



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



FACULTAD DE
ARQUITECTURA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Arquitectura
Escuela de Diseño Gráfico

Proyecto desarrollado por
Endrina Nicté Montiel López
para optar al título de
Licenciada en Diseño Gráfico

**DISEÑO EDITORIAL DEL MANUAL
DE OPERACIONES POLICIALES I,
DEL CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN
DE AGENTE DE POLICÍA DE LA APNC
EN LA CIUDAD DE GUATEMALA**

Guatemala, mayo del 2017.



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



FACULTAD DE
ARQUITECTURA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Universidad de San Carlos de Guatemala
Facultad de Arquitectura
Escuela de Diseño Gráfico

Proyecto desarrollado por
Endrina Nicté Montiel López
para optar al título de
Licenciada en Diseño Gráfico

DISEÑO EDITORIAL DEL MANUAL DE OPERACIONES POLICIALES I, DEL CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN DE AGENTE DE POLICÍA DE LA APNC EN LA CIUDAD DE GUATEMALA

*El autor es responsable de las doctrinas sustentadas, originalidad y contenido del presente Proyecto de Graduación, eximiendo de cualquier responsabilidad a la Facultad de Arquitectura de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Guatemala, mayo del 2017.

NÓMINA DE AUTORIDADES

JUNTA DIRECTIVA

Dr. Byron Alfredo Rabé Rendón

DECANO

Arq. Gloria Ruth Lara Cordón de Corea

VOCAL I

Arq. Sergio Francisco Castillo Bonini

VOCAL II

Arq. Marco Vinicio Barrios Contreras

VOCAL III

Br. Gladys Jeanharie Chacón García

VOCAL IV

Br. Carlos Ruben Subuyuj Gómez

VOCAL V

Msc. Arq. Publio Alcides Rodríguez Lobos

SECRETARIO ACADÉMICO

TRIBUNAL EXAMINADOR

Dr. Byron Alfredo Rabé Rendón

DECANO

Msc. Arq. Publio Alcides Rodríguez Lobos

SECRETARIO ACADÉMICO

Licda. Erika Grajeda Godínez

ASESORA METODOLÓGICA

Licda. Miriam Isabel Meléndez Sandoval

ASESORA GRÁFICA

AGRADECIMIENTOS

A Dios, por ser mi centro.

A Lorena, mi madre, por ser ejemplo de fortaleza, por el aguante, el apoyo incondicional y la confianza infinita.

A la Universidad San Carlos de Guatemala, por la formación y darme las herramientas para crecer como profesional y persona.

A la Academia de la Policía Nacional Civil, por la oportunidad de realizar mi proyecto de graduación en su institución, por la confianza y apoyo durante este proceso.

A mis catedráticos, asesores, amigos, familia y a todos los que directa o indirectamente me acompañaron durante este recorrido.

Gracias por tanto.

CAPÍTULO

1

INTRODUCCIÓN..... 1

Antecedentes.....	3
Definición del problema de comunicación visual.....	4
Justificación del Proyecto	5
- Trascendencia del proyecto.....	5
- Incidencia de diseño gráfico.....	5
- Factibilidad del Proyecto	5
Objetivos.....	6
- General.....	6
- Específicos	6

CAPÍTULO

2

PERFILES..... 7

Perfil de la Institución.....	9
- Historial de la institución.....	10
- Filosofía: misión, visión, políticas.....	11
- Identidad y comunicación visual	14
Perfil del grupo objetivo.....	15
- Características geográficas.....	16
- Características sociodemográficas	16
- Características socioeconómicas.....	16
- Características psicográficas	16
- Características psicopedagógicas.....	17
- Relación entre el G.O. e institución.....	18

CAPÍTULO

3

PLANEACIÓN OPERATIVA..... 20

Flujograma	21
Cronograma de trabajo.....	22
Previsión de recursos y costos	22

CAPÍTULO
4

CAPÍTULO
5

CAPÍTULO
6

CAPÍTULO
7

MARCO TEÓRICO..... 23

El trabajo de la policía 25
La importancia del diseño editorial
en los materiales didácticos 32
El rol del diseñador gráfico en el
diseño de materiales didácticos..... 39

DEFINICIÓN CREATIVA..... 43

Briefing de Diseño 45
Recopilación de referentes visuales 49
Estrategia de aplicación 53
Cuadro comparativo..... 54
Definición del concepto creativo 57
Premisas de diseño 65

PRODUCCIÓN GRÁFICA..... 69

Primer Nivel de Visualización 71
- Bocetaje..... 72
- Autoevaluación 81
Segundo Nivel de Visualización 83
- Bocetaje..... 84
- Validación con expertos en el tema..... 91
- Validación con diseñadores gráficos ... 92
Tercer Nivel de Visualización 93
- Bocetaje..... 94
- Validación con grupo objetivo 106
Propuesta final..... 107
Puesta en práctica de los materiales..... 139
Socialización de resultados 141

SÍNTESIS DEL PROCESO..... 143

Lecciones aprendidas 145
Conclusiones 147
Recomendaciones 148

Fuentes consultadas 149
Glosario 153
Anexos 157

PRESENTACIÓN

La Policía Nacional Civil es una institución profesional y jerarquizada creada con la finalidad de educar y de formar integralmente recurso humano policial, para brindar servicios de seguridad y protección ciudadana a todos los guatemaltecos.

El material didáctico resulta indispensable para el aprendizaje y seleccionar un material didáctico adecuado es la clave para aprovechar su potencialidad.

El fortalecimiento de la PNC es un elemento importante para atender las necesidades del país en materia de seguridad, por lo que se tomaron acciones para fortalecer y modernizar la educación que la institución imparte a sus estudiantes, mediante la aplicación del diseño editorial en el manual de Operaciones Policiales I.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

ANTECEDENTES

“La Academia de la Policía Nacional Civil es un centro de enseñanza creado con la finalidad de educar y de formar integralmente recurso humano policial altamente capacitado, técnico, científico, con principios y valores éticos apegados al régimen constitucional y leyes vigentes de la nación, para conformar las fuerzas de la Policía Nacional Civil que brinden los servicios de seguridad y protección ciudadana de manera eficiente y eficaz a los guatemaltecos.” (PNC, 2016)

“La formación de los nuevos agentes de policía permite a la institución policial tener la capacidad de generar acciones de prevención, investigación y de acercamiento comunitario, que viabilice el cambio del paradigma policial hacia un modelo preventivo sustentado en una revisión crítica y permanente de sus procesos y procedimientos, sobre la base de una doctrina de servicio público que busque la eficiencia y calidad en su labor.” (PNC, 2016)

“La creación de los manuales tiene como fin, definir un marco de actuación y estandarizar, los pasos y procedimientos que debe seguir un Policía Nacional Civil, al momento de encontrarse en las diferentes vicisitudes de su actuar policial, por lo tanto la Comisionada Presidencial para la Reforma Policial declaró prioritario redactar una propuesta de Doctrina Institucional de la Policía Nacional Civil, que fue aprobada el 12 de Junio del 2012 y divulgada oficialmente el 15 de Julio del mismo año. Documento que contiene principios constitucionales y legales que enmarca las funciones esenciales de la Policía Nacional Civil, visión, misión y actuación, los niveles de influencia en la utilización de la fuerza, las formas de actuación, y los principios, valores y cualidades policiales.” (SGED, 2012)

“Derivado de la creación de la doctrina institucional, surge la necesidad de crear, reformar y/o actualizar los manuales policiales que constituyen parte de la doctrina, dicha necesidad llevo a hacer el manual “Procedimiento para la elaboración y estandarización de manuales de instrucción policial”, con la presente base se elaboran los manuales que sirven de guía para que los siguientes lleven el mismo formato y requisitos, quedando entonces la Sub Dirección General de Estudios y Doctrina responsable de la elaboración de los demás manuales que sean necesarios crear, para el buen desempeño del elemento policial.” (SGED, 2012)



DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE COMUNICACIÓN VISUAL

La Academia de la Policía Nacional Civil Dr. Carlos Vinicio Gómez Ruíz cuenta con 39 manuales para impartir el curso básico de formación de agente de policía, sin embargo aún con la existencia de un manual de normas para la elaboración de los mismos, no existe una línea gráfica ni un estándar para elaborarlos.

Al contener los manuales sólo texto, se han evidenciado dificultades dentro de la formación relacionadas con el procesamiento de la información, además al carecer de estructura didáctica no fomentan el interés, ni la motivación para estudiar los temas de la asignatura y esto influye en la calidad de la formación de los estudiantes.

JUSTIFICACIÓN

Trascendencia del proyecto

Teniendo un prototipo efectivo del manual de Operaciones Policiales I, se busca poder implementar la línea gráfica y estandarizar los otros 38 manuales del curso básico de formación de agente de policía de la APNC, teniendo mejores herramientas didácticas se mejorará el rendimiento de los nuevos agentes de policía a nivel nacional, logrando así que egresen de la academia con una mejor preparación y a su vez contribuir al fortalecimiento de la seguridad en el país.

Incidencia del diseño gráfico en el problema detectado

La acción de diseño editorial en el manual será fundamental para emplear esta herramienta didáctica de manera más fácil y clara, al aplicar una línea gráfica no sólo se creará un estándar de los manuales, sino se hará más sencilla la organización de los temas de la asignatura, por lo que se facilitará el procesamiento de la información de los mismos.

Factibilidad del proyecto

La disponibilidad de información y el tiempo por parte de los dirigentes de la Academia de la Policía Nacional Civil Dr. Carlos Vinicio Gómez Ruíz es fundamental ya que con dicha información se construirá y desarrollará todo el proyecto. Cada método de aprendizaje y material posee características, requerimientos y necesidades específicas, el estudio en diseño gráfico nos da las herramientas y la capacidad de hacer las investigaciones pertinentes para poder proponer un material eficiente que cumpla con todas las necesidades requeridas por la institución, además se cuenta con el respaldo de la Universidad de San Carlos de Guatemala, recibiendo asesorías y orientación a lo largo de todo el proceso.



OBJETIVOS

Objetivo General

Contribuir al mejoramiento de la formación de los agentes de policía egresados de la APNC, mediante el diseño gráfico de una herramienta didáctica efectiva.

Objetivos Específico

- De comunicación

Fortalecer el aprendizaje de los alumnos del curso básico para agente de policía de la APNC, mediante la correcta aplicación del diseño editorial en el manual de Operaciones Policiales I.

- De diseño gráfico

Adaptar y lograr una unidad armónica entre el texto, la imagen y diagramación del contenido del manual de Operaciones Policiales I, a través del diseño editorial.

CAPÍTULO 2

PERFILES

INSTITUCIÓN

ANTECEDENTES

Academia de la Policía Nacional Civil Dr. Carlos Vinicio Gómez Ruíz

“Como antecedente de lo que hoy se conoce como la Subdirección General de Estudios y Doctrina, se estableció la Subdirección General de Estudios, la cual inició sus funciones el 13 de enero del año 2006, organizándose primero el despacho del Subdirector General de Estudios, la Secretaría Técnica y la Unidad de Planificación y Administración Financiera. En julio de 2007 fue implementado el Departamento de Coordinación, Cooperación y Enlace; a mediados de enero del 2008, fueron creados e implementados los departamentos de Planificación Educativa y Desarrollo, y Supervisión Docente, completándose la estructura orgánica de la Subdirección General de Estudios.” (PNC, 2016)

“A inicios del año 2012 se acordó liquidar la Subdirección de Estudios, suprimiendo sus unidades existentes y dedicándose exclusivamente a los procesos financieros propios de los centros educativos policiales. Para julio de ese mismo año, se consolida por medio de la emisión del Acuerdo Gubernativo 153-2012, por medio del cual se crea la Subdirección General de Estudios y Doctrina de la Policía Nacional Civil como el ente rector de los órganos ejecutores de los programas de educación y sistema integral de enseñanza de la Policía Nacional Civil; estableciéndose la estructura que posibilitara el buen funcionamiento de la Subdirección y el cumplimiento de sus funciones, implementándose las siguientes unidades: Secretaría Técnica, Unidad de Planificación Administrativa y Financiera, Academia de

Policía Nacional Civil (APNC), Escuela de Formación de Oficiales de Policía (ESFOP), Escuela de Estudios Superiores de Policía (ESPOL) y la Escuela de Especialidades de Policía (EPOL).” (PNC, 2016)

“La Subdirección General de Estudios y Doctrina de la Policía Nacional Civil fue creada con una visión futurista como el ente rector del sistema educativo de la Policía Nacional Civil y de los centros educativos policiales, para desarrollar la enseñanza de las ciencias policiales en forma dinámica y moderna, acorde a la evolución de la sociedad y las necesidades educativas de la institución.” (PNC, 2016)

“Inició sus funciones el 18 de julio de 2012, de acuerdo con el Acuerdo Gubernativo 153-2012, por medio del cual se establece como el ente rector de los órganos ejecutores de los programas de educación y sistema integral de enseñanza de la Policía Nacional Civil, cuya estructura posibilita el cumplimiento de sus funciones.” (PNC, 2016)



FILOSOFÍA

Misión:

“Dirigir y suministrar educación integral y profesional al personal de la Policía Nacional Civil en sus centros educativos policiales, facilitando al estudiante de las herramientas técnico científicos, jurídicas, humanistas y policiales del más alto nivel, a través de métodos de aprendizaje activos desde su ingreso y durante su carrera policial, para prestar servicios de seguridad eficaces y eficientes a la población.” (PNC, 2016)

Visión:

“Ser una entidad educativa profesional con un sistema educativo organizado, dinámico e integrador, con educadores calificados y recursos necesarios, contribuyendo a la mejora constante de los estándares profesionales de los integrantes de la Policía Nacional Civil, reflejados en el cumplimiento de la visión y misión institucional.” (PNC, 2016)

POLÍTICAS

- Promover la formación del personal policial y el quehacer del sistema educativo policial, en el espíritu y lineamientos de la seguridad democrática y la seguridad de la nación.
- Orientar la administración del sistema educativo en el modelo policial preventivo para profesionalizar al personal de la Policía Nacional Civil.
- Dirigir la actividad del sistema educativo policial a la producción del conocimiento científico, con el objeto de promover el desarrollo de las ciencias policiales.
- Encauzar el sistema educativo policial al establecimiento de un proceso permanente de evaluación y monitoreo de la actividad educativa para mantener la calidad de la educación policial.
- Direccionar la actividad del sistema educativo policial para alcanzar permanentemente el bienestar de la comunidad educativa.
- Orientar la actividad del sistema educativo policial para que se impulse el desarrollo cultural y social de sus miembros.
- Orientar la actividad del sistema educativo policial al establecimiento de una estrecha relación con la comunidad en temas policial, en la cual los alumnos y docentes contribuyan a la búsqueda de soluciones.
- Orientar la acción educativa con normas que respalde la actividad educativa, particularmente en sus aspectos académicos, disciplinarios y administrativos.
- Direccionar la actividad del sistema educativo policial hacia la eficacia y eficiencia de los procesos administrativos con estricto apego a las leyes de la República, a la normativa policial y a la transparencia.

(PNC, 2016)

ORGANIGRAMA



SUBDIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS Y DOCTRINA
DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL

SECRETARÍA
TÉCNICA

UNIDAD DE
PLANIFICACIÓN
ADMINISTRATI-
VA Y FINANCIERA

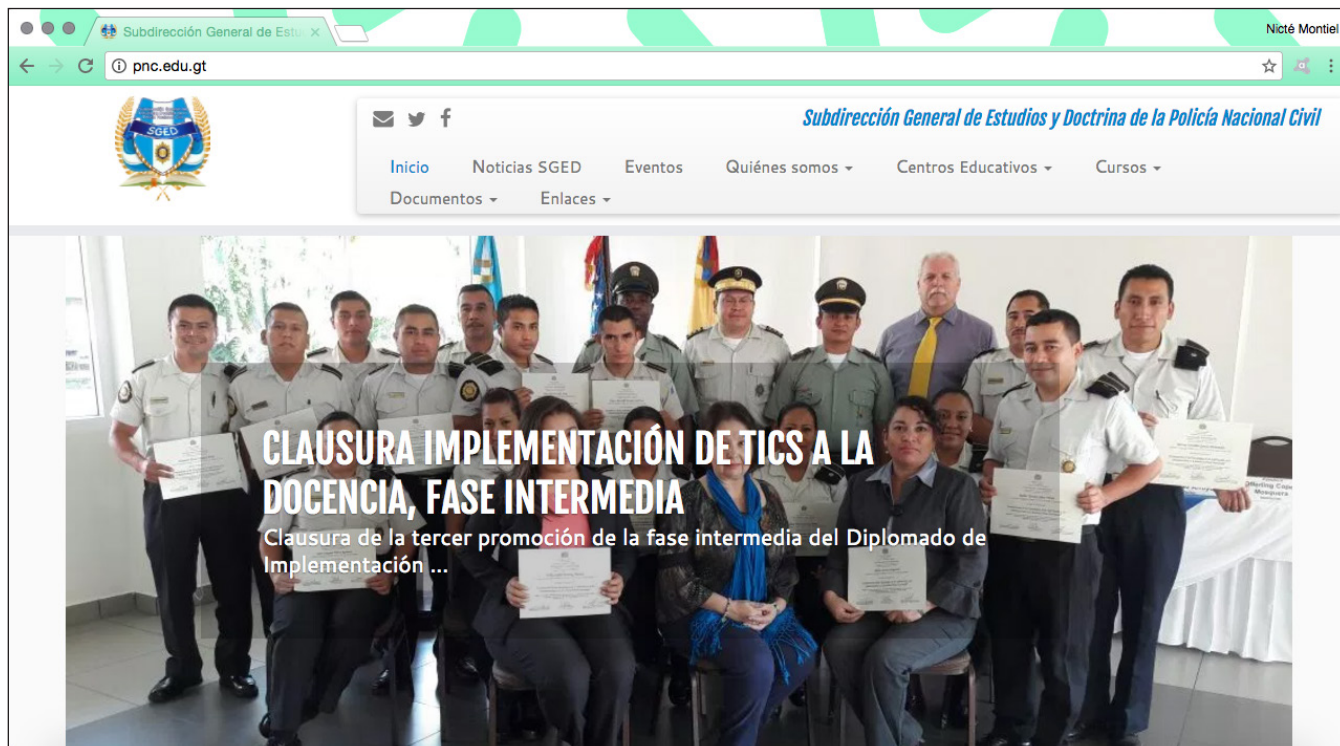
ACADEMIA DE
LA POLICÍA
NACIONAL CIVIL

ESCUELA DE
FORMACIÓN DE
OFICIALES DE
POLICÍA

ESCUELA DE
ESTUDIOS
SUPERIORES DE
POLICÍA

ESCUELA DE
ESPECIALIDADES
DE POLICÍA

PÁGINA WEB



<http://pnc.edu.gt>

LOGOS INSTITUCIONALES



Policía Nacional Civil



Subdirección General de Estudios y Doctrina

GRUPO OBJETIVO

CARACTERÍSTICAS

GEOGRÁFICAS

- Son guatemaltecos de origen y residen en la República de Guatemala.
- Son internos de la Academia de la Policía Nacional Civil Dr. Carlos Vinicio Gómez Ruiz.

PSICOGRÁFICAS

- Conocen generalidades de la historia, cultura, tradiciones, geografía, arte y literatura de Guatemala, como parte de su acervo cultural y los aplican en sus actividades cotidianas.
- Poseen condiciones físicas, psicológicas y habilidades para enfrentar y resolver situaciones complejas.
- Demuestran capacidad de análisis, síntesis, adaptación, trabajo en equipo, resolución de conflictos con nivel de responsabilidad, negociación, establecer contactos, manejos de emociones y tolerancia al estrés.
- Practican la disciplina, responsabilidad, espíritu de servicio, lealtad, profesionalismo, respeto, honestidad, integridad, honor y honradez.

SOCIODEMOGRÁFICAS

- Tienen entre 18 y 28 años de edad.
- Tienen aprobado el ciclo diversificado de educación media, reconocido por el Ministerio de Educación.
- Tienen conocimientos básicos en paquetes de Office e internet.
- Están comprometidos a cumplir el convenio de estudios y servicio policial.

SOCIOECONÓMICAS

- Nivel Medio - Bajo, tipo C2.
- Su ingreso promedio mensual está comprendido alrededor de los Q.1,500.00
- Habitan viviendas modestas localizadas en barrios y colonias populares, edificios multifamiliares, etc. (Por lo general alquiladas).
- De la APNC reciben mensualmente una beca de Q.800.00.



PSICOPEDAGÓGICAS

- Sus experiencias previas forman una base para el nuevo aprendizaje, y crean un adecuado contexto para la adquisición de conocimiento y habilidades nuevas.
- Necesitan saber el “por qué” es necesario aprender algo, antes de comenzar con el nuevo aprendizaje.
- Valoran más el aprendizaje que puede ser aplicado a las situaciones reales que enfrentan.
- La motivación y la curiosidad, aumentan su gusto y necesidad por aprender.

RELACIÓN INSTITUCIÓN Y G.O.

Para el grupo objetivo, la Academia de la Policía Nacional Civil, Dr. Carlos Vinicio Gómez Ruiz es un centro de enseñanza que los educa y forma integralmente para ser agentes de policía altamente capacitados.

