



# CURSOS MANDATORIOS

---



Dirección de  
**Educación Policial**  
Institución Universitaria de la  
**Policía Nacional**

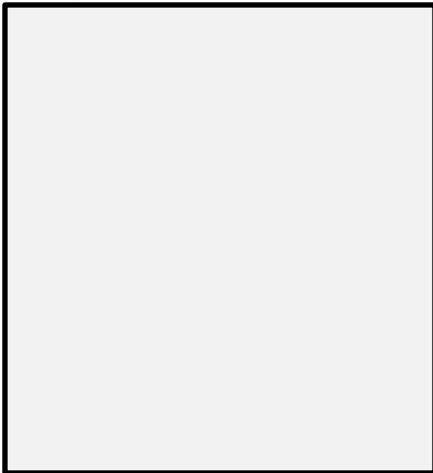


**Hacer uso de las habilidades comunicativas en la actividad de Policía.**

**M1C1L3**



# PRESENTACIÓN DEL INSTRUCTOR



- **¡Dios y Patria! Buenos días,**
  - **Soy el (.....)**
  - Breve presentación sobre su nivel académico, cursos realizados y demás que estime pertinentes para el desarrollo de la clase
  - **Bienvenidos(as) a la clase de Hacer uso de las habilidades comunicativas en la actividad de Policía.**  
(M1C1L3)
-



# 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.**



# 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



# 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.



# MEDIDAS DE SEGURIDAD



**PUNTO DE ENCUENTRO**



**CARNET POLICIAL Y  
CEDULA DE  
IDENTIFICACIÓN**



**UBICACIÓN DE EXTINTORES Y  
ELEMENTOS DE SEGURIDAD**



**PRIMEROS AUXILIOS**



**LLAMADA DE  
EMERGENCIA**



# NORMAS DE ENTRENAMIENTO

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



## Valores

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



# INTEGRACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Las habilidades comunicativas son la clave para garantizar y respetar los Derechos Humanos de todas las personas, siendo un puente entre la justicia y la dignidad.

---



# INTEGRACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Las habilidades comunicativas son la clave para garantizar y respetar los Derechos Humanos de todas las personas, siendo un puente entre la justicia y la dignidad.

---



# MOTIVACIÓN

"Fomenta la comunicación como una herramienta poderosa en tu labor como policía, porque cada palabra y gesto pueden marcar la diferencia en la vida de las personas que sirves y proteges."

---



# Resultado de Aprendizaje

Aplicar la comunicación efectiva y empática con las personas en situaciones policiales, generando confianza, resolviendo conflictos de manera pacífica y brindando un servicio de calidad a la comunidad.





# ESTRUCTURA DE LA LECCIÓN

1. **RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022 “Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”**
  1. **Artículo 13. Habilidades.**
    2. **a. Amabilidad y cortesía**
    3. **b. Tolerancia**
    4. **c. Persuasión.**
    5. **d. Capacidad para asesorar y orientar.**
    6. **e. Autocontrol**
    7. **f. Capacidad para escuchar.**



# RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

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

**Artículo 13: Habilidades.** Frente al desarrollo y fortalecimiento los funcionarios deberán aplicar las siguientes **habilidades y aptitudes** en cualquiera de los ámbitos institucionales para atender al ciudadano, así:

- **Amabilidad y cortesía.** La amabilidad es un comportamiento inmerso en el ser humano que se debe poner en práctica cada día. Ser agradable y servicial con los demás es una forma de mostrar interés por tener buenas relaciones.

**Saludar, ofrecer una sonrisa** cuando preguntan algo, tener un **gesto amable**, al **ceder el paso a alguien**, brindar un trato atento y cordial a los demás, hace que la convivencia sea más agradable.





# RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

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

- **Tolerancia.** Se define como el respeto a las **opiniones, ideas, creencias o actitudes** de los demás, aunque sean diferentes o contrarias a las propias.



<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/52588012604/in/album-7217772030705677/>



<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/52587751271/in/album-7217772030705677/>

- **Persuasión.** Capacidad o habilidad que tiene una persona para **influenciar** las creencias, actitudes, **intenciones, motivaciones** y comportamientos de otra. Es una acción destinada a cambiar la actitud o comportamiento de una persona o un grupo hacia algún **evento, idea, objeto o persona(s)**, mediante el uso de argumentos, sentimientos o la combinación de los mismos.



# RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

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

- **Capacidad para asesorar y orientar.** Idoneidad del uniformado para brindar el **apoyo necesario** a una persona, una vez se ha logrado la comprensión de su situación particular, generando una respuesta positiva frente a su requerimiento.



<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/52719676870/in/album-7217720307075677/>

- **Autocontrol.** Es la habilidad que permite **regular** las emociones, pensamientos, **comportamientos** y deseos de uno mismo ante las tentaciones e impulsos.



<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/52719511724/in/album-7217720307075677/>



# RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

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

- **Capacidad para escuchar.** Es una competencia comunicativa relacionada con la capacidad de entender, comprender o dar sentido a lo que se oye, desde el punto de vista de quien habla. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los **sentimientos, ideas o pensamientos** que subyacen a lo que se está diciendo, para ello se debe tener en cuenta:
  - Dar importancia a la persona y su requerimiento.
  - Trato amable y respetuoso.
  - Comprender su situación.



<https://www.flickr.com/photos/policiacolombia/52722085606/in/album-72177720307075677/>



Dirección de  
**Educación Policial**  
Institución Universitaria de la  
 **Policía Nacional**



**GRACIAS**

---