



CURSOS

MANDATORIOS

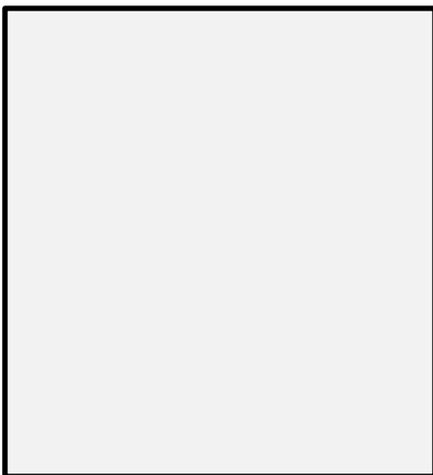


M1C1L1

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



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 **Aplicar los aspectos de atención a las personas en la actividad de policía. (M1C1L1)**



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.**

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



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

"Los Derechos Humanos son la base fundamental para aplicar con responsabilidad y respeto los aspectos de atención a las personas en la actividad de policía, garantizando una convivencia pacífica y justa para toda la sociedad."



MOTIVACIÓN

"En cada **interacción**, recuerda que tu atención y dedicación marcan la diferencia en la vida de las personas. Tu labor como policía es un acto de servicio y protección hacia la comunidad."



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.





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.

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



APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS





RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 DEL 09 DICIEMBRE DE 2022

QUE SEA MAS...

- Incluyente.
- Visibles.
- Eficaz.
- Equitativa.



¿LIBERAR BARRERAS?

- Mensajes confusos.
- Barreras físicas.
- Ser inoportuno.
- Falta de empatía.

¿PORQUÉ SU CREACIÓN?

- Protocolos.
 - Estándares.
 - Pautas.
- 
- Ciudadanos
 - Partes interesadas.

¿QUÉ ES COMUNICACIÓN ASERTIVA?

- Eliminar obstáculos.
- Que la información sea clara.
- Información orientada a la satisfacción de la persona.



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 servirle?





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.

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.





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.

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).





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.

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.





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.

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.



<https://www.google.com/url?sa=i&url=https%3A%2F%2Fonsoluciones.com%2Fia-comunicacion-en-la-atencion-al-cliente%2F&psig=AOwQRaNRMO5bxOZpeHsiUpUFW-&ust=1702307253342000&source=images&cd=vfe&oi=89978449&ved=0CA8QjRxqFwoTCOiwvnaShyMDFOAAAAdAAAABAF>



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.

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.





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.

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?q=imagenes+de+caj+de+policias&og=imagenes+de+caj+de+policias&gs_lcrp=EgZiaHJybWUyBggAEUYOdIBCTc4MTVqMGoxNagCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8



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.

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.





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.

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 \(bing.com\)](#)



Gracias

