



Dirección de
Educación Policial
Institución Universitaria de la
Policía Nacional



Dios y
Patria

CURSOS MANDATORIOS



Dirección de
Educación Policial
Institución Universitaria de la
Policía Nacional



Conocer y aplicar la atención presencial preferencial a personas que se encuentran en situaciones especiales.

M1C1L2

PRESENTACIÓN DEL INSTRUCTOR

INSTRUCTOR



- ¡Dios y Patria! Buenos(as)... (días, tardes o noches)
- Soy el (Grado, Nombres y Apellidos)
- Rol que cumple (Instructor Principal, Apoyo o Supervisor)
- Bienvenidos(as) a... Nombre de la Lección (solo se menciona una sola vez por parte del instructor principal).

MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de desorden público producto de protesta social

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las ordenes e instrucciones del instructor.
- Acudir al Armerillo, reclamar casco y escudo.
- Conformar la reserva estratégica.
- Apoyar los lugares que indique el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.
- Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
- Cumplir a cabalidad el ordenamiento jurídico y el protocolo de actuación para control de manifestaciones pacíficas y/o violentas.



Dios y
Patria

MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de ataque o atentado terrorista

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las ordenes e instrucciones del instructor.
- Acudir al Armerillo para reclamar armamento si se encuentran comprometidos en el plan defensa.
- Fortalecer la seguridad en los lugares que sean requeridos por el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.
- Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
- Cumplir a cabalidad el ordenamiento jurídico y los DD. HH y el D.I.H



Dios y
Patria

MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de emergencias naturales (terremotos, derrumbes, etc.)

- **Activar el protocolo de plan de evacuación y emergencia de las instalaciones policiales.**
- **Conservar la calma.**
- **Evacuar la instalación policial al punto de encuentro.**
- **Si hay humo, mantener un nivel bajo.**
- **No utilizar ascensores ni escaleras eléctricas**
- **Ubicarse en un área despejada y sin peligro de caída de elementos por colapso de edificaciones, arboles, etc.**
- **Efectuar el conteo del personal y verificación de novedades.**

MEDIDAS DE SEGURIDAD

En caso de emergencias medicas

- Conservar la calma.
- Disponer de la camilla, botiquín, M5 y vehículos ubicados en la edificación.
- Verificar los signos vitales de la persona afectada.
- Inmovilizar en camilla.
- Remitir al hospital de la policía nacional o clínica más cercana.
- Informar novedad a los servicios de supervisión y control.
- Mantener comunicación con el afectado y familiares.



Dios y
Patria

MEDIDAS DE SEGURIDAD



**PUNTO DE
ENCUENTRO**



**CARNET POLICIAL Y
CEDULA DE
IDENTIFICACIÓN**



**UBICACIÓN DE
EXTINTORES Y ELEMENTOS
DE SEGURIDAD**



PRIMEROS AUXILIOS



**Llamada de
emergencia**

**LLAMADA
DE
EMERGENCIA**

NORMAS DE ENTRENAMIENTO

1. Llamar a todos por su nombre en consenso con los participantes.
2. Respeto por la palabra.
3. Portar el uso del cinturón multipropósito en todo momento durante el entrenamiento.
4. El uso de los dispositivos móviles estará restringido dependiendo de los parámetros de la lección.
5. Prohibido el uso de auriculares o manos libres.
6. No efectuar actos que atenten contra la dignidad humana.
7. Mantenimiento de la disciplina Policial.
8. Prohibido portar armas de fuego o armas cortantes punzantes durante el entrenamiento.
9. No hacer uso de armas letales o elementos menos letales sin autorización u orden del instructor.
10. Prohibido el consumo de bebidas embriagantes o sustancias alucinógenas antes y durante la lección.
11. Prohibida la ejecución de actividades o ejercicios sin autorización y supervisión del Instructor.
12. Durante el desarrollo de la lección no se podrán realizar ejercicios o portar elementos que no sean requeridos por el instructor.
13. Se designará un estudiante de aula para que mantenga el orden y aseo de la misma.



PRINCIPIOS Y VALORES

Principios

1. Vida
2. Dignidad
3. Excelencia
4. Equidad
5. Coherencia

y



Valor

1. **es** Compromiso
2. Diligencia
3. Honestidad
4. Honor policial
5. Justicia
6. Respeto
7. Vocación

INTEGRACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

“Los Derechos Humanos en la atención presencial preferencial a personas en situaciones especiales es un paso crucial hacia la equidad, la inclusión y el respeto de la dignidad de cada individuo.”

MOTIVACIÓN

"Tu dedicación y empatía al conocer y aplicar la atención presencial preferencial a personas en situaciones especiales marcará la diferencia en sus vidas, brindándoles el apoyo y la esperanza que tanto necesitan."

RESULTADO DE APRENDIZAJE

Aplicar una atención presencial preferencial basada en los principios de igualdad, respeto y dignidad, y brindar un apoyo integral que promueva su bienestar y calidad de vida.



ESTRUCTURA DE LA LECCIÓN

- **RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 DEL 09 DICIEMBRE DE 2022 “Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.”**
- **Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal.**

2. Atención Presencial Preferencial.

- a. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.
- f. Atención a víctimas.
- g. Atención a personas en condición de discapacidad.

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 DEL 09 DICIEMBRE DE 2022

**“Por la cual se crea el
Manual de Atención y Servicio al
Ciudadano.”**



Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal.

Se puede dar en dos circunstancias: **de manera presencial común** o **de manera presencial preferencial**.

