



Actuar con responsabilidad, oportuna y ejemplarmente en el marco de los cursos obligatorios

Resumen

Con base en el proceso de transformación organizacional que deben tener las instituciones, en búsqueda de cumplir las demandas de una ciudadanía cada vez más interesada en que la Policía Nacional de Colombia adopte estándares internacionales en materia de profesionalización del servicio de policía; y con el ánimo de cumplir los preceptos constitucionales y legales; surge la necesidad de migrar a un nuevo modelo para capacitar y evaluar la actividad de policía. Así, la Policía Nacional adopta los lineamientos de mejora e innovación, a través de las regulaciones descritas en la Ley 2179 del 2021. Por ello, se propone crear un manual del servicio de policía, ajustado a las nuevas características y retos de la seguridad ciudadana, basado en el contexto del territorio colombiano. Este manual debe priorizar cuatro focos: (1) valorar las condiciones físico-atléticas de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley; (2) conocimiento del marco legal que rige la actividad y la función de policial; (3) conocimiento amplio en materia de derechos humanos y policía judicial; y (4) adoptar políticas de seguridad de la información.

Palabras clave: transformación policial, estándar policial, cursos obligatorios, competencias.

▶ **Orlando Antonio Izquierdo**
Policía Nacional de Colombia,
orlando.izquierdo@correo.policia.gov.co
<https://orcid.org/0000-0001-6958-5148>
Bogotá D.C., Colombia

Abstract

Based on the process of organizational transformation that the institutions must accept, in search of meeting the demands and demands of an increasingly interested citizenry, in that the National Police of Colombia adopts international standards in terms of professionalization of the police service; and in the spirit of complying with constitutional and legal precepts, the need arises to migrate to a new model to train and evaluate police activity. Thus, the National Police adopts the guidelines for improvement and innovation, through the regulations described in Law 2179 of 2021, through which the standards center, mandatory courses, and validation are created. of the competencies. That is why it is proposed to create a new police service manual, adjusted to the new characteristics and challenges of citizen security based on the context of Colombian territory. This manual prioritizes four main focuses: (1) assessment of the physical and athletic conditions of law enforcement officers; (2) knowledge of the legal framework that governs police activity and

▶ **Cómo citar:**
Izquierdo, O. A. (2023). *Actuar con responsabilidad, oportuna y ejemplarmente en el marco de los cursos obligatorios*. Preprint Dirección de Educación Policial, Policía Nacional de Colombia. <https://doi.org/10.22335/ep.23>

function; (3) sufficient knowledge in matters of human rights and judicial police; and (4) information security policies.

Keywords: police transformation, police standard, mandatory courses, competencies.

Introducción

La Policía Nacional de Colombia es una de las instituciones más importantes del país, que siempre busca fortalecer la imagen institucional, mejorando los procedimientos de sus integrantes. Los miembros de la Policía siempre están en la búsqueda de fortalecer y mejorar el servicio, por medio de los cursos obligatorios que realizará y supervisará el centro de estándares. Con ello en mente, el objetivo del presente ensayo es contribuir al fortalecimiento de las competencias de los integrantes de la Policía Nacional, conformados por oficiales, mandos y miembros del nivel ejecutivo, patrulleros de policía y estudiantes de las escuelas de formación. Todo ello, para mejorar el actuar policial, mejorando la credibilidad institucional y la cercanía con la comunidad (Policía Nacional de Colombia, 2018).

Se busca beneficiar al personal uniformado de la Policía Nacional, capacitados por personal idóneo, en temas relacionados con derechos humanos, atención al ciudadano, servicio de policía y condiciones físico-atléticas. El fortalecimiento de las competencias para la prestación del servicio de policía dentro de los cuatro focos establecidos en la propuesta del nuevo manual del servicio de policía, contribuye a la profesionalización de los uniformados, para que sean eficientes, efectivos y eficaces. La ciudadanía será favorecida igualmente con una institución comprometida, por medio de un servicio que garantice el ejercicio de los derechos y las libertades públicas, cumpliendo con estándares internacionales, para dar mayor credibilidad y confianza en la institución por parte de los habitantes del territorio nacional.

Es importante la creación de un manual del servicio de Policía, ajustado a las condiciones geográficas colombianas por parte de seguridad, con base en estándares internacionales. Esto implica acogerse a los nuevos modelos y estándares internacionales, ya que el personal policial debe de ser capacitado para la prestación y mejoramiento del servicio, para validar las competencias del personal, elevando el nivel de desempeño y el

nivel profesional del personal. Por ello, es clave la disminución y prevención de procedimientos desfavorables para la institución.

