

**Estrategia de Redes Sociales de Comunicación en la Unidad de Diálogo y Mantenimiento
del Orden (UNDMO) - Policía Nacional**

Francisco Rosero Oliva

Asesor

Luis Guillermo Monsalve Jiménez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD

Escuela de Ciencias Sociales Artes y Humanidades - ECSAH

Sociología

2025

Resumen

El Diplomado de Profundización en Construcción de Redes Sociales de Comunicación busca proporcionar herramientas prácticas y reflexivas para analizar, fortalecer y transformar las dinámicas sociales en diversos contextos organizacionales. A través de un enfoque participativo, se fomenta la comprensión de prácticas sociales organizadas (PSO) y su impacto en las comunidades, tomando como caso de estudio a la Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO).

Durante el diplomado, se implementó la metodología de Investigación-Acción Participativa (IAP) para recolectar y analizar información, destacando actividades como entrevistas cualitativas, observaciones participantes y análisis sociopráxicos. Estas actividades permitieron explorar cómo las redes sociales de comunicación fortalecen los vínculos entre los actores sociales y promueven la cohesión comunitaria, destacando enfoques inclusivos y de derechos humanos.

La experiencia subrayó la relevancia de la comunicación participativa para abordar conflictos, potenciar el diálogo y transformar las relaciones comunitarias hacia modelos más horizontales e integradores. Este proceso no solo fortaleció las competencias investigativas de los participantes, sino que también contribuyó al desarrollo de estrategias que mejoran la interacción entre las comunidades y organizaciones, evidenciando el papel fundamental de las redes sociales en el desarrollo humano y social.

Palabras clave: Comunicación, Cohesión, Comunidad, Organización, Redes.

Abstract

The Advanced Diploma in Building Social Communication Networks aims to provide practical and reflective tools to analyze, strengthen, and transform social dynamics in various organizational contexts. Through a participatory approach, it promotes understanding of Organized Social Practices (OSP) and their impact on communities, with the Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) as a case study.

Throughout the program, the Participatory Action Research (PAR) methodology was implemented to collect and analyze information, emphasizing activities such as qualitative interviews, participant observations, and sociopráxico analysis. These activities explored how social communication networks strengthen bonds among social actors and foster community cohesion, highlighting inclusive and human rights-based approaches.

The experience emphasized the importance of participatory communication to address conflicts, enhance dialogue, and transform community relations toward more horizontal and integrative models. This process not only strengthened the participants' research skills but also contributed to the development of strategies that improve interactions between communities and organizations, showcasing the fundamental role of social networks in human and social development.

Keywords: Communication, Cohesion, Community, Organization, Networks.

Tabla de Contenido

Introducción	8
Aprestamiento	10
Justificación de la Escogencia de la OSP	13
Conceptualización	15
Informe de Identificación.....	18
Implicación.....	21
Informe Sociopráxico	23
Construcción.....	27
Informe de Investigación	35
Proyección.....	39
Fundamentos Conceptuales y Contextuales de la (UNDMO).....	39
Conclusiones	43
Referencias Bibliográficas.....	45

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Ficha de Identificación General</i>	10
Tabla 2 <i>Ficha de Información Descriptiva</i>	15
Tabla 3 <i>Diario de Campo</i>	21
Tabla 4 <i>Matriz de Posicionamiento</i>	28
Tabla 5 <i>Matriz Comparativa</i>	30

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Sociograma Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO)</i>	27
Figura 2 <i>Conjuntos de Acción</i>	27

Lista de Apéndices

Apéndice A <i>Carta de Solicitud</i>	47
Apéndice B <i>Carta de Aprobación</i>	48
Apéndice C <i>Preguntas Entrevista Inicial</i>	49
Apéndice D <i>Enlace Entrevista Inicial</i>	50
Apéndice E <i>Preguntas Entrevista Cualitativa</i>	51
Apéndice F <i>Enlace de la Entrevista Cualitativa</i>	52
Apéndice G <i>Registro Fotográfico</i>	53
Apéndice H <i>Enlace del Vídeo de Devolución-Exposición</i>	54
Apéndice I <i>Registro Fotográfico de la Jornada de Devolución-Exposición</i>	55

Introducción

El Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación busca proporcionar herramientas para entender y transformar las dinámicas sociales. Con un enfoque participativo, invita a los participantes a comprometerse activamente en sus comunidades y contextos organizacionales.

En su primera fase, los participantes tienen la oportunidad de identificar y analizar prácticas sociales organizadas (PSO) dentro de su entorno, es así que, se aborda la Unidad de Diálogo y Mantenimiento de Orden (UNDMO) una especialidad del servicio de policía cuya misión está orientada a la atención de las manifestaciones públicas y pacíficas y la protesta social, así como también de intervenir ante situaciones de alteración del orden público, actividad delictiva o contraria a la convivencia derivada de la aglomeración de personas en espacios públicos y privados en todo el territorio nacional. Utilizando la metodología de Investigación-Acción Participativa (IAP), los estudiantes exploran las prácticas y estrategias más relevantes de la UNDMO, con el fin de evaluar tanto las oportunidades como las limitaciones que esta organización enfrenta en su labor. La recopilación de información a través de entrevistas, fichas descriptivas y otras herramientas de análisis permite reflexionar sobre los desafíos y potenciales de la UNDMO en su misión de fortalecer las redes sociales dentro de la comunidad.

En la segunda fase del diplomado, el enfoque se profundiza hacia la conceptualización de los sujetos colectivos y las redes sociales de comunicación que sustentan la labor de la UNDMO. A través de las Unidades 2 y 3, los participantes analizan cómo estas redes contribuyen a la construcción de una organización sólida, donde la colaboración y la participación son claves para el logro de sus objetivos. Este proceso permite identificar cómo las dinámicas de comunicación, tanto internas como externas, fortalecen los vínculos entre los miembros de la UNDMO y con las

comunidades a las que sirve, fomentando un sentido de pertenencia y de acción colectiva.

Además, se revisan los proyectos en los que la UNDMO está involucrada, reflexionando sobre los logros obtenidos y los desafíos pendientes en su desarrollo.

La tercera fase del diplomado se centró en la implicación práctica a través de actividades como la formulación de preguntas abiertas para entrevistas cualitativas, la realización de una entrevista grabada y una observación participante en una actividad significativa de la OSP. Además, incluye la elaboración de un diario de campo y un informe sociopráxico, permitiendo a los participantes integrar los aprendizajes teóricos con la experiencia vivencial. Estas actividades permiten optimizar la recolección y el análisis de información, fortaleciendo la capacidad de comprender y contribuir al desarrollo social desde la comunicación participativa y el trabajo en red.

En la fase cuarta se da aplicación al sociograma como herramienta para el análisis de redes sociales y las relaciones organizacionales de la UNDMO. Tomando como herramienta el gráfico de conjuntos de acción, la matriz de posicionamiento y matriz comparativa con otras organizaciones sociales relacionadas con la actividad social de la UNDMO, los tipos de interacción y los niveles de influencia en el entorno social.

En la fase quinta se exponen los fundamentos conceptuales de la investigación para la proyección de una estrategia de comunicación participativa. Por medio de un evento de devolución exposición, se presentan los resultados de la investigación-acción en la Unidad de Dialogo y Mantenimiento del Orden de la Policía Nacional, el análisis del perfil sociopráxico y las estrategias de fortalecimiento organizativo y comunicacional con integrantes de la OSP.

Aprestamiento

Tabla 1

Ficha de Identificación General

Nombre de la OSP	Descripción de su objeto social y acciones relevantes que desarrolla	Criterio de Selección	Posibles Oportunidades	Posibles Dificultades
OSP 1 Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) - Policía Nacional	La UNDMO es una unidad de la Policía Nacional encargada de gestionar el diálogo en situaciones de protestas, manifestaciones y disturbios, promoviendo el uso mínimo de la fuerza para garantizar el orden público. Su objeto social incluye la planificación y desarrollo de actividades de mediación para el restablecimiento del orden y la protección de derechos humanos en el marco de manifestaciones públicas. Además, asesora a otras unidades en el manejo de multitudes y realiza un seguimiento constante a sus	La UNDMO cumple con el criterio de ser una práctica social organizada que, a pesar de no ser una organización sin ánimo de lucro o formalmente constituida como red social, desarrolla acciones que involucran activamente a las comunidades en el manejo de situaciones de conflicto, lo que la hace susceptible de ser objeto de investigación. Además, cumple con la idea de generar un compromiso mutuo entre la organización y las comunidades con las que interactúa, ya que constantemente	Mejorar las estrategias de comunicación participativa en situaciones de manifestaciones y protestas. Optimizar la gestión de conflictos y reducir el uso de la fuerza, favoreciendo la negociación y el diálogo. Aportar a la mejora continua de la formación en derechos humanos y mediación dentro de la unidad. Potenciar las relaciones con las comunidades mediante un análisis detallado de las dinámicas comunicacionales durante las protestas y	Resistencia interna a cambios en los procedimientos de comunicación, especialmente en un contexto donde la acción policial suele ser vista como un actor coercitivo. Desafíos para implementar nuevas estrategias en el corto plazo, dada la naturaleza urgente de las situaciones que maneja la UNDMO (manifestaciones o alteraciones del orden público). Limitaciones logísticas y de recursos, ya que las operaciones de la UNDMO

acciones con el fin de optimizar la eficacia y el respeto a los derechos fundamentales. colabora con diversos sectores sociales para garantizar la convivencia y los derechos humanos. La investigación de sus dinámicas comunicacionales puede contribuir a mejorar sus estrategias de intervención, lo cual sería útil tanto para la UNDMO como para las comunidades involucradas. situaciones de desescalonamiento del conflicto. requieren un alto nivel de coordinación y recursos, tanto humanos como materiales.