Tendrán el siguiente protocolo:

2. Atención Presencial Preferencial.

Es aquella que se da prioritariamente a las personas que se encuentren en situaciones especiales tales como: **adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja**, los cuales recibirán atención prioritaria en cualquier caso, frente a la prestación de los diversos servicios que presta la policía, utilizando un lenguaje adecuado y un trato digno, garantizando el ejercicio de sus derechos a través de los medios institucionales disponibles y aplicando lo establecido en el presente manual, para lo cual se deben tener conceptos claros respecto a la forma de atender a estos ciudadanos y normatividad, aplicando las siguientes pautas y el protocolo establecido en el presente artículo.

A. Atención a adultos mayores y mujeres embarazadas.

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellas.
- Asignar un turno preferencial de acuerdo al turno de llegada.
- No utilizar expresiones paternalistas ni diminutivos o términos tales como abuelito, mamita etc.
- Escuchar con atención, respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.
- Verifique si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el ciudadano.
- La atención debe ser rápida y oportuna.
- En caso de una situación difícil, no se ponga a la defensiva, no reaccione a exigencias, gritos o insultos.



f. Atención a víctimas.

Se entenderá por "**víctimas**" las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que no lleguen a constituir violaciones del derecho penal nacional, pero violen normas internacionalmente reconocidas relativas a los derechos humanos.

Aunque la atención especializada para las personas víctimas la presta la Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, se debe tener en cuenta las siguientes pautas básicas en caso de requerir brindar orientación preliminar a una persona en esta condición:

- Inicialmente aplicar el protocolo de atención presencial artículo 14 del presente manual.



f. Atención a víctimas.

- Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.
- No realice juicios de valor ni asuma cosas por la manera de vestir o hablar de la persona; no existe un estereotipo de la persona que ha sido víctima.
- Durante la atención, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.
- No infiera o suponga cosas que la víctima dijo, en su defecto confirme con la víctima lo que ella quiere expresar utilizando frases como, por ejemplo: “.../o que usted acaba de mencionar es...”, “...lo que quiere decir con esto es que...”, “...ayúdeme a entender mejor la situación y confírmeme si le estoy comprendiendo bien, le estoy escuchando que...”



f. Atención a víctimas.

- Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cobija, evite durante la interacción que esta perciba que su proceso se da solo por cumplir una norma y no por el interés de restituir sus derechos.
- Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.
- Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por la persona víctima.
- Reconozca a la persona que tiene en frente como un sujeto de derechos, siendo usted el puente que facilita el acceso a estos, a partir de la información y orientación que suministra.
- Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; esto sería percibido por la víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.



f. Atención a víctimas.

- Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación, como “no se preocupe” o “todo está bien”; mejor recuérdale que está en un lugar seguro, donde puede expresar sus sentimientos o pensamientos y que usted está allí para orientarlo.
- Mencione que la institución está para servirle y garantizar sus derechos. Recuerde que todas las acciones y comportamientos que tenga en la relación con las víctimas deben estar orientados a la dignificación de estas.



f. Atención a víctimas.

- Tenga siempre presente que los hechos de violencia generan impacto en las personas, por lo que usted debe cuidar sus comportamientos y emociones para no generar ninguna situación de conflicto con la violencia recibida.
- Sea consciente de que todo lo que verbalice generará expectativa e impacto en la víctima; por eso, documéntese muy bien antes de emitir un concepto o brindar una orientación inicial.
- Asegúrese que el procedimiento sea tan claro que en caso de trámite a otra entidad no sea revictimizada la persona.



g. Atención a personas en condición de discapacidad.

Para referirse de manera general a las personas con discapacidad, se debe usar el término personas en condición de discapacidad, como se plantea en la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad de las Naciones Unidas y la Ley 1346 de 2009.

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono añorado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.



https://www.google.com/search?q=imagenes+personas+en+condici%C3%B3n+de+discapacidad,+animados&ibm=isch&ved=2ahUKFwin8pTJzvaCAxXcYkEHYCG84Q2-cCeaQIABAA&oa=imagenes+personas+en+condici%C3%B3n+de+discapacidad,+animados&as_lcp=CaNpbWcQA1CdfFidFGCWHWgAcAB4AIABwQGIAcFBkaEDMC4xmAFaofEBagEl73czlXdpei1pbWFAAQF&scientiema&ei=ITvuZefIMdyroIQPal2e8Aw&bih=651&biw=1011

g. Atención a personas en condición de discapacidad.

- Mirar a la persona con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿En qué puedo servirle?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.



https://www.google.com/search?q=imagenes+personas+en+condici%C3%B3n+de+discapacidad.+animados&tbm=isch&ved=2ahUKewin8pTjzvaCAxXclYkEHYCGB84Q2-cCegQIABAA&ooq=imagenes+personas+en+condici%C3%B3n+de+discapacidad.+animados&gs_lcp=CgNpbWcQA1CdFfidFGCWHWgAcAB4AIBwQGIACeBkgEDMC4xmAEAoAEBggELZ3dzLXdpei1pbWFAAQE&scient=img&ei=ITVuZefTMdyrptQPgi2e8Aw&bih=651&biw=1011

g. Atención a personas en condición de discapacidad.

- No hace falta adivinar lo que la persona necesita, es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, esperar a que la persona termine su exposición.
- Verificar siempre que la información expuesta haya sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.



https://www.google.com/search?q=imagenes+personas+en+condici%C3%B3n+de+discapacidad.+animados&tbm=isch&ved=2ahUKEwin8pTlzvaCAxXciYkEHYCG884Q2-cCeqQIABA&sa=imagenes+personas+en+condici%C3%B3n+de+discapacidad.+animados&gs_lcp=CgNobWcQA1CdFfidFGCWHWqAcAB4AIA8wQGIAcEBkaEDMC4xmAEaAFBaaEl73dzLXdpei1pbWFAAQF&scienti=mg&ei=ITVuzeffMdyrotQPaj2e8Aw&bih=651&biw=1011

GRACIAS



Dios y
Patria