Para la redacción de este manual, se contemplan cuatro fases:

- 1. Planeación del trabajo.** Aquí, se define como va redactarse el manual y los documentos y manuales administrativos que se utilizarán para documentar la información requerida.
- 2. Aplicación de técnicas de investigación.** En esta fase, se diseñan y establecen las técnicas de investigación para la elaboración del manual.
- 3. Análisis de la información.** El siguiente paso es organizar toda la información, de forma lógica, para facilitar el ordenamiento de lo que debe ir en el manual.
- 4. Estructuración del manual.** En esta fase se establece el diseño del manual, y se tiene presente su redacción final, sus formatos y el contenido clave.

Desarrollo temático

La institución de policía se ha visto en la necesidad de crear nuevas políticas que mejoren las condiciones del personal. También, en la exigencia frente al discernimiento que debe desarrollar e implementar diariamente en sus procedimientos. Ello, con la finalidad de que tengan una mejora continua y pongan en práctica todo el conocimiento.

El nuevo proceso de transformación policial busca la profesionalización de los integrantes de la institución, en la exploración de mejora de los procedimientos policiales. Para ello, la herramienta es la Ley 2179 de 2021, que contempla un nuevo régimen de carrera de los miembros la institución (oficiales, mandos y miembros de nivel ejecutivo, patrulleros de policía). Igualmente, la ley busca la mejora de las condiciones económicas y establece nuevas políticas para la creación del centro de estándares, para un mejoramiento continuo del personal profesional integrante de la institución.

Asimismo, la Policía Nacional creó una nueva estructura orgánica por medio del Decreto 113 de 2022, mediante el cual se implementan tres jefaturas para el servicio de Policía: (1) desarrollo humano, (2) servicio de policía y (3) administración de recursos; quince direcciones y cinco oficinas

asesoras. Esto orienta y potencializa los procesos, articulando el trabajo de manera simplificada, con el fin de fortalecer el servicio de policía y mejorar el bienestar de los uniformados, con un enfoque futuro, adaptándose a los cambios de la sociedad, fortaleciendo el trabajo mancomunado entre los componentes organizacionales institucionales (Decreto 113 de 2022).

Entre estas oficinas asesoras, se encuentra la de Derechos Humanos, encargada de representar su promoción, respeto y garantía. Para cumplir con los tratados y convenios internacionales ratificados por el Estado Colombiano. De esta manera, se fortalece la legitimidad y la credibilidad de la institución (Policía Nacional de Colombia, 2023).

Por ende, el personal de la Policía debe estar capacitado para afrontar y tomar decisiones, que garanticen los derechos humanos y, a la vez, den solución a las problemáticas que los policías deben afrontar, también aplicando los principios básicos para el uso de la fuerza (Resolución 02903 de 2017), bajo los principios de necesidad, legalidad, proporcionalidad y racionalidad.

Por consiguiente, el uso de la fuerza debe aplicarse cuando otros medios resulten ineficientes o no garanticen el logro del objetivo legal. En la aplicación del uso de la fuerza, debe tenerse en cuenta el principio de necesidad. Este incluye conductas como la resistencia pasiva y la resistencia activa que realiza la persona infractora a una intervención del personal uniformado, y entra a evaluar la peligrosidad, los elementos que emplee, la intensidad de la agresión y el lugar o entorno donde se desarrolla (Policía Nacional de Colombia, 2017).

Otro aspecto que la Policía Nacional ha implementado es el de proporcionalidad. Según esto, el personal uniformado, al hacer uso de la fuerza, armas, municiones, elementos, dispositivos menos letales y armas de fuego, debe hacerlo de manera moderada y, en consecuencia, actuar en proporción a la gravedad de la amenaza y el objetivo legítimo que se quiere lograr. Para ello, escoge entre los medios eficaces, los que causen menor daño a la integridad de las personas y sus bienes (Policía Nacional de Colombia, 2017).

Otro principio es la legalidad. Este tiene el fin de salvaguardar la libertad individual y física. Este principio implica que la ley debe definir de manera precisa y clara el acto, el hecho o la omisión que constituye un delito. También, la pena que se

debe imponer por la infracción y la autoridad que debe adelantar el proceso. Al aplicarse la fuerza, deben cumplirse todas las normas establecidas por el Estado Colombiano. Finalmente, el principio de racionalidad es la capacidad de decidir cuál es el nivel de fuerza que debe aplicarse, según el escenario al que se enfrenta el personal uniformado de la Policía Nacional, de acuerdo con las leyes vigentes (Policía Nacional de Colombia, 2017).