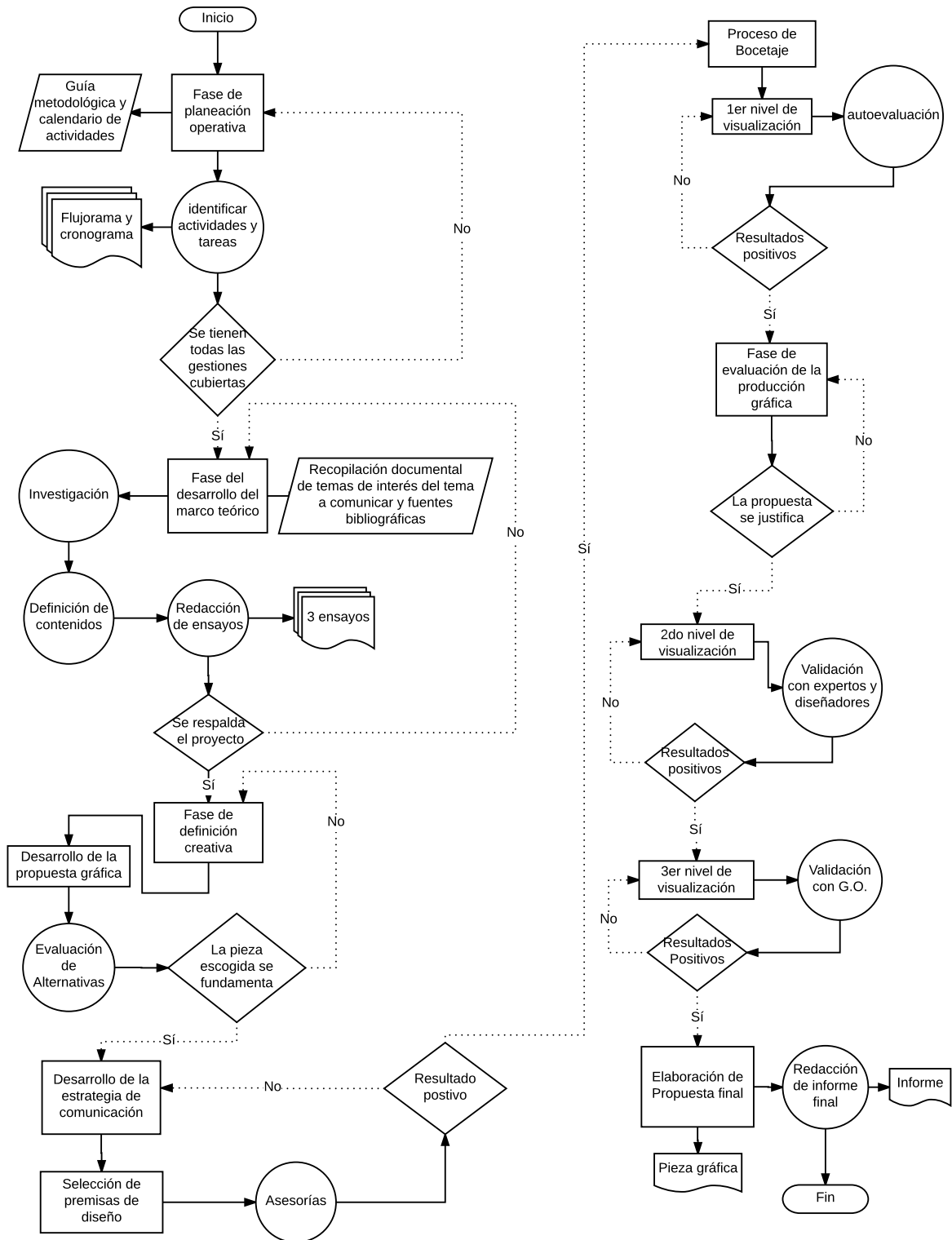
Educándolos con principios y valores éticos apegados al régimen constitucional y leyes vigentes de la nación, para así conformar las fuerzas de la Policía Nacional Civil y brindar los servicios de seguridad y protección ciudadana de manera eficiente y eficaz a todos los guatemaltecos.

CAPÍTULO 3

PLANEACIÓN OPERATIVA

FLUJOGRAMA

Muestra visual de la línea de pasos, actividades, recursos y tareas que implicaron el proceso de elaboración del diseño editorial del manual de Operaciones Policiales I.



CRONOGRAMA

MANUAL DE OPERACIONES POLICIALES I																
NO. ACTIVIDADES	MESES SEMANAS	Julio		Agosto			Septiembre				Octubre					
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
<i>Fase de planeación operativa</i>	1	Presentación de normativa del PG														
	2	Revisión y ajustes de protocolo														
	3	Identificar actividades y tareas														
	4	Selección de proyectos A, B y C														
	5	Análisis de piezas a diseñar														
<i>Fase de desarrollo del marco teórico</i>	6	Selección de temas a investigar														
	7	Recopilación de información														
	8	Redacción de 3 ensayos														
<i>Fase de definición creativa</i>	9	Briefing de diseño														
	10	Recopilación de referentes visuales														
	11	Plantear estrategias de diseño														
	12	Definir concepto creativo														
<i>Producción gráfica y evaluación de alternativas</i>	13	Definir premisas de diseño														
	14	Evaluación de alternativas														
	15	Procesos de bocetaje														
	16	Desarrollo de la propuesta gráfica														
	17	Validaciones														
<i>Informe final</i>	18	Elaboración de propuesta final														
	19	Presentación y entrega														
<i>Informe final</i>	20	Redacción de informe final														
	21	Diagramación de informe final														
	22	Revisión y aprobación														

RECURSOS Y COSTOS

<i>Producción Gráfica</i>			
gastos	costo por día	días	total
Investigación	Q.15.00	30	Q.450.00
Consultoría Creativa y Conceptualización	Q.100.00	10	Q.1,000.00
Diseño Gráfico	Q.150.00	30	Q. 4,500.00
*gastos operativos por mes		Sub-total	Q.5,950.00
<i>Otros Gastos</i>			
Impresión y empastado unidad			Q.500.00
		Total	Q.6,450.00

CAPÍTULO 4

MARCO TEÓRICO

EL TRABAJO DE LA POLICÍA

Este concepto se presta para confusiones y malas interpretaciones. Cuando se habla de policía, a la luz de las modernas doctrinas, se refiere a la paz, a la convivencia pacífica y a la armonía social que el Estado está en la obligación de garantizar en beneficio común.

Suárez Álvarez, J. (2011) menciona que en América Latina referirse a la policía se asocia, muchas veces, a corrupción, clientelismo, “gatillo fácil”, impunidad, malos tratos, ejecuciones extrajudiciales y terror. En casi todos los países de la región, la labor policial está desacreditada hasta por los propios gobiernos nacionales. Escasez y deficiente manejo de recursos, estructuras jerárquicas, formación precaria de agentes policiales e innumerables denuncias de violaciones de los derechos humanos en el cumplimiento de su función, configuran la realidad del sistema policial en varios países de la región.

No obstante, y a pesar de esta realidad, los agentes policiales cumplen un rol esencial en la protección de los derechos humanos de todas las personas. Delgado Mallarino, V. (1993) dice que en los últimos tiempos, las organizaciones de derechos humanos han reconocido la importancia de ese rol y han pasado de un enfoque basado en motivos de preocupación, sobre casos de violaciones de derechos humanos relacionados con funcionarios del Estado a una colaboración con ellos cada vez mayor.


Según la UNODC (2010) a la policía le compete el mantenimiento del orden público interno. No existe unidad de criterio en los tratadistas sobre el orden público. Algunos estiman innecesario definirlo, considerando anti técnico tratar de reducir a fórmulas concretas un tema tan extenso y controvertido.

El orden público que protege la policía resulta de la prevención y la eliminación de las perturbaciones de la seguridad, la tranquilidad, la moralidad pública, el urbanismo y ciertos aspectos económicos ligados directamente con el orden público.

Entonces decimos que la policía es el componente más obvio y visible del sistema de justicia penal y un servicio policial respetado es condición indispensable para la percepción positiva de la justicia. En la mayoría de los casos no existe una entidad única responsable de hacer cumplir todos los aspectos de la ley.

En los países en que ejercen las funciones de policía autoridades militares, ya sean uniformadas o no, o fuerzas de seguridad del Estado, se considera que la definición que comprende esos servicios es, “funcionarios de hacer cumplir la ley”, esta definición incluye a todos los agentes de la ley, ya sean nombrados o elegidos, que ejercen funciones de policía, especialmente las facultades de arresto o detención. (Código de conducta para funcionarios que hacen cumplir la ley, 1979, p.150)

Existen varios órganos, organizaciones o instituciones nacionales con dependencias regionales o locales que prestan servicios complementarios o semejantes. Y aun en los casos en que existe una fuerza nacional de policía, es probable que existan otras organizaciones encargadas de hacer cumplir la ley sea con funciones concretas, por ejemplo la aduana, la gendarmería o la policía fronteriza, o con funciones altamente especializadas, por ejemplo de lucha contra el blanqueo de dinero, de protección de la seguridad nacional o de investigación forense. (UNODC, 2010, p.2)



También puede existir una mezcla de servicios de policía públicos y privados, en que el Estado o grupos de interés privados comisionan a empresas privadas para el desempeño de ciertas funciones.

Es posible que en algunos lugares, las fuerzas militares participen por lo menos en algunos aspectos de la labor policial, especialmente en situaciones posteriores a conflictos en que el tipo y estilo de la actividad policial depende de lo que es viable en un contexto particular. Por su naturaleza misma, las sociedades que salen de un conflicto procuran establecer el orden y el estado de derecho y se encuentran en distintos estados de transición. En las etapas iniciales, es probable que la actividad policial dependa de la intervención militar y tienda más al enfrentamiento. En tales situaciones, es probable que el uso de la fuerza constituya una de las primeras opciones y que resulte más difícil conseguir la participación de todos los sectores de la comunidad en la estrategia policial. (UNODC, 2013, p. 7)

Durand, J. (2004) dice que la forma en que se prestan los servicios policiales depende de toda una serie de variables que incluyen las doctrinas políticas y culturales prevalecientes, así como la infraestructura social y las tradiciones locales.

Los enfoques de la policía varían desde los basados en un alto nivel de control, caracterizados a veces por el enfrentamiento, hasta los que insisten en las ventajas de una policía “por consentimiento”. El primer tipo suele ser muy centralizado, preferentemente reactivo y de tipo militarista. El segundo puede ser también centralizado pero interpreta la actividad policial más bien como una respuesta a las comunidades locales para la detección y resolución de los problemas que requieren intervención policial.

En general el término “funcionario de hacer cumplir la ley” se trata de una profesión que está siempre al servicio de los demás, que posee un gran compromiso con la sociedad y desempeña su trabajo con gran dedicación.

“La noción de policía es antigua, aunque la palabra no lo sea tanto. Por ello se habla sobre la noción de policía (es decir, la parte de la potestad estatal posteriormente denominada “policía”) y no de la palabra en sí, que es de uso moderno.”

Durand, J. (2004) explica que la palabra “policía” se deriva del idioma francés y su uso data del siglo XVIII. De una manera indirecta deriva del latín *politia*, y esta del griego *polis*, “ciudad”, que significa ciudad, o ciudad-estado. De ahí derivó “*politeia*”, palabra que define lo relativo a la constitución de la ciudad, el ordenamiento jurídico del Estado, conducta arreglada de los ciudadanos, gobierno, calidades cívicas del individuo.

En los inicios del Período helenístico, la policía fue el equivalente del gobierno del Estado, cualquiera fuera su régimen y se identificaba con el Estado. En la Edad Media, la noción de policía fue definida como “el buen orden de la sociedad civil presidida por la autoridad estatal, quedando el buen orden moral y religioso a cargo de la autoridad eclesiástica”. Después, durante el siglo XIV, apareció la palabra *police* con la que se designó el orden de los negocios públicos en las doctrinas jurídicas de Francia. Así, llegado el Renacimiento, el término ‘policía’ pasó a entenderse como “el buen orden en la cosa común”.

Partiendo de esta idea, policía y gobierno de Estado eran conceptos idénticos. El Estado podía utilizar la coerción para buscar el bien común, bajo el total arbitrio del soberano, todo ello sin limitaciones jurídicas, por lo que esta forma de entender el derecho de policía llevó al absolutismo.

Según Durand, J. (2004) este concepto se transformó a mediados del siglo XVII: el monarca mantenía bajo su control lo relativo a la policía propiamente dicha, mientras que las funciones del Estado fueron divididas. Así, dentro del ámbito del derecho, la justicia pasó a ser una función especial.

Actualmente la palabra “policía”, es definida por el Diccionario de la Real Academia Española, como “cuerpo encargado de velar por el mantenimiento de orden público y la seguridad de los ciudadano, a las órdenes de las autoridades políticas”. Según la acepción 2., es el “buen orden que se observa y guarda en las ciudades y repúblicas, cumpliéndose las leyes y ordenanzas establecidas para su mejor gobierno.”

Según la Doctrina de la PNC (2012) esta ciencia tiene por objeto el estudio sistemático y metódico de la Policía como Institución y como estructura. En términos programáticos, se propone el conocimiento de la esencia institucional y estructural de la policía, su origen, evolución, componentes funcionales y orgánicos, relaciones y fines.

a) Objeto de la ciencia policial

La policía como institución y como estructura

b) Método

Dado que la policía existe en el mundo de la cultura, su método debe ser también cultural.


Es decir: implica un proceso cognoscitivo, en el que ocurren una serie de procedimientos y técnicas, que pueden ordenarse en etapas o fases.

Para ser un buen candidato a policía se requiere tener una serie de rasgos, valores y actitudes, asimismo se debe poseer un gran autocontrol para hacer frente a situaciones difíciles, ser tolerante, tener empatía y mostrar interés por los demás.

El éxito de su actividad y de su ejercicio consiste que las reglas sean interiorizadas en forma de comportamiento, por lo cual se reclama de ella fundamentalmente una acción educadora y preventiva. Desde este enfoque, no existe ninguna otra profesión que acumule tantas características positivas vinculadas a su definición: protección de la libertades públicas y de la estricta aplicación de las leyes. La policía es así expresión de la autoridad administrativa y política, igual que instrumento de la protección de la sociedad civil. (Doctrina PNC, artículo 2, p.21)

El trabajo de un agente de policía exige una gran vocación, dado que se trata de una profesión de entrega constante, de un profundo compromiso social que no se toma vacaciones, un buen policía no se desconecta de su puesto cuando se encuentra fuera de su horario de trabajo; al contrario su sed de justicia lo acompaña las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Osse, A. (2007) dice que el estrés puede convertirse en el peor enemigo de un policía, y es importante conocer esta posibilidad antes de decidirse por esta profesión. Pasar muchas horas en la vía pública, tolerando eventuales insultos y provocaciones, soportando el calor y el frío, debiendo responder siempre con respeto y simpatía a las preguntas de cualquier persona, sin importar su nacionalidad, su sexualidad, su religión o su estatus social, son algunas de las características del día a día en esta profesión.



“Las organizaciones policiales son servicios disciplinados con estrictas jerarquías de mando, responsabilidades y obligación de rendir cuentas. El desempeño individual se juzga en función de los procedimientos operativos estándar (“reglamento”), documentos de política o manuales de orientación, o todos ellos, que detallan la forma en que los agentes deben comportarse y ejercer sus poderes.” (UNODC, 2013, p. 11)

La Doctrina Policial es un conjunto coherente de principios y valores que conforman la cultura institucional, caracterizan una gestión policial moderna y expresan la identidad de la Policía y su compromiso social.

Las funciones, poderes y procedimientos de la policía suelen estar definidos y limitados por ley. Las leyes pertinentes pueden consistir en una Ley de policía, un Código de procedimiento penal o un Código penal o todos ellos. La Ley de policía suele abarcar los elementos orgánicos así como los poderes pertinentes de una fuerza policial, sobre todo en la esfera del orden público. Los poderes de la policía en relación con las investigaciones de delitos tienden a encontrarse en los códigos nacionales de procedimiento penal. (UNODC, 2013, p. 11)

“Ningún funcionario encargado de hacer cumplir la ley infligirá, instigará o tolerará actos de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, ni podrá alegar como justificación de tales actos que ha recibido órdenes superiores o circunstancias especiales como estado o amenaza de guerra, inestabilidad política o cualquier otra emergencia pública. Se dedicará especial atención a la protección de los derechos humanos de miembros de grupos potencialmente vulnerables, como niños, ancianos, mujeres, refugiados, desplazados, etc.” (Diez normas básicas de derechos humanos para funcionarios que hacen cumplir la ley, 1998, p.3)

La prestación de servicios de la policía local depende en gran medida del resto de la infraestructura nacional. Si los dirigentes reconocen la importancia de la actividad policial local estarán más dispuestos a prestar atención a la financiación necesaria y la aportación de recursos a ese nivel. La mayor parte de la labor de la policía local no es ni espectacular ni atrae la atención de la prensa, pero constituye la base de la justicia y del estado de derecho.

Por otro lado, la policía con base en la comunidad ha demostrado ser en los últimos años una estrategia eficaz y productiva de la actividad policial a nivel local. Emplea, en efecto, la comunidad y las estructuras comunitarias y, en colaboración con ellas, detecta los problemas delictivos y de perturbación del orden que afectan al vecindario local y responde para resolverlos.

Esta estrategia exige adaptar las estructuras policiales haciéndolas más receptivas a las consultas e inclusivas de lo que serían en otras circunstancias. Como estrategia, la policía comunitaria no es una panacea universal pero ayuda sin duda a eliminar los malentendidos, las sospechas y los conflictos entre los agentes de policía y las comunidades en las que aquellos desempeñan sus actividades. La diferencia fundamental es que insiste en la cooperación y no en el enfrentamiento.

Existen ciertos rasgos de la personalidad que forman parte de los requisitos de un candidato a policía, como por ejemplo un fuerte autocontrol que permita la resolución de situaciones extremas, una gran tolerancia, un interés genuino por el prójimo y sus problemas y la empatía suficiente para generar confianza y seguridad en quienes acuden a él.

En la Doctrina de la PNC (2012) dice que las organizaciones policiales modernas consideran que el factor más importante dentro de su estructura es el factor humano (trátese de hombre o de mujer), pues es en el interior de cada uno de ellos donde se libra la primera batalla. De ahí que se considere que la preocupación permanente de cualquier jefe debe ser ganar y desarrollar la fuerza espiritual de sus hombres. Ganar el corazón y la mente de un subordinado significa que el mismo confiará en el jefe cuando, obedeciéndole, se enfrente a situaciones de extrema violencia, con riesgo de muerte incluso, y lo mismo en las propias del trabajo cotidiano. Para lograrlo, el líder policial debe cultivar principalmente una elevada moral en la gente y la eficacia de la organización, condiciones indispensables para tener éxito y alcanzar el objetivo.

En todo caso, hay siempre un jefe de policía a la cabeza de una jerarquía consistente en fuertes líneas de mando con funciones y responsabilidades claramente definidas a cada nivel.

En el punto más alto de la escala correspondiente de las actividades policiales operativas hay un jefe policial. En la doctrina de las organizaciones policiales no se emplea el término líder, sino jefe (jefe de distrito, de comisaría, de estación, de subestación u otros) y se le asigna a la persona que lo encarna, según estas tres dimensiones: mando, comando y conducción.

El mando: Es la acción de persuadir y dirigir a los hombres que integran la organización, para influir en ellos y lograr su adhesión o cooperación voluntarias.

El comando: Es el ejercicio de la autoridad y responsabilidad legal de quien ocupa el cargo de jefe, y como tal las leyes y reglamentos lo prescriben y limitan.

La conducción: Es una actividad libre y creadora, que con técnicas particulares permite solucionar un problema policial, mediante la aplicación del comando. (Doctrina PNC, artículo 13, p.23)


“... La fortaleza de la educación policial se sustenta en una premisa: la capacidad de mando no es innata, sino que se aprende reconociendo que algunas personas tienen mayores cualidades para mandar a otras. Por esto la primera responsabilidad de la fuerza policial debe consistir en seleccionar para la etapa de formación a los elementos que manifiestan potencialidades para desarrollar la personalidad de líder.” (Doctrina PNC, artículo 13, p.21)

Dado el poco respeto que en muchos países se siente por sus cuerpos de policía, en parte alimentado por la corrupción y la manipulación de la verdad, existe una idea generalizada de que los policías son personas ineptas y desalineadas, que pasan el día leyendo el periódico y bebiendo café.

Por lo que es muy importante que un buen agente de policía cuente con una buena formación académica y que posea una moral inquebrantable.

“Artículo 52. Todos los policías tienen el derecho y el deber de perfeccionarse profesionalmente. A tal fin podrán realizar los cursos que respondan a las exigencias de los perfiles profesionales requeridos conjugando destinos y cursos de acuerdo con las exigencias del servicio y sus propias aptitudes.” (Doctrina PNC, 2013, p.133)

Existen millones de jóvenes que se preparan a conciencia, que entrenan duramente y que dejan atrás su vida personal para entregarse de lleno a la protección de sus conciudadanos, arriesgándose día a día para asegurar el bienestar de la mayoría en lugar de conformarse con el propio.



Algunas autoridades policiales consideran que los agentes que no siguen estudiando o que pasan demasiado tiempo desempeñando un cargo o función, dejan de dedicarse de lleno a la tarea o se vuelven vulnerables a la corrupción.

Para contrarrestar esta tendencia, algunas organizaciones policiales siguen una política de rotación por la cual los agentes son reasignados periódicamente a nuevas tareas, después de cumplido cierto plazo. Esta política tiene consecuencias sobre la continuidad, la memoria de la organización y la confianza (sobre todo en el contexto de la policía comunitaria en que los agentes hacen una gran inversión de esfuerzo estableciendo relaciones personales), pero los partidarios de la rotación consideran que las ventajas son más que las desventajas. (UNODC, 2010, p.16)

En muchos países, los órganos policiales dependen de un ministerio del gobierno, en Guatemala el encargado es el Ministerio de Gobernación.

Que de conformidad con la Ley del Organismo Ejecutivo, corresponde al Ministerio de Gobernación formular las políticas, cumplir y hacer cumplir con el régimen jurídico relativo al mantenimiento de la paz y el orden público, la seguridad de las personas y de sus bienes, y la garantía de sus derechos.

Como parte del referido Ministerio, la Policía Nacional Civil tiene como misión contribuir a la protección de la vida, la integridad física, la seguridad de las personas y sus bienes, el libre ejercicio de sus derechos y libertades, así como combatir el delito a través de la prevención e investigación del mismo, actuando dentro del marco del estado de Derecho, con la finalidad de preservar el orden y la seguridad pública. (Ley de la Policía, 2013, p.61)

De acuerdo con la concepción civilista, la Policía es una institución que vigila la vida colectiva para que se desarrolle normalmente. En consecuencia, el éxito de su actividad y de su ejercicio consiste que las reglas sean interiorizadas en forma de comportamiento, por lo cual se reclama de ella fundamentalmente una acción educadora y preventiva.

Desde este enfoque, no existe ninguna otra profesión que acumule tantas características positivas vinculadas a su definición: protección de la libertades públicas y de la estricta aplicación de las leyes. La policía es así expresión de la autoridad administrativa y política, igual que instrumento de la protección de la sociedad civil. (Doctrina PNC, artículo 2, pg. 21)

La policía tiene encomendados amplios poderes que pueden tener efectos trascendentales sobre las vidas de las personas y que, en caso de utilizarse de forma indebida, pueden conducir a graves violaciones de los derechos humanos.

Por este motivo las normas internacionales han establecido límites a estos poderes. Una acción policial orientada a los derechos humano significa acción policial conforme a estas normas internacionales. Significa tratar de evitar el uso de la fuerza, pero poder y estar dispuesta a usar la fuerza de manera lícita y proporcionada cuando sea estrictamente necesario y rendir cuentas de su uso después. (Osse, 2007, p. 16)



La sociedad ha delegado en los funcionarios de las fuerzas de seguridad poderes únicos como el uso de la fuerza, o la capacidad para realizar detenciones. Y para cumplir satisfactoriamente con esta delegación de poderes, las fuerzas de seguridad deben actuar con transparencia y enfocar la defensa de los derechos humanos como elemento inherente a su trabajo profesional, ni más ni menos, y este comportamiento debe concretarse, por ejemplo, en la prohibición absoluta de la tortura o la detención ilegal. Así, las violaciones de derechos humanos, los comportamientos contrarios a los mismos por parte de algunos policías, son síntomas claros de un ejercicio no profesional de los poderes especiales que la sociedad les ha conferido.

