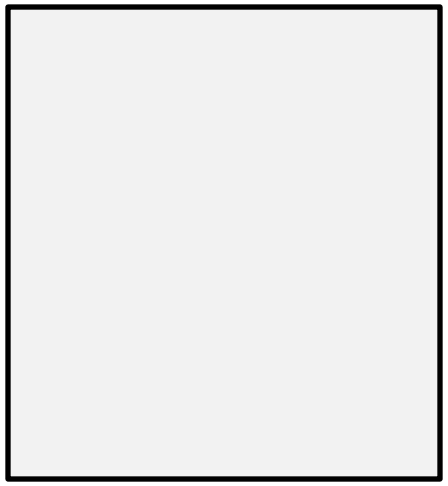
CURSOS

MANDATORIOS

M1C2L1

Orientar a las personas en los servicios y tramites que ofrece la Policía Nacional de acuerdo a sus solicitudes

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 **Orientar a las personas en los servicios y tramites que ofrece la Policía Nacional de acuerdo a sus solicitudes. (M1C2L1)**

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

LLAMADA DE EMERGENCIA

PRIMEROS AUXILIOS

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 en la orientación de los servicios y trámites de la Policía Nacional promueve una sociedad más justa y equitativa, donde se garantice el respeto y la dignidad de todas las personas.

MOTIVACIÓN

"Tu dedicación al orientar a las personas en los servicios y trámites de la Policía Nacional, es un acto valioso que genera confianza y ayuda a construir una sociedad más justa. ¡Sigue adelante, tu labor marca la diferencia!"

RESULTADO DE APRENDIZAJE

Orientar a las personas en los servicios y tramites que ofrece la Policía Nacional de acuerdo a sus solicitudes.

ESTRUCTURA DE LA LECCIÓN

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

a. Frentes de Seguridad
b. Red de apoyo y solidaridad; red de apoyo y comunicaciones.
c. Recepcionar y despachar motivos de Policía línea 123.
d. Consulta de antecedentes judiciales.
e. Revisión técnica en identificación de automotores.
f. Denuncia virtual.
g. Atención de emergencias en accidentes de tránsito y canal de información estado de las vías.
h. Inscripción para ingresar como uniformado a la Policía Nacional.
i. Oficinas atención al ciudadano y gestión de peticiones, quejas, reclamos, reconocimiento del servicio policial y sugerencias.
j. Centros de Conciliación y Mediación Policial.

APRENDIZAJE BASADO EN PROBLEMAS

https://youtu.be/cNjk5iYDmFs?si=_G_pTZfXDMD_RZdY

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

a. FRENTES DE SEGURIDAD

Participar en espacios que buscan la protección de la tranquilidad y seguridad en sus áreas de trabajo, residencia o ciudades, siempre bajo la tutela y orientación de la Policía Nacional para minimizar los riesgos de ocurrencia de delitos, contravenciones y violencias que afecten a los pobladores del sector, organizando esfuerzos con la comunidad.

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

b. RED DE APOYO Y SOLIDARIDAD

Es una alianza estratégica entre la Policía Nacional y:

- Empresas.
- Oficinas principales.
- Sucursales de vigilancia.
- Seguridad privada.

donde se permite la integración de una serie de sistemas de comunicación que contribuyen al fortalecimiento de las condiciones de seguridad en determinadas áreas o entornos del territorio nacional, en la que el ciudadano tiene la oportunidad más directa y concreta con el servicio de policía, una comunicación inmediata y expedita, poder generar información más confiable, veraz y oportuna a través de ese intercambio de información en tiempo real, que permita contrarrestar y prevenir muchos de los fenómenos de criminalidad que afecta la seguridad y convivencia ciudadana.

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

b. RED DE APOYO Y COMUNICACIONES

Es una alianza estratégica entre la Policía Nacional y los diferentes gremios, empresas públicas y privadas, para el mejoramiento de la seguridad ciudadana, donde se permite la integración de una serie de sistemas de comunicación que contribuyen al fortalecimiento de las condiciones de seguridad en determinadas áreas o entornos del territorio nacional, con lo que se tiene la oportunidad más directa y concreta con el servicio de policía, una comunicación inmediata y expedita, poder generar información más confiable, veraz y oportuna a través de ese intercambio de información en tiempo real, que permita contrarrestar y prevenir muchos de los fenómenos de criminalidad que afecta la seguridad y convivencia ciudadana.