Para la atención oportuna, la institución se rige mediante la Resolución 06565 del 2018, con la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano. Con este se da a conocer a los uniformados los diferentes mecanismos que deben adoptar para un diálogo asertivo con la comunidad, teniendo en cuenta diferentes características mínimas como la tolerancia, la eficacia y la transparencia. De ese modo, los policías pueden contribuir a unos canales óptimos de atención al ciudadano, para ofrecer atención efectiva con parámetros esenciales en una comunicación como el saludo, la presentación personal, la postura y lenguaje, que conlleva al SEA Policía. Este manual abarca, generalmente, a toda la población civil, con el objetivo de brindar una solución oportuna (Policía Nacional de Colombia, 2018).

De esta manera, con la creación del centro de estándares, se busca un actuar policial más efectivo para la convivencia y la seguridad de la comunidad. Por ende, se evalúan diferentes competencias en el personal uniformado. Una de ellas es atención al ciudadano, la cual mide habilidades como la comunicación asertiva, el lenguaje claro y los conocimientos adquiridos para la orientación a la ciudadanía, mejorando así la credibilidad y confianza con la comunidad.

Otro aspecto que debe valorarse es la condición físico-atlética del uniformado policial. Evaluar las diferentes cualidades físicas, permite determinar su desempeño en sus diferentes facetas, como una reacción rápida y oportuna durante un requerimiento ciudadano. También, evalúa una de las competencias más importantes: los Derechos Humanos. Al respecto, el personal uniformado debe conocer y aplicar la normatividad vigente, para evitar que sean transgredidos en las diferentes actuaciones de la policía.

Seguidamente se evalúan los procedimientos de policía y la implementación del Sistema Táctico Básico Policial y uso de la fuerza. En este caso,

el funcionario debe tener conocimiento de diferentes técnicas para su aplicación, basada en los derechos humanos y la ley.

La Policía Nacional, durante sus actuaciones, debe fomentar el respeto por los derechos humanos. Por ello, debe alinearse a las diferentes políticas que abarcan los estándares internacionales. Deberá fomentarse este camino desde la instrucción en las diferentes escuelas de formación. Para esto, es necesario crear un mecanismo de cultura institucional, con el fin establecer parámetros claros, con los cuales los uniformados, en su entorno laboral y social, revelen responsabilidad en su actuar, atendiendo oportunamente los requerimientos que se presenten, en los que se evidencie el profesionalismo de la institución.

Para la Policía Nacional, sus integrantes deben tener claros los diferentes mecanismos de toma de decisiones, con el fin de atender de manera adecuada a la ciudadanía, teniendo en cuenta la satisfacción del deber cumplido.

Conclusiones

El manual de servicio de policía ilustra el conocimiento necesario de la función en la seguridad y el orden, hacer respetar las leyes, proteger a los ciudadanos. Asimismo, contribuirá a que la Policía Nacional brinde un mejor servicio a la comunidad, con actuaciones relevantes de la institución para la ciudadanía.

Con el fortalecimiento de los cursos obligatorios basados en derechos humanos, respeto y atención al ciudadano, se han obtenido resultados significativos. Por ejemplo, las estadísticas demuestran una mejora en la imagen institucional. De igual manera, con los cursos y el manual, habrá una policía eficaz, efectiva y eficiente para el trabajo con la sociedad. En definitiva, se integra y conlleva una buena relación de proximidad social entre Policía Nacional y ciudadanía.

A partir del análisis presentado, es posible que, para reducir los malos procedimientos y ganar credibilidad en torno a la imagen institucional, debe transformarse a los uniformados en verdaderos líderes, aportándoles vocación de servicio dentro de la institución y de ella. Por ende, el conocimiento debe ser implementado y plasmado con actitud amable para la satisfacción y el agrado de la sociedad. Finalmente, es importante integrar el actuar policial para consolidar un servicio

profesional humanizado, buscando desempeñar un trabajo eficiente, efectivo y eficaz.

Recomendaciones

Es recomendable la creación de un decálogo de atención, en el cual se prioricen las necesidades del ciudadano. Así también, conviene implementar más mecanismos de atención tecnológica, para lograr suplir las necesidades del ciudadano. Por tanto, deben realizarse encuestas para evaluar el servicio de policía, con las cuales se diagnostiquen las falencias y mejoras de la institución.