Osse, A. (2007) indica que la colaboración eficaz, entre todas y todos nosotros y las fuerzas de seguridad, en temas de interés mutuo, hace necesario también que nos intereseamos por conocer cómo es el trabajo de estas fuerzas “por dentro”, las dificultades que encuentran en su día a día, y su opinión sobre la mejor forma de llevar a cabo sus tareas y su relación con la sociedad.

Debemos lograr que nuestras preocupaciones sean conocidas, pero al mismo tiempo es fundamental que les conozcamos. Debemos ser capaces de elaborar sugerencias y recomendaciones que de hecho sirvan para mejorar el trabajo policial y al mismo tiempo, la protección de los derechos de las personas; tenemos que comenzar un diálogo que incluya normas y protocolos de actuación policial, la responsabilidad del policía, la rendición de cuentas, la formación, la colaboración con la sociedad civil, y la reforma de las fuerzas de seguridad. Es nuestra responsabilidad denunciar los abusos que cometen policías, pero también lo es el trabajar para que las personas que integran las fuerzas de seguridad se impliquen en la defensa de los derechos humanos.

La policía es una fuerza que depende del Estado y cuya principal misión es la de mantener el orden público y garantizar la seguridad de los ciudadanos de acuerdo a las órdenes que se emanen desde el ámbito gubernamental.

Es una de las profesiones mas difíciles pero grande y muy humana a la vez, donde se exige estar siempre al servicio de los demás, un gran compromiso con la sociedad y desempeñar el trabajo con una gran dedicación.

LA IMPORTANCIA DEL DISEÑO EDITORIAL EN LOS MATERIALES DIDÁCTICOS

Al hablar de diseño gráfico se ingresa a un amplio mundo de posibilidades donde se puede, mediante metáforas visuales, comunicar, afectar el conocimiento, las actitudes y el comportamiento de la gente, provocar sensaciones usando una variedad de piezas gráficas.

El diseño editorial es la rama del diseño gráfico y del diseño de la información que se especializa en la maquetación y composición de distintas publicaciones tales como libros, revistas, periódicos, etc.

“El diseño editorial incluye la realización de la gráfica interior y exterior de los textos, siempre teniendo en cuenta un eje estético ligado al concepto que define a cada publicación y teniendo en cuenta las condiciones de impresión y de recepción, logrando una unidad armónica entre el texto, la imagen y diagramación.” (Rosas, 2012)

Se podría afirmar que la implementación del diseño editorial y la proliferación de los libros comienza con Gutenberg y su imprenta en el siglo XV. Pero antes de que los libros impresos llegaran al occidente, los chinos ya contaban con los principales ingredientes para crear la combinación que generaría una revolución cultural: el papel, la tinta, los colorantes y los moldes de los signos fueron combinados en el siglo XII para fijar ideas en China. Mucho antes de Gutenberg y los Chinos, las primeras civilizaciones antes de Cristo, como los Sumerios, ya plasmaban letras sobre diversos soportes. Sin embargo, sin duda alguna es con Gutenberg que comienza el cambio en el destino de la humanidad, con una revolución extraordinaria en la forma de transmitir ideas de fácil acceso a las masas. (Castrillón, 2012).

Las técnicas de impresión desde el siglo XV no sufrieron mayores variaciones hasta el siglo XIX, en donde se profesionaliza el mercado editorial y los procesos de impresión comienzan a dar paso a sus mayores cambios; entra el huecograbado, el relieve, la litografía, posteriormente la linotipia, y ya en el siglo XX, la optimización de estos procesos se acelera con la entrada del offset, que le dio mayores valores al color sobre el papel.

Fue solo hasta finales del siglo XX que el libro comenzó a sufrir cambios drásticos. Esta vez no en pro de mejoras de calidad como había sucedido en siglos anteriores, sino como respuesta a la revolución digital y la era del hipertexto. Es en este momento cuando comienzan a ponerse de moda los llamados libros electrónicos, también conocidos como eBooks. Publicaciones cuyo soporte es un archivo electrónico, su texto se presenta en formato digital y se almacena en diskette, CD-Room o en Internet. Más adelante aparece la llamada tinta electrónica: una lámina casi tan delgada como el papel con la posibilidad de enrollarse.

El campo editorial ha tenido un avance significativo de décadas, a la hora de conseguir resoluciones avanzadas y pigmentos con colores que anteriormente eran imposibles de plasmar y en el campo del papel también han aparecido diversas texturas, colores y materiales que han posicionado a los libros en un alto nivel de calidad.

Para generar un buen flujo de información es indispensable saber cómo organizar dicho contenido, a partir de un modelo conceptual obteniendo una metodología la cual se encarga de guiarnos para llegar a un buen resultado.

“La información seleccionada se tiene que depurar y tomar en cuenta si funciona y porque, un tema puede llevarte a contenidos muy generales, sin embargo si nos enfocamos a algo más específico de ese tema, será más fácil llegar a algo más concreto que nos facilite el proceso en nuestro camino a obtener los resultados esperados.” (García Cervantes, 2014, p.29).

Asimismo es importante el acomodo y la distribución de los distintos elementos en el espacio visual de una publicación, ya sean textos o ilustraciones, la composición se genera a partir de elementos básicos tales como: Punto, línea, contorno, dirección, textura, dimensión, posición, etc.

La composición es parte fundamental para la comunicación y correcta comprensión de una publicación obteniendo: armonía, proporción y el equilibrio entre elementos. ¿Pero cómo se puede llegar a esto? El primer paso para lograr una correcta composición, es elegir los elementos apropiados para el medio en cuestión: qué forma, qué tamaño, qué dimensión asignaremos al espacio del que disponemos en nuestra composición gráfica y tener en cuenta que cada uno de estos elementos está cargado de un alto potencial significativo desde el punto visual y que, manejados adecuadamente, llegan a constituir una sólida base de comunicación de nuestro mensaje en función de la forma, tamaño, ubicación, etc. que les asignemos.

El equilibrio visual que un diseñador puede definir en una composición puede ser formal o informal en función de la ubicación y carga visual que se asigne a cada elemento.

En el equilibrio formal se busca un centro óptico dentro del diseño y que no tiene por qué coincidir con el centro geométrico de la composición, el punto de equilibrio formal suele estar ubicado un poco por encima del centro geométrico. El equilibrio informal, por el contrario, está altamente cargado de fuerza gráfica y dinamismo, prescinde por completo de la simetría y los pesos visuales de los elementos, buscando diferentes densidades tanto formales como de color, que consigan armonizar visualmente.

De todos es sabido que las formas pequeñas poseen menor peso visual que las más grandes. Si, además la forma de la figura no es regular, su peso aumenta notablemente. Ocurre también que determinados colores poseen mayor peso visual que otros: los colores, cuanto más luminosos sean, mayor peso compositivo tendrán. Al mismo tamaño, el que posea un color más intenso y luminoso tendrá más protagonismo en la composición. Sin embargo, si mantenemos el color pero variamos el tamaño, nadie duda que el mayor sea el que adquiera más importancia gráfica. La ubicación también establece de manera determinante el peso de los elementos. (García Cervantes, 2014, p.33).

Castrillón, A. (2012) explica que una herramienta muy útil que nos puede asegurar mayor equilibrio en nuestra composición al momento de diseñar, es la retícula. Esta es una estructura en dos dimensiones hecha de líneas verticales y horizontales utilizada para estructurar el contenido.

“La retícula sitúa los elementos en un área espacial dotada de regularidad, lo que los hace accesibles; los lectores saben donde encontrar la información que buscan, porque las uniones entre las divisiones verticales y las horizontales actúan como señales indicativas para su localización. el sistema ayuda al lector a comprender su uso. En cierto modo, la retícula es como una especie de archivador visual.” (Dávila, 2004, p.7).

La retícula es un conjunto de líneas y guías que se trazan sobre el espacio de un proyecto gráfico para poder organizar y unificar el espacio a nivel compositivo. Sobre esta se asientan todos los elementos que componen la producción gráfica: títulos, subtítulos, texto, imágenes, etc. Una retícula impone orden, uniformidad y coherencia. Cervantes (2014) dice que una página con retícula transmite estructura y una cierta mecánica, frente a algo desordenado, desestructurado o caótico, funciona como una guía en los elementos de la maquetación, con la finalidad de conseguir, un orden y estética.

El uso de una retícula permite que un diseñador pueda maquetar cantidades ingentes de información, como por ejemplo en un libro o en una serie de catálogos, en un tiempo sustancialmente más corto, porque muchas de las cuestiones que afectan al diseño ya se habrá resuelto en el momento de construir la estructura reticular. La retícula permite asimismo que muchas personas colaboren en el mismo proyecto relacionados, a lo largo del tiempo, pasando de un proyecto al siguiente sin que las características visuales de vean afectadas por ello.

Todos los problemas de diseño son distintos y cada uno de ellos exige una estructura reticular que sea útil para sus elementos particulares.

“Existen algunas clases de retícula básicas y como punto de partida, cada una de ellas es adecuada para resolver determinados problemas. El primer paso del proceso radica en considerar cuál es el tipo de estructura básica que se adaptará mejor a las necesidades específicas del proyecto.” (Dávila, 2004, p.22).

La simetría es una de las herramientas fundamentales y naturales para lograr el ordenamiento de las formas que intervienen en un diseño, ella permite ajustar la organización de los elementos en desarrollo.

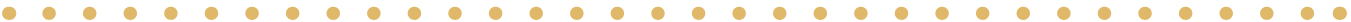
“La simetría es un concepto asociado con equilibrio y regularidad, con centralización y orden claramente perceptible, con repetición y redundancia, con permanencia y rigidez, con jerarquía y clasicismo. Además la simetría es un rasgo característico de formas geométricas, objetos materiales, o entidades abstractas, relacionada con su invariancia bajo ciertas transformaciones, movimientos o intercambios. (García Cervantes, 2014, p.33).

De la compaginación también depende la simetría y el equilibrio del libro, también es conocida como maquetación o ensamblado. Podemos encontrar diferentes tipos de compaginaciones. La sencilla formando páginas que se componen de texto seguido o compleja que consiste en la combinación de texto con imágenes.

En función de su estilo podemos encontrar la clásica en la cuál se dispone de elementos proporcionados, las imágenes siguen el ritmo del texto y se eliminan elementos que sugieran movilidad. Moderna en la que se prescinde de las arracadas, juega con los espacios en blanco como elemento decorativo. En la compaginación libre se juega con distintos esquemas de disposición de masas y blancos, aprovechando al máximo los medios que se disponen. (Álvarez Fernández, 2009, p.29).

El principal elemento del diseño de libros es la tipografía, su función consiste en hacer legible el texto, decimos que estamos leyendo cuando, por medio de la figura de las letras y las palabras, reconocemos su fonética y su significado.

El tipógrafo Stanley Morison la definió como: “Arte de disponer correctamente el material de imprimir, de acuerdo con un propósito específico: el de colocar las letras, repartir el espacio y organizar los tipos con vistas a prestar al lector la máxima ayuda para la comprensión del texto escrito verbalmente.”



Las tipografías serif son las que se utilizan en textos impresos extensos, como libros, periódicos y revistas, ya que facilitan la lectura porque crean en el ojo la ilusión de una línea horizontal, que es la línea por la que se desplaza la vista al leer. Por el contrario, en las páginas web, por ejemplo, se prefiere el uso de las tipografías sans serif porque se aprecian mejor sobre una pantalla. Así, las tipografías que podemos encontrar en los libros son Baskerville, Bodoni, Caslon, Century Old Style, Fournier. (García Cervantes, 2014, p.35).

No hay un estándar específico que se pueda aplicar para todos los libros, ya que esto depende del tamaño del mismo, del ancho de las columnas, de los márgenes y de la tipografía, ya que cada letra ocupa un espacio distinto en la línea.

Castrillón, A. (2012) explica que hay factores que hacen que un texto sea más o menos legible además de las características propias de la tipografía, como la luminosidad del blanco del papel, el ancho de las columnas, el tamaño o cuerpo de los caracteres, el espaciado que hay entre ellos (interletraje), el espacio entre línea y línea (interlineado), el color, entre otros.

Por lo general, un cuerpo de letra entre 12 y 13 es un tamaño correcto, respetando el interlineado por defecto de la tipografía. Si se desea que el libro sea más extenso se necesita aumentar el interlineado y así ganar espacio página a página. Lo que también se debe tener en cuenta es la cantidad de caracteres que entran en un renglón de texto. Se recomienda que sea entre 60 y 80 caracteres por renglón, ya que la vista debe realizar frecuentes saltos de línea para leer un libro y en los renglones largos el ojo debe realizar un recorrido excesivamente largo que termina cansando la lectura. Cuando estamos trabajando con textos, los estilos de texto simplifican y hacen más rápido el trabajo.

“Es muy común que las características tipográficas de un párrafo o carácter se usen en otro lado, los estilos se definen una vez y se aplican a otros textos con mucha facilidad, rapidez y lo que es más importante, sin errores. El trabajo con estilos de texto tiene otra ventaja importante: cambiando un estilo, es decir, modificándolo directamente desde la ventana de edición, esos cambios se aplican automáticamente en todos los lugares donde ese estilo fue usado.” (García Cervantes, 2014, p.37).

También existen los estilos de carácter, estos se utilizan para hacer destaques dentro de un párrafo, para dar estilo a letras capitulares y en general cuando se necesita que algún carácter o palabra tengan una apariencia diferente al resto del párrafo.

“Un estilo de carácter es un conjunto de atributos de formato de carácter que se puede aplicar a un texto en un solo paso. Un estilo de párrafo incluye atributos de formato de párrafo y carácter, y se puede aplicar a un párrafo seleccionado o a un intervalo de párrafos. Los estilos de párrafo y de carácter se encuentran en paneles distintos. En ocasiones, los estilos de párrafo y de carácter se denominan estilos de texto.” (García Cervantes, 2014, p.37).

Cuando nuestro documento tenga varios estilos de carácter dentro de un estilo de párrafo y no se pueda incluir un estilo de párrafo dentro de otro de párrafo, se usan los estilos anidados para que el método de trabajo sea más rápido, eficaz y seguro.

La paleta de color que se utilice también funciona como retícula, ya que esta da coherencia, ritmo, unidad y armonía a lo largo de toda la pieza gráfica, sin que sea algo muy evidente. Los colores son mecanismos de comunicación sutiles, pero muy potentes que se proyectan directamente sobre nuestro subconsciente.

“La elección del color es parecido a la elección de la tipografía. Tiene dimensión práctica, pero sobre todo connotativa. Su elección puede estar influida por muchos aspectos como la moda, el target, limitaciones técnicas, de presupuesto, de identidad corporativa, el medio que se emplee.” (Álvarez Fernández, 2009, p.38).

El color en el diseño es el medio más valioso para que una pieza gráfica transmita las mismas sensaciones que el diseñador experimentó frente a la escena o encargo original; usando el color con buen conocimiento de su naturaleza y efectos, y de manera adecuada, será posible expresar lo alegre o triste, lo luminoso o sombrío, lo tranquilo o lo exaltado, la elección del color es fundamental para crear ambientes, armonía o contrastes, según el contexto y el mensaje que se desee proyectar, por lo que es fundamental conocer lo que vamos a diseñar (García Cervantes, 2014, p.45).

Castrillón, A. (2012) dice que definir tamaño de la página y los sangrados correctamente es vital, el arte final debe estar hecho exclusivamente para el tamaño de página en el que se va a imprimir. Nunca hay que agrandar un diseño ya existente a un tamaño mayor porque perderá calidad a menos que sean gráficos vectoriales. Los sangrados son un exceso de diseño que se deja en los márgenes de la hoja para que al cortar no se pierda tu diseño original. Por lo que hay que asegurarse de dejar al menos 5mm hacia afuera de los márgenes para que una vez que corten la impresión, el diseño central no sea afectado.

Cuidar la calidad de las fotografías e imágenes también es importante y más si el arte va a ser impreso. Si el trabajo va a ser impreso en offset se debe cuidar que las imágenes (y el archivo final) esté a 300dpi. Si se a imprimir en laser siempre es mejor que esté también a 300dpi pero a 200dpi también es aceptable. Por otro lado, las impresoras de escritorio imprimen correctamente a 72dpi.

Lo más importante es diseñar una publicación que sea funcional en su aspecto técnico, es decir que se pueda reproducir, o que el diseño se adapte al sistema de impresión final que se utilizará para la reproducción de la publicación. Dependiendo del tipo de publicación se aplicará el o los procesos de impresión necesarios para la reproducción del material y debe tomarse en cuenta que la realización de los artes finales puede variar.


Hay que asegurarse que el archivo esté en formato CMYK. Una imprenta no puede interpretar un archivo si no está en este formato ya que trabaja con las 4 tintas básicas.

Rosas, S. (2012) recalca que la herramienta fundamental para un diseñador gráfico es una pantonera. Principalmente cuando se utilizan colores planos, ya que una pantonera nos asegura como quedará “ese color” impreso. Las pantoneras no suelen ser baratas, pero es una inversión obligatoria para cualquier diseñador gráfico que trabaje con trabajos impresos.

García Cervantes (2014) dice que es una buena idea imprimir en casa/estudio el arte final y adjuntarlo con el archivo. De ese modo, la imprenta podrá tener una referencia bastante cercana a cómo debe lucir el trabajo una vez impreso. Este paso también puede ayudar a descubrir errores que en pantalla son difíciles de percibir.

Es importante Incluir todas las fuentes, y más si se trata de un catálogo, revista, o algún diseño gráfico que contenga una severa cantidad de tipografías, no olvides crear una carpeta e incluirlas. De este modo te asegurarás que cada texto luzca como se esperas.

También se puede convertir todos los textos a curvas o rasterizarlos y saltarse este paso, sin embargo no es recomendable ya que los textos perderán editabilidad en caso de algún error o falta de ortografía.



Costa, J. (1987) dice que existen diversos formatos y soportes para la realización de libros y la creatividad solo se ve limitada por las necesidades del cliente y el presupuesto. Sin embargo es bueno considerar la duración que va a tener la información que se diagrama ya que de ello dependerá principalmente la selección del papel.

También dice que las características superficiales del papel son de importancia en la lectura, los mejores en este sentido son los papeles naturales de buen tacto o los papeles ligeramente satinados en los cuales sólo existe una pequeña diferencia entre la cara de la malla y la cara superior.

“La calidad, las propiedades superficiales; el matiz y el peso del papel deben estar en relación con el género y el contenido de la literatura. Los libros de corta vida no requieren un papel sin madera. De la calidad del papel empleado depende en parte el precio del libro. Por eso se debe considerar el género literario a la hora de elegir el papel.” (Kapr, p.4).

Si bien los medios impresos tienen gráficamente las mismas características, los estilos varían dependiendo de la función, por lo tanto el concepto que se utiliza para el diseño de un libro puede ser completamente radical para una revista o un periódico.

El libro fue el primer medio impreso y es por excelencia la referencia en cuanto al medio editorial, los libros están compuestos por una serie de partes que lo hacen el medio impreso más complejo de todos.

Hay que recalcar que todas las partes de un libro son importantes dice Castrillón, A. (2012) y por ende deben estar diseñadas en función de una concepción estética única. Todos los elementos desde la tipografía, ilustraciones, retícula, colores, encuadernación, forro, etc. deben armonizar entre sí.

Para concluir, el diseño editorial ha ido evolucionando a medida que ha pasado el tiempo, es posible notar importantes cambios desde los inicios hasta hoy, desde el uso del formato, la estructuración de la página, uso de espacio etc.

La importancia del diseño editorial radica en la necesidad de captar la atención del lector, ya que existe una gran variedad de competencias las cuales dan la opción de que el lector escoja entre un diseño u otro. Por tanto la importancia del diseño editorial es que se convierte en un elemento diferenciador de la publicación.

Por esto se afirma lo poderoso que es el diseño gráfico editorial y el valor que poseen las ediciones impresas, las cuales, a pesar de todos los avances tecnológicos y las nuevas formas de información, siempre seguirán manteniéndose como la principal fuente de información para nuestra cultura.

EL ROL DEL DISEÑADOR GRÁFICO EN EL DISEÑO DE MATERIALES DIDÁCTICOS

El diseño gráfico es una profesión cuya esencia consiste en crear y saber proyectar mensajes visuales, contemplando necesidades diversas que varían según el caso, estas pueden llegar a ser estilísticas, informativas, identificadoras, evocativas, de persuasión, de código, tecnológicas, de producción o de innovación, entre otras. También conocido como “diseño de comunicación visual”, el diseño gráfico excede el campo de la industria gráfica, ya que sus mensajes se canalizan a través de muchos medios de comunicación.

En el ámbito educativo, se puede visualizar un infinito número de estrategias de enseñanza y de aprendizaje, que permiten tanto al docente como al estudiante, mejorar la calidad académica al momento de explorar e identificar cuál es la estrategia más asertiva que permita el mejor procesamiento y uso de una determinada información.

Morales (2012) explica que hoy en día el impacto del diseño ha ampliado sus fronteras y se ha hecho sentir en una amplia variedad de propuestas para productos, servicios, experiencias, procesos y estrategias, transformando necesidades reales en soluciones efectivas y modificando contextos de forma positiva.

Refiriéndonos al diseño de materiales didácticos, usando piezas convencionales (como libros, folletos, afiches, infografías, etc.) el profesional se pregunta qué debería saber para realizar un buen trabajo, como por ejemplo, cómo escoger la tipografía adecuada, las ilustraciones y fotografías idóneas, el tamaño preciso, etc.

Lo cierto es que el diseñador se debe comportar como un coautor de los materiales y no como un “traductor” al lenguaje visual de lo que el creador de los contenidos quiere comunicar, para lograr esto es imprescindible la comunicación cliente/diseñador y conocer a profundidad el contenido que se va a trabajar.

Muchas veces se recurre a la utilización de recursos gráficos sólo para “dejar bonitos” los contenidos, con la finalidad de captar la atención del grupo objetivo, sin embargo se olvida que el diseño gráfico es comunicar, y como comunicadores visuales nos limitamos sólo a intervenir en la etapa final de la producción de los recursos, aplicando un tratamiento estético que en muchas ocasiones deslumbra nada más con la apariencia del proyecto, dejando en segundo o tercer plano el objetivo principal que es el comunicacional.

El material didáctico apoya el proceso de enseñanza-aprendizaje, así que es conveniente no perder de vista los fines que persigue la educación en general.

Morales (2012) dice que cada elemento que existe en las situaciones didácticas sirve posteriormente para evaluar la acción o comportamiento deseados y desde luego, el material didáctico ocupa un lugar destacado en una situación didáctica.



“Una situación didáctica (situación de aprendizaje o pedagógica), es toda aquella circunstancia en la cual existe el propósito de establecer una relación de aprendizaje y enseñanza. Los elementos que se encuentran presentes en la situación didáctica son los siguientes: un docente, un aprendiz o estudiante y un contenido a aprender, un medio o material educativo que auxilia a ambos a aprender y a enseñar.” (Morales, 2012, p. 41).

Morales (2012) dice que construir, elaborar o desarrollar, son términos o conceptos que tienen en común, y para su realización requieren, de quien así lo desee, la aplicación de una serie de conocimientos, habilidades y destrezas que permitan el cumplimiento de lo que se haya propuesto como objetivo.