OSP 2
Fundación
Sendero de
Luz y Paz

La Fundación Sendero de Luz y Paz, en la cual, se desarrollan proyectos sociales dirigidos a mejorar la calidad de vida de poblaciones vulnerables en el departamento de Nariño. Fundada hace siete años por Marcela Obando, su enfoque está en la rehabilitación de personas en situación de calle y la creación de espacios para la superación personal a través de actividades que fortalezcan la autoestima y el bienestar social.

La Fundación Sendero de Luz y Paz es una organización que cumple con los criterios de selección porque su trabajo participativo busca una transformación social significativa mediante acciones comunitarias. Al centrarse en los problemas de exclusión social y rehabilitación, la fundación genera una práctica social organizada que promueve el

Contribuir a mejorar su alcance y la visibilidad de sus acciones de rehabilitación. Desarrollar una estrategia comunicacional que permita a la fundación compartir sus historias de superación con la comunidad, mostrando que la rehabilitación es posible y promoviendo una cultura de apoyo hacia los vulnerables (Novoa, 2022). Colaborar con la

La falta de recursos financieros puede dificultar alcanzar más personas. La fundación podría enfrentar dificultades para mantener la participación de los beneficiarios en los procesos debido a la naturaleza de la población atendida, que puede estar lidiando con graves problemas de salud mental.

	<p>La fundación se ha centrado en casos como el de Luz Dary, una persona que superó su condición de calle y ahora se convierte en ejemplo de superación para otras personas.</p>	<p>cambio cultural y educativo desde la base (López y Salgado, 2012).</p> <p>La autorreflexión de la fundación, visibilizando la historia de superación de sus beneficiarios, permite evidenciar un fuerte compromiso con el desarrollo personal y comunitario.</p>	<p>fundación para fortalecer sus redes de apoyo y colaboración con otras organizaciones.</p>	
OSP 3 Fundación Social Guadalupe.	<p>La Fundación Social Guadalupe está enfocada en la atención de adultos mayores en situación de abandono o vulnerabilidad, especialmente aquellos que viven en la calle. Esta fundación busca proporcionarles un hogar seguro y mejorar su calidad de vida mediante atención integral, que incluye desde servicios médicos hasta apoyo emocional. La organización tiene como objetivo movilizar a la comunidad para generar un cambio social a través de</p>	<p>La Fundación Social Guadalupe cumple con los criterios de selección ya que se trata de una organización comunitaria sin ánimo de lucro, con un enfoque claramente social y participativo.</p> <p>La fundación está comprometida con generar un cambio en la vida de las personas mediante la mejora de sus condiciones sociales. La movilización social que involucra a la comunidad en la ayuda a los</p>	<p>Desarrollar estrategias comunicacionales para aumentar la visibilidad de la fundación y fortalecer su capacidad de gestión.</p> <p>Potenciar la participación de la comunidad en la creación de redes de apoyo a los adultos mayores, mejorando su integración social y su calidad de vida.</p> <p>Explorar nuevas formas de sensibilización que involucren tanto a los adultos mayores como a la</p>	<p>La falta de recursos y el limitado personal pueden dificultar el alcance de más personas en situación de vulnerabilidad.</p> <p>El compromiso de la comunidad puede variar, ya que el trabajo con adultos mayores en situación de calle puede generar resistencia al cambio por parte de algunos beneficiarios.</p>

la participación activa en la mejora de las condiciones de vida de los adultos mayores, lo cual se refleja en el compromiso y la colaboración de los voluntarios.	adultos mayores refleja una fuerte orientación hacia la transformación social (López y Salgado, 2012).	comunidad en general, a través de actividades de participación social (Balcázar, 2003).
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------

Fuente. Álvaro, (2010). Balcázar, (2003). Fundación Sendero de Luz y Paz. (2025) Fundación Social Guadalupe. (2025) López y Salgado (2012). Novoa (2022). Policía Nacional de Colombia. (2025). UNDMO.

Justificación de la Escogencia de la OSP

La Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) de la Policía Nacional se presenta como una organización de gran relevancia para analizar, dada su labor en la mediación de conflictos sociales durante manifestaciones y protestas. Esta unidad prioriza el uso del diálogo como herramienta principal para el manejo de multitudes y la resolución de tensiones, promoviendo siempre el respeto a los derechos humanos. Su enfoque en la comunicación efectiva y participativa como medio para garantizar el orden público y la convivencia social la convierte en un ejemplo significativo de una práctica social organizada que busca trascender el enfoque coercitivo tradicional. Estas características hacen de la UNDMO un objeto de estudio ideal para profundizar en las dinámicas comunicativas que surgen en contextos de alta complejidad social.

La selección de la UNDMO también obedece a la oportunidad que ofrece para mejorar y optimizar sus estrategias de comunicación en contextos de protesta y des escalonamiento del conflicto. Al priorizar el diálogo y la mediación, esta unidad establece un compromiso con las comunidades, colaborando con diversos sectores sociales para generar espacios de negociación y entendimiento mutuo. Analizar su trabajo podría aportar al desarrollo de nuevas herramientas

comunicativas que refuercen su capacidad de gestión de conflictos, reduzcan el uso de la fuerza y potencien las relaciones de confianza con los ciudadanos.

Sin embargo, su naturaleza como una unidad operativa también representa retos importantes. Las resistencias internas a cambios en los procedimientos y protocolos de actuación, podrían representar debilidad en la aplicación y representación de la autoridad frente a la ciudadanía, las limitaciones logísticas de dotación propias y en situaciones urgentes como alteraciones del orden público podrían dificultar la implementación de nuevas estrategias comunicacionales y de atención a la manifestación pública y pacífica. A pesar de esto, la investigación puede contribuir significativamente a identificar áreas de oportunidad, fortaleciendo el enfoque en derechos humanos, mediación y comunicación participativa, no solo en beneficio de la UNDMO, sino también en favor de las comunidades que interviene, promoviendo relaciones más armónicas y equitativas.

Conceptualización

Tabla 2

Ficha Descriptiva

Aspecto	Descripción
Tipo de práctica.	La UNDMO tiene la misión de atender las reuniones y manifestaciones públicas y pacíficas, protestas y huelgas, actuando inicialmente a través de los equipos de dialogo (EDI) como mediador e interlocutor entre las partes en conflicto o con entidades públicas y privadas. Así como también de intervenir ante situaciones de alteración del orden público, la comisión de delitos y comportamientos contrarios a la convivencia que se deriven de la aglomeración de personas, para la garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas.
Objetivos o intenciones de ayuda social.	Los principales objetivos son garantizar la protesta pacífica, promover el diálogo y la mediación entre las partes involucradas en los conflictos y fortalecer el respeto de los derechos humanos. Además, se busca asegurar que las manifestaciones y otros eventos públicos que involucren la aglomeración de personas no alteren el orden y se pueda garantizar el derecho a la manifestación pública y pacífica.
Regularidad y características de la práctica	Las reuniones se realizan de manera periódica o durante la etapa de anticipación a una reunión o manifestación pública, según sea necesario. Se enfocan en el conocimiento, la facilitación y la comunicación asertiva con los actores sociales, buscando siempre canales de interlocución y construcción de dialogo entre las partes en conflicto, para garantizar la no estigmatización, discriminación o violación de derechos fundamentales en el ejercicio del derecho a la manifestación pública y pacífica.
Características de participantes o actores	Los integrantes de la UNDMO son uniformados de la Policía Nacional, especializados en la atención de la manifestación pública y pacífica, están capacitados en diálogo, mediación y gestión de conflictos. Su rol principal es garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas, restablecer el orden público, haciendo el mínimo uso de la fuerza como último recurso necesario, cuando las circunstancias así lo ameriten, con un enfoque respetuoso hacia los derechos de los ciudadanos y actores sociales.
Tamaño de organización de la OSP	La UNDMO cuenta con aproximadamente 4,500 miembros en todo el país. Esta organizada en 8 regiones REDMO y 29 grupos GUDMO ubicados en los comandos de policía y metropolitanas, cada grupo

cuenta con un Equipo EDI conformado por 4 unidades, encargados del dialogo y la comunicación con los actores sociales. Y los equipos EMI conformados con 25 unidades con equipos especializados para la intervención de actos violentos y restablecimiento del orden público.

Forma de organización, estructura.	La estructura es jerárquica. En cada dispositivo, hay un comandante de dispositivo, 4 comandantes de escuadra y 20 integrantes. Los equipos de diálogo consisten en 4 unidades, de las cuales normalmente participan 2 en actividades específicas, como reuniones con la comunidad o interlocución con actores sociales.
Características de los vínculos sociales al interior de la OSP.	Las relaciones están basadas en el trabajo en equipo, cooperación y respeto mutuo, reforzadas por una jerarquía institucional clara de empatía, lealtad y disciplina. La solidaridad entre los integrantes es clave para cumplir con los objetivos establecidos.
Formas de participación al interior y hacia el exterior de la OPS.	Internamente, la participación es jerarquizada y enfocada en el respeto a los roles asignados siguiendo una doctrina institucional establecida. Externamente, la participación está orientada hacia el diálogo con actores sociales, fomentando la comunicación asertiva en las manifestaciones y promoviendo relaciones respetuosas con la ciudadanía.
Formas de comunicación interna	La comunicación interna está basada en la confianza, respeto y disciplina establecida en la doctrina institucional de la Policía Nacional. El equipo de trabajo se comunica de manera verbal y bidireccional por medio de ordenes emanadas por los comandantes a través de documentos oficiales como: instructivos, directivas, reglamentos, manuales, resoluciones entre otros, donde se establecen parámetros y protocolos de actuación que los uniformados deben seguir para el cumplimiento de la actividad de policía. También se manejan medios formales e informales como correo electrónico, grupos de WhatsApp, página oficial de la policía nacional, aplicativos y demás medios tecnológicos que permiten un dialogo más horizontal.
Formas de comunicación externa	La comunicación externa es gestionada por los equipos de diálogo, compuestos por 4 unidades, de las cuales 2 suelen participar en actividades específicas. Estas incluyen acercamientos con la comunidad, reuniones y la interlocución con actores sociales. Se utiliza el diálogo directo para garantizar un flujo respetuoso y claro de información. Se realizan encuentros comunitarios para la construcción de relaciones armónicas, basadas en el respeto y la confianza, con actividades preventivas de legitimidad que permitan fortalecer la empatía, confianza, construcción de consensos, dialogo,

cooperación y solidaridad. También se difunde información a través de medios institucionales como radio, televisión, comités de vigilancia, audiencias públicas de redición de cuentas con entidades públicas y privadas, actores sociales interesados y comunidad en general.

