


Página 1 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

CURSOS MANDATORIOS

PLAN LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE


Aplicar los aspectos de atención a las personas en la actividad de policía.

M1C1L1E




2023, Bogotá

Versión: 1

Página 2 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO				
Denominación del curso:	Cursos Mandatorios	Acrónimo del curso:	CM2023	
Nombre de la Lección:	Aplicar los aspectos de atención a las personas en la actividad de policía.			
Código de la Lección:	M1C1L1E			
Objetivo de aprendizaje:	Adquirir conocimientos y habilidades necesarias para aplicar los aspectos de atención a las personas en la actividad policial, incluyendo el saludo, la comunicación efectiva, tono de voz y despedida, con el fin de mejorar la relación entre la policía y la comunidad y brindar un servicio de calidad.			
Competencias específicas, generales y genéricas asociadas a la lección:	<p>Competencias Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> Habilidad para comunicarse de manera clara y efectiva con personas de diversos contextos y culturas. Capacidad para utilizar un lenguaje claro y comprensible en situaciones de crisis o estrés. Capacidad para comprender las necesidades y preocupaciones de las personas. Habilidad para ponerse en el lugar del otro y mostrar compasión en situaciones difíciles. <p>Competencias Generales</p> <ul style="list-style-type: none"> Liderazgo. Generador y promotor de seguridad. Adaptabilidad. Autorregulación. Efectividad en el servicio. Resolución de conflictos. Condición física. <p>Competencias Genéricas</p> <ul style="list-style-type: none"> DESARROLLAR RELACIONES (competencia relacional) SER POLICIA (competencia personal) SERVIR CON PASION (competencia comunitaria) APRENDER PARA APORTAR (competencia cognitiva) ACTUAR CON EFECTIVIDAD (competencia Institucional) 			
Resultado de Aprendizaje:	Aplicar los aspectos de atención a las personas en la actividad policial, incluyendo el saludo, la comunicación efectiva, tono de voz y despedida, con el fin de mejorar la relación entre la policía y la comunidad y brindar un servicio de calidad.			
Estrategia de Enseñanza:	Aprendizaje basado en problemas, aprendizaje basado en la experiencia, simulaciones, juegos educativos.			
Fecha de Elaboración	24/11/23	Versión:	1	Fecha última Modificación: 23/01/24
Tiempo Estimado:	02 horas académicas. 90 minutos 01 horas académicas teórico prácticas. 45 minutos 01 horas académicas método caso (simulador). 45 minutos			

Página 3 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

Material del estudiante:	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 04180 del 09 de diciembre del 2022 • Plan de lección del estudiante. • Computador o celular • libreta para apuntes. • Esfero (color negro) • USB. • acceso a internet. • Elementos para el servicio (cinturón multipropósito, porta tonfa, tonfa, porta esposas, porta guantes, guantes, porta linterna, linterna.)
Lista de chequeo:	
Método de Evaluación:	Método de caso (simulaciones)
Referencias Bibliográficas:	Resolución 04180 del 09/12/2022.

1. Medidas de Seguridad.

Para la presente lección se deben tener en cuenta las siguientes medidas de seguridad


En caso de desorden público producto de protesta social, se sugiere:

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las órdenes 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.

En caso de ataque o atentado terrorista, se sugiere:

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las órdenes 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

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

Página 4 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- Activar el protocolo de plan de evacuación y emergencia de las instalaciones policiales.
- Conservar la calma.
- Evacuar la instalación policial.
- 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.

En caso de emergencias médicas, se sugiere:

- 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.

En simuladores virtuales de la Policía Nacional, se sugiere:


- Leer las especificaciones técnicas
- Acatar las recomendaciones de fabricante
- Evitar correr y movimientos bruscos

Dar buen uso a los elementos asignados para la lección.

- Dar a conocer el punto de encuentro en caso de algún desastre natural calamidad o situación de orden público.
- El instructor verificará dentro del aula si se cuenta con un con un funcionario que tenga conocimiento en primeros auxilios en caso de una situación de emergencia.
- Se ubicarán los extintores y botiquín de seguridad que se requieran en caso de emergencia.
- Tener a la mano los números requeridos en caso de llamadas de emergencia
- el Instructor será el líder para que todo el personal realice los desplazamientos en calma, manejando el pánico.
- Los participantes deben portar carnet policial y cédula de identificación en el bolsillo derecho del pantalón.

2. Normas del 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.

Página 5 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

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 esta.

3. Principios y Valores.


El fin primordial de la Policía Nacional es contribuir al mantenimiento de la convivencia como condición necesaria, para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para aportar a la construcción de paz, en ese orden de ideas, la Resolución No. 3409 del 10-10-2023 "Por la cual se establecen las definiciones estratégicas y el Marco Estratégico Institucional 2023-2026 de la Policía Nacional, modificando parcialmente la Resolución 1002 del 21-03-2022 "por la cual se adopta la matriz de indicadores asociados a los procesos de la Policía Nacional y se establecen otras disposiciones", entre las cuales se destacan:

Los principios para los integrantes de la Policía Nacional son:

1. **Vida:** oriento mi trabajo hacia la protección y defensa de la vida humana, la diversidad biológica y el ambiente, en procura de mantener entornos saludables y en convivencia.
2. **Dignidad:** actúo con integridad, equidad y honestidad de forma justa y cortés, reconociendo que la humanidad tiene una dignidad inherente e inviolable y que sus derechos humanos deben ser respetados por encima de todo.
3. **Excelencia:** actúo conforme a las leyes y los reglamentos que orientan nuestro servicio, en procura de aportar a la convivencia ciudadana.
4. **Equidad y Coherencia:** actúo coherentemente en mis acciones, siendo ecuánime e imparcial, garantizando el cumplimiento de los derechos de las personas.

Por otra parte, los valores para los integrantes de la Policía Nacional son:

1. **Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
2. **Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
3. **Honestidad:** actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Página 6 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

4. **Honor policial:** orgullo por el deber cumplido, entregando el mejor esfuerzo para el ejercicio de la función policial con profesionalismo, imparcialidad y justicia.
5. **Justicia:** actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
6. **Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
7. **Vocación policial:** asumo la profesión policial como proyecto de vida, siendo testimonio ejemplar de ser policía, con una profunda convicción, total disposición y actitud para la prestación del servicio.

Estructurar al profesional de Policía bajo los parámetros del correcto actuar humano, es un compromiso que debe entender y asumir cada docente, en el desarrollo de su asignatura, resaltando que la ética es un componente fundamental e ineludible en el ejercicio de toda profesión y aún más cuando se está investido de autoridad, en representación de una Institución y un Estado Social de Derecho.

Los Valores Institucionales buscan fortalecer la convivencia, cimentar la cultura de servicio y garantizar transparencia y buen ejemplo, a través de las acciones y vivencias que ayudan al crecimiento del hombre Policía y al desarrollo de la Institución.

4. Resultado de Aprendizaje.


Aplicar los aspectos de atención a las personas en la actividad policial, incluyendo el saludo, la comunicación efectiva, tono de voz y despedida, con el fin de mejorar la relación entre la policía y la comunidad y brindar un servicio de calidad.

5. Estructura de la Lección.

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

1. Atención Presencial Común.

- a. Saludo.
- b. Presentación personal.
- c. Comportamiento.
- d. Expresividad en el rostro.
- e. La voz y el lenguaje.
- f. La postura.
- g. Puesto o lugar de trabajo.

Página 7 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- h. Durante el contacto con la persona.
- i. Despedida.

6. Desarrollo de la lección.

Aplicar los aspectos de atención a las personas en la actividad de policía RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 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:

1. Atención Presencial Común.

a. Saludo: saludar a la persona de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea él o ella quien salude primero.

Por ejemplo: Dios y Patria, buenos días/tardes/noches, mi nombre es... (grado, nombre y apellido) ¿En qué puedo servirle?

b. Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá la persona respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una excelente presentación apropiada para el rol que se desempeña y salvaguardando adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

c. Comportamiento: no realizar actividades como comer en el lugar de facción o puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular o con sus compañeros (este último si no es necesario para completar la atención solicitada), pues esto indispone a la persona y le hace percibir que sus necesidades no son importantes para la Institución. Si es una intervención policial, se debe explicar al ciudadano el procedimiento a realizar, (en las situaciones donde se ajuste o se dé el caso).

d. Expresividad en el rostro: la expresión facial es importante y no hace falta sonreír de manera forzada, de igual forma se debe establecer contacto visual con el interlocutor ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el lenguaje verbal, es decir, educado y cortés.

e. La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

f. La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que siente y piensa, es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.

g. Puesto o lugar de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto o lugar de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción de la persona; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que algún compañero supla la ausencia.

h. Durante el contacto con la persona: brindarle una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprenderlo favorablemente con un trato cordial, espontáneo y sincero, enfocando los esfuerzos para garantizar la satisfacción de nuestros ciudadanos. Usar el sentido común para resolver el requerimiento y hacer que los últimos 30 segundos sean para mejorar la credibilidad y confianza institucional por parte del ciudadano.

i. Despedida: al despedirse, agradecer al ciudadano el haber recurrido a la Policía Nacional para resolver su necesidad y preguntar si se le puede servir en algo más, unido al gesto de dar la mano, transmitiendo seguridad.

7. Material didáctico del estudiante.



RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 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: **manera presencial común y manera presencial preferencial.**

Tendrán el siguiente protocolo:

1. Atención Presencial Común.

a. Saludo: Saludar a la persona de inmediato, de forma amable y sin esperar que sea él o ella quien salude primero.

Por ejemplo: Dios y Patria, buenos días/tardes/noches, mi nombre es... (grado, nombre y apellido)
¿En qué puedo servirte?






RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
"Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

1. Atención Presencial Común.

b. Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá la persona respecto al servidor público y a la entidad. Por eso, es importante mantener una excelente presentación apropiada para el rol que se desempeña y salvaguardando adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.




Dios y Patria

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

1. Atención Presencial Común.



c. Comportamiento: no realizar actividades como comer en el lugar de facción o puesto de trabajo, masticar chicle, maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano, hablar por celular o con sus compañeros (este último si no es necesario para completar la atención solicitada), pues esto indigna a la persona y le hace percibir que sus necesidades no son importantes para la institución. Si es una intervención policial, se debe explicar al ciudadano el procedimiento a realizar, (en las situaciones donde se ajuste o se dé el caso).

Comisión de Educación Policial
 Institución Líder en la Formación de la Policía Nacional

Dios y Patria

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

1. Atención Presencial Común.

d. Expresividad en el rostro: la expresión facial es importante y no hace falta sonreír de manera forzada, de igual forma se debe establecer contacto visual con el interlocutor ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el lenguaje verbal, es decir, educado y cortés.



<https://www.istockphoto.com/es/search/2/image?phrase=expresiones%20faciales>

Comisión de Educación Policial
 Institución Líder en la Formación de la Policía Nacional

Dios y Patria

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

1. Atención Presencial Común.



e. La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo. Es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.


Comisión de Educación Policial
 Institución Líder en la Formación de la Policía Nacional

Dios y Patria


RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"


1. Atención Presencial Común.

f. La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que siente y piensa, es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados y evitar las posturas rígidas o forzadas.




Comisión de Educación Policial
 Institución Líder en la Formación de la Policía Nacional

Página 10 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		



RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

1. Atención Presencial Común.

g. Puesto o lugar de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto o lugar de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción de la persona; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido. Es importante permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que algún compañero supla la ausencia.



https://www.google.com/search?imgurl=https://www.policia-nacional.gov.co/imagenes/desorden-de-un-puesto-de-atencion-al-ciudadano.jpg&rlz=1C1Z919W1ANM6K1U3K8L1MTV5380N8C9JAC6A8A&source=chrome&usq=__a


 Dirección de Educación Policial
 Institución Universitaria de la Policía Nacional



RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

1. Atención Presencial Común.




h. Durante el contacto con la persona.
 Bríndarle una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto. Utilizar los 30 primeros segundos para sorprenderlo favorablemente con un trato cordial, espontáneo y sincero, enfocando los esfuerzos para garantizar la satisfacción de nuestros ciudadanos. Usar el sentido común para resolver el requerimiento y hacer que los últimos 30 segundos sean para mejorar la credibilidad y confianza institucional por parte del ciudadano.


 Dirección de Educación Policial
 Institución Universitaria de la Policía Nacional



RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

1. Atención Presencial Común.




i. Despedida: al despedirse, agradecer al ciudadano el haber recurrido a la Policía Nacional para resolver su necesidad y preguntar si se le puede servir en algo más, unido al gesto de dar la mano, transmitiendo seguridad.

Caricaturas Despidiéndose - Búsqueda Imágenes (bing.com)


 Dirección de Educación Policial
 Institución Universitaria de la Policía Nacional

Notas:

Página 11 de 11	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

Fecha y numero del Consejo Académico: 23/12/2023 Acta Nro. 001446 VIACA – SECAD 2.25
Fecha y numero de acta de Consejo de Facultad: 21/12/2023 Acta Nro. 001423 AREDU – FAEPO 2.3
Fecha, escuela y numero de Comité Académico: 19/12/2023 Acta Nro. 000860 ESMEB ARACA – GUREC 2.25

DOCUMENTO EN PRUEBA