El proceso de proveer educación a los integrantes de la Policía Nacional, en el momento de su formación, debe abordar los criterios normativos que, en la actualidad, rigen en atención al ciudadano. Con ello, se logrará generar confianza de la ciudadanía en el servicio de policía.

Realizar acercamiento en lugares donde se evidencie apatía por la Policía Nacional con todo el portafolio institucional con el objetivo de llevar el SEA policía.

Para la institución es indispensable tener una guía para el actuar de sus uniformados, toda vez que las dinámicas ciudadanas lo exigen. Por eso, la Policía Nacional tiene que implementar un plan estratégico de innovación, que eleve los estándares con miras al futuro; también desarrollar mensual o trimestralmente, capacitaciones del uso legítimo de la fuerza, garantizando el respeto por los derechos humanos y ofreciendo atención al ciudadano. Esto, con el fin de que el uniformado sea idóneo, sin importar el motivo de policía que se presente, toda vez que la sociedad es cambiante.

Igualmente, deben crearse mesas técnicas, con presencia de todas las instituciones, junto con la comunidad, con el fin de encontrar vías para el mejoramiento del servicio de policía y hacer diagnósticos a las problemáticas que las mesas expresen. Estas deben tener seguimiento estricto, con el fin de generar una confianza efectiva de la ciudadanía en la Policía Nacional.

Propuesta Institucional

La Policía Nacional de Colombia, en cuanto institución, vela por la formación del personal que hace parte de ella, con el fin de que la ciudadanía reciba un servicio óptimo y eficaz. Esto implica prepararse para los retos futuros, para poder responder a las exigencias de la dinámica social. Por

tanto, como propuesta institucional sugerimos la implementación de un nuevo manual del servicio de policía, que se ajuste a las diferentes características y retos que conlleva la seguridad ciudadana. Este manual debe tener en cuenta la evaluación de las competencias del personal uniformado, la cual será realizada por el centro de estándares en los cursos obligatorios, profundizando así en la formación policial.

La finalidad de este manual es fortalecer la profesionalización del personal uniformado, conformado por el cuerpo de oficiales, suboficiales, mandos y patrulleros del nivel ejecutivo, patrulleros de policía y estudiantes que se encuentran en las escuelas de formación, para que, a su vez, este efecto se refleje en los requerimientos solicitados por los habitantes del territorio colombiano. De esta manera, la institución contará con talento humano formado y capacitado para prestar un servicio cercano, efectivo y oportuno a la comunidad.

La formación sugerida en el manual aporta una solución innovadora para la institución, ya que corresponde a la evaluación de diferentes competencias en los uniformados, como la valoración de las condiciones físico-atléticas de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, el conocimiento del marco legal que rige la actividad y la función del policía, su amplio y suficiente intelecto en materia de derechos humanos y de policía judicial, y la adaptación de las políticas de seguridad de la información. Se trata, en definitiva, de un proceso educativo orientado a mejorar el desempeño de los uniformados de la Policía Nacional.

Referencias

- Congreso de la República de Colombia (2021, 30 de diciembre). *Por la cual se crea la categoría de patrulleros de policía, se establecen normas relacionadas con el régimen especial de carrera del personal uniformado de la policía nacional, se fortalece la profesionalización para el servicio público de policía y se dictan otras disposiciones* [Ley 2179 de 2021].
- Policía Nacional de Colombia (2017a). *Guía práctica sistema táctico básico policial*. Autor.
- Policía Nacional de Colombia (2017b, 23 de junio). *Reglamento para el uso de la fuerza y el empleo de armas, municiones, elementos y dispositivos menos letales por la Policía Nacional* [Resolución 02903].
- Policía Nacional de Colombia (2018a). *Conozca el proceso de modernización y transformación institucional*. <https://www.policia.gov.co/noticia/conozca-proceso-modernizacion-y-transformacion-institucional>
- Policía Nacional de Colombia (2018b, 12 de diciembre). *Manual de atención al servicio al ciudadano*. 14. Autor.
- Policía Nacional de Colombia (2023, 08 de febrero). *Oficina de derechos humanos de la Policía Nacional*. <https://www.policia.gov.co/dd-hh>
- Presidencia de la República de Colombia (2022, 25 de enero). *Decreto 113 de 2022*. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=176328>