Planes, cronogramas, metas.

Aunque la misión principal UNDMO es intervenir ante hechos de violencia que alteren el orden público y que se deriven de la aglomeración de personas en cualquiera de sus manifestaciones. Se viene desarrollando un plan estratégico que incluye la capacitación continua en derechos humanos, el diálogo, la mediación policial, la resolución de conflictos y el cumplimiento de los estándares internacionales en el uso de la fuerza. También se busca fortalecer los procesos de comunicación e interlocución con la comunidad para minimizar al máximo el uso de la fuerza policial, así como también para mejorar y fortalecer la imagen institucional y de la unidad.

Logros de proyectos exitosos.

La implementación de estrategias de comunicación efectiva ha permitido restablecer el orden durante diversas manifestaciones sin recurrir al uso excesivo de la fuerza. La implementación de un nuevo manual de atención a la manifestación pública y pacífica ha fortalecido la relación con las comunidades, promoviendo el respeto y la protección de los derechos humanos.

Dificultades para desarrollar sus objetivos sociales.

Algunas de las dificultades incluyen la resistencia interna a cambiar procesos y procedimientos, protocolos de actuación y métodos tradicionales que vulneraban derechos y libertades. Resistencia y falta de adaptabilidad a las nuevas tecnologías de la información y comunicación establecidas para mejorar la atención y el servicio de policía. La inmediatez con la que deben actuar en situaciones de violencia, limitaciones logísticas y de recursos en operaciones que requieren una gran coordinación y personal especializado.

Otros aspectos para comentar.

Uno de los retos más significativos al momento de intervenir en hechos de violencia y alteración del orden público, es el manejo de las emociones en los uniformados, toda vez que estos se enfrentan a altos niveles de estrés y adrenalina lo que puede desencadenar en un uso excesivo de la fuerza o comportamientos fuera de los protocolos de actuación policial. Por tal motivo la unidad viene implementado una estrategia de comunicación y trabajo en equipo para mejorar las relaciones interpersonales, con profesionales en Psicología que brindan apoyo psicosocial bajo 4 dimensiones; afectiva, física, espiritual y emocional para un mejor ambiente laboral y bienestar del personal que integra la unidad.

Informe de Identificación

La Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) de la Policía Nacional, dentro de su misión y estrategia, busca favorecer el diálogo y la resolución pacífica de conflictos en situaciones de protestas y manifestaciones. Esta unidad trabaja desde un enfoque de dialogo y prevención, procurando mantener el orden público de manera respetuosa con los derechos humanos, estableciendo una relación más horizontal entre las fuerzas del orden y las comunidades. En este contexto, la UNDMO se destaca por su enfoque innovador que apuesta por la participación de todos los actores involucrados en los procesos sociales y políticos.

Por consiguiente, se dimensiona en la relevancia comunicativa, según López (2013):

La comunicación entendida como participación cobra una dimensión social y política que propone a los sujetos la exigencia del derecho a participar, a ser interlocutores y a superar la actitud de mera recepción a la que los medios masivos y las actitudes autoritarias y verticales les han acostumbrado. (p. 46).

Esta visión de la comunicación, como un proceso activo e igualitario, se ajusta perfectamente a las prácticas de la UNDMO, que busca construir una relación de interlocución genuina entre las autoridades y las comunidades, más allá de una mera transmisión de información de arriba hacia abajo.

En relación con la justificación de la elección de la OSP, la UNDMO es pertinente debido a su enfoque horizontal en la gestión de los conflictos. La unidad promueve un trabajo colectivo con la comunidad, buscando alcanzar acuerdos consensuados y soluciones compartidas, donde todas las partes se convierten en actores activos en la resolución de la problemática. Este enfoque, en el que se priorizan las relaciones de poder equilibradas, refuerza la idea de que la comunicación no debe ser solo una vía de control, sino un mecanismo de empoderamiento y co-

creación de conocimiento entre los diversos sujetos sociales. Al entender la red como una suma de partes que participan de manera equitativa en la construcción de la solución, se garantiza que las dinámicas de poder no sean asimétricas, sino que fomenten el respeto mutuo y la colaboración entre las partes.

A este respecto, Gallego (2011) señala: “La red es la suma de las partes, todos los sujetos coparticipan y se involucran de la misma forma en la distribución, estructuración y organización flexible y consensuada, con el fin de lograr la meta común propuesta” (p. 119). Este modelo de red, basado en la horizontalidad y la cooperación, es fundamental para las prácticas de la UNDMO, cuyo objetivo es precisamente la creación de espacios compartidos donde las soluciones no solo se negocian, sino que son construidas por todas las partes involucradas.

Una de las principales posibilidades que ofrece la IA es la de fortalecer la comunicación participativa entre los actores sociales y la UNDMO. A través de la reflexión colectiva y la acción colaborativa, la unidad podría optimizar sus prácticas de mediación, mejorando la relación con las comunidades y la forma en que se manejan los conflictos en las protestas. Esto podría incluir una mayor sensibilización en cuanto a los derechos humanos y la resolución pacífica de los conflictos, con un énfasis en la empatía y el entendimiento mutuo.

La IA también puede contribuir a mejorar los procesos de toma de decisiones dentro de la UNDMO, al permitir que los actores sociales (en especial las comunidades afectadas) se integren en la búsqueda de soluciones. Este tipo de retroalimentación constante y ajustes participativos fortalecería la legitimidad de la UNDMO en su función, fomentando una cultura de paz y cooperación. En este sentido, se podrían explorar nuevas formas de comunicación social, integrando herramientas digitales y redes sociales, lo que podría ampliar el impacto de la unidad y generar mayor involucramiento comunitario.

Sin embargo, también se deben considerar ciertas limitaciones en este proceso. Una de las principales dificultades radica en la resistencia al cambio dentro de la estructura jerárquica de la Policía Nacional, que históricamente ha operado con estructuras más verticales. Este cambio hacia una comunicación más horizontal y participativa podría ser percibido como un desafío, tanto por los miembros de la UNDMO como por otras autoridades de la fuerza pública, quienes podrían estar más acostumbrados a enfoques de control y autoridad centralizada.

Además, el contexto inmediatez que requiere las intervenciones de la UNDMO, particularmente en situaciones de crisis donde las manifestaciones masivas se pueden tornar violentas, podría dificultar la implementación de procesos reflexivos y colaborativos que requieran tiempo y espacios de deliberación. Las dinámicas de acción rápida en situaciones de tensión podrían ser incompatibles con el enfoque de investigación participativa, que busca una intervención más pensada y consensuada.

Por último, las limitaciones logísticas y de recursos también podrían ser un obstáculo para implementar plenamente las estrategias de IA. El entrenamiento de personal, la coordinación efectiva con la comunidad y la adopción de nuevas herramientas comunicacionales requieren una inversión significativa en recursos humanos y materiales.

En conclusión, la elección de la UNDMO como objeto de estudio dentro de este proceso de IA es particularmente relevante, dado su enfoque horizontal en la resolución de conflictos y su potencial para fomentar una comunicación participativa. Las posibilidades que ofrece este enfoque incluyen una mayor colaboración y legitimidad social, mientras que las limitaciones están asociadas principalmente a la resistencia institucional y las dificultades logísticas. A pesar de estos desafíos, la UNDMO tiene un importante potencial de transformación social en la medida en que pueda integrar más profundamente los principios de participación.

Implicación

Tabla 3

Diario de Campo

OSP: UNDMO	Actividad: Reunión.	Fecha: 17 de marzo del 2025.
Hora inicio: 09:00 am	Hora finalización: 11:00 am.	Lugar: Carrera 23 No 20-80 Pasto Nariño.
Participantes: Arley Gonzales Ocampo.	Investigador: Francisco	Rosero Oliva.
Descripción (de la observación)	Interpretación (de la observación)	Desahogo (¿Qué siente el investigador frente a lo observado?)
<p>A las 09:00 horas llegamos a lugar indicado donde tuvimos que esperar unos 15 minutos para que nos atendieran, posteriormente pasamos a sala de juntas donde estaban el presidente del sindicato de maestros de Nariño (SIMANA) Livio Gerardo Coral, el tesorero Filemón Yepes (SIMANA), el Dr. Franco Jesús Zamudio Fiscal de la central Unitaria de Trabajadores (CUT) y Nora Diaz Tesorera de la CUT. La reunión consistió en una interlocución con los representantes de los sindicatos SIMANA Y CUT, quienes expusieron la intención de participar en las manifestaciones públicas y pacíficas del día 18 de marzo de 2025 en apoyo a las políticas implementadas por el gobierno nacional y la aprobación de las leyes laboral, pensional y de salud. Por parte del señor Subintendente ARLEY GONZALES OCAMPO expuso, las funciones del equipo de dialogo en cumplimiento de la misión de la UNDMO y de la policía nacional frente a las manifestaciones públicas y pacíficas como es facilitar para que el desarrollo de las manifestaciones públicas y pacíficas sean dentro del</p>	<p>Desde mi posición como observador e investigador encuentro elementos muy importantes en estos procesos de transformación en la atención de la manifestación pública y pacífica como derecho fundamental establecido en normas nacionales e internacionales. La voluntad tanto de los actores sociales como de la Policía Nacional de buscar alternativas de solución a los conflictos, generados por tensiones entre las partes.</p> <p>En la reunión se pudo observar una comunicación participativa por las partes y la necesidad de construir redes sociales donde todos puedan expresar sus puntos de vista, respetando las posiciones permitiendo el desarrollo de una comunicación armónica, esto ha permitido la construcción de consensos y</p>	<p>Es importante rescatar que la construcción de redes sociales de comunicación participativas con todos los actores sociales le ha permitido a la UNDMO disminuir en gran medida el uso de la fuerza al momento de intervenir y recuperar el orden público.</p> <p>La nueva orientación del servicio de policía enfocado en la mediación y el dialogo con los actores en conflicto es una apuesta importante en la búsqueda de soluciones efectivas y acertadas a las necesidades de la comunidad.</p> <p>Los procesos de comunicaciones</p>

respeto de los derechos humanos tanto de los que participan como de los que no participan en estas. El equipo de diálogo está establecer espacios y canales de comunicación asertivos con los actores sociales, entablando un diálogo respetuoso con manifestantes, las comisiones de verificación, instituciones del Ministerio Público y demás actores participantes de las manifestaciones públicas y pacíficas.

