

Página 1 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

CURSOS MANDATORIOS

PLAN LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE

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

M1C1L2E



Cursos
Mandatorios

2025, Bogotá

Versión: 2

Página 2 de 13	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:	Conocer y aplicar la atención presencial preferencial a personas que se encuentran en situaciones especiales.				
Código de la Lección:	M1C1 L2E				
Objetivo de aprendizaje:	Adquirir los conocimientos y habilidades necesarias para comprender las necesidades individuales de las personas en situaciones especiales aplicando una atención presencial preferencial que promueva su bienestar, inclusión y dignidad.				
Competencias específicas, generales y genéricas asociadas a la lección:	Competencias Específicas. • Empatía y sensibilidad hacia las necesidades individuales. • Conocimiento de los derechos humanos y su aplicación en situaciones especiales. • Habilidades de comunicación efectiva y respetuosa. • Capacidad para adaptarse a diferentes situaciones y necesidades. • Conocimiento de recursos y servicios disponibles para brindar apoyo adecuado. • Habilidades de resolución de problemas y toma de decisiones éticas. • Capacidad para trabajar en equipo y colaborar con otros profesionales. • Competencia cultural y respeto por la diversidad. • Autocuidado y manejo del estrés para brindar un servicio de calidad. Competencias Generales • Liderazgo. • Generador y promotor de seguridad. • Adaptabilidad. • Autorregulación. • Efectividad en el servicio. • Resolución de conflictos. • Condición física. Competencias Genéricas • 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 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.				
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:	01/01/25
Tiempo Estimado:	02 horas académicas. 90 minutos				

Página 3 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

	01 horas académicas teórico prácticas. 45 minutos 01 horas académicas método caso (simulador). 45 minutos
Material del estudiante:	• 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:	• Artículo 16 numeral 2. literal a punto 3,4, Manual de atención y servicio al Ciudadano - Resolución 04180 del 09/12/2022. • Artículo 16 numeral 2. literal f punto 3, 7, Manual de atención y servicio al Ciudadano - Resolución 04180 del 09/12/2022. • Artículo 16 numeral 2. literal g punto 1. Manual de atención y servicio al Ciudadano - Resolución 04180 del 09/12/2022. • Artículo 16 numeral 2. literal g punto 1, 2 y 16 Manual de atención y servicio al Ciudadano - 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.

Página 4 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- 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:

- 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.

Página 5 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- Los participantes deben portar carnet policial y cédula de identificación en el bolsillo derecho del pantalón.

2. Normas del Entrenamiento.

1. Respeto por los derechos humanos y la dignidad humana en el entrenamiento
2. Restricción del 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 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.

Página 6 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

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.
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.

2. Atención Presencial Preferencial.

Página 7 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

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

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:

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.

Punto 1

Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellas.

Punto 2

Asignar un turno preferencial de acuerdo al turno de llegada.

Punto 3

No utilizar expresiones paternalistas ni diminutivos o términos tales como abuelito, mamita etc.

Punto 4

Escuchar con atención, respeto, consideración, cercanía y actitud de acompañamiento.

Punto 5

Verifique si la respuesta fue entendible en lenguaje claro para el ciudadano.

Página 8 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

Punto 6

La atención debe ser rápida y oportuna.

Punto 7

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:

Punto 1

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

Punto 2

Escuchar atentamente, sin mostrar ningún tipo de prevención hacia la persona que solicita el servicio.

Punto 3

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.

Punto 4

Durante la atención, utilice un lenguaje que no genere falsas expectativas, ni juicios de valor; debe ser un lenguaje claro y sencillo, sin tecnicismos.

Punto 5

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..."

Punto 6

Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cubra, 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.

Punto 7

Garantice a la víctima la confidencialidad de la información suministrada.

Página 9 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

Punto 8

Facilite la expresión de sentimientos desde un interés genuino por conocer y brindar la información requerida por la persona víctima.

Punto 9

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.

Punto 10

Evite el trato en términos de inferioridad o de lástima; esto sería percibido por la víctima e interferiría en su credibilidad como servidor público.

Punto 11

Asuma una postura corporal sin tensión, que le transmita a la víctima seguridad y tranquilidad.

Punto 12

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.

Punto 13

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.

Punto 14

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.

Punto 15

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.

Punto 16

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.

Las personas en condición de discapacidad incluyen a aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás.

Página 10 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

Punto 1

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

Punto 2

No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.

Punto 3

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.

Punto 4

Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: "¿En qué puedo servirle?".

Punto 5

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.

Punto 6

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.

Punto 7

Verificar siempre que la información expuesta haya sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

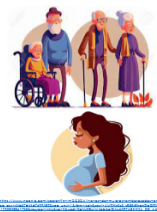


ESTRUCTURA DE LA LECCIÓN

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.

Página 11 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

 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. - 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. 	
 Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal. 2. Atención Presencial Preferencial 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. 	
 Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal. 2. Atención Presencial Preferencial 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: "¿Lo 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..." 	
 Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal. 2. Atención Presencial Preferencial f. Atención a víctimas. - Aunque es necesario que la víctima conozca la normativa que lo cubra, 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. 	

Página 12 de 13	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

 Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal. 2. Atención Presencial Preferencial 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. 	
 Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal. 2. Atención Presencial Preferencial 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 re-victimizada la persona. 	
 Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal. 2. Atención Presencial Preferencial 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 aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares. - 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. 	
 Artículo 16. Aspectos a tener en cuenta durante el protocolo de atención personal. 2. Atención Presencial Preferencial g. Atención a personas en condición de discapacidad. - 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. - 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. 	