El contenido es todo aquello que será aprendido, una lección, un tema o una unidad de aprendizaje. Se dice entonces que se establece una situación didáctica cuando dados los anteriores elementos en un tiempo y lugar determinado se tiene el propósito explícito de aprender.

“El material educativo es todo aquel instrumento que estimule el estado anímico e intelectual del aprendiz. Si se satisface su necesidad emocional de experimentar, descubrir y aprender, se logra esa unión, ese paralelismo que debe existir entre el desarrollo emocional y el desarrollo intelectual.” (Morales, 2012, p. 42).

Entonces definimos el material educativo como un medio que sirve para estimular el proceso educativo, permitiendo adquirir informaciones, experiencias, desarrollar actitudes y adoptar normas de conductas de acuerdo a las competencias que se quieren lograr.

Como medio auxiliar de la acción educativa fortalece la enseñanza-aprendizaje, pero jamás sustituye la labor del docente.

El diseño de materiales, está estrechamente relacionado con las características de los estudiantes que van a utilizarlo, aspecto importante que debe ser considerado en cada una de las etapas decisivas del diseño del material.

Moreno Herrero, I. dice que una manera eficaz de lograr que los estudiantes se motiven durante cualquier curso es estimular su curiosidad. Cuando las personas sienten curiosidad, muestran un mayor deseo de saber más acerca de un tema. Como resultado, los estudiantes estarán naturalmente más motivados a aprender.

A través de todo el curso (pero sobre todo al principio), se debe tratar de llamar la atención, construir y mantener la curiosidad. Existen varios enfoques que se puede utilizar para lograr esto, por ejemplo: complementar el texto con imágenes mediante la presentación de gráficos interesantes.

El diseñador gráfico, es el responsable del tratamiento comunicacional de los recursos pedagógicos, considerando aspectos cromáticos, tipográficos, de usabilidad y funcionalidad, también es quien debe tomar las decisiones comunicacionales, con el objetivo de potenciar los mensajes.

“El material didáctico lo constituyen elementos objetivos, que sirven para guiar la observación del aprendiz o aclarar y completar conceptos. El aprendizaje humano es una condición fundamentalmente perceptiva y por esa razón cuantas más sensaciones reciba el sujeto, más ricas y exactas serán sus percepciones.” (Morales, 2012, p. 42).

Diseñar es crear, construir o edificar algo con la meta de satisfacer o cubrir una necesidad del mejor modo posible. En el caso del material didáctico, es importante tomar en cuenta que el material sea útil con relación a la mejor comprensión de un concepto, principio o hecho de la asignatura dentro de un contenido de estudio.

“Para que esto sea eficiente (el material didáctico), ha de precisarse el objetivo que se persigue en relación con el contenido en cuestión, el nivel de aprendizaje o grado de profundidad del mismo, el usuario, estudiante o aprendiz y el papel que jugará el docente con respecto al propio material. El objetivo se refiere a lo que se precisa aprender de todo lo presentado en los contenidos, qué es lo más relevante.” (Morales, 2012, p. 43).

“El material didáctico es, en la enseñanza, el nexo entre las palabras y la realidad: Lo ideal sería que todo aprendizaje se llevase a cabo dentro de una situación real de vida. No siendo esto posible, el material didáctico debe sustituir a la realidad, representándola de la mejor forma posible, de modo que facilite su objetivación por parte del alumno.” Actualmente los estudiantes quieren información rápida y fragmentada para que sea más fácil progresar a través de un curso y hacer la capacitación más “manejable”, sobrecargarlos de información significa desengañarlos.

Morales (2012) dice que fragmentar el contenido brinda la oportunidad de guiar al alumno por el curso de una manera progresiva y lógica de acuerdo con la forma en que el cerebro procesa la información.

“Los materiales didácticos han sido utilizados en todos los niveles de la enseñanza, y son parte indispensable del diseño curricular de toda carrera docente. Investigaciones del tema afirman su importancia y su apoyo al proceso educativo.” (Morales, 2012, p. 46).

“Aún cuando los materiales escritos deben basarse en las experiencias y conocimientos de la población, deben contener elementos nuevos que inviten al lector a leerlos. Un material que no presenta nada nuevo al lector cae de inmediato en desuso y pierde su carácter de lectura útil.” (UNESCO, 2000, p.14).


Las palabras son abstractas y complicadas de retener, mientras que las imágenes son concretas y por lo tanto, más fáciles de recordar. Los resultados sobre el aprendizaje visual tienen mucho sentido si se considera que nuestro cerebro es básicamente un procesador de imágenes, no de palabras. De hecho, la parte del cerebro usada para procesar palabras es muy pequeña en comparación con la parte que procesa las imágenes.

Ya sea que se tome la decisión de organizar la información de una manera lógica mediante la definición de módulos, secciones y temas, o se decida estratégicamente dividir el contenido y apoyarlo con imágenes; determinar qué formato, ayudará a transmitir el mensaje de la forma más clara y la forma en que el público va a disfrutar más aprenderlo.

“El hombre, al ir evolucionando, necesita de la herencia cultural de una generación a otra, la cual consiste en la transmisión acumulativa de los descubrimientos y conocimientos adquiridos por los seres humanos a lo largo de generaciones.” (Calva, 2004, p.24).

Moreno Herrero, I. dice que el cerebro humano, conforme fue evolucionando, tuvo la necesidad de información y de adquirir conocimiento que viniera del exterior. Así, los reflejos incondicionados están influenciados por factores sociales y dan origen a necesidades de conocimiento.

El cerebro tiene la capacidad de asimilar conocimiento nuevo y de establecer relaciones entre el que tiene registrado en sus neuronas y el nuevo, generando así otro conocimiento novedoso, distinto de los dos anteriores. Pero el cerebro no puede “generar” todo ya que la cantidad de información y conocimiento es enorme. La activación se produce en el mismo momento en que el organismo detecta una necesidad o el individuo percibe un estímulo que le resulta atractivo y quiere conseguir.



Pero es indudable que el sistema nervioso humano y su órgano regulador, el cerebro, a través de su larga evolución ha desarrollado la capacidad de procesar la información que percibe y además almacenarla fuera del propio cerebro. Esto lo ha logrado utilizando: símbolos, figuras y sonidos.

“El pensamiento es un acto corpóreo en el que participa todo el sistema neuronal; no es abstracto o alejado de la realidad, no podemos pensar nada que no hayamos visto y vivido de manera directa, porque este es el proceso de interiorización. Como seres biológicos que somos nos vamos alimentando de nuestro entorno para crecer.” (Olivares, 2016, p.5).

Está demostrado que los seres humanos tenemos una curiosidad innata pero ante la falta de estímulos, podemos caer en la inercia, es por eso que el factor sorpresa juega un papel clave en una buena gestión del proyecto. Resulta trascendental romper con la monotonía pero sin poner un punto y aparte con lo anterior. Las conexiones creadas entre mensajes son muy útiles. De hecho, la memoria se potencia a través de las asociaciones, los procesos cognitivos o del conocimiento son el modo en el que el cerebro procesa la información recibida a través de la percepción, del diálogo de las observaciones y del razonamiento. Esto es en síntesis, la manera de pensar para conocer o dicho de otra forma, la esencia del aprendizaje, del crecimiento intelectual y de la evolución.

El complejo proceso cognitivo comienza con la percepción, que supone la recepción de la información; sigue con la atención, que consiste en la confrontación de la información con nuestros propios intereses; implica la motivación, que es el reconocimiento y la apropiación del tema percibido como algo que genera un interés personal; necesita de la acción de la memoria, que es tanto la contextualización de lo percibido como su posterior archivo.

“La comunicación es la actividad que permite la relación entre las personas y para el intercambio de información es compartida tanto por la educación como por buena parte de medios didácticos. La comunicación es así mismo la razón de ser de la expresión, pues esta es una necesidad natural de comunicar. Vivir es expresarse y es que la expresión es la manifestación de ser en el mundo.” (Moreno, p.9).

El material didáctico es una exigencia de lo que está siendo estudiado por medio de palabras, a fin de hacerlo concreto intuitivo, y desempeña un papel destacado en la enseñanza de todas las materias.

.La inteligencia es imposible sin la percepción, ambas actúan de manera recíproca para acercarnos al conocimiento pero, como expresa Piaget, sólo aprendemos aquello que hemos experimentado de manera directa. Por ello, la representación visual de los conceptos nos ayuda a pensar o a pensar de manera más compleja, a inferir ideas y aplicaciones al mundo real. (Olivares, 2016, p.4)

En conclusión el aprendizaje a través de la percepción es un adiestramiento evolutivo psicossomático, pues intervienen los sentidos para hacerse más eficientes. La sensibilidad, base para captar las emociones, sólo se produce en un sistema especializado, como diseñadores gráficos tenemos la capacidad de manejar el lenguaje gráfico, es decir los elementos visuales, sus propiedades y su disposición en el espacio para crear materiales didácticos efectivos.

CAPÍTULO 5

DEFINICIÓN CREATIVA

BRIEFING

SOBRE LA INSTITUCIÓN

1. ¿Quién es?

La Academia de la Policía Nacional Civil Dr. Carlos Vinicio Gómez Ruíz

2. ¿A qué se dedica?

Es un centro de enseñanza creado con la finalidad de educar y de formar integralmente recurso humano policial altamente capacitado, técnico, científico, con principios y valores éticos apegados al régimen constitucional y leyes vigentes de la nación, para conformar las fuerzas de Policía Nacional Civil que brinden los servicios de seguridad y protección ciudadana de manera eficiente y eficaz a los guatemaltecos.

3. Defina en una sola frase la institución:

Formación para hacer cumplir la ley.

SOBRE EL GRUPO OBJETIVO

1. ¿Cuál es la característica principal del grupo objetivo?

Son guatemaltecos de origen, tienen entre 18 y 28 de edad, conocen generalidades de la historia, cultura, tradiciones, geografía, arte y literatura de Guatemala, como parte de su acervo cultural y los aplican a sus actividades diarias, poseen condiciones físicas, psicológicas y habilidades para enfrentar y resolver situaciones complejas.

2. ¿Cómo percibe a la institución?

Como una casa de estudios que les da la oportunidad de superarse y tener una carrera.

3. ¿Cómo se puede llegar a ellos?

El 70% de los estudiantes tiene o maneja red social Facebook, por medio de la página web de la institución <http://pnc.edu.gt> y por medio de la institución, ya que son internos de APNC durante todo el tiempo que dura el curso.

SOBRE EL ENTORNO O CONTEXTO

1. ¿Qué tendencias o cambios afectan el trabajo de la institución?

La falta de recursos para reproducir material didáctico.

2. ¿Qué función desempeña la institución en la sociedad?

Formar agentes de policía para el único cuerpo policial armado de Guatemala, cuya función es proteger y garantizar el ejercicio de los derechos y las libertades de las personas.

SOBRE LAS ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

1. ¿Hay parámetros establecidos por la institución a nivel de comunicación institución?

Toda comunicación dentro de la institución es tratada por medio de oficios policiales.

2. ¿Qué está el cliente tratando de comunicar y por qué?

Los temas de las asignaturas del curso, para que puedan ser procesados de una forma más clara.

SOBRE LA GESTIÓN DEL PROYECTO

1. ¿Cuál es la dificultad a resolver?

Problemáticas en el aprendizaje de los estudiantes al utilizar los manuales de la Academia, al carecer de diseño no fomentan el interés ni la motivación para estudiar los temas de la asignatura y esto influye considerablemente en la calidad de su formación.

2. ¿Cuál es el propósito del proyecto de diseño? ¿Para qué se hace?


Teniendo un prototipo efectivo del manual, se busca poder implementar la línea gráfica y estandarizar todos los manuales del curso básico de agente de formación de policía de la APNC, teniendo mejores herramientas didácticas no sólo se mejorará el rendimiento de los nuevos agentes de policía a nivel nacional sino se logrará que egresen de la academia con una mejor preparación

3. ¿Cuál es el área que se va a abordar desde diseño?

Diseño Editorial

4. ¿Cuál es el tono de comunicación?

Según su contenido, será informativo, ya que se quiere trasladar los temas de la asignatura de una manera más clara para que su procesamiento sea correcto.



**5. *¿Qué requerimientos tiene el proyecto?
Condiciones que pone la institución
con respecto al proyecto.***

Respetar el manual que ellos utilizan para elaborar los manuales llamado, “Procedimiento para la elaboración y estandarización de manuales de instrucción policial”.

**6. *¿Qué requisitos determinamos para el
proyecto? Criterios que establece el
diseñador que deben ser aplicados en
el desarrollo del proyecto.***

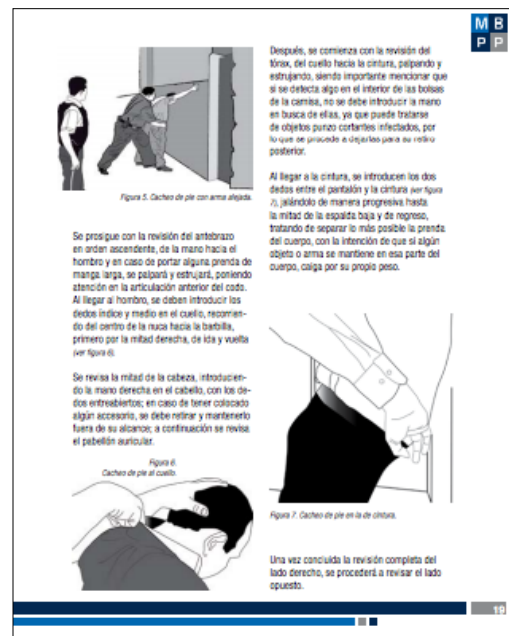
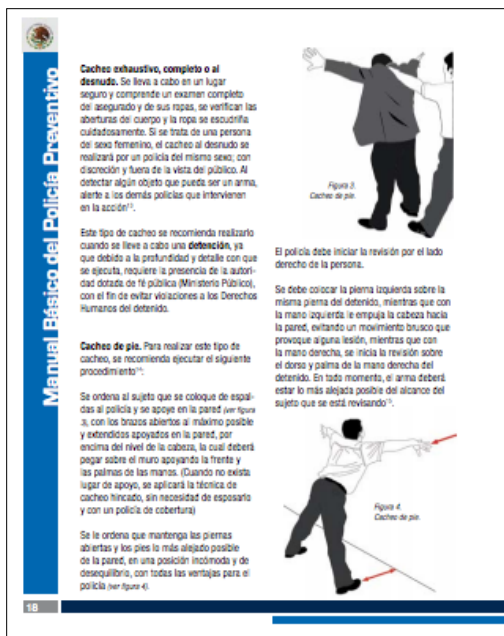
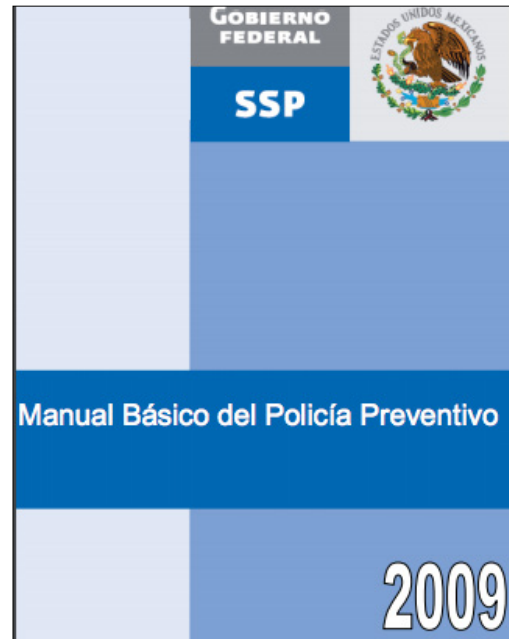
Tener el contenido del manual a trabajar y el manual institucional que ellos poseen para elaborar los mismos.

REFERENTES VISUALES

A continuación se muestran materiales editoriales policiales latinoamericanos, los cuales se utilizaron como referentes visuales para crear el manual de Operaciones Policiales I.

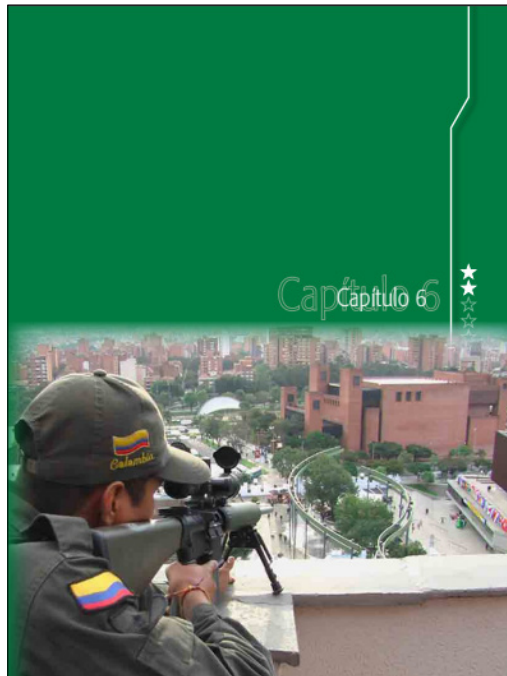
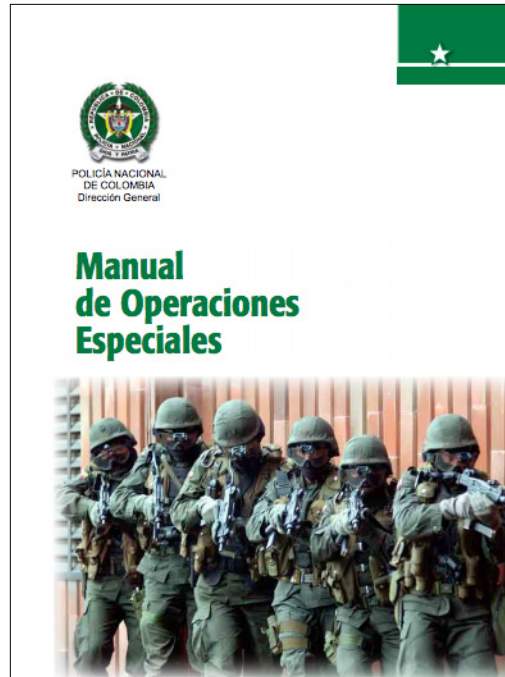
Manual Básico del Policía Preventivo

Ciudad de México, México.
Gobierno de México
2009



Manual de Operaciones Especiales

Bogotá, Colombia.
Policía Nacional de Colombia
2009



Policía Nacional de Colombia •

Capítulo 6

DOCUMENTOS DE REGISTROS PARA LAS OPERACIONES ESPECIALES

Es responsabilidad exclusiva de los Comandantes diligenciar, difundir y tramitar en forma oportuna los formatos previstos para este fin.

6.1. **ORDEN PREPARATORIA O DE AVISO.** Es un sistema estructurado de planeación necesario para asegurar la más alta probabilidad de éxito operacional. Este sistema de planeación resulta en la preparación de las órdenes. Estos órdenes son usados para difundir la información y delimitar las responsabilidades durante las fases de planeación y de inicio de una operación.

La orden preparatoria se realiza para asegurar que toda la información necesaria sea transmitida a los miembros del grupo y en determinado caso servir como soporte de una operación que deba desarrollarse con inmediatez.

6.2. **ORDEN DE OPERACIONES.** Es un documento estructurado, emitido por el comandante a sus subordinados para la coordinación de la ejecución de una operación. Esta orden se consigna en el siguiente formato:

ORDEN DE OPERACIONES

Ciudad y fecha: OPERACIÓN: DIGNIDAD NRO: 01

1. MISIÓN: Especificación clara de la actividad a realizar, respondiendo a los interrogantes de QUÉ, QUIÉN?, CÓMO?, CUÁNDO?, DÓNDE?, POR QUÉ? Y PARA QUÉ?				
JURISDICCIÓN: Departamento, municipio y veredas.	VIGENCIA: Desde y hasta cuándo se va a realizar la operación.			
PUESTO DE CONCENTRACIÓN: Lugar más favorable de donde se puede iniciar la operación y dónde se pueden consolidar los resultados.	PUESTO DE MANDO: Lugar estratégico donde los comandantes del nivel estratégico y táctico direccionan la operación.			
ORGANIZACIÓN INICIAL DE LA OPERACIÓN				
MANDO Y CONTROL:				
COMANDANTE DE LA OPERACIÓN:				
FRECUENCIAS HF	FRECUENCIAS UHF DIGITAL	FRECUENCIAS VHF		
PRINCIPAL:	PRINCIPAL:	PRINCIPAL:		
ALTERNAS:	ALTERNAS:	ALTERNAS:		
MEDIO DE TRANSPORTE Terrestre, fluvial o aéreo	FUNCIONES Y CONFIGURACIÓN Punto numérico	INDICATIVO	COMANDANTE	AGREGACIONES Otras instituciones

30

Manual para denunciar Corrupción Policial

ISBN: 978-980-6859-05-0
Caracas, Venezuela.
Editorial Ignaka
Trasparencia Venezuela
2014



ACCESIÓN
Miembro de una ONG.
Su lucha es el acceso a la información pública. Con conocimiento sobre las nuevas tecnologías de información.

MECHITA
Solista de carácter fuerte.
Siempre muy activa en cuanto al reclamo de sus derechos. Conocedora de la ley de las obligaciones que tiene el Estado para con su persona y la sociedad en general.

FUNCIO
Es un joven de principios.
Funcionario público que trabaja arduamente en su misión. Discute cordialmente con sus jefes cuando los obliga a cometer hechos de corrupción.

MARIA
Hermana gemela de Funcio.
Funcionaria pública en la misma institución que su hermano. Suele pedir a los cuantos algunos registros para prestar su servicio, y por tanto está de acuerdo con las acciones de sus jefes.

EL SALADO
Es un chico de clase media.
Conocedor a entera medida y abanderado a como paque no entienda nada de procedimientos.

SUELE
Suerte ser muy desconfiado, se muestra a la hora de hacer diligencias en oficinas públicas.

ÍNDICE

01	PRESENTACIÓN LOS CUERPOS POLICIALES COMO GARANTES DE NUESTROS DERECHOS	p5
02	¿CUÁL ES LA FINALIDAD DEL SERVICIO DE POLICÍA?	p6
03	¿QUÉ ESPERAR DE LOS FUNCIONARIOS POLICIALES?	p11
04	¿POR QUÉ DENUNCIAR?	p13
05	CASOS DE ABUSOS POLICIALES MÁS FRECUENTES	p14
06	SOBRE PROCEDIMIENTOS POLICIALES	p16
07	¿DÓNDE PUEDO ACUDIR PARA FORMALIZAR MI DENUNCIA?	p25
08	COMANDO ANTIQUISO	p26
09	DENUNCIA QUE PROTEGEMOS TU IDENTIDAD	p27

Denuncia cualquier actuación irregular de funcionarios policiales o de tránsito Y nunca pagues una multa directamente al funcionario

05 CASOS DE ABUSOS POLICIALES MÁS FRECUENTES

PRIVACIONES ILEGÍTIMAS DE LIBERTAD
Cuando los funcionarios policiales, detienen a una persona sin orden judicial, sin acta de investigación o sin ser una situación de flagrancia y además cuando el procedimiento no cumple con la Ley, Art. 49 CRB, Art. 178 CP (G. O. 5768 ext. fecha 13-04-2005).

RETENCIÓN DE DOCUMENTOS DE IDENTIDAD
Cuando funcionarios no poseen autorización que los acredite para realizar procedimientos para revisar la residencia o domicilio, Art. 184 CP (G. O. 5768 ext. fecha 13-04-2005) y 196 COPP (G.O. 6078 ext. fecha 15-06-12).

TORTURAS Y TRATOS CRUELES, INHUMANOS Y DEGRADANTES
Debe ser respetado el derecho a la integridad física, psíquica y moral de persona, aun cuando se le atribuya un delito, Art. 122 e COPP (G.O. 6078 ext. fecha 15-06-12).

EXIGIR DINERO A LAS PERSONAS DURANTE UN PROCEDIMIENTO POLICIAL
Involucrado en una investigación penal o como víctima de un hecho penal y los funcionarios públicos le solicitan dinero para agilizar el procedimiento o garantizar los resultados del mismo, Art. 40 UEC (G.O. 5367 ext. fecha 07-04-03).

INCUMPLICACIÓN DE PERSONAS DETENIDAS
Si se detienen en un procedimiento policial tú tienes derecho a comunicarte con tu defensor privado o público y con tus familiares, Art. 122 COPP (G.O. 6078 ext. fecha 15-06-12).

ALLANAMIENTOS ARBITRARIOS
Cuando funcionarios policiales no poseen autorización que los acredite para realizar procedimientos para revisar la residencia o domicilio, Art. 184 CP (G. O. 5768 ext. fecha 13-04-2005) y 196 COPP (G.O. 6078 ext. fecha 15-06-12).

además, la notificación al Fiscal de Ministerio Público tiene que ser de manera inmediata (art. 557 (OPMVA)).

B.2 LUEGO DE LA APREHENSIÓN:

- Transferido de la persona aprehendida al Centro de Coordinación Policial o a un Centro Médico si presenta algún tipo de lesión.
- Verificar al ciudadano en el Sistema Integrado de Información Policial para verificar la originalidad de documentos y descartar solicitudes o antecedentes.
- Notificar sobre el procedimiento al oficial de guardia del área de servicios del Centro de Coordinación Policial para que sea incorporado al libro de novedades.
- Garantizar que la persona aprehendida pueda realizar el contacto con sus familiares o abogado de confianza a fin de no vulnerarse ningún derecho.
- Entregar la persona aprehendida a la salida de guardia y custodia policial para que hagan el registro de la situación, recibiendo las pertenencias de la persona y hagan la inspección corporal si hay sospecha de ocultamiento de pruebas.

• Redacción del informe de actuación (Acta Policial) por parte del funcionario que realizó la aprehensión.

• Transferido del aprehendido al centro prestacionario en caso de que se emitió la orden por el respectivo tribunal que lo ordena.

“Todos los cuerpos policiales, deben tener una oficina de atención a las víctimas del delito o de abuso de poder”

07 ¿DÓNDE PUEDO ACUDIR PARA FORMALIZAR MI DENUNCIA?

MINISTERIO PÚBLICO
Unidad de Atención a la Víctima, Caracas, Distrito Capital
0800-754640
0800-9122-001
0800-CARIBAMP
0800-2276-457
Para vehículos registrados y puestos a la orden del Ministerio Público.

INSTITUTO NACIONAL DE TRANSPORTE TERRESTRE
Unidad de Investigación del Campo
Ministerio Público, Caracas.
0512 683 2911 / 6271 / 6756 / 6743 / 6874 / 7767
0800-7546-40
0800-9122-001
0800-CARIBAMP
0800-2276-457
Para vehículos registrados y puestos a la orden del Ministerio Público.

POLICIA NACIONAL BOLIVARIANA
Sede central
Parque El Dorado, Edificio Páuli City, Boulevard de Sabana Grande entre avenidas Abraham Lincoln y Los Andes.
Caracas.
Teléfono:
(0512) 743 4384 / 0038
policia nacional@minp.gov.ve.
0800-POLICIA
(0800-7546422)

DEFENSORÍA DEL PUEBLO
En sus 33 sedes o sucursal nacional
Teléfono:
0800-783030
0800-783026
denuncia@defensora.gov.ve

Manual de capacitación policial en el uso de la fuerza

ISBN: 978-987-3916-10-6
Buenos Aires, Argentina.
Presidencia de la Nación
Ministerio de Seguridad
2015



EL DEBER DE INTERVENIR

El deber de intervenir es el deber de actuar en defensa de la legalidad y de la seguridad pública, que implica el uso de la fuerza cuando es necesario para garantizar el cumplimiento de la ley y la protección de los derechos de las personas.

Este deber se fundamenta en el artículo 17 de la Constitución Nacional, que establece el deber de defender la Constitución y la ley, así como el artículo 22, que garantiza el derecho de defensa y el debido proceso.

El deber de intervenir es un deber de carácter público y se extiende a todos los miembros de la Fuerza Policial, independientemente de su rango o categoría.

Este deber implica el uso de la fuerza cuando es necesario para garantizar el cumplimiento de la ley y la protección de los derechos de las personas.

1.3 Bases legales del uso de la fuerza por parte de la Policía

El uso de la fuerza por parte de la Policía está regulado por el artículo 22 de la Constitución Nacional, que establece el derecho de defensa y el debido proceso, así como por el artículo 17, que garantiza el deber de defender la Constitución y la ley.

Además, el uso de la fuerza está regulado por el artículo 20 de la Ley de Organización y Funciones de la Policía Federal Argentina, que establece el deber de defender la Constitución y la ley, así como el artículo 21, que garantiza el deber de defender la vida y la integridad física de las personas.

El uso de la fuerza por parte de la Policía está regulado por el artículo 22 de la Constitución Nacional, que establece el derecho de defensa y el debido proceso, así como por el artículo 17, que garantiza el deber de defender la Constitución y la ley.

Factores que inciden en el desarrollo de una situación

Los factores que inciden en el desarrollo de una situación son aquellos que pueden influir en el resultado de una intervención policial. Estos factores pueden ser de naturaleza física, psicológica o social.

Entre los factores que inciden en el desarrollo de una situación se encuentran:

- El tiempo disponible para actuar.
- El espacio físico disponible.
- El estado de ánimo de las personas involucradas.
- La presencia de armas o objetos peligrosos.
- La presencia de personas vulnerables.

El conocimiento de estos factores es esencial para la toma de decisiones durante una intervención policial.

Esenario

El esenario es el contexto en el que se desarrolla una situación. Este contexto puede ser físico, psicológico o social.

Entre los elementos que conforman el esenario se encuentran:

- El tiempo disponible para actuar.
- El espacio físico disponible.
- El estado de ánimo de las personas involucradas.
- La presencia de armas o objetos peligrosos.
- La presencia de personas vulnerables.

El conocimiento del esenario es esencial para la toma de decisiones durante una intervención policial.

Proceso de evaluación-planificación-acción

El proceso de evaluación-planificación-acción es el proceso que permite a la Policía tomar decisiones durante una intervención. Este proceso se desarrolla en tres etapas: evaluación, planificación y acción.

La evaluación consiste en identificar los factores que inciden en el desarrollo de una situación. La planificación consiste en determinar las acciones que deben tomarse para garantizar el cumplimiento de la ley y la protección de los derechos de las personas. La acción consiste en la ejecución de las acciones planificadas.

Este proceso es esencial para la toma de decisiones durante una intervención policial.

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN
COMPENSAÇÃO	Es el acto de compensar las agresiones del agresor, o sus intenciones y control.
DEFENSA PASIVA	Es el acto de defenderse sin usar la fuerza, o con el uso de la fuerza mínima necesaria para garantizar el cumplimiento de la ley.
DEFENSA ACTIVA	Es el acto de defenderse usando la fuerza, o con el uso de la fuerza mínima necesaria para garantizar el cumplimiento de la ley.
DEFENSA PASIVA	Es el acto de defenderse sin usar la fuerza, o con el uso de la fuerza mínima necesaria para garantizar el cumplimiento de la ley.
DEFENSA ACTIVA	Es el acto de defenderse usando la fuerza, o con el uso de la fuerza mínima necesaria para garantizar el cumplimiento de la ley.

1.5.1.2. Planificar la actuación

Planificar la actuación es el proceso de determinar las acciones que deben tomarse para garantizar el cumplimiento de la ley y la protección de los derechos de las personas.

Este proceso se desarrolla en tres etapas: evaluación, planificación y acción.

La planificación consiste en determinar las acciones que deben tomarse para garantizar el cumplimiento de la ley y la protección de los derechos de las personas.

Este proceso es esencial para la toma de decisiones durante una intervención policial.

ESTRATEGIA DE APLICACIÓN

1. ¿Qué?

Operaciones policiales

2. ¿Para qué?

Para desarrollar en los estudiantes de la Academia de la Policía Nacional Civil, conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de sus funciones como futuros agentes de policía.

3. ¿Con qué?

Libro de texto

4. ¿Con quiénes?

Docentes policiales y estudiantes de la Academia de la Policía Nacional Civil

5. ¿Cuándo?

Marzo 2017

6. ¿Dónde?

1er ciclo de curso básico de formación de agente de policía, en la asignatura "Operaciones Policiales I", en las Academias de la Policía Nacional Civil (Guatemala, Santa Rosa, Huehuetenango y Salamá).

CUADRO COMPARATIVO

<i>Pieza</i>	<i>Ventajas</i>	<i>Desventajas</i>
Libro de texto	<p>Se adecúan a los múltiples cambios que sufre el currículum cada vez que se modifica.</p> <p>Facilita la distribución y por lo tanto el aprendizaje de los temas que aborda.</p> <p>Sirve de guía para los instructores y adecuan el material a las necesidades grupales e individualidades de los alumnos.</p> <p>Permite seguir una línea metodológica y editorial con los demás materiales pedagógicos que se utilizan.</p>	<p>Los costos para su reproducción son elevados.</p> <p>A través del uso de libros de texto en ocasiones el profesorado se desprofesionaliza, ya que delegan en ellos.</p>
Guía didáctica	<p>Es un recurso metodológico que media la interacción pedagógica.</p> <p>Facilitan la tarea del docente.</p> <p>El trabajo está pautado por lo que no se satura la información.</p> <p>Clarificación de los contenidos en cada sesión.</p> <p>Realiza actividades específicas.</p>	<p>Excesiva orientación académica.</p> <p>No dejan introducir conceptos curriculares.</p> <p>Demasiado genéricas en su uso y elaboración.</p>

INSIGHT

Los insights son verdades humanas que derivan de la forma de pensar, sentir o actuar del grupo objetivo y que generan oportunidades de nuevos productos, proyectos, estrategias, etc.

Los insights son clave pues nos facilitan la labor a la hora de producir cualquier pieza, sin embargo hay que tener claro que el insight no es la solución, es simplemente el punto que nos lleva al camino de esa solución.

Al llegar a la institución, conocer e interactuar con el grupo objetivo y luego de realizar la investigación diagnóstica, se presentaron los siguientes insights:

Insight: 1

“Me gusta cuando se me queda a la primera”

Debido a la diferencia existente entre las estructuras de la lengua materna de los estudiantes (lenguas mayas) y la lengua objeto de estudio de la academia (español), agregándole que la información es proporcionada en lenguaje técnico policial, se han evidenciado problemáticas en el procesamiento de la información, por lo que los alumnos comentan que disfrutan la clase cuando entienden a la primera o sin mucho esfuerzo.

Insight: 2

“Si otros han podido, por qué nosotros no”

Los alumnos se sienten muy orgullosos de su carrera policial y comentaban que sólo con ver a sus superiores portar los uniformes de las diferentes especialidades de la Policía Nacional Civil, se sienten inspirados a alcanzar su meta y en medio de las dificultades que se les presentan, los motiva pensar que si otros han podido, seguramente ellos también lo lograrán.

Insight: 3

“No me gusta leer”

Se evidenció que entre las clases prácticas y las teóricas, los alumnos prefieren las clases prácticas. Al preguntar por qué, un porcentaje alto respondió “porque no me gusta leer”.

Luego de definir los insights, se procedió a buscar un concepto creativo acorde a cada uno, utilizando diferentes técnicas de generación de ideas.

CONCEPTO CREATIVO

ANÁLISIS MORFOLÓGICO

Es una de las técnicas más valiosas para generar gran cantidad de ideas en un corto período de tiempo y se desarrolló en los trabajos tecnológicos de la astrofísica y las investigaciones espaciales llevados a cabo en los años cuarenta, como resultado de los trabajos del astrónomo Fritz Zwicky.

Es una técnica combinatoria de ideación creativa consistente en descomponer un concepto o problema en sus elementos esenciales o estructuras básicas. Con sus rasgos o atributos se construye una matriz que nos permitirá multiplicar las relaciones entre tales partes. Así pues, en su forma más básica, el análisis morfológico no es más que la generación de ideas por medio de una matriz.

Matriz:

<i>Sirve cómo</i>	<i>Para</i>	<i>Favorece</i>	<i>Forma</i>
Herramienta	Procesar	Interés	Clara
Apoyo	Adquirir	Cognición	Pertinente
Alternativa	Saciar	Memoria	Fácil
Transmisor	Alimentar	Superación	Intuitiva
Recurso	Enseñar	Preparación	Concreta
Material	Reflexionar	Progreso	Actualizada
Facilitador	Definir	Educación	Accesible
Respaldo	Comprender	Conocimiento	Eficiente
Canal	Enriquecer	Percepción	Detallada
Difusor	Orientar	Participación	Interesante
Guía	Demostrar	Comprensión	Específica
Compilación	Contribuir	Interpretación	Factible
Medio	Resolver	Aprendizaje	Funcional
Complemento	Fortalecer	Comunicación	Precisa
Publicación	Expresar	Evaluación	Sencilla



Variables:

- Herramienta para adquirir conocimiento de forma clara.
- Recurso para enriquecer el aprendizaje de forma interesante.
- Alternativa para alimentar el interés de forma accesible.
- Guía para orientar el aprendizaje de forma detallada.
- Medio para contribuir a la preparación de forma precisa.
- Compilación para expresar conocimiento de forma específica.
- Apoyo para adquirir conocimiento de forma fácil.
- Respaldo para contribuir al aprendizaje de forma pertinente.
- Difusor para expresar conocimiento de forma interesante.
- Complemento para fortalecer la percepción de forma intuitiva.
- Facilitador para fortalecer la evaluación de forma sencilla.
- Publicación para reflexionar el progreso de forma actualizada.
- Canal para adquirir cognición de forma factible.
- Transmisor para enseñar conocimiento de forma detallada.
- Material para alimentar la memoria de forma concreta.

Insight:

Me gusta cuando se me queda a la primera.

Conceptos:

La sencilla experiencia de aprender.

Educación sin barreras.

Desbloqueando conocimiento.

SÍ Y ADEMÁS...

Es una expresión básica en todas las técnicas de generación de ideas porque durante esta fase el objetivo es crear, generar cantidad y no bloquear, suprimir o eliminar. Uno de los enemigos de la creatividad es la expresión “sí, pero...”. Si se sabe utilizar esta técnica se mantiene un lenguaje común durante todo el proceso creativo y da lugar a buenos resultados.

Discusión:

- El manual de Operaciones Policiales I, proporcionará información útil para desarrollar en los estudiantes de la Academia de la Policía Nacional Civil conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de sus funciones como futuros agentes de policía.
- Si y además, dará las herramientas necesarias para atender cualquier situación que se les presente durante su labor.
- Si y además, nutrirán sus conocimientos básicos y técnicos en el ámbito policial.
- Si y además, el manual servirá como herramienta de consulta para evitar errores comunes que se cometen durante los procedimientos policiales.
- Si y además, el manual estará basado de acuerdo a los principios y valores regidos a la doctrina institucional de la Policía Nacional Civil.
- Si y además, incrementará la eficacia de las acciones operativas que son columna esencial de la institución policial.
- Si y además, fomentará el cumplimiento del rol que le ha asignado la nación guatemalteca y que significa motiva de permanente honor para quienes ejercen la profesión.



- Si y además, el contenido del manual afirmará que el oficio policial debe ser motivo de orgullo y honra para quien lo desempeña.
- Si y además, el manual tiene la finalidad de enseñar cómo hacer cumplir con el servicio policial de manera efectiva y con orientación comunitaria de acuerdo con los principios de actuación policial, leyes vigentes en el país y principios de la seguridad democrática.

Insight:

Si otros han podido, por qué nosotros no.

Conceptos:

Educación que se hereda.

Firmes en la educación.

Educación integral para el futuro.

IDEART

Creada en el año 2000 por Franc Ponti, es una técnica de generación de ideas (dentro del ámbito del pensamiento provocativo) que utiliza estímulos visuales, habitualmente pinturas.

Ante un determinado foco creativo, se escoge de manera intuitiva una lámina que pueda generar analogías y asociaciones. Primero se trata de describir la lámina y “jugar” con los conceptos que de ella puedan derivarse (construir historias, detectar aspectos ocultos, fabular, hacer comparaciones, etc.).

Posteriormente, y como paso fundamental en la técnica, se tratará de “forzar” conexiones entre el foco creativo y la lámina. En ese momento juega un papel muy importante la capacidad analógica.

Imagen:



Las nueve neo musas - Efraín Recinos

Asociaciones:

<i>Rocas / Nubes</i>	Pasta dura / hojas
<i>Equilibrio</i>	Mitad información / Mitad Gráficos
<i>Musas</i>	Inspiración por medio de la educación
<i>Ojos en la boca / Bocas en los ojos</i>	Educación con sentido / Alimentar mentes
<i>Personajes sin forma pero con rostro</i>	La cara de la asignatura
<i>Expresiones serias</i>	Educación formal
<i>Ángeles</i>	Material que siempre esta presente / mensajero
<i>Alas</i>	Contenido que haga volar la imaginación
<i>Puntillismo</i>	Alumno (ojo) Temas (puntos) Profesión (combinación)
<i>Mujeres</i>	Cuidar todos los aspectos del libro - Contenido / Estética

Insight:

No me gusta leer.

Conceptos:

Alimentando mentes.

Menos texto, más gráficos.

Hambre de gráficos.

INSIGHT

No me gusta leer.

Es una frase que se escucha muy a menudo, más en estos tiempos dónde el internet y la tecnología han abarcado gran territorio. Si bien el hábito de la lectura comienza en casa, debe ser reforzado en los salones de clases.

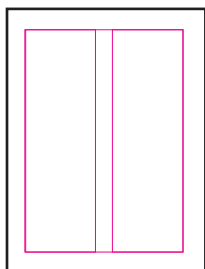
CONCEPTO

Menos texto, más gráficos.

Se decidió trabajar bajo este concepto, ya que lo que se busca con este proyecto es inculcar el interés por las letras, no como una asignación aburrida, sino como un momento de distracción y entretenimiento, despertando la curiosidad por los contenidos de la asignatura Operaciones Policiales a través del diseño gráfico.

PREMISAS DE DISEÑO

RETÍCULA



Columnas:

Útil para cuando se presenta información discontinua, es de carácter flexible y se utilizan para separar diversos tipos de información, por ejemplo: columnas para texto y otras para imágenes.

TIPOGRAFÍA

Myriad Pro
Myriad Pro
Myriad Pro
Myriad Pro

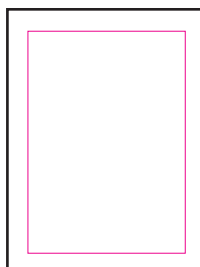
Sans Serif:

Este tipo presenta un estilo aparentemente limpio y funcional, sus formas sólidas dan un aspecto neutro que bien aplicada facilita la lectura.

LINGÜÍSTICA

Técnica / Informativa

FORMATO



Comercial:

Va desde el 13cm x 19cm al 16cm x 22cm. Es el de mejor relación de tamaño para ser altamente expuesto, ya que no es ni muy grande ni muy chico, es económico y práctico para ser transportado.

COLORES



Contrastes:

El contraste aumenta cuanto más alejados estén los colores unos de los otros en el círculo cromático.

El efecto que producen es llamativo y enérgico.

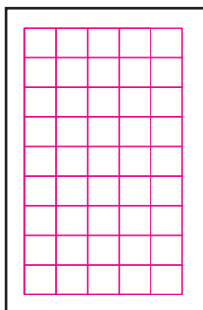
ILUSTRACIONES



Planas:

Formadas por objetos geométricos independientes (segmentos, polígonos, arcos, etc.), cada una de ellas definida por distintos atributos de forma, de posición, de color, etc.

RETÍCULA



Modular:

Sirve para proyectos complejos. Los módulos pueden ser verticales u horizontales dependiendo de la organización de las imágenes y del contenido del material a trabajar.

TIPOGRAFÍA

Minion Pro
Minion Pro
Minion Pro
Minion Pro

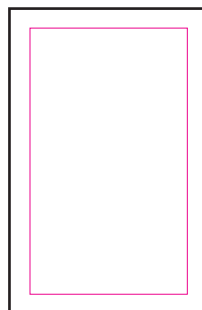
Serif:

En la publicación tradicional de libros y revistas, se suelen elegir las fuentes serif para el texto, ya que se consideran las candidatas idóneas para los pasajes más largos

LINGÜÍSTICA

Técnica / Informativa

FORMATO



Académico:

Va desde el 17cm x 24cm al 20cm x 28cm. Son formatos más grandes, ideales para aquellos textos educativos, académicos, ensayos, técnicos, etc., que requieran demasiado contenido.

COLORES



Institucionales:

El color en un diseño es bastante importante ya que es fundamental para poder transmitir identidad, combinar colores fríos y cálidos genera contrastes que pueden ser agradables al ojo humano.

ILUSTRACIONES

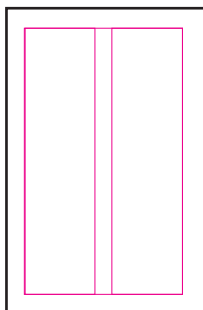


Realistas:

Estas ilustraciones son más complejas de realizar, sin embargo como se explican de modo realista, no dejan a duda el mensaje que se quiere comunicar.

tres

RETÍCULA



Columnas:

Útil para cuando se presenta información discontinua, es de carácter flexible y se utilizan para separar diversos tipos de información, por ejemplo: columnas para texto y otras para imágenes.

TIPOGRAFÍA

Minion Pro
Minion Pro
Minion Pro
 Myriad Pro
Myriad Pro
Myriad Pro

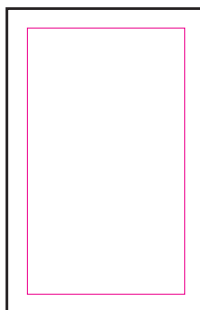
Serif y Sans Serif:

En esta propuesta se trata de hacer un contraste, usando sans serif en los titulares con un estilo llamativo y en el contenido serif por su facilidad lectora.

