

LA CORTESÍA Y EL PROTOCOLO POLICIAL, HACEN LA CONVIVENCIA MÁS AMABLE.

Objetivo: Fortalecer el comportamiento cortés y el protocolo a través de la reflexión sobre los principios y valores, que contribuyen a enaltecer la imagen de la Policía Nacional.

Es evidente que toda sociedad necesita, para vivir en armonía, el respeto de ciertas normas o acuerdos. De manera que al retomar el término **cortesía**, se hace referencia al “Conjunto de reglas mantenidas en el trato social, con las que las personas se muestran entre sí, consideración y respeto”¹.

La cortesía tiene que ver con la urbanidad. "La urbanidad es el conjunto de reglas que tenemos que observar para comunicar dignidad, decoro y elegancia a nuestras acciones y palabras, y para manifestar a los demás la benevolencia, la atención y el respeto que les son debidos".² La urbanidad es el arte de no incomodar.



En cuanto al término **Protocolo**, está basado en el llamado principio de cortesía internacional; describe el conjunto de conductas, normas y disposiciones legales vigentes, que junto a usos, tradiciones y costumbres, prescriben buenas maneras, en el medio social, laboral, académico, político, cultural, militar y policial. El protocolo resulta una guía útil para mantener relaciones armoniosas entre grupos humanos, incluso de distintos países y costumbres, sin importar su diversidad.³

La revolución educativa y del conocimiento, tiene como horizonte el desarrollo integral de sus funcionarios; en este sentido, la Cortesía y el Protocolo se evidencian en el respeto. Sin el respeto se acaba la mejor amistad, el mejor matrimonio, la mejor organización. El respeto es esencial para la felicidad y la convivencia. Un método para afianzar la cortesía y el protocolo, es la auto-observación, es decir mirarnos a nosotros mismos.

Así, “la cortesía, es una posibilidad de tender puentes a través de la conservación de reglas y formas que tienen en cuenta a los demás. Esta puede crear cercanía a través del respeto

¹ MOLINER María. Diccionario del uso del Español.1966

² CARREÑO Manuel A. Manual de urbanidad y buenas maneras. Bogotá. Editorial Panamericana.2001.

³ CÁRDENAS Acuña, Emma. Manual de Relaciones Públicas, La Habana. Ediciones Logos, 2005.



mutuo. [...]La cortesía se muestra en las cosas que hacemos diariamente, a veces... sin pensar⁴.

Por lo tanto, en la vida familiar y laboral:

- Evite las críticas y menos en presencia de otras personas.
- Utilice un vocabulario culto, prudente y adecuado a la ocasión.
- Evite las bromas de mal gusto, sobretodo aquellas con las que alguien se pueda sentir ofendido.
- Sea ejemplo de buen comportamiento; comparta el protocolo y la cortesía con sus subalternos y compañeros.
- Vista con decoro y pulcritud.

En su contacto con la ciudadanía:

- Observe un lenguaje cortés, amable, justo y respetuoso con los ciudadanos, sin importar el estrato social al que pertenezca.
- Aplique en los procedimientos de policía, la cortesía y el protocolo institucional.
- Sea prudente y conciliador con argumentos normativos fundamentados en los procedimientos.

En las reuniones:

- Sea puntual.

En la mesa:

- Evite comer “desesperadamente”.
- No hable con la boca llena.
- Sea prudente al entablar un tema de conversación.

DIRECCIÓN NACIONAL DE ESCUELAS

CONSULTAS Y SUGERENCIAS
Correo electrónico geped.dinae@policia.gov.co

⁴ KNIGGE, Von Au. Cortesía y descortesía: teoría y praxis de un sistema de significación. 2000