Así mismo esta para coordinar escenarios de diálogo teniendo en cuenta a líderes sociales, poblaciones vulnerables, con un enfoque diferencial, territorial, étnico racial y de género, con el fin de reducir las acciones que den lugar al empleo de la fuerza como medio de policía durante el desarrollo de las manifestaciones del 18 de marzo del 2025 en la ciudad de Pasto. Señor escuchado lo anterior Dr. Franco Jesús Zamudio Fiscal de la (CUT) manifiesta su apoyo y total disposición para trabajar con la Policía Nacional, en especial el Equipo de Dialogo de la UNDMO para garantizar el ejercicio del derecho a manifestación pública y pacífica, así mismo ve como positiva la transformación y los nuevos protocolos de actuación que está implementando la UNDMO para la atención a la manifestación pública. El mismo sentido el Dr. Livio Gerardo Coral presidente de (SIMANA) expresa su disposición para entablar espacios de interlocución y dialogo para facilitar la comunicación entre los sindicatos y la policía nacional en el ejercicio y garantía de los trabajadores que piensan movilizarse, es así que solicita si es posible y las condiciones lo permiten el Equipo de Dialogo de la UNDMO

espacios de diálogo y mediación.

La construcción de redes de comunicación efectivas con los diferentes actores sociales ha permitido realizar una anticipación y una planeación para atender y garantizar el ejercicio del derecho a la manifestación pública y pacífica.

La construcción de una comunicación asertiva, basada en el respeto y confianza en las relaciones humanas permite disminuir en gran medida la represión por parte de las fuerzas del orden, al momento intervenir alteraciones del orden público y controlar disturbios así mismo nos permitirá el desarrollo de jornadas pacificas, garantizando el goce efectivo de los derechos de todos los habitantes.

participativas han permitido solucionar diferencias, conflictos y problemas, que antes de estos nuevos protocolos de actuación eran imposibles establecer.

La policía nacional viene trabajando en el des escalamiento del conflicto a través de procesos más incluyentes y participativos a todas las comunidades sin discriminación, respetando la dignidad humana, facilitando la participación y la corresponsabilidad de las instituciones en la garantía de derechos y libertades de todos los colombianos.

acompañe la movilización para una mayor legitimidad y garantía de los derechos humanos. Por último las partes agradecen la disposición de participar en las movilizaciones del día cívico propuesto por el gobierno nacional y la necesidad de establecer canales de comunicación asertivos para el manejo de conflictos y respeto por los derechos de todos los ciudadanos.

Fuente. Observación Participante realizada en la OSP UNDMO.

Informe Sociopráxico

La experiencia sociopráxica vivida durante la fase de recolección de información en la Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) evidencia la importancia de construir redes sociales sólidas y dinámicas, comunicaciones efectivas para el logro de objetivos comunes. En este contexto, la UNDMO ha implementado estrategias que trascienden los enfoques tradicionales del orden público, priorizando la mediación, el diálogo y la comunicación participativa como pilares fundamentales en la transformación de sus prácticas. Esto se reflejó de manera significativa durante la reunión con representantes de sindicatos y la Central Unitaria de Trabajadores (CUT), en la que se abordaron aspectos clave para garantizar el derecho a la manifestación pacífica y la protección de los derechos humanos.

La sociopraxis vivida en este espacio enfatizó la relevancia de las redes sociales como sistemas integrales de interacción que promueven la confianza, el respeto mutuo y la cooperación. Villasante (2018) señala que "es necesaria la implicación a las redes que ya están en marcha, que ya se están moviendo, o que pueden moverse, por su potencialidad para transformar y mejorar nuestras calidades de vida" (p. 03). En este caso, la UNDMO actúa como un nodo esencial dentro de una red de actores sociales, incluyendo sindicatos y comunidades, para fomentar el diálogo y reducir tensiones en contextos de alta complejidad. Este proceso no

solo permite el manejo efectivo de las manifestaciones, sino que también genera un impacto positivo en la percepción social de la institución.

La observación participante realizada permitió identificar elementos fundamentales que ilustran la naturaleza horizontal y participativa de las prácticas de la UNDMO. Como se menciona en el aporte compartido, la organización busca construir relaciones basadas en la empatía y el compañerismo, superando las estructuras jerárquicas tradicionales. Esto se alinea con lo expresado por Gallego (2011), quien afirma que: “los individuos sienten que participan, ello genera en ellos un sentimiento de pertenencia que al unísono crea en ellos un sentimiento de responsabilidad y lealtad frente a su grupo” (p. 119). Este enfoque promueve la cohesión social y facilita la colaboración efectiva entre todos los actores involucrados, fortaleciendo las redes de comunicación y construyendo una plataforma de confianza mutua.

Durante la reunión, los representantes sindicales valoraron la disposición de la UNDMO para participar como facilitadores en las movilizaciones del día 18 de marzo. Este acto simboliza la transformación de una institución que, tradicionalmente, ha sido vista como coercitiva hacia una que se compromete con la protección de los derechos ciudadanos y el respeto por la diversidad. En palabras de Vélez (2011): “sus cualidades y propiedades son las que varían dependiendo de la tendencia epistemológica acerca de lo que se entienda por estructura social” (p. 1). Esto subraya cómo la UNDMO se redefine a sí misma mediante un enfoque diferencial, étnico, racial y de género, ajustando sus prácticas para responder a las necesidades específicas de las comunidades con las que interactúa.

El aporte compartido en el foro también destaca el esfuerzo de la UNDMO por garantizar un acceso igualitario al conocimiento y la información, eliminando barreras jerárquicas internas. Este esfuerzo por horizontalizar las relaciones internas refleja un compromiso profundo con los

valores democráticos y participativos, que no solo fortalecen las capacidades de los integrantes de la organización, sino que también mejoran su interacción con los actores externos. Este enfoque fomenta la transparencia y el dinamismo, aspectos esenciales para generar conocimiento colectivo y retroalimentación constante.

La reunión también permitió observar la importancia de establecer espacios de diálogo previos a las manifestaciones, un aspecto que puede garantizar el desarrollo pacífico de estas jornadas. Villasante y Gutiérrez (2007) destacan que: “también tendemos a medir todo el conocimiento de las redes en grado de lejanía o cercanía al sujeto o grupo de referencia” (p. 128). En este sentido, la UNDMO busca acercarse de manera significativa a los grupos sociales con los que interactúa, estableciendo relaciones de confianza que minimicen los conflictos y promuevan la comprensión mutua.

El aspecto más destacable de esta experiencia es la construcción de redes efectivas de comunicación y la creación de un clima de respeto y entendimiento mutuo. Como investigador, resulta alentador observar cómo estas iniciativas transforman las relaciones entre la policía y las comunidades, generando espacios de participación que promueven el empoderamiento y la cohesión social. Sin embargo, también es importante reconocer los retos que enfrenta la UNDMO, como la resistencia al cambio interno y las limitaciones logísticas inherentes a su función operativa. Estos desafíos no deben subestimarse, ya que pueden dificultar la implementación de estrategias innovadoras en el corto plazo.

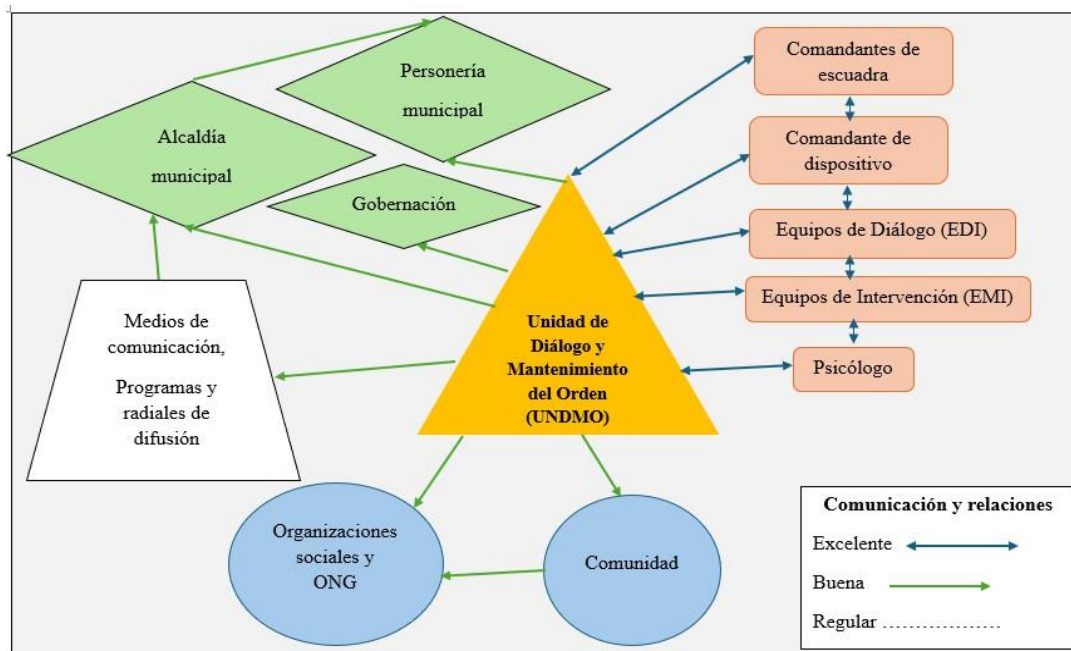
En conclusión, la sociopraxis vivida en la UNDMO refleja un modelo en transformación, donde la comunicación participativa y las redes sociales juegan un papel crucial en la construcción de soluciones pacíficas y sostenibles a los conflictos sociales. La aplicación de principios como la horizontalidad, la inclusión y el respeto por los derechos humanos fortalece

las capacidades de la organización y su relación con las comunidades. Este enfoque no solo mejora la calidad de vida de los involucrados, sino que también sienta las bases para un futuro más armónico y equitativo, donde las redes sociales sean verdaderos agentes de cambio y desarrollo humano.

Construcción

Figura 1

Sociograma Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO)



Fuente. Observación Participante realizada en la OSP (UNDMO).

Figura 2

Conjuntos de Acción



Fuente. Observación Participante realizada en la OSP (UNDMO)

Tabla 4*Matriz de Posicionamiento*

Clases o Actores sociales	Afín	Diferente	Ajeno	Opuesto
Directivas	Las directivas de la UNDMO, incluidos comandantes y equipos de EDI y EMI, respaldan completamente el trabajo de la unidad, alineados con su misión de garantizar derechos y el orden público.	Podrían existir diferencias en cuanto a los enfoques o estrategias específicas, como el nivel de fuerza empleado o el manejo emocional de los uniformados en situaciones de estrés.	Algunas personas dentro de las directivas podrían considerar ciertas iniciativas (como programas de diálogo comunitario) menos prioritarias o fuera de su enfoque principal.	Sería improbable que las directivas sean opuestas, ya que comparten los mismos valores y metas, aunque podrían surgir críticas hacia procedimientos que consideren ineficaces.
Actores institucionales	Instituciones como la Gobernación, Alcaldía y Personería reconocen el papel de la UNDMO para garantizar la convivencia y colaboran en iniciativas conjuntas.	Pueden surgir discrepancias en cuanto a la asignación de recursos o la forma de implementar medidas específicas para abordar conflictos o manifestaciones públicas.	Algunas instituciones podrían considerar el trabajo de la UNDMO fuera de su ámbito prioritario y prestar menos atención a colaborar de manera activa.	Es poco probable que estas instituciones sean completamente opuestas a la UNDMO, ya que ambas comparten la meta de garantizar el orden y los derechos ciudadanos.
Medios de comunicación	Los medios televisivos, digitales y radiales tienden a respaldar la labor de la UNDMO,	Algunos medios podrían tener diferencias en cuanto al nivel de cobertura de ciertos eventos o	Medios que no se interesan directamente en temas de seguridad pública podrían	Podrían surgir medios que, debido a sesgos, critiquen sistemáticamente las

	destacando las iniciativas positivas en el manejo pacífico de manifestaciones.	cuestionar enfoques específicos que no consideren alineados con los derechos humanos.	considerar la labor de la UNDMO como secundaria o ajena a sus prioridades editoriales.	intervenciones de la UNDMO, especialmente en casos donde se cuestione el uso de la fuerza.
Comunicación	La comunidad, en general, apoya las iniciativas de la UNDMO orientadas al diálogo y al respeto de derechos durante manifestaciones públicas y situaciones conflictivas.	Podrían presentarse diferencias en la percepción de la comunidad acerca de la eficacia o el impacto real de las estrategias implementadas en contextos específicos.	Algunos sectores de la comunidad, especialmente aquellos menos involucrados en manifestaciones, podrían considerar que las acciones de la UNDMO no afectan sus intereses.	Sectores de la comunidad con visiones opuestas o que consideran que la UNDMO vulnera derechos en sus intervenciones podrían expresar rechazo abierto hacia la institución.
Organizaciones Sociales y ONG	Estas organizaciones apoyan la misión de la UNDMO de promover el diálogo y los derechos humanos, colaborando en capacitaciones y campañas educativas.	Pueden tener diferencias en cuanto a los métodos empleados, abogando por una mayor inclusión de comunidades vulnerables o cuestionando ciertos protocolos policiales.	Algunas ONG con enfoques diferentes podrían considerar el trabajo de la UNDMO como no directamente relacionado con sus objetivos principales o su misión institucional.	ONG que cuestionen el uso de fuerza o consideren que la UNDMO no respeta suficientemente los derechos humanos podrían adoptar una postura opuesta y expresar críticas.

Fuente. Elaboración propia con base a la información recolectada en la OSP (UNDMO).

Tabla 5*Matriz Comparativa*

OSP	OSP Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO)	OSP 1 Defensoría del Pueblo - Regional Nariño	OSP 2 Cruz Roja Colombiana – Seccional Nariño	OSP 3 Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas
Fines u objetivos (Misión y Visión)	<p>Misión Garantizar la protesta pacífica, promover el diálogo y mediar en conflictos, asegurando el respeto a los derechos humanos.</p> <p>Visión Fortalecer los procesos de comunicación y minimizar el uso de la fuerza. Policía Nacional de Colombia (2025). UNDMO.</p>	<p>Misión Defender y promover los derechos humanos, supervisar la administración estatal y la prestación de servicios públicos.</p> <p>Visión Promover la implementación de los ODS, el desarrollo sostenible y la equidad de género. Defensoría del Pueblo – Regional Nariño. (2025)</p>	<p>Misión Salvar vidas, prevenir y aliviar el sufrimiento humano, proteger la dignidad y fortalecer la resiliencia comunitaria</p> <p>Visión Ser una institución humanitaria, incluyente y sostenible reconocida por su labor en el departamento de Nariño. Cruz Roja Colombiana – Seccional Nariño. (2025)</p>	<p>Misión Liderar la atención y reparación de las víctimas del conflicto armado, contribuyendo a la inclusión social y la paz.</p> <p>Visión Lograr la reparación de las víctimas y su participación en la reconciliación nacional. Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2025)</p>
Localización	Calle 18 No 44-160 Torobajo Pasto	Calle 21 #29 #74- 76, Pasto, Nariño	Cra 25 No 13 – 26 B/ Santiago, Pasto, Nariño.	Calle 8 No. 33- 127 B, Pasto, Nariño.
Miembros	4,500 miembros en total. Equipos EDI (4 unidades) para	Defensora Regional de Nariño. Cuenta con	Organización con voluntarios y profesionales en	Integrantes del sector público y especialistas en

	diálogo y equipos EMI (25 unidades) para intervención.	respaldo de 109 organizaciones sociales y comunitarias.	áreas de salud, emergencias y asistencia humanitaria.	atención a víctimas.
Proyectos desarrollados	El principal proyecto desarrollado por la UNDMO es el Manual para la Atención a la Reunión y Manifestación Pública y Pacífica y el control de disturbios para la Policía nacional mediante la resolución 1091 del 31 de marzo de 2023, donde se establecen los parámetros de actuación frente a la atención de la manifestación pública y pacífica, el control de disturbios y la intervención de hechos violentos que se deriven de la aglomeración de personas. Con un enfoque diferencial enmarcado en la primacía del diálogo, el respeto por los Derechos Humanos y cumplimiento de la	La Defensoría del Pueblo en Pasto ha trabajado incansablemente para fortalecer la participación ciudadana y garantizar los derechos humanos en la región. Uno de sus proyectos más destacados fue la realización de talleres dirigidos a líderes sociales, estudiantes y veedores ciudadanos, donde se abordaron temas clave como el control social, las veedurías y el acceso a la información pública. Además, ha liderado audiencias defensoriales para escuchar las problemáticas de las comunidades y ofrecer soluciones desde un enfoque de diálogo y justicia.	La Cruz Roja en Nariño ha desarrollado proyectos esenciales que impactan directamente en la vida de las personas más vulnerables. Sus brigadas de salud llevan atención médica a zonas rurales, mientras que sus programas de gestión del riesgo capacitan a comunidades en la prevención y manejo de emergencias. En respuesta a desastres naturales, ha proporcionado refugios temporales, alimentos y atención psicosocial, fortaleciendo su compromiso humanitario.	La UARIV lidera proyectos que buscan transformar la vida de las víctimas del conflicto armado en Colombia. Entre sus iniciativas más relevantes se encuentran las medidas de reparación integral, tanto individuales como colectivas, que reconocen el sufrimiento de las víctimas y trabajan para restaurar sus derechos. Asimismo, ha desarrollado proyectos de retorno y reubicación sostenible, asegurando que las comunidades desplazadas puedan establecerse en condiciones

	<p>normatividad nacional e internacional vigente.</p> <p>Policía Nacional de Colombia (2025).</p> <p>UNDMO.</p>			dignas.
Aliados	<p>Oficina de derechos humanos de comandos de departamentos y metropolitanas ministerio público (defensorías del pueblo, personerías), Actores sociales, comunidad, entidades públicas y privadas.</p>	<p>Organizaciones sociales, comunitarias y la Contraloría General de la República.</p>	<p>Federación Internacional de la Cruz Roja, organismos gubernamentales y voluntarios.</p>	<p>Gobierno nacional, entidades territoriales y organismos internacionales.</p>
Antigüedad	<p>UNDMO es el resultado de la transformación del Escuadrón Móvil Antidisturbios ESMAD, una especialidad del servicio de policía creado el 14 de abril de 1999 por la policía nacional para atender las manifestaciones públicas y disturbios en el marco de las marchas por sectores cocaleros en Colombia. En el</p>	<p>Creada en 1991 por la Constitución Política de Colombia.</p>	<p>Oficialmente reconocida en Nariño desde 1971, aunque con presencia desde 1923.</p>	<p>Creada en 2012 con la Ley 1448 de 2011.</p>

año 2022 se modifica la estructura del Ministerio de Defensa Nacional y por medio del decreto 03684 de 11 de noviembre de 2022 se define la estructura orgánica de la unidad de dialogo y mantenimiento del orden UNDMO.

<p>Descripción de sus redes sociales</p>	<p>La UNDMO ha tenido una aceptación relevante, con la implementación de la primacía del dialogo al momento de atender la manifestación pública y pacífica, así como la intervención de hechos violentos y el control de disturbios de manera diferenciada, facilitando escenarios de dialogo e interlocución entre los actores en conflicto. A través de diferentes plataformas como</p>	<p>La Defensoría del Pueblo en Nariño ha sido un faro de derechos humanos para la comunidad. Desde su creación, ha promovido espacios de diálogo, justicia y equidad, conectándose con los ciudadanos a través de plataformas digitales que permiten el acceso directo a información relevante y asistencia. La institución utiliza estas redes para sensibilizar sobre la importancia de la participación ciudadana y el</p>	<p>La Cruz Roja Nariño conecta con la comunidad a través de sus redes sociales, donde no solo informa sobre emergencias y acciones humanitarias, sino también educa sobre prevención y resiliencia. Su enfoque en la transparencia y la colaboración se ve reflejado en las publicaciones que invitan a la población a participar como voluntarios y a apoyar iniciativas de ayuda humanitaria en la región.</p>	<p>La Unidad para las Víctimas utiliza las redes sociales como un puente para acercarse a quienes han sido afectados por el conflicto armado. A través de estas plataformas, la entidad comparte avances en reparación, convocatorias de participación y programas de apoyo, convirtiéndose en un recurso accesible para que las víctimas conozcan sus derechos y</p>
------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	la red X, Facebook. Twitter. Tik Tok, paginas oficiales de la policia nacional se da a conocer la misión de la UNDMO y las actividades que desarrolla en función de la garantía de los derechos humanos y la construcción de la paz.	control social. Redes Sociales: Facebook: Defensoría del Pueblo Colombia Twitter: Defensoría Colombia Instagram: Defensoría del Pueblo	Redes Sociales: Facebook: Cruz Roja Nariño Twitter: Cruz Roja Nariño Instagram: Cruz Roja Colombiana	encuentren respuestas a sus necesidades. Redes Sociales: Facebook: Unidad para las Víctimas Colombia Twitter: Unidad Víctimas Instagram: Unidad para las Víctimas
Tipo de comunidad ética	La UNDMO fomenta la garantía y el respeto por los derechos humanos, la dignidad humana y la no discriminación, sus pilares fundamentales son el dialogo, la comunicación y la facilitación de escenarios de respeto y ejercicio del derecho a la manifestación pública y pacífica, así mismo se alinea con el plan estratégico institucional 2023-2023 de la policia nacional y sus principios de garantía y respeto	La Defensoría fomenta una comunidad ética centrada en la justicia y la dignidad humana. Promueve la inclusión y la equidad a través de su trabajo continuo en defensa de los derechos fundamentales, asegurando que cada voz sea escuchada y respetada. Esta comunidad ética refleja el compromiso con la construcción de una sociedad más justa y consciente de sus deberes y derechos.	La Cruz Roja en Nariño es una comunidad ética de principios sólidos, como la humanidad, la imparcialidad y la neutralidad. Su enfoque está en aliviar el sufrimiento sin distinción, fortaleciendo el tejido social a través de la solidaridad y el compromiso desinteresado con quienes más lo necesitan.	La UARIV promueve una comunidad ética basada en la justicia restaurativa y la reconciliación. Reconoce el valor de las víctimas como agentes de cambio social y se esfuerza por garantizar sus derechos a la verdad, la justicia y la reparación, contribuyendo a la construcción de un país más solidario y comprometido con la paz.

por la vida y la dignidad con un servicio basado en la excelencia, la equidad y la coherencia.

Fuentes	Policía Nacional de Colombia (2025). UNDMO.	Defensoría del Pueblo – Regional Nariño. (2025)	Cruz Roja Colombiana – Seccional Nariño. (2025)	Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2025)
---------	---------------------------------------------	-------------------------------------------------	-------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------

Fuente. Elaboración propia con base en la información recolectada de las organizaciones (UNDMO) (2025) Policía Nacional <https://www.policia.gov.co/jefatura-nacional-del-servicio-de-policia/subjefatura-nacional-de-servicio-de-policia/undmo> Defensoría del Pueblo Regional Nariño (2025) <https://www.defensoria.gov.co/> Cruz Roja (2025) <https://www.cruzrojacolombiana.org/> Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas (2025) <https://www.unidadvictimas.gov.co/>

Informe de Investigación

La Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) de la Policía Nacional se presenta como un objeto de estudio pertinente en el marco de las prácticas sociales organizadas, debido a su enfoque en la resolución de conflictos mediante el diálogo y la mediación, priorizando el respeto a los derechos humanos. Este enfoque responde a la necesidad de construir relaciones sociales basadas en la confianza, el entendimiento mutuo y la horizontalidad en la comunicación, aspectos clave que se desarrollan en las citas y reflexiones de autores como Villasante, Beltrán, Gallego, y otros.

Una de las principales características que define el trabajo de la UNDMO es la importancia que se da a las relaciones entre los actores involucrados. “Lo más importante son las relaciones, no los sujetos que soportan las relaciones, no el conjunto total de la comunidad o del campo considerado, sino cómo se mueven los vínculos, las confianzas entre unos y otros” (Villasante, 2010, p. 08). Este principio subraya la relevancia de los lazos y conexiones que se

generan entre la UNDMO y las comunidades en situaciones de conflicto. En este contexto, la UNDMO actúa como un puente entre las partes en disputa, buscando fortalecer las confianzas y los vínculos, lo que les permite trabajar en conjunto hacia la resolución pacífica de las tensiones.

El papel de las organizaciones sociales, como la UNDMO, en la generación de cambios significativos también es destacado por Beltrán (1979), quien menciona que: “las organizaciones de tipo social actualmente juegan un papel importante en el contexto que nos rodea, siendo las impulsoras de cambios significativos desde los cuales se buscan mejores condiciones de vida” (p. 1). Este enfoque es evidente en las acciones de la UNDMO al priorizar el diálogo como herramienta central para garantizar la protesta pacífica y prevenir el uso excesivo de la fuerza. Estas prácticas no solo contribuyen al orden público, sino que también promueven mejores relaciones entre las comunidades y las fuerzas del orden, lo que resulta en condiciones de vida más equitativas y pacíficas.

Además, “Las redes sociales son la plataforma básica donde se sostienen todas las interacciones individuales y colectivas de nuestras sociedades, edificadas por los seres humanos, y donde realmente existimos, coexistimos y funcionamos de una manera libre y autónoma” (Gallego, 2011, p. 8). En este sentido, las redes sociales no solo se limitan al ámbito digital, sino que incluyen las conexiones interpersonales y comunitarias que permiten a la UNDMO interactuar de manera efectiva con los ciudadanos. Estas redes se convierten en un espacio clave donde las dinámicas de poder pueden equilibrarse y donde todas las partes pueden coexistir y trabajar de manera autónoma hacia metas comunes.

Un aspecto adicional que merece atención es la necesidad de considerar redes y conexiones no evidentes en el manejo de conflictos. “Hay que prestar atención a las otras redes que, aunque no parezcan estar en juego son las que pueden decidir, o al menos desbloquear la

situación” (Villasante y Gutiérrez, 2007, p. 20). Este argumento es aplicable al trabajo de la UNDMO, ya que muchas veces, actores que no están directamente involucrados en el conflicto pueden influir en su desarrollo o resolución. Por ejemplo, líderes comunitarios, organizaciones sociales o medios de comunicación pueden jugar un papel crucial en el desbloqueo de tensiones y en la creación de un entorno propicio para el diálogo.

Desde un enfoque de redes sociales (Fresno et al., 2014). Argumentan que estas estructuras permiten identificar patrones y dinámicas que pueden ser aprovechados para fortalecer la comunicación y las estrategias de intervención. Aplicando esta idea al caso de la UNDMO, se podría utilizar el análisis de redes sociales para mapear las interacciones entre los diversos actores involucrados en protestas y manifestaciones. Esto permitiría a la unidad comprender mejor las dinámicas sociales y planificar estrategias más efectivas para la mediación y el diálogo.

Sin embargo, el enfoque de la UNDMO enfrenta desafíos significativos. Uno de ellos es la resistencia interna al cambio dentro de una estructura jerárquica que históricamente ha operado con enfoques verticales y coercitivos. Transformar estas dinámicas hacia una comunicación más horizontal implica no solo modificar protocolos y procedimientos, sino también cambiar actitudes y mentalidades profundamente arraigadas. Este proceso puede ser lento y encontrar oposición, especialmente en un entorno donde la acción policial es percibida como una herramienta de control más que de colaboración.

Otro desafío importante es la inmediatez con la que la UNDMO debe actuar en situaciones de conflicto, lo que limita el tiempo disponible para desarrollar procesos participativos y reflexivos. A pesar de estos retos, la implementación de estrategias de

comunicación participativa podría fortalecer las relaciones con las comunidades y mejorar la legitimidad de las acciones de la UNDMO.

Por otro lado, las oportunidades para la UNDMO son amplias. Fortalecer las capacidades de comunicación participativa y mediación no solo mejoraría su desempeño operativo, sino que también contribuiría a transformar las percepciones públicas sobre el papel de las fuerzas del orden. Esto requeriría un compromiso continuo con la capacitación en derechos humanos, el uso de tecnologías de información y la creación de espacios de diálogo comunitario.

En conclusión, el análisis del trabajo de la UNDMO, a la luz de los aportes teóricos de autores como Villasante, Beltrán, Gallego, Fresno y Gutiérrez, destaca la importancia de las redes sociales, la comunicación participativa y las relaciones horizontales en la gestión de conflictos. Aunque enfrenta desafíos logísticos y culturales, la unidad tiene el potencial de ser un ejemplo de cómo las organizaciones sociales pueden transformar las dinámicas de poder y fomentar relaciones más equitativas y respetuosas entre las comunidades y las fuerzas del orden. Este enfoque no solo beneficia a las comunidades, sino que también fortalece la legitimidad y la efectividad de la UNDMO en su misión de garantizar el orden público y los derechos humanos.

Proyección

Fundamentos Conceptuales y Contextuales de la (UNDMO)

La Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) de la Policía Nacional se consolida como una organización clave en la promoción de la convivencia pacífica y la resolución de conflictos en contextos de protesta social. Enfocada en estrategias de prevención, mediación y comunicación efectiva, esta unidad trabaja en fortalecer el tejido social a partir de relaciones de respeto mutuo y participación activa (UNDMO, 2024). Su labor se centra no solo en el control de situaciones conflictivas, sino también en la creación de espacios de diálogo que promuevan los derechos humanos y la inclusión de todos los actores sociales.

Dentro de su práctica cotidiana, la UNDMO apuesta por una comunicación horizontal y participativa, involucrando a las comunidades, líderes sociales y demás actores en la búsqueda de soluciones compartidas. La unidad fomenta la retroalimentación permanente, el diálogo abierto y el empoderamiento ciudadano como bases fundamentales para la construcción de confianza y legitimidad en sus intervenciones.

No obstante, la UNDMO también enfrenta importantes desafíos en su comunicación interna y externa, especialmente en escenarios donde la inmediatez de las acciones puede limitar la reflexión y la construcción conjunta. Por tanto, se tiene como objetivo, fortalecer el diálogo con la ciudadanía y construir confianza a través de una comunicación cercana, respetuosa y transparente en redes sociales. En este sentido, fortalecer su dinámica comunicativa se convierte en un elemento esencial para potenciar su rol mediador, promover la colaboración interinstitucional y consolidar la cultura de paz que persigue. Retomando los planteamientos de Kamlongera y Mafalopulos (2008), se entiende que, el diseño participativo apuesta por trabajar de manera cercana con las comunidades y los diferentes actores involucrados, buscando construir

estrategias de comunicación que respondan a sus realidades culturales y necesidades específicas. Desde esta perspectiva, la comunicación se convierte en un instrumento clave para impulsar procesos de transformación social y debe ser entendida como un vehículo para transformar las relaciones sociales, construir consensos y empoderar a los ciudadanos en el ejercicio de sus derechos.

Como parte de la implementación de estrategias de fortalecimiento comunicativo, y a partir de un proceso de investigación participativa, se identificaron necesidades relevantes dentro de la UNDMO: Existen debilidades internas en la UNDMO, como la necesidad de fortalecer el diálogo, dificultades en la difusión eficiente de información crucial, la necesidad de mejorar la coordinación entre los equipos operativos y las comunidades involucradas, lo que impacta en el diálogo con la ciudadanía, evidenciando la necesidad de fortalecer la confianza, a través de una comunicación cercana, respetuosa y transparente en redes sociales. Estas brechas han afectado en ciertos casos la cohesión interna y la percepción externa sobre el actuar de la unidad.

De manera que, se consideran los aportes de Villalobos (2012), quien señala que:

La ciudadanía en la era de las redes sociales se expresa en la búsqueda de inclusión y en la posibilidad de ejercer derechos. Estamos hablando de acceso a la cultura, la educación, la ciencia, las artes, el trabajo, es decir a todo en cuanto a épocas anteriores se entendió como un privilegio de las élites. (p. 07).

Así, se plantea la necesidad de un enfoque que, además de consolidar canales internos eficientes, promueva la inclusión activa de las comunidades en la toma de decisiones y en la construcción de soluciones a los conflictos sociales.

Para abordar esta transformación comunicativa, se propone realizar un diagnóstico inicial exhaustivo dentro de la UNDMO. Este diagnóstico incluirá encuestas, entrevistas y talleres

participativos dirigidos a sus integrantes y a representantes de las comunidades. Con base en los resultados obtenidos, se diseñarán protocolos claros que definan los medios preferidos para la comunicación interna y externa (correo electrónico, plataformas colaborativas, reuniones de diálogo comunitario), su frecuencia y las responsabilidades específicas de los miembros de la unidad en la gestión de la información.

Además, se evaluarán las habilidades comunicativas actuales del personal mediante ejercicios de autoevaluación y retroalimentación 360°, para luego desarrollar programas de formación enfocados en habilidades esenciales como la escucha activa, la mediación efectiva y la gestión de conflictos. Estos programas se impartirán mediante sesiones presenciales y virtuales, utilizando metodologías participativas e interactuando con casos reales de intervención social para asegurar su aplicabilidad.

De manera complementaria, se realizará una evaluación detallada de las herramientas tecnológicas disponibles, seleccionando aquellas que se ajusten mejor a las dinámicas de trabajo de la UNDMO. Se implementarán pruebas piloto en distintos grupos de trabajo, evaluando la usabilidad y aceptación de las plataformas elegidas, para posteriormente capacitar a todo el personal mediante manuales, talleres y sesiones de acompañamiento. Además, se establecerá un sistema de monitoreo continuo para medir la efectividad de estas herramientas en el fortalecimiento de la comunicación interna y comunitaria.

En concordancia con CIMAS (2010), se reconoce que, las metodologías participativas son fundamentales para fortalecer la comunicación, la sostenibilidad y la ciudadanía activa, el enfoque metodológico pondrá en el centro la participación real de todos los actores. Así, cada acción de mejora comunicativa estará verdaderamente alineada con las necesidades y dinámicas del entorno en el que actúa la unidad. Para mantener la vigencia y efectividad de estas estrategias

a lo largo del tiempo, se crearán indicadores de desempeño y se implementarán evaluaciones periódicas basadas en la retroalimentación continua de los miembros de la UNDMO y de las comunidades involucradas. Este proceso de ajuste constante permitirá que las estrategias evolucionen de manera flexible y sigan respondiendo de manera pertinente a los cambios y retos que vayan surgiendo.

En conclusión, la estrategia de fortalecimiento comunicativo de la UNDMO busca no solo optimizar su eficiencia interna y externa, sino también fomentar una cultura organizacional que valore la participación activa, el respeto por la diversidad, la inclusión y la construcción colectiva de paz. A través del diálogo horizontal, la colaboración entre equipos y la integración de herramientas tecnológicas, la unidad podrá potenciar su impacto positivo en la sociedad y consolidar su legitimidad como promotora de los derechos humanos y la resolución pacífica de los conflictos. De manera que, se lleven a cabo actividades como, la creación de espacios comunicativos en redes sociales donde la comunidad pueda ser partícipe y consignar sus propuestas de forma libre, además de capacitaciones al personal en habilidades de diálogo, manejo de los conflictos de manera pacífica y compartir las experiencias de mediación, logros comunitarios y testimonios que refuercen el compromiso con los derechos humanos.

Conclusiones

La Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden (UNDMO) de la Policía Nacional es una organización que cumple con los criterios de selección establecidos para la práctica social organizada (PSO). En este caso, la UNDMO se involucra directamente en el fortalecimiento de las capacidades comunicacionales al gestionar situaciones de manifestaciones y alteraciones del orden público. La organización no solo interactúa con las comunidades para resolver conflictos de manera pacífica, sino que también promueve la participación y el diálogo como instrumentos para mantener el orden público, lo cual la convierte en un sujeto adecuado para una investigación que busque mejorar sus estrategias de comunicación participativa.

Por otro lado, aunque la UNDMO no es una organización social en el sentido tradicional, sino que, representa un espacio donde las dinámicas de diálogo y mediación con las comunidades pueden ser objeto de investigación para mejorar las estrategias comunicacionales. También, se alinea con el objetivo de generar cambio educativo, cultural y político desde la comunicación, ya que la organización se dedica a promover el respeto de los derechos humanos y la mejora de las estrategias de diálogo y mediación. Esto la convierte en una opción ideal para el desarrollo de una estrategia comunicacional que pueda ser fortalecida a través de la investigación-acción.

La importancia de fortalecer redes sociales y prácticas comunicativas inclusivas se evidenció claramente en la reunión de la UNDMO el 17 de marzo, destacando su papel crucial en la gestión de manifestaciones públicas. Este proceso refleja cómo la colaboración efectiva y el respeto a los derechos humanos pueden transformar dinámicas históricamente conflictivas en espacios de entendimiento y consenso. El compromiso de los actores sociales y de la UNDMO demuestra que, mediante el diálogo respetuoso y la construcción de redes participativas, es

posible garantizar el ejercicio pacífico de derechos fundamentales. Esta experiencia sirve como modelo para abordar conflictos sociales de manera sostenible, resaltando la relevancia de la comunicación participativa y el respeto mutuo.

La investigación sobre la UNDMO como Organización Social Participativa permite reconocer su papel crucial en la mediación de conflictos sociales a través del diálogo y la comunicación horizontal. Esta unidad representa un modelo transformador al priorizar el respeto por los derechos humanos y la construcción de vínculos de confianza con las comunidades. Sin embargo, enfrenta desafíos relacionados con la resistencia al cambio, la presión de situaciones urgentes y limitaciones logísticas. Fortalecer la capacitación en derechos humanos, fomentar estrategias comunicativas innovadoras y promover redes de colaboración más amplias son pasos clave para consolidar su impacto positivo. La UNDMO tiene el potencial de ser un referente en la gestión pacífica y participativa de conflictos sociales.

Referencias Bibliográficas

- Álvaro, D., (2010). Los conceptos de "comunidad" y "sociedad" de Ferdinand Tönnies. Papeles del CEIC. *International Journal on Collective Identity Research*, (1), 1-24.
- Balcázar, F. E. (2003). Investigación acción participativa (IAP): aspectos conceptuales y dificultades de implementación. *Fundamentos En Humanidades*, 7-8, 59–77.
- Beltrán, L. (1979). *Un adiós a Aristóteles. La comunicación horizontal*. *Revista Comunicación y Sociedad*, 6, 5-35. Editorial Cortéz.
- CIMAS - Observatorio Internacional de Ciudadanía y Medio Ambiente Sostenible. (2010), *Manual de Metodologías participativas* (p.27).
- Cruz Roja Colombiana. (2025). Sitio web oficial. <https://www.cruzrojacolombiana.org/>
- Defensoría del Pueblo Regional Nariño. (2025). Sitio web oficial. <https://www.defensoria.gov.co/>
- Fresno, M. D., Paunero, D. S., & Marqués, P. (2014). *Conectados por redes sociales: Introducción al análisis de redes sociales y casos prácticos*. Editorial UOC.
- Fundación Sendero de Luz y Paz. (2025) *Trabajamos con amor*. Pasto, Nariño.
- Fundación Social Guadalupe. (2025) Pasto, Nariño.
- Gallego, S. (2011). Redes sociales y desarrollo humano. Barataria, *Revista Castellano-Manchega de Ciencias Sociales*, (12), 113-121. Asociación Castellano Manchega de Sociología.
- Kamlongera, C., Mafalopulos, P. (2008). *Diseño participativo para una estrategia de comunicación*. Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación (FAO), Roma. 2da Ed

López, J., y Salgado, D. (2012). *Criterios para elegir la práctica social organizada como objeto de investigación en el trabajo de grado. y niveles de interacción de las organizaciones con su entorno social*

Novoa, N. (2022). OVI Comunicación y redes sociales. [Archivo de video].

Policía Nacional de Colombia. (2025) Unidad de Diálogo y Mantenimiento del Orden – UNDMO Pasto, Nariño.

Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas. (2025). Sitio web oficial.
<https://www.unidadvictimas.gov.co/>

Villalobos, O. (2012). Comunicación y ciudadanía en la era de las redes sociales. *Quórum Académico*, Vol. 9, No. 1.

Villasante, T. R. (2010). Redes sociales para la investigación participativa. *Sociedad Hoy*, (18), 109-129. Red Universidad de Concepción.

Villasante, T., & Gutiérrez, P. (2007). Redes y conjuntos de acción para aplicaciones estratégicas en los tiempos de la complejidad social. *Política y Sociedad*, (44), 125-140.

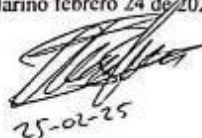
Apéndices

Apéndice A

Carta de Solicitud

Pasto Nariño febrero 24 de 2025

Señores
Grupo de Diálogo y Mantenimiento del Orden No 15 Policía Nacional
ARLEY OSWALDO GONSALEZ OCAMPO
GESTOR EQUIPO DE DIALOGO
Pasto-Nariño



25-02-25

Cordial saludo,

Mi nombre es Francisco Rosero Oliva identificado con C.C. 1085246698 del municipio de Pasto, actualmente me encuentro cursando el programa de Sociología en la Universidad Nacional Abierta y a Distancia -UNAD- y estoy ad-portas de recibir el título de Sociólogo.

Escogí como trabajo de grado una opción muy interesante que es el Diplomado en Construcción de Redes Sociales de Comunicación. El Diplomado busca posibilitar que, a través de un trabajo académico e investigativo, el estudiante proponga una acción o acciones de fortalecimiento comunicacional dirigidas a la organización con la cual se desarrolló la investigación. Estas acciones hacen parte de una estrategia que será formulada a partir de un juicioso proceso de contacto, indagación, y conocimiento de la organización, obviamente acogiéndose a los parámetros que las dinámicas propias de esta exijan.

La organización no se compromete a implementar la estrategia que el estudiante diseñe y proponga, pero si la organización lo considera adecuado y provechoso, sería muy importante realizar dicha implementación, lo cual además evidenciaría la pertinencia de la estrategia diseñada y posibilitaría alcanzar los objetivos propuestos en esta. Los resultados del trabajo realizado con la organización serán publicados en un documento académico en el cual quedará consignado todo el proceso.

Por lo anteriormente expuesto, solicito comedidamente que me permitan realizar con ustedes este trabajo durante los próximos cuatro (4) meses, en los cuales además de desarrollar el ejercicio investigativo, se buscará que los frutos de esta, sean acciones que fortalezcan y mejoren las dinámicas comunicativas dentro de su organización.

Mil gracias por su atención,

Atentamente,



Francisco Rosero Oliva
Cel. 3108065835
E-mail: froseroo@unadvirtual.edu.co

Apéndice B

Carta de Aprobación



MINISTERIO DE DEFENSA NACIONAL
POLICÍA NACIONAL
METROPOLITANA SAN JUAN DE PASTO
GRUPO DIALOGO Y MANTENIMIENTO DEL ORDEN 15

Pasto, febrero 28 de 2025

Señor
FRANCISCO ROSERO OLIVA
Estudiante de Sociología
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Pasto Nariño

Asunto: Respuesta a su solicitud

Los Equipos de diálogo (EDI), adscritos a la unidad de diálogo y mantenimiento del orden de la Policía Nacional, son los encargados de buscar alternativas de solución a través de la interlocución y el diálogo en los conflictos que involucren la aglomeración de personas como manifestación pública y pacífica y control de disturbios, huelgas, manifestaciones en servicio público, colectivo u oficial, obstrucción a vías que afecten el orden público, enfrentamiento entre barras hinchas de fútbol, riñas colectivas, usurpación de bienes inmuebles y demás que se deriven de la aglomeración de personas.

Es importante que la comunidad académica y la población en general conozca de las nuevas estrategias implementadas por la Policía nacional, para atender y garantizar el respeto por los derechos humanos en especial el derecho a la manifestación pública y pacífica y demás derechos que involucren aglomeración de personas.

Atendiendo su solicitud queremos informarle que estamos en la disposición de contribuir para que realice su Diplomado de manera exitosa. La información suministrada deberá enfocarse exclusivamente en el trabajo académico investigativo solicitado por el estudiante, atendiendo el principio de confidencialidad de la información vigente en los reglamentos de la institución.

Esperamos que el fruto de la investigación nos permita fortalecer nuestros canales de comunicación interna y externa, para el cumplimiento de la misión institucional.

Atentamente,

Subintendente: ARLEY OSWALDO GONSALEZ OCAMPO
GESTOR EQUIPO DE DIALOGO
Grupo De Dialogo Y Mantenimiento Del Orden 15
Calle 16 No.47-160
Celular: 3028294567

Apéndice C

Preguntas de la Entrevista Inicial

1. ¿Cómo se define la práctica que llevan a cabo en cumplimiento de su objeto social y qué actividades realizan para cumplir con los objetivos establecidos por la unidad?
2. ¿Cuáles son los principales objetivos de la unidad en este ámbito y cómo son las dinámicas de estas reuniones?
3. ¿Quiénes son las personas que integran la unidad y qué roles desempeñan?
4. ¿Cómo describiría el perfil social y profesional de los participantes y cómo se distribuyen los roles dentro de la organización?
5. ¿Podría explicarnos cómo está organizada y cuántos integrantes tiene?
6. ¿Cómo se organiza internamente la unidad, existen equipos o comités dentro de la estructura, y qué cargos ocupan los integrantes?
7. ¿Cómo son las relaciones entre los miembros de la unidad, se fomenta un ambiente de colaboración?
8. ¿Cómo se toman las decisiones al interior de la UNDMO y qué tipo de participación tienen los integrantes en la toma de decisiones?
9. ¿Y hacia el exterior, cómo interactúan con la comunidad y con otras instituciones? ¿Qué tipo de participación mantienen con actores externos?
10. ¿Cómo se lleva a cabo la comunicación interna dentro de la UNDMO?
11. ¿Qué medios o canales utilizan para estar en contacto los integrantes de la unidad?
12. ¿Y con respecto a la comunicación externa, qué tipo de interacción mantienen con la comunidad y otras organizaciones?
13. ¿Cuáles son los principales planes y proyectos que tienen en desarrollo?
14. ¿Cómo establecen las metas y los cronogramas para estos proyectos?
15. ¿Cuáles considera que han sido los proyectos más exitosos de la UNDMO?
16. ¿Cuáles son las principales dificultades que enfrenta la UNDMO para desarrollar sus objetivos sociales?
17. ¿Hay algún otro aspecto relacionado con el trabajo de la UNDMO que considere relevante y que no hayamos tocado?

Apéndice D

Enlace Entrevista Inicial

<https://youtu.be/OfOmME2qMKs>

Apéndice E

Preguntas Cualitativas

1. ¿De qué manera las redes sociales dentro de la UNDMO han facilitado la colaboración y el diálogo entre los actores sociales y la comunidad?
2. ¿Qué estrategias utiliza la UNDMO para fortalecer los vínculos y la participación activa en las redes sociales comunitarias?
3. ¿Cómo evalúan el impacto de las redes sociales en la construcción de relaciones de confianza y resolución pacífica de conflictos en las manifestaciones públicas?
4. ¿Cómo promueve la UNDMO la comunicación participativa en sus interacciones con las comunidades durante las manifestaciones?
5. ¿Qué herramientas y enfoques utiliza la UNDMO para garantizar que la comunicación sea bidireccional y efectiva en la resolución de conflictos?
6. ¿De qué manera la comunicación participativa contribuye al respeto y la promoción de los derechos humanos en las intervenciones de la UNDMO?
7. ¿Cómo perciben los miembros de la comunidad los esfuerzos de la UNDMO para involucrarlos en la toma de decisiones durante las manifestaciones?
8. ¿Qué desafíos enfrentan al establecer un diálogo con las comunidades y cómo podrían mejorarse estas interacciones?
9. ¿De qué forma la UNDMO trabaja con las comunidades para construir espacios de confianza y colaboración que promuevan la cohesión social y la paz?
10. ¿Cómo la UNDMO promueve la utilización de las redes sociales para facilitar la comunicación interna y externa?

Apéndice F

Enlace de la Entrevista Cualitativa

<https://youtu.be/TRR1MYH5zC0>

Apéndice G

Registro Fotográfico



Apéndice H

Enlace del Vídeo de Devolución-Exposición

<https://youtu.be/un8lUWQ5x-M?si=BPdTHqJdlL7LuBvz>

Apéndice I

Registro Fotográfico de la Jornada de Devolución-Exposición