LINGÜÍSTICA

Técnica / Informativa

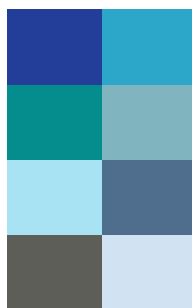
FORMATO



Académico:

Va desde el 17cm x 24cm al 20cm x 28cm. Son formatos más grandes, ideales para aquellos textos educativos, académicos, ensayos, técnicos, etc., que requieran demasiado contenido.

COLORES



Colores fríos:

Son todos aquellos colores en los que participa el azul, se suelen asociar a determinados conceptos como, seriedad, amplitud, confianza, tranquilidad y serenidad.

ILUSTRACIONES



Planas Realistas:

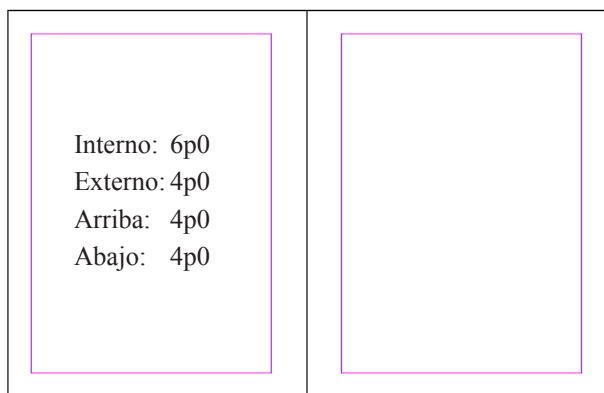
Formadas por objetos geométricos independientes, cada una de ellas definida por distintos atributos de forma, de posición, de color, etc., representandas de forma realista.

CAPÍTULO 6

PRODUCCIÓN GRÁFICA

1RA PREVISUALIZACIÓN

MARGEN



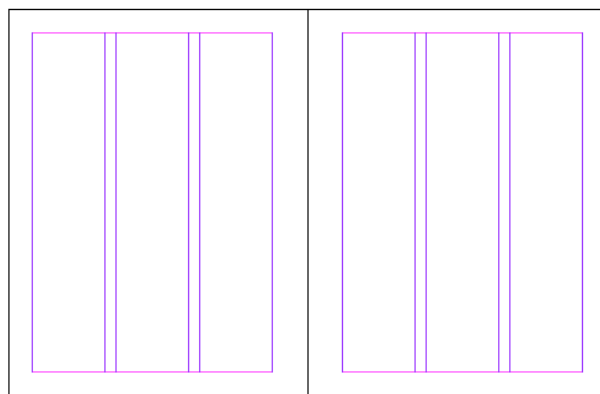
Características:

Si se deja muy poco espacio en los márgenes internos del libro, se corre el riesgo de que al imprimirlo no se puedan leer las palabras que están cerca al encuadernado.

Cuidando eso, se dejan dos puntos más de espacio en los márgenes interiores para cuando el libro esté abierto, las dos páginas presenten el aspecto de una pareja de páginas simétricas.

Se emplean márgenes amplios, para dejar espacio y no causar al lector una sensación de agobio al leer.

RETÍCULA



Características:

Se utiliza una retícula de columnas ya que es bastante flexible y funcional para organizar cantidades grandes de información como la del manual de Operaciones Policiales I.

Como el concepto es “menos texto, más gráficos” se utilizaron 3 columnas para crear un equilibrio en cada página, por el “menos, más”.

Se cuida que las columnas no sean muy estrechas pues el texto quedaría muy fragmentado y sin coherencia visual.

Siguiendo el concepto, si bien no se puede eliminar texto, al ser tres columnas en cada página los párrafos se ven más estrechos, por lo que da la sensación de que es menos texto el que se lee.

ILUSTRACIONES



Características:

En esta propuesta se trabajan ilustraciones planas y menos formales a las que el grupo objetivo está acostumbrado, por la forma y los trazos resultan joviales, atractivas y le dan cierta personalidad al material.

COLORES



Características:

Se utiliza una paleta de colores fríos para darle esa seriedad y profesionalidad al material, además el color azul es el color institucional. El azul tiene un gran número de posibilidades y es muy fácil de combinar con el verde y el rojo, para darle un contraste llamativo al material.

TIPOGRAFÍA

Myriad Pro LOVELO
Myriad Pro LOVELO
Myriad Pro LOVELO
Myriad Pro LOVELO

Características:

Por la facilidad de sus trazos y legibilidad se utiliza la tipografía Sans Serif Myriad Pro para los contenidos y por sus interesantes variables y para darle personalidad al proyecto se utiliza la tipografía miscelanea Lovelo para los titulares.

ELEMENTOS DE APOYO

DIAGRAMACIÓN

**LECCIÓN 1
PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS**

**1.1.1
Adecuación al ordenamiento jurídico**

Todo procedimiento policial debe estar enmarcado en las leyes vigentes de Guatemala, para que la labor sea legal, precisa y eficiente, para lo cual la Ley de la Policía Nacional Civil en atención al Decreto 11-97 artículo 12, numeral 1 enmarca los siguientes incisos:

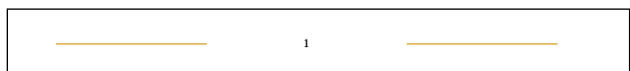
a) Ejercer su función con absoluto respeto a la Constitución Política de la República de Guatemala...

e) Colaborar prontamente con la administración de justicia y auxilio en términos establecidos.

(El Congreso de la República de Guatemala)

**1.1.2
Relaciones con la comunidad**

Es la manera de actuar de la policía se refiere a las personas de la comunidad donde presta su servicio, permitiendo mejorar la información y a colaborar con ella.



Características:

Se utilizan barras de color y líneas para indicar el inicio de cada lección o titular importante. Para resaltar textos importantes se utilizan ventanas de color para diferenciarlos del resto. El número de las páginas se halla afuera del margen, la numeración está ubicada en el centro, con líneas de apoyo en los costados, acentuando las columnas exteriores y siendo base del equilibrio que se le quiere dar a cada página.

LAYOUT



**LECCIÓN 1
PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS**

**1.1.1
Adecuación al ordenamiento jurídico**

Todo procedimiento policial debe estar enmarcado en las leyes vigentes de Guatemala, para que la labor sea legal, precisa y eficiente, para lo cual la Ley de la Policía Nacional Civil en atención al Decreto 11-97 artículo 12, numeral 1 enmarca los siguientes incisos:

a) Ejercer su función con absoluto respeto a la Constitución Política de la República de Guatemala...

**1.1.2
Relaciones con la comunidad**

Es la manera de actuar de la policía se refiere a las personas de la comunidad donde presta su servicio, permitiendo mejorar la información y a colaborar con ella.



**ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 3
SIMULACIÓN DE ACTUACIÓN AL CIUDADANO**

Tabla 01/ Actividad 1/ Escena 1/ Simulación de atención al ciudadano (SECRETIC, 2019)

Tiempo 30 minutos	Estrategia didáctica (Simulación de atención al ciudadano)
Recursos:	Hoja de papel bond, lapiceros, marcadores, recortes entre otros.
Procedimiento:	El docente organiza equipos de trabajo de cinco integrantes cada grupo quienes realizarán un simulacro de atención al ciudadano de un caso presentado por el docente.
Instancia:	Simulacro de atención al ciudadano.

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 RUBRICA

Tabla 02/ Actividad 1/ Escena 1/ Simulación de atención al ciudadano (SECRETIC, 2019)

Criterios de evaluación	Muy Bueno	Buena	Regular	Debe Mejorar
Respeto la representación del procedimiento de atención al ciudadano.				
Identifica las áreas principales sobre atención al ciudadano.				
Comprende el tema que se le debe de brindar a personas desconocidas.				
Describe del tema en el simulacro.				

INTRODUCCIÓN

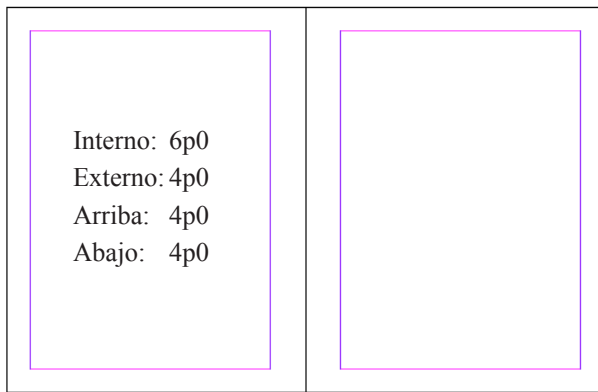
El presente manual tiene como finalidad proporcionar información sobre el rol del agente de policía en la atención al ciudadano, desde el momento de la recepción de la llamada hasta el momento de la entrega de la respuesta, pasando por el momento de la atención presencial y el momento de la atención telefónica.

INDICE

I. IDENTIFICACIÓN DE LA AGONIA
COMPETENCIA GENERAL DE LA AGONIA
DESCRIPCIÓN DE LOS EDS TRANSVERSALES

- LECCIÓN 1: PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS
 - 1.1.1 Principios básicos de actuación policial y derechos humanos
 - 1.1.2 Relaciones con la comunidad
 - 1.1.3 Tratamiento de los detenidos
 - 1.1.4 Soporte emocional
 - 1.1.5 Soporte emocional
 - 1.1.6 Aplicación de los principios básicos de actuación policial
- LECCIÓN 2: ROL DEL AGENTE DE POLICÍA
 - 2.1 Función de la Policía Nacional Civil
- LECCIÓN 3: FUNCIONES DE LA OFICINA DE ATENDIMIENTO AL CIUDADANO
 - 3.1 Concepto
 - 3.2 Objetivo
 - 3.3 Función
- LECCIÓN 4: PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
 - 4.1 Características de la atención al ciudadano
 - 4.2 Etapas clave de la caracterización de un servicio y atención al ciudadano

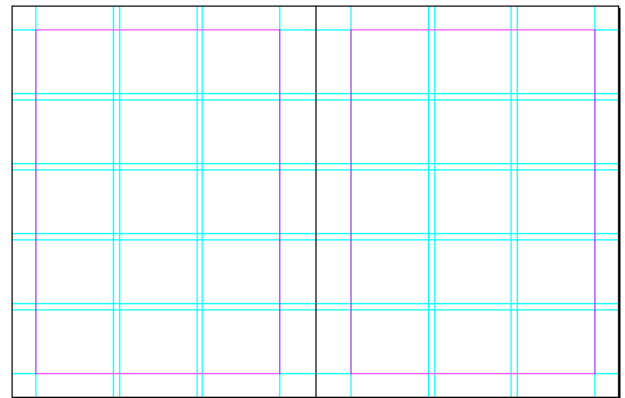
MARGEN



Características:

Al igual que en la primera propuesta, por ser el mismo formato vertical, se utilizan los mismos márgenes, amplios para dejar espacio y no causar al lector una sensación de agobio al leer.

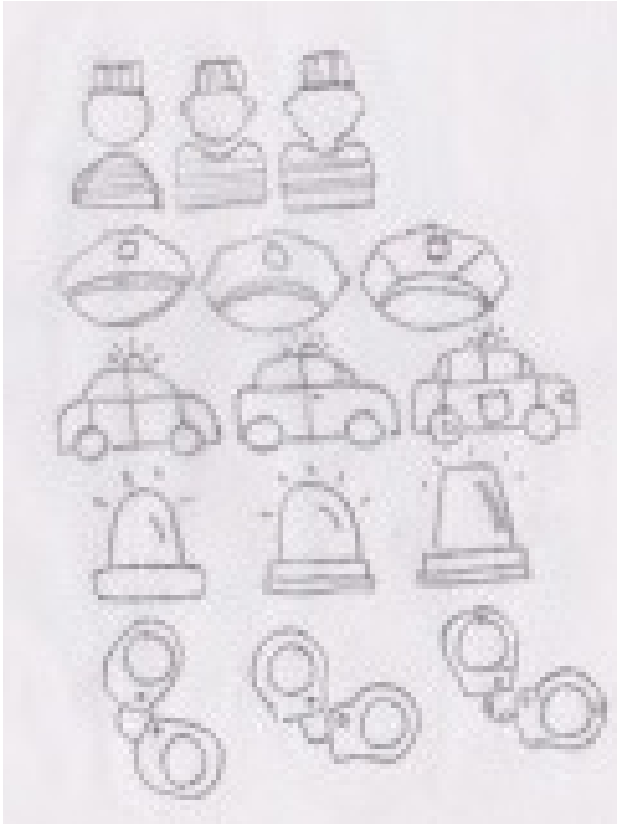
RETÍCULA



Características:

Se utiliza una retícula modular, cada página compuesta por 15 módulos del mismo tamaño, con medianiles de 1p0, mientras más módulos más flexible es la retícula para construir columnas de diferentes tamaños y zonas espaciales para insertar tanto el contenido como las ilustraciones y crear composiciones interesantes.

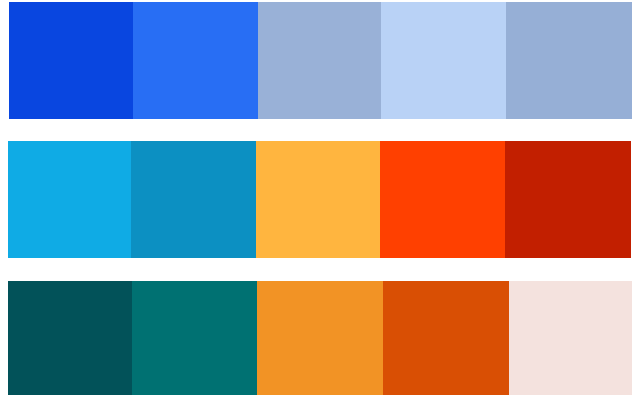
ILUSTRACIONES



Características:

En esta propuesta se trabaja con iconografía, se hacen trazos rectos para darle más seriedad a los íconos y que no se vean tan informales.

COLORES



Características:

Se utiliza una escala de azul para los elementos de apoyo, para las ilustraciones se utiliza una gama de colores cálidos para darle contraste al material y que las ilustraciones resalten y llamen la atención.

TIPOGRAFÍA

Minion Pro
Minion Pro
Minion Pro
Minion Pro

Nexa
Nexa
NEXA

Características:

Para crear un contraste dentro del material se utiliza una tipografía con serif para los contenidos y una sans serif para los titulares. Por su variedad de estilos y fácil lectura se eligió la tipografía Minion Pro para los contenidos y para los titulares se utiliza la tipografía Nexa.

ELEMENTOS DE APOYO

LECCIÓN 2 ROL DE AGENTE DE POLICÍA

Subcompetencia: Identifica los roles del Agente de Policía en el servicio policial, con la finalidad de contribuir a la misión institucional, de acuerdo con lo establecido en las normas institucionales y la filosofía de seguridad integral comunitaria.

De acuerdo al artículo 10 de la Ley de la Policía Nacional Civil...

Para el cumplimiento de su misión, la Policía Nacional Civil desempeñará las siguientes funciones:

- a. Por iniciativa propia, por denuncia o por orden del Ministerio Público:
- Investigar los hechos punibles perseguibles de oficio e impedir que éstos sean llevados a consecuencias ulteriores.
- Reunir los elementos de investigación útiles para dar base a la acusación en proceso

cuantos datos tengan interés para la seguridad pública, estudiar, planificar y ejecutar métodos y técnicas de prevención y combate de la delincuencia y requerir directamente a los señores Jueces, en casos de extrema urgencia, la realización de actos jurisdiccionales determinados con noticia inmediata al Ministerio Público.

- g. Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofes y calamidad pública, en los términos establecidos por la ley.
- h. Vigilar e inspeccionar el

DIAGRAMACIÓN

**LECCIÓN 2
ROL DE AGENTE
DE POLICÍA**

Subcompetencia: Identifica los roles del agente de Policía en el servicio policial, con la finalidad de contribuir a la misión institucional, de acuerdo con lo establecido en las normas institucionales y la filosofía de seguridad integral comunitaria.

De acuerdo al artículo 10 de la Ley de la Policía Nacional Civil...

Para el cumplimiento de su misión, la Policía Nacional Civil desempeñará las siguientes funciones:

- a. Por iniciativa propia, por denuncia o por orden del Ministerio Público:
- Investigar los hechos punibles perseguibles de oficio e impedir que éstos sean llevados a consecuencias ulteriores.
- Reunir los elementos de investigación útiles para dar base a la acusación en proceso

cuantos datos tengan interés para la seguridad pública, estudiar, planificar y ejecutar métodos y técnicas de prevención y combate de la delincuencia y requerir directamente a los señores Jueces, en casos de extrema urgencia, la realización de actos jurisdiccionales determinados con noticia inmediata al Ministerio Público.

- g. Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofes y calamidad pública, en los términos establecidos por la ley.
- h. Vigilar e inspeccionar el

De acuerdo al artículo 10 de la Ley de la Policía Nacional Civil...

Para el cumplimiento de su misión, la Policía Nacional Civil desempeñará las siguientes funciones:

- a. Por iniciativa propia, por denuncia o por orden del Ministerio Público:
- Investigar los hechos punibles perseguibles de oficio e impedir que éstos sean llevados a consecuencias ulteriores.
- Reunir los elementos de investigación útiles para dar base a la acusación en proceso

cuantos datos tengan interés para la seguridad pública, estudiar, planificar y ejecutar métodos y técnicas de prevención y combate de la delincuencia y requerir directamente a los señores Jueces, en casos de extrema urgencia, la realización de actos jurisdiccionales determinados con noticia inmediata al Ministerio Público.

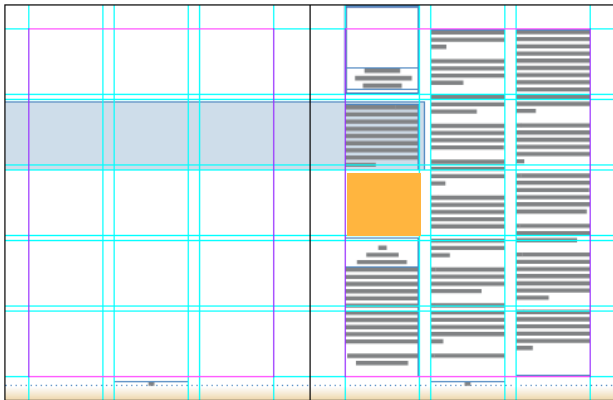
- g. Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofes y calamidad pública, en los términos establecidos por la ley.
- h. Vigilar e inspeccionar el



Características:

Se utilizan cuadros y ventanas de color para indicar el inicio de cada lección o titular importante. El número de las páginas se halla afuera del margen, la numeración está ubicada en el centro, con un degradé ascendente de arriba hacia abajo en el fondo.

LAYOUT



RIESGOS TRANSVERSALES

Este programa de estudio cubre los contenidos, los hábitos y actitudes que desarrolla el futuro agente de policía, según los lineamientos de cuanto sea instrumentado de formación policial.

Estos son temas de carácter prioritario que deben ser atendidos y resueltos con máxima urgencia y en forma integral y coherente.

Asimismo, se contemplan los contenidos que el agente de policía debe tener, saber hacer y saber convivir.

Dichos son los siguientes:

DERECHOS HUMANOS

La formación y profesionalización policial deben ser reguladas por lo que corresponde al ordenamiento jurídico vigente. Los tratados y convenios internacionales en materia de derechos humanos. Se reconoce en todo el programa de estudio con la finalidad que el agente de policía conozca y participe en el respeto a los derechos humanos dentro del marco de la labor policial.

PROTECCIÓN Y APOYOTECIÓN POLICIAL

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley de la Policía Nacional Civil, el agente de policía debe tener, saber hacer y saber convivir con los miembros de la fuerza policial.

REDUCCIÓN DE INFORMES

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley de la Policía Nacional Civil, el agente de policía debe tener, saber hacer y saber convivir con los miembros de la fuerza policial.

DOCTRINA POLICIAL Y RENDIMIENTO DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 10 de la Ley de la Policía Nacional Civil, el agente de policía debe tener, saber hacer y saber convivir con los miembros de la fuerza policial.

ESTRATEGIA DOCTRINA Y RENDIMIENTO DE CUENTAS

Objetivo 2 Con los elementos y parámetros dados en la tabla 3, elaborar un informe sobre la realización de los Derechos Humanos en el servicio de policía.

Tabla 3 / Actividad 2 / Informe 1 / Escopo (ICDPT/C-1, 2015)

Tiempo: 30 minutos	Estrategia Educativa: Escopo
Recurso:	Material impreso de política, videos o internet entregados por el docente al público alumno, sobre hechos de la política y los video involucrados en la realización de los Derechos Humanos.
Procedimiento:	De manera individual el público alumno realizará un ensayo con el apoyo de dos páginas (una hoja), donde mostrará las conclusiones individuales y colectivas de la participación de los Derechos Humanos en el servicio de policía.
Evidencia:	Ensayo.

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1: ESCALA DE RANGO

Tabla 4 / Criterios de evaluación de la actividad 2 / Actividad 1 / Escopo (ICDPT/C-1, 2015)

Criterios de evaluación	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Entendimiento de datos.				
Estructura del ensayo.				
Aplicación de reglas ortográficas.				
Buena presentación.				

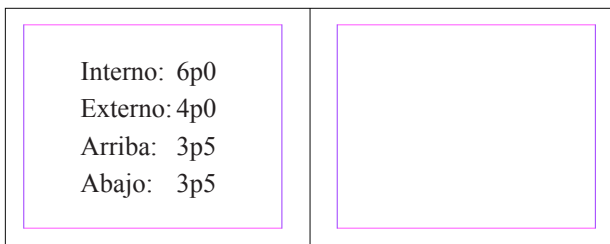
Todas las personas, sin importar su edad, religión, sexo o condición social, gozan de los mismos derechos. Los estados no deben discriminar a las personas por su origen étnico, raza, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.

(Declaración Universal de los Derechos Humanos, 2005).

Concepto de Derechos Humanos

Según la página de la Procuraduría de los Derechos Humanos son los derechos, prerrogativas y libertades principales que goza una persona y que no pueden ser quitados y por los que ella es dueña y la fuerza que los agota tiene la obligación de reconocerlos, afianzarlos, protegerlos y garantizarlos.

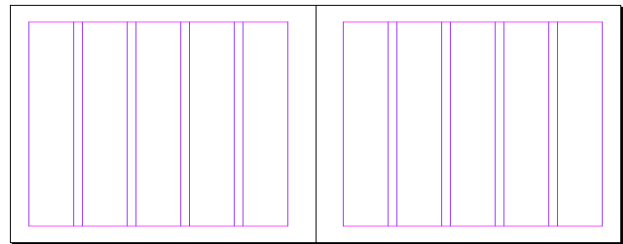
MARGEN



Características:

En esta propuesta se ve la necesidad de aprovechar el espacio y proponer algo diferente a lo que la Academia de la PNC está acostumbrada, por lo que se utiliza un formato horizontal. Aún siendo un formato diferente, se dejan dos puntos más de espacio en los márgenes interiores para cuando el libro esté abierto, las dos páginas presenten el aspecto de una pareja de páginas simétricas y no se vean afectadas por el encuadernado.

RETÍCULA



Características:

Se utiliza una retícula de 5 columnas, con un medianil de 2p0, al ser varias columnas el espacio de cada una se hace estrecho, sin embargo es bastante flexible y funcional para construir columnas de diferentes tamaños y zonas espaciales para organizar cantidades grandes de contenido como la del manual de Operaciones Policiales I.

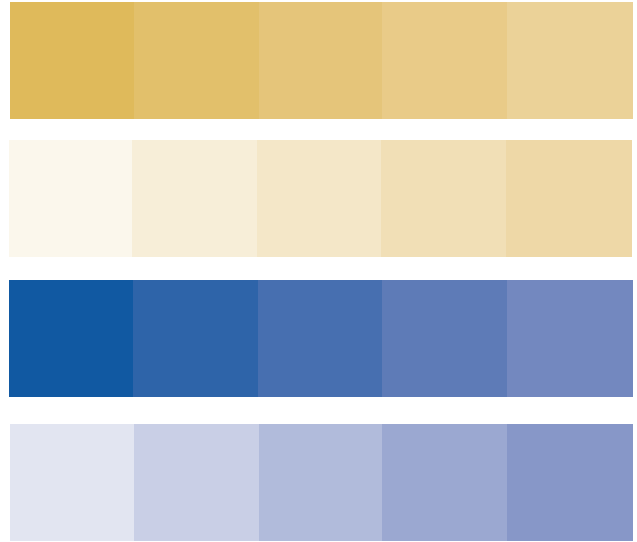
ILUSTRACIONES



Características:

Se utiliza iconografía con ilustraciones planas, primero porque son más simples y toda la composición respira mucho más y ayuda a un óptimo entendimiento (cuando menos cargada de elementos está la composición, mejor lectura y rendimiento se consigue), además es un estilo muy fácil de aplicar a los diferentes conceptos policiales.

COLORES



Características:

Se utiliza el color azul de la portada del actual manual de Operaciones Policiales I y el dorado del logo institucional de la PNC. Estos dos colores se desfragmentan en 10 porcentajes cada uno, formando 20 tonalidades distintas.

TIPOGRAFÍA

Times New Roman

Times New Roman

Times New Roman

Times New Roman

BIG NOODLE

BIG NOODLE

Características:

Para crear un contraste dentro del material se utiliza una tipografía con serif para los contenidos y una sans serif para los titulares. Por su variedad de estilos y fácil lectura se eligió la tipografía Times New Roman para los contenidos y para los titulares se utiliza la tipografía Big Noodle.

ELEMENTOS DE APOYO


LAYOUT

LECCIÓN 1

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

- **Subcompetencia:** Conoce los principios básicos de actuación policial, para ponerlos en práctica en su labor dentro de la instrucción policial y su relación con la ciudadanía.

1.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS



La Ley de la Policía Nacional Civil de Guatemala Decreto No. 11-97 en su artículo 11 tipifica que "La actuación de la Policía Nacional Civil, se adecuará a los principios básicos contenidos en la presente ley con especial atención a las exigencias de los derechos humanos y a su condición de servicio público esencial."

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos



1.1.2 Relaciones con la comunidad


- A** Evitar en el ejercicio de su actuación profesional cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria.
- B** Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con la población a la que auxiliarán y protegerán siempre que las circunstancias lo aconsejen o fueren requeridos para ello informándose acerca de las causas y finalidades de su intervención.

LECCIÓN 1

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

- **Subcompetencia:** Conoce los principios básicos de actuación policial, para ponerlos en práctica en su labor dentro de la instrucción policial y su relación con la ciudadanía.

1.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS



La Ley de la Policía Nacional Civil de Guatemala Decreto No. 11-97 en su artículo 11 tipifica que "La actuación de la Policía Nacional Civil, se adecuará a los principios básicos contenidos en la presente ley con especial atención a las exigencias de los derechos humanos y a su condición de servicio público esencial."

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)


DIAGRAMACIÓN

LECCIÓN 1

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

- **Subcompetencia:** Conoce los principios básicos de actuación policial, para ponerlos en práctica en su labor dentro de la instrucción policial y su relación con la ciudadanía.


1.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS



La Ley de la Policía Nacional Civil de Guatemala Decreto No. 11-97 en su artículo 11 tipifica que "La actuación de la Policía Nacional Civil, se adecuará a los principios básicos contenidos en la presente ley con especial atención a las exigencias de los derechos humanos y a su condición de servicio público esencial."

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)


Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos



1.1.1 Adhesión al jurisdicción

Toda intervención policial debe ser motivada de acuerdo a la ley y en el momento de la actuación, para que la Ley de la Policía Nacional Civil de Guatemala Decreto No. 11-97 artículo 12, artículo 13 y artículo 14 sean aplicados.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



1.1.2 Relaciones con la comunidad

Es el proceso de acercamiento y vinculación con la comunidad para la resolución de los problemas de la ciudadanía y el fortalecimiento de la confianza y el respeto.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

Características:

Se utilizan cuadros y ventanas de color para indicar el inicio de cada lección o titular importante. El número de las páginas se halla afuera del margen, la numeración está ubicada en el centro, con un degradé ascendente de arriba hacia abajo en el fondo.

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 2 ANÁLISIS

Actividad 2 Con la información contenida en la tabla 1, los participantes elaborarán la historia de un caso de abuso de autoridad.

Tabla 1

Temas:	Entrevista Educativa Presentación y análisis de casos.
Recursos:	Pizarra, lapiceros, marcadores, papel mate, cinta adhesiva.
Precondiciones:	El docente asegura equipos de trabajo de tres integrantes estudiantes antes del inicio del espacio de policía.
Evidencia:	Elaboración de casos por escrito.

Nota: 1) Actividad / Inicio 2) Presentación y análisis de casos 3) Elaboración de casos 4) Cierre

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RÁNGO

1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6

Nota: 1) Conoce principios básicos de actuación policial 2) Conoce principios básicos de actuación policial 3) Conoce principios básicos de actuación policial 4) Conoce principios básicos de actuación policial 5) Conoce principios básicos de actuación policial 6) Conoce principios básicos de actuación policial

AUTOEVALUACIÓN

Este es un procedimiento que pretende evaluar las tres propuestas de diseño presentadas, de manera objetiva para determinar cuál reúne las condiciones necesarias para continuar trabajando en ella. Se pondera de 0 a 5 puntos con los siguientes criterios de evaluación. Excelente = 5, Muy bueno = 4, Bueno = 3, Regular = 2, Malo = 1.

Pertinencia:

Hace referencia a la forma en que la propuesta guarda relación con el tema que se está tratando. La pertinencia del diseño establece también si el mensaje contenido en el diseño es adecuado para el grupo objetivo.

Memorabilidad:

Un diseño es memorable si el receptor logra. A) Asociarlo con un recuerdo o evento importante o B) Recuerda repetidamente el mensaje y le sirve como referente. Las mejores campañas de comunicación visual son aquellas que son memorables.

Composición visual:

Se evalúa si la composición que se presenta, es armónica, agradable, estética y reúne las condiciones necesarias para llamar la atención del grupo objetivo. (Desgloce de tratamiento gráfico, ejemplos: Anomalía, economía, profusión, etc.

Abstracción:

Si dentro de la composición existen elementos contruidos a partir del principio de la abstracción debe evaluarse si la misma se comprende, si adecuadamente comunica aquello para lo que fue creada.

Estilización:

El tratamiento que se le da a las imágenes debe resultar estético, agradable, armónico y debe contribuir a despertar el interés y a generar una vinculación emocional con el grupo objetivo. Desgloce de técnicas utilizadas vectorial, mano alzada, etc.

Vinculación con el concepto:

La propuesta de diseño debe comunicar el concepto creativo en cualquiera de sus soportes. La determinación de sus identificadores visuales constituye un elemento muy valioso para potenciar la idea, evitando la ambigüedad en el mensaje.

Diseño tipográfico:

Más allá de elegir las fuentes tipográficas adecuadas, el diseño tipográfico es la forma en que se ha incorporado la tipografía al diseño. La adecuación al tema, la legibilidad, la comprensión de los contenidos, se debe evaluar para establecer el aporte de este componente.

Uso del color:

La selección de la paleta de colores debe evaluarse en función de la adecuación al perfil del grupo objetivo y la temática que se está trabajando. Se debe evaluar desde el punto de vista estético, técnico y psicológico.

PROPUESTA 1

Propuesta	Pertinencia	Memorabilidad	Fijación	Legibilidad	Composición	Abstracción	Estilización	Identidad Visual	Diseño Tipográfico	Uso de Color	Resultado
#	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
1	3	4	4	3	2	3	1	3	3	4	30

Se utilizaron 3 columnas para manejar de una manera más equilibrada los contenidos, la base de esta es la simplicidad, aprovechando los espacios y evitando la saturación de contenidos, sin embargo las columnas son muy estrechas y en los párrafos las palabras se cortan continuamente y no se ve bien. Las ilustraciones resultan un tanto infantiles y no para el grupo objetivo al que se dirige el material.

PROPUESTA 2

Propuesta	Pertinencia	Memorabilidad	Fijación	Legibilidad	Composición	Abstracción	Estilización	Identidad Visual	Diseño Tipográfico	Uso de Color	Resultado
#	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	24

Mientras más módulos, más flexible es la retícula pero la desventaja de esto es que también se vuelve más compleja y al ser mucho el texto de los contenidos, más que modular sigue pareciendo una retícula de columnas por lo que pierde objetividad. Las ilustraciones están manejadas de una forma en que su reproducción se facilita.

PROPUESTA 3

Propuesta	Pertinencia	Memorabilidad	Fijación	Legibilidad	Composición	Abstracción	Estilización	Identidad Visual	Diseño Tipográfico	Uso de Color	Resultado
#	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	40

El que el formato sea horizontal, no sólo llama la atención, sino que aprovecha el espacio y proponer algo diferente. Las ilustraciones son simples y fáciles de aplicar a los diferentes conceptos policiales. Y la paleta de colores utilizada refuerza la imagen de la institución.

Después de la autoevaluación, se llegó a determinar que la opción número tres es la que reúne las condiciones necesarias para seguir trabajando en ella, ya que se propone un formato diferente en el cual se aprovecha el espacio, la retícula es bastante flexible y funcional para construir columnas de diferentes tamaños y zonas espaciales para organizar el contenido, los elementos de apoyo son atractivos, le dan recorrido visual a la propuesta y los colores refuerzan la identidad de la institución.

2DA PREVISUALIZACIÓN

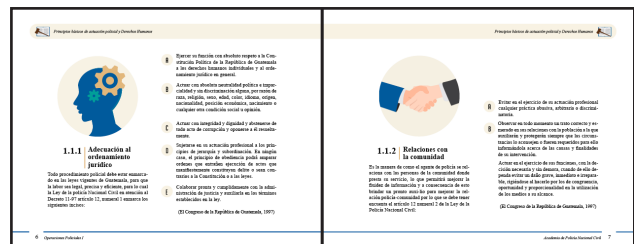
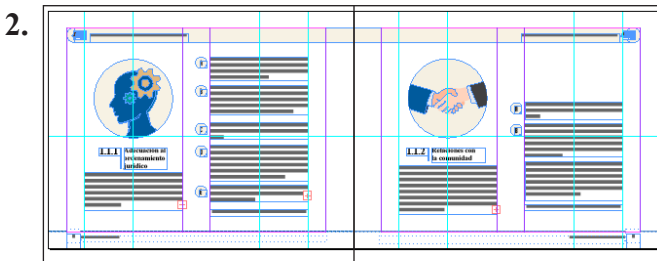
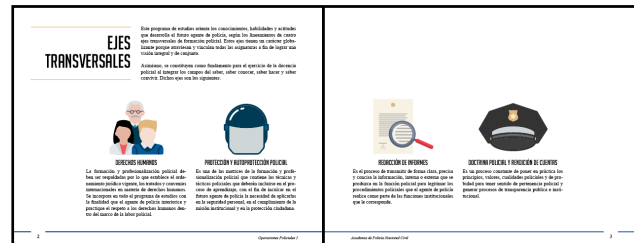
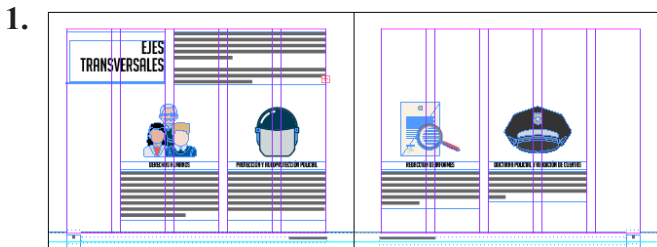
MENOS TEXTO, MÁS GRÁFICOS

Insight:

No me gusta leer.

El que el formato sea horizontal, no sólo llama la atención, sino que aprovecha el espacio y propone algo diferente. Se utiliza una retícula de columnas ya que es bastante flexible y funcional para organizar el contenido del manual de Operaciones Policiales I. Se utilizaron 3 y 2 columnas para diagramar el contenido, siguiendo el concepto, si bien no se puede eliminar texto, al estar diagramado en columnas los párrafos se ven más estrechos, por lo que da la sensación de que es menos texto el que se lee. Todo tema y sub tema está ilustrado con ilustraciones planas, las cuales son simples y fáciles de aplicar a los diferentes conceptos policiales.

DIAGRAMACIÓN



Características:

Por los diferentes contenidos que se manejan, se vio la necesidad de crear otra retícula. Por lo los temas base, lecciones y tablas se manejan en retícula de 5 columnas (*imagen 1*) y subtemas en retícula de dos columnas (*imagen 2*).

ÍNDICE

1.

<p>ÍNDICE</p> <p>Identificación de la respuesta 1</p> <p>Comprensión de la respuesta 1</p> <p>Descripción de los que intervienen 1</p> <p>LECCIÓN 1</p> <p>PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS</p> <p>1.1 Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos 2</p> <p>1.1.1 Abstracción del comportamiento policial 2</p> <p>1.1.2 Abstracción de la intervención policial 4</p> <p>1.1.3 Transmisión de los Derechos 4</p> <p>1.1.4 Tipos de Intervención 4</p> <p>1.1.5 Tipos de Intervención 4</p> <p>1.1.6 Aplicación de los principios básicos de actuación policial 7</p> <p>2. Estrategia didáctica No. 2: análisis 8</p> <p>2.1 Los Derechos Humanos en la actuación policial 8</p> <p>2.1.1 Concepto de Derechos Humanos 10</p> <p>Estrategia didáctica No. 2: Evaluación de Entorno 10</p> <p>VII Operaciones Policiales / VIII</p>	<p>LECCIÓN 2</p> <p>ROL DE LA FUERZA DE POLICIA</p> <p>2.1 Función de la Policía Nacional Civil 11</p> <p>Estrategia didáctica No. 2: análisis 12</p> <p>LECCIÓN 3</p> <p>FUNCIÓNES DE LA FUERZA DE POLICIA EN LA ACTUACIÓN</p> <p>3.1 Conceptos 17</p> <p>3.2 Tipos de Intervención 17</p> <p>3.3 Funciones de la Fuerza de Policía 18</p> <p>Estrategia didáctica No. 2: Evaluación 18</p> <p>VIII Operaciones Policiales / IX</p>
---	--

2.

<p>ÍNDICE</p> <p>Identificación de la respuesta 1</p> <p>Comprensión de la respuesta 1</p> <p>Descripción de los que intervienen 1</p> <p>LECCIÓN 1 Pág. 1</p> <p>LECCIÓN 2 Pág. 12</p> <p>LECCIÓN 3 Pág. 14</p> <p>LECCIÓN 4 Pág. 14</p> <p>LECCIÓN 5 Pág. 17</p> <p>VII Operaciones Policiales / VIII</p>	<p>LECCIÓN 6 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 7 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 8 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 9 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 10 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 11 Pág. 17</p> <p>VII Operaciones Policiales / VIII</p>
---	--

3.

<p>LECCIÓN 1</p> <p>PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS</p> <p>• Subcompetencia: Conoce los principios básicos de actuación policial para promover su práctica en la labor diaria de la institución policial y en relación con la ciudadanía.</p> <p>4 Operaciones Policiales / 5</p>	<p>1.1 Principios básicos de actuación policial 2</p> <p>1.1.1 Abstracción del comportamiento policial 2</p> <p>1.1.2 Abstracción de la intervención policial 4</p> <p>1.1.3 Transmisión de los Derechos 4</p> <p>1.1.4 Tipos de Intervención 4</p> <p>1.1.5 Tipos de Intervención 4</p> <p>1.1.6 Aplicación de los principios básicos de actuación policial 7</p> <p>Estrategia didáctica No. 2: análisis 8</p> <p>2.1 Los Derechos Humanos en la actuación policial 8</p> <p>2.1.1 Concepto de Derechos Humanos 10</p> <p>Estrategia didáctica No. 2: Evaluación de Entorno 10</p> <p>VII Operaciones Policiales / VIII</p>
--	---

Se había trabajado el índice (imagen 1), en el mismo formato de los contenidos, sin embargo como el contenido es extenso, al trabajarlo así se volvía un índice de 10 páginas. Por lo que se optó trabajar al inicio un índice básico de sólo lecciones (imagen 2). Y cada lección al inicio con un subíndice (imagen 3).

TIPOGRAFÍA

BIG NOODLE
BIG NOODLE

Champagne & Limousines
Champagne & Limousines
Champagne & Limousines
Champagne & Limousines

Para trabajar los titulares únicamente se estaba utilizando la tipografía Big Noodle, pero al hacer las tablas e índices, los titulares se veían muy pesados (Imagen 2) y por la dirección del texto en el índice, al ser la tipografía mayúscula y bold dificultaba la lectura (Imagen 1) por lo que se vio la necesidad de agregar otra tipografía miscelánea que tuviera más variables.

1.

<p>ÍNDICE</p> <p>Identificación de la respuesta 1</p> <p>Comprensión de la respuesta 1</p> <p>Descripción de los que intervienen 1</p> <p>LECCIÓN 1 Pág. 1</p> <p>LECCIÓN 2 Pág. 12</p> <p>LECCIÓN 3 Pág. 14</p> <p>LECCIÓN 4 Pág. 14</p> <p>LECCIÓN 5 Pág. 17</p> <p>VII Operaciones Policiales / VIII</p>	<p>LECCIÓN 6 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 7 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 8 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 9 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 10 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 11 Pág. 17</p> <p>VII Operaciones Policiales / VIII</p>
---	--

1.

<p>ÍNDICE</p> <p>Identificación de la respuesta 1</p> <p>Comprensión de la respuesta 1</p> <p>Descripción de los que intervienen 1</p> <p>LECCIÓN 1 Pág. 1</p> <p>LECCIÓN 2 Pág. 12</p> <p>LECCIÓN 3 Pág. 14</p> <p>LECCIÓN 4 Pág. 14</p> <p>LECCIÓN 5 Pág. 17</p> <p>VII Operaciones Policiales / VIII</p>	<p>LECCIÓN 6 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 7 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 8 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 9 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 10 Pág. 17</p> <p>LECCIÓN 11 Pág. 17</p> <p>VII Operaciones Policiales / VIII</p>
---	--

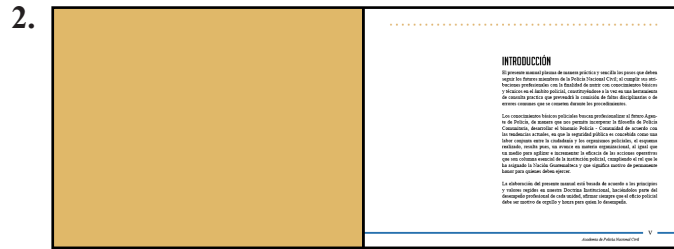
2.

<p>ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 2 ANÁLISIS</p> <p>Actividad 2 Con la información contenida en la tabla 1, los policías elaboran según la técnica de análisis de caso sobre el presupuesto de compatibilidad.</p> <p>Tiempo: 20 minutos Estrategia didáctica: Pensamiento y análisis de casos</p> <p>Recursos: Pizarra, lapiceros, marcadores, papel azulado, entre otros.</p> <p>Precondiciones: El docente expone ejemplos de trabajo de tres integrantes analizando sobre el caso del del caso de policía.</p> <p>Evaluación: Entrega análisis por escrito.</p> <p>Nota: 1. Observar analizando de la actividad 2, según el análisis, preparar lista de compatibilidad. (2022-01-2023)</p> <p>12 Operaciones Policiales / 13</p>	<p>HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RÁNGO</p> <p>4 = Muy buena 3 = Buena 2 = Regular 1 = Debe mejorar 4 3 2 1</p> <p>1 Identifica los principios básicos de actuación policial.</p> <p>2 Explica cada principio básico de actuación policial.</p> <p>3 Argumenta de modo breve y claro.</p> <p>4 Se relaciona y refiere en su trabajo.</p> <p>5 Sigue instrucciones del docente.</p> <p>Observaciones:</p> <p>Nota: 1. Observar analizando de la actividad 2, según el análisis, preparar lista de compatibilidad. (2022-01-2023)</p> <p>12 Operaciones Policiales / 13</p>
--	--

2.

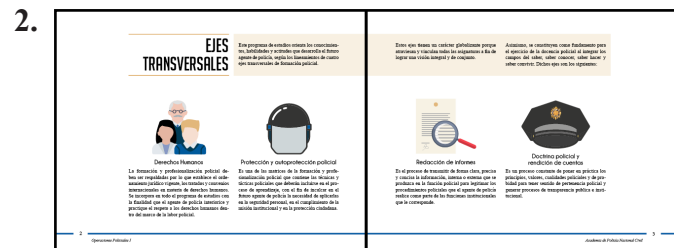
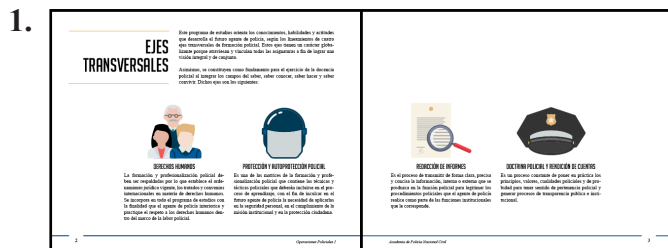
<p>ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 2 ANÁLISIS</p> <p>Actividad 2 Con la información contenida en la tabla 1, los policías elaboran según la técnica de y análisis de caso sobre el presupuesto de compatibilidad.</p> <p>Tiempo: 20 minutos Estrategia didáctica: Pensamiento y análisis de casos</p> <p>Recursos: Pizarra, lapiceros, marcadores, papel azulado, entre otros.</p> <p>Precondiciones: El docente expone ejemplos de trabajo de tres integrantes analizando sobre el caso del del caso de policía.</p> <p>Evaluación: Entrega análisis por escrito.</p> <p>Nota: 1. Observar analizando de la actividad 2, según el análisis, preparar lista de compatibilidad. (2022-01-2023)</p> <p>12 Operaciones Policiales / 13</p>	<p>HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 2 ESCALA DE RÁNGO</p> <p>4 = Muy buena 3 = Buena 2 = Regular 1 = Debe mejorar 4 3 2 1</p> <p>1 Identifica los principios básicos de actuación policial.</p> <p>2 Explica cada principio básico de actuación policial.</p> <p>3 Argumenta de modo breve y claro.</p> <p>4 Se relaciona y refiere en su trabajo.</p> <p>5 Sigue instrucciones del docente.</p> <p>Observaciones:</p> <p>Nota: 1. Observar analizando de la actividad 2, según el análisis, preparar lista de compatibilidad. (2022-01-2023)</p> <p>12 Operaciones Policiales / 13</p>
--	--

MEDIACIÓN PEDAGÓGICA



En la primera propuesta quedaban hojas sin contenido, sólo con número de página (*imagen 1*), además no se estaba trabajando mediación pedagógica según la forma, por lo que se aprovechó esas páginas sin contenido para aplicar el factor sorpresa con páginas de un sólo color (*imagen 2*). El factor sorpresa también se aplicó al hacer ilustraciones grandes sólo en algunos temas. (*imagen 3*).

ELEMENTOS DE APOYO



En la primera propuesta no se estaba aprovechando la retícula y quedaba texto fuera de lugar (*imagen 1*), por lo que se perdió el miedo de desfragmentar el texto y usar toda la retícula, además se aplicaron ventanas de color para jerarquizar contenido. (*imagen 2*). En la primera propuesta, los textos al pie de página aparecían alineados hacia las esquinas interiores (*imagen 3*). Pero su visualización era confusa, ocasionaba ruido el que los textos se unieran en el centro, por lo cual se alinearon inversamente, lo cual le da más respiro al centro del libro y se ve más estético. (Figura 4)

TABLAS

1.

<p>ESTRATEGIA DIDACTICA NO. 2 ANALISIS</p> <p>Actividad 2 Con la información contenida en la tabla 5, los policías clasificarán la técnica de análisis de caso sobre el porcentaje de compatibilidad.</p> <p>Tiempo: 20 minutos</p> <p>Objetivo: Estrategia didáctica Pensamiento y análisis de casos</p> <p>Recursos: Pizarrón, lapiceros, marcadores, papel amarillo, entre otros.</p> <p>Procedimiento: El docente expone ejemplos de trabajo de tres integrantes realizando sobre el tema en el aula de clases de policía.</p> <p>Evidencia: Estrategia analítica por escrito.</p> <p><small>Tabla 5 / Actividad 2 / Sesión 2 / Pensamiento y análisis de casos / Programa de Operaciones Policiales I / MPNC - APNC - 108 - 2016</small></p>	<p>herramienta de EVALUACION NO.1 ESCALA DE RANGO</p> <table border="1"> <tr> <td>4 = Muy bueno</td> <td>3 = Bueno</td> <td>2 = Regular</td> <td>1 = Deficiente</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Identifica los principios básicos de actuación policial.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Explica cada principio básico de actuación policial.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Aplicación de reglas empíricas.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Se evidencia trabajo en equipo.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Se sigue instrucciones del docente.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Observaciones:</p> <p><small>Tabla 1 / Observación de la actividad 2 / Sesión 2 / Pensamiento y análisis de casos / Programa de Operaciones Policiales I / MPNC - APNC - 108 - 2016</small></p>	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Deficiente	4	3	2	1	1	Identifica los principios básicos de actuación policial.							2	Explica cada principio básico de actuación policial.							3	Aplicación de reglas empíricas.							4	Se evidencia trabajo en equipo.							5	Se sigue instrucciones del docente.						
4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Deficiente	4	3	2	1																																										
1	Identifica los principios básicos de actuación policial.																																																
2	Explica cada principio básico de actuación policial.																																																
3	Aplicación de reglas empíricas.																																																
4	Se evidencia trabajo en equipo.																																																
5	Se sigue instrucciones del docente.																																																

2.

<p>ESTRATEGIA DIDACTICA NO. 2 ANALISIS</p> <p>Actividad 2 Con la información contenida en la tabla 5, los policías clasificarán la técnica de análisis de caso sobre el porcentaje de compatibilidad.</p> <p>Tiempo: 20 minutos</p> <p>Objetivo: Estrategia didáctica Pensamiento y análisis de casos</p> <p>Recursos: Pizarrón, lapiceros, marcadores, papel amarillo, entre otros.</p> <p>Procedimiento: El docente expone ejemplos de trabajo de tres integrantes realizando sobre el tema en el aula de clases de policía.</p> <p>Evidencia: Estrategia analítica por escrito.</p> <p><small>Tabla 5 / Actividad 2 / Sesión 2 / Pensamiento y análisis de casos / Programa de Operaciones Policiales I / MPNC - APNC - 108 - 2016</small></p>	<p>herramienta de EVALUACION NO.1 ESCALA DE RANGO</p> <table border="1"> <tr> <td>4 = Muy bueno</td> <td>3 = Bueno</td> <td>2 = Regular</td> <td>1 = Deficiente</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Identifica los principios básicos de actuación policial.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Explica cada principio básico de actuación policial.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Aplicación de reglas empíricas.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Se evidencia trabajo en equipo.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Se sigue instrucciones del docente.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Observaciones:</p> <p><small>Tabla 1 / Observación de la actividad 2 / Sesión 2 / Pensamiento y análisis de casos / Programa de Operaciones Policiales I / MPNC - APNC - 108 - 2016</small></p>	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Deficiente	4	3	2	1	1	Identifica los principios básicos de actuación policial.							2	Explica cada principio básico de actuación policial.							3	Aplicación de reglas empíricas.							4	Se evidencia trabajo en equipo.							5	Se sigue instrucciones del docente.						
4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Deficiente	4	3	2	1																																										
1	Identifica los principios básicos de actuación policial.																																																
2	Explica cada principio básico de actuación policial.																																																
3	Aplicación de reglas empíricas.																																																
4	Se evidencia trabajo en equipo.																																																
5	Se sigue instrucciones del docente.																																																

3.

<p>ESTRATEGIA DIDACTICA NO. 2 ANALISIS</p> <p>Actividad 2 Con la información contenida en la tabla 5, los policías clasificarán la técnica de análisis de caso sobre el porcentaje de compatibilidad.</p> <p>Tiempo: 20 minutos</p> <p>Objetivo: Estrategia didáctica Pensamiento y análisis de casos</p> <p>Recursos: Pizarrón, lapiceros, marcadores, papel amarillo, entre otros.</p> <p>Procedimiento: El docente expone ejemplos de trabajo de tres integrantes realizando sobre el tema en el aula de clases de policía.</p> <p>Evidencia: Estrategia analítica por escrito.</p> <p><small>Tabla 5 / Actividad 2 / Sesión 2 / Pensamiento y análisis de casos / Programa de Operaciones Policiales I / MPNC - APNC - 108 - 2016</small></p>	<p>herramienta de EVALUACION NO.1 ESCALA DE RANGO</p> <table border="1"> <tr> <td>4 = Muy bueno</td> <td>3 = Bueno</td> <td>2 = Regular</td> <td>1 = Deficiente</td> <td>4</td> <td>3</td> <td>2</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>1</td> <td>Identifica los principios básicos de actuación policial.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Explica cada principio básico de actuación policial.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Aplicación de reglas empíricas.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Se evidencia trabajo en equipo.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Se sigue instrucciones del docente.</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>Observaciones:</p> <p><small>Tabla 1 / Observación de la actividad 2 / Sesión 2 / Pensamiento y análisis de casos / Programa de Operaciones Policiales I / MPNC - APNC - 108 - 2016</small></p>	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Deficiente	4	3	2	1	1	Identifica los principios básicos de actuación policial.							2	Explica cada principio básico de actuación policial.							3	Aplicación de reglas empíricas.							4	Se evidencia trabajo en equipo.							5	Se sigue instrucciones del docente.						
4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Deficiente	4	3	2	1																																										
1	Identifica los principios básicos de actuación policial.																																																
2	Explica cada principio básico de actuación policial.																																																
3	Aplicación de reglas empíricas.																																																
4	Se evidencia trabajo en equipo.																																																
5	Se sigue instrucciones del docente.																																																

En las tablas no se estaba manejando toda la paleta de colores, en la primera propuesta sólo se utilizaba el porcentaje más bajo de dorado como color fondo de la tabla. En la propuesta dos se utilizan dos porcentajes, uno para titulares y otro para ítems. En la propuesta 3, se aprovecha toda la escala, por ejemplo en los valores numéricos, en el más bajo se uso el porcentaje más bajo de dorado y en el más alto el color al 100%.

PORTADA

1.

<p>CURSO BASICO DE FORMACION DE AGENTE DE POLICIA</p>	<p>CURSO BASICO DE FORMACION DE AGENTE DE POLICIA MANUAL DIDACTICO</p> <p>ASIGNATURA: OPERACIONES POLICIALES I MPNC - APNC - 108 - 2016</p>
<p>SUBDIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS Y DOCTRINA POLICIA NACIONAL CIVIL</p>	<p>SUBDIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS Y DOCTRINA POLICIA NACIONAL CIVIL</p>

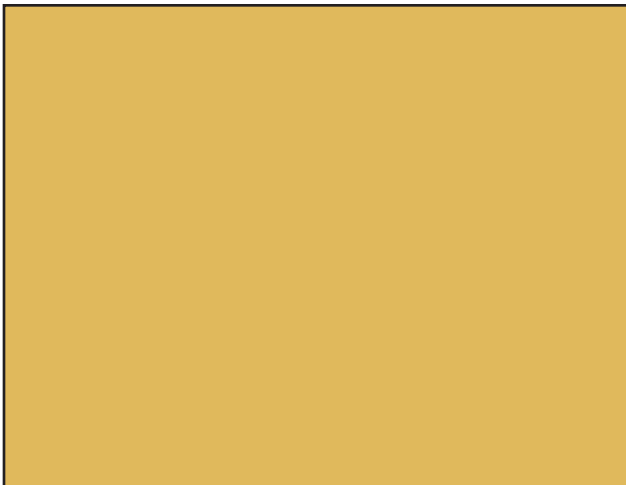
2.

<p>CURSO BASICO DE FORMACION DE AGENTE DE POLICIA MANUAL DIDACTICO</p>	<p>ASIGNATURA: OPERACIONES POLICIALES I MPNC - APNC - 108 - 2016</p>
<p>SUBDIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS Y DOCTRINA POLICIA NACIONAL CIVIL</p>	<p>SUBDIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS Y DOCTRINA POLICIA NACIONAL CIVIL</p>

3.

<p>CURSO BASICO DE FORMACION DE AGENTE DE POLICIA MANUAL DIDACTICO</p>	<p>ASIGNATURA: OPERACIONES POLICIALES I MPNC - APNC - 108 - 2016</p>
<p>SUBDIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS Y DOCTRINA POLICIA NACIONAL CIVIL</p>	<p>SUBDIRECCION GENERAL DE ESTUDIOS Y DOCTRINA POLICIA NACIONAL CIVIL</p>

La primera propuesta se trabajó con el color de los actuales manuales policiales, sin embargo carecía de retícula (Imagen 1). En la segunda propuesta se quiso utilizar la escala de colores utilizada en el interior del libro y jugar con los elementos de apoyo, sin embargo la propuesta carecía de identidad y era un tanto informal (imagen 2). Por último se trabajó una propuesta con un azul más obscuro, siguiendo la retícula de 5 columnas de los contenidos y se agregaron patrones geométricos con la escala de colores utilizada en el libro.



ÍNDICE

Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos	LECCIÓN 1	Pág.4
Rol del agente de Policía	LECCIÓN 2	Pág.18
Funciones de la oficina de atención ciudadana	LECCIÓN 3	Pág.26
Procedimiento de atención al ciudadano	LECCIÓN 4	Pág.34
Toma de denuncias	LECCIÓN 5	Pág.52

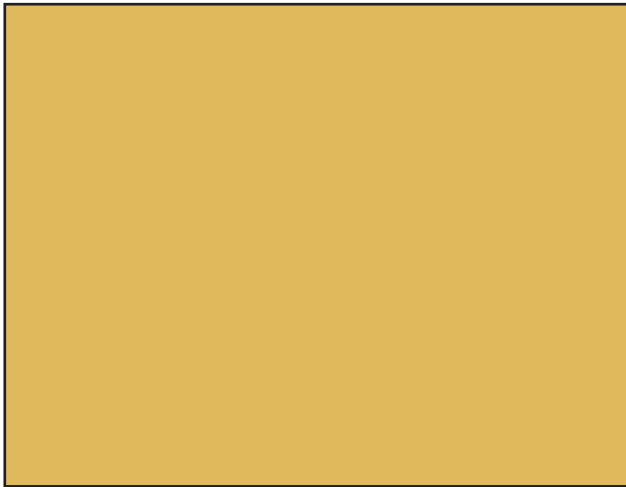
Identificación de la asignatura..... 1
 Competencia de la asignatura..... 1
 Descripción de los ejes transversales..... 2

VI Operaciones Policiales I

Procedimiento: asistencia a la víctima	LECCIÓN 6	Pág.62
Funciones de la oficina de seguridad ciudadana	LECCIÓN 7	Pág.76
Documentos de control y registro del servicio policial	LECCIÓN 8	Pág.
Fases del procedimiento policial y Derechos Humanos	LECCIÓN 9	Pág.
Servicios policiales motorizados y a pie	LECCIÓN 10	Pág.
Procedimiento en caso de fuerza y violencia (desaparición)	LECCIÓN 11	Pág.

Referencias..... 1
 Índice de Ilustraciones..... 1
 Índice de tablas..... 2
 Glosario..... 2

VII Academia de Policía Nacional Civil



IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

Programa:	Curso Básico de Formación de Agente de Policía		
Asignatura:	Operaciones Policiales I		
Área:	Policía		
Módulo:	Metodología Policial		
Periodo académico:	I Cielo		
Intensidad horaria:	48 horas	Créditos académicos	N/A
Código asignatura:	108		

COMPETENCIA GENERAL DE LA ASIGNATURA

Aplica los procedimientos policiales con la finalidad de cumplir con el servicio policial de manera efectiva y con orientación comunitaria de acuerdo con los principios básicos de actuación policial, leyes vigentes en el país y principios de la seguridad democrática.

1
Academia de Policía Nacional Civil

EJES TRANSVERSALES

Este programa de estudios orienta los conocimientos, habilidades y actitudes que desarrolla el futuro agente de policía, según los lineamientos de cuatro ejes transversales de formación policial.

Derechos Humanos

La formación y profesionalización policial deben ser respaldadas por lo que establece el ordenamiento jurídico vigente, los tratados y convenios internacionales en materia de derechos humanos. Se incorpora en todo el programa de estudios con la finalidad que el agente de policía interiorice y practique el respeto a los derechos humanos dentro del marco de la labor policial.

Protección y autoprotección policial

Es una de las matrices de la formación y profesionalización policial que contiene las técnicas y tácticas policiales que deberán incluirse en el proceso de aprendizaje, con el fin de inculcar en el futuro agente de policía la necesidad de aplicarlas en la seguridad personal, en el cumplimiento de la misión institucional y en la protección ciudadana.

2
Operaciones Policiales I

Estos ejes tienen un carácter globalizante porque atraviesan y vinculan todas las asignaturas a fin de lograr una visión integral y de conjunto.

Asimismo, se constituyen como fundamento para el ejercicio de la deontología policial al integrar los campos del saber, saber conocer, saber hacer y saber convivir. Dichos ejes son los siguientes:

Redacción de informes

Es el proceso de transmitir de forma clara, precisa y concisa la información, interna o externa que se produzca en la función policial para legitimar los procedimientos policiales que el agente de policía realice como parte de las funciones institucionales que le corresponde.

Doctrina policial y rendición de cuentas

Es un proceso constante de poner en práctica los principios, valores, cualidades policiales y de probidad para tener sentido de pertenencia policial y generar procesos de transparencia pública e institucional.

3
Academia de Policía Nacional Civil

LECCIÓN 1

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

• **Subcompetencia:** Conoce los principios básicos de actuación policial, para ponerlos en práctica en su labor dentro de la institución policial y su relación con la ciudadanía.

4
Operaciones Policiales I

1.1	Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos.....	1
1.1.1	Adecuación al ordenamiento jurídico.....	2
1.1.2	Relaciones con la comunidad.....	3
1.1.3	Tratamiento de los Detenidos.....	4
1.1.4	Dedicación Profesional.....	5
1.1.5	Secreto Profesional.....	6
1.2	Aplicación de los principios básicos de actuación policial.....	7
	<i>Estrategia didáctica No 1: análisis.....</i>	<i>8</i>
1.3	Los Derechos Humanos en la actuación policial.....	9
1.3.1	Concepto de Derechos Humanos.....	10
	<i>Estrategia didáctica No 2: Elaboración de Ensayos.....</i>	<i>11</i>

5
Academia de Policía Nacional Civil

1.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

La Ley de la Policía Nacional Civil de Guatemala Decreto No. 11-97 en su artículo 11 tipifica que "La actuación de la Policía Nacional Civil, se adecuará a los principios básicos contenidos en la presente ley con especial atención a las exigencias de los derechos humanos y a su condición de servicio público esencial."

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



6

Operaciones Policiales I

Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos



1.1.1 Adecuación al ordenamiento jurídico

Todo procedimiento policial debe estar enmarcado en las leyes vigentes de Guatemala, para que la labor sea legal, precisa y eficiente, para lo cual la Ley de la policía Nacional Civil en atención al Decreto 11-97 artículo 12, numeral 1 enmarca los siguientes incisos:

- A Ejercer su función con absoluto respeto a la Constitución Política de la República de Guatemala a los derechos humanos individuales y al ordenamiento jurídico en general.
- B Actuar con absoluta neutralidad política e imparcialidad y sin discriminación alguna, por razón de raza, religión, sexo, edad, color, idioma, origen, nacionalidad, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social u opinión.
- C Actuar con integridad y dignidad y abstenerse de todo acto de corrupción y oponerse a el resultado.
- D Sujetarse en su actuación profesional a los principios de jerarquía y subordinación. En ningún caso, el principio de obediencia podrá amparar órdenes que entranen ejecución de actos que manifestamente constituyan delito o sean contrarios a la Constitución o a las leyes.
- E Colaborar pronta y cumplidamente con la administración de justicia y auxiliarla en los términos establecidos en la ley.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

7

Academia de Policía Nacional Civil



1.1.2 Relaciones con la comunidad

Es la manera de como el agente de policía se relaciona con las personas de la comunidad donde presta su servicio, lo que permitirá mejorar la fluidez de información y a consecuencia de esto brindar un pronto auxilio para mejorar la relación policía-comunidad por lo que se debe tener en cuenta el artículo 12 numeral 2 de la Ley de la Policía Nacional Civil:

- A Evitar en el ejercicio de su actuación profesional cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria.
- B Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con la población a la que auxiliarán y protegerán siempre que las circunstancias lo aconsejen o fueren requeridos para ello informándola acerca de las causas y finalidades de su intervención.

Actuar en el ejercicio de sus funciones, con la decisión necesaria y sin demora, cuando de ello dependa evitar un daño grave, inmediato e irreparable, rigiéndose al hacerlo por los de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

8

Operaciones Policiales I

Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos



1.1.3 Tratamientos de la comunidad

Es de vital importancia que el agente de policía tenga total conocimiento de los derechos que poseen los detenidos y cuál es el trato que se debe dar para no incurrir en ningún delito y con esto mejorar los procedimientos policiales, se debe tener en cuenta de acuerdo al artículo 12, numeral 3 de la Ley de la Policía Nacional Civil:

- A Identificarse debidamente como miembro de la Policía Nacional Civil en el momento de efectuar una detención.
- B Velar por la vida e integridad física de las personas a quienes detuvieren o que se encuentren bajo su custodia y respetar su honor y dignidad, debiendo indicarles los motivos de su actuación.
- C Dar cumplimiento y observar con la debida diligencia los rúbrics, pliegos y requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico, cuando se proceda a la detención de una persona.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

9

Academia de Policía Nacional Civil

Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos



1.1.4 Dedicación profesional

Es una cualidad que no todas las personas tienen, pero que debemos adoptar ya que nuestra función es indispensable ser profesional según el artículo 12 numeral 4 de la Ley de la Policía Nacional Civil enmarca la siguiente definición:

"Llevar a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre en defensa de la ley y de la seguridad pública".

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



1.1.5 Secreto profesional

La ley de la Policía Nacional Civil en el artículo 11 numeral 5, recalca la importancia de "guardar riguroso secreto, de todas las informaciones que conozcan u obtengan por razón o con ocasión del desempeño de sus funciones. No estarán obligados a revelar las fuentes de información salvo que el ejercicio de sus funciones o las disposiciones de la ley les impongan actuar de otra manera".

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

10

Operaciones Policiales I

Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos



1.2 APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

La adecuación del ordenamiento jurídico, las relaciones con la comunidad, el tratamiento de los detenidos, la dedicación profesional y el secreto de profesional como principios básicos de la actuación policial, deben ser inherentes en la labor diaria de cada servidor, donde prevalecerán como fundamento de los intereses colectivos, para lograr el libre ejercicio de las libertades y derechos, garantizando a los ciudadanos del territorio guatemalteco, la seguridad, tranquilidad y moralidad.

11

Academia de Policía Nacional Civil

VALIDACIÓN CON EXPERTOS

Técnica utilizada:

Por su rapidez y efectividad en la obtención de resultados, en el segundo nivel de visualización se utilizó el método de encuesta para comprobar la eficacia del material ante expertos del tema. Ver herramienta en anexos.

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El total de encuestados fueron 4 expertos en el tema de docencia policial.

La encuesta refleja que:

1. El material es visualmente atractivo.
2. El concepto en el material se ve reflejado.
3. Los elementos dentro del material están distribuidos de forma lógica y le dan coherencia al material.
4. El tamaño de la letra en los contenidos facilitan la lectura y comunican con claridad los contenidos.
5. Las ilustraciones en relación a los temas, no fomentan la pertinencia policial, por lo que se decidió darle más identidad a las ilustraciones, utilizando los colores y uniformes de la PNC.
6. Los elementos de apoyo en el material, refuerzan y le dan jerarquía al contenido.
7. La paleta de colores utilizada, refuerza el concepto y da identidad.

8. El tamaño de los elementos en el material favorecen una buena visualización, sin embargo algunos elementos se cambiaran de tamaño para aprovechar de mejor manera los espacios en blanco.
9. El diseño del material estimula la curiosidad y atención en la asignatura Operaciones Policiales.
10. El diseño del material acorde a la PNC es efectivo y refuerza la identidad.

Observaciones:

- Verificar la estructura de las subcompetencias y las estrategias que se aplican a las sesiones a desarrollar.
- Las imágenes deben reforzar