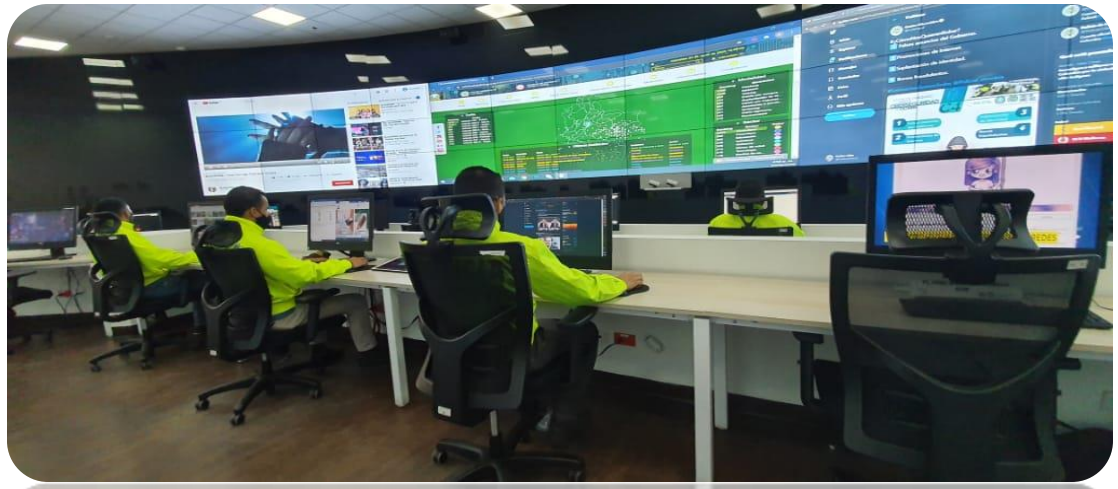
¿Quiénes pueden acceder ?	• personas naturales y jurídicas • Gremios • Asociaciones • instituciones, • empresas • todas aquellas personas que quieran con su vocación de servicio hacer parte de la contribución a la seguridad de todos los colombianos

la **RED DE APOYO** es una herramienta de cooperación para la seguridad y convivencia ciudadana en la medida que cada ciudadano se convierta en un aliado, se podrán contrarrestar muchos de los delitos que afectan la seguridad de nuestro país.

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

c. Recepcionar y despachar motivos de Policía línea 123.

A través de la Línea de Emergencia “123”, se atienden los diferentes motivos de policía con el fin de dar respuesta oportuna y satisfactoria al requerimiento ciudadano, frente acciones delincuenciales, contravencionales y comportamientos contrarios a la convivencia.



LÍNEA DE EMERGENCIAS 123

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

c. Recepcionar y despachar motivos de Policía línea 123.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA "RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022"

ARTÍCULO 18. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.
Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, a través de telefonía fija o móvil. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (Call Center) y centros de contacto.

CONTACTO INICIAL:

- Contestar la llamada antes del tercer timbre.
- Saludar al ciudadano diciendo "Dios y Patria, buenos días/tardes/noches, Policía Nacional, habla (diga su grado y nombre), ¿con quién tengo el gusto de hablar?".
- Establecido el nombre del ciudadano, dirigirse nuevamente a él o ella por su nombre antecedido de "señor", "señora" y preguntar "¿En qué le puedo servir?

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

d. Consulta de antecedentes judiciales.

Información de antecedentes judiciales, que se obtiene de forma inmediata.

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

e. Revisión técnica en identificación de automotores

Revisión técnica a vehículo es un servicio a la comunidad, que tiene por finalidad certificar la procedencia lícita de los vehículos.

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

f. Denuncia virtual

Facilitar a la ciudadanía el acceso para interponer denuncia frente a los delitos conocidos de los delitos de hurto a residencia, hurto a personas, hurto a comercio, extorsión, delitos informáticos, material en la web con contenido de explotación sexual infantil, mediante la herramienta virtual.

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

g. Atención de emergencias en accidentes de tránsito y canal de información estado de las vías.

Conocer en tiempo real el estado de las vías a nivel país, donde se presenten novedades que afecten la movilidad ya sea por eventos naturales o cierres programados, como también reportar cualquier emergencia que se presente en la red vial nacional, al igual obtener información que permita saber las diferentes restricciones con respecto al pico y placa que se esté aplicando en las ciudades al momento de realizar desplazamientos a nivel nacional.

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

h. Inscripción para ingresar como uniformado a la Policía Nacional.

Todos los aspirantes interesados en participar en las convocatorias de la Policía Nacional, que quieran unirse a esta importante institución, deben primero ingresar sus datos en el sistema de hoja de vida virtual. Además, tendrán que entregar la documentación necesaria en una carpeta física para completar su inscripción en el sistema.

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

i. Oficinas atención al ciudadano y gestión de peticiones, quejas, reclamos, reconocimiento del servicio policial y sugerencias.

Son dependencias de la Inspección General de la Policía Nacional las cuales desarrollan actividades propias de la recepción, tratamiento y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, reconocimientos del servicio policial y sugerencias con un total de 98 oficinas y 1423 puntos de atención al ciudadano.

Portafolio de Servicio de Policía Nacional.

j. Centros de Conciliación y Mediación Policial.

Son dependencias desconcentradas del área de Resolución de Conflictos de la Inspección General de la Policía Nacional, cuya misión es la operacionalización del procedimiento de conciliación extrajudicial en derecho y mediación como mecanismo alternativo de solución de desacuerdos y conflictos, brindando a la comunidad policial y comunidad en general, en aras de aplicar mecanismos alternativos de solución de conflictos en materia civil, familia y de convivencia, como aporte a la convivencia ciudadana y restablecimiento del tejido social garantizando el derecho de acceso a la justicia a través de los 13 centros de conciliación y mediación de la Policía Nacional en el país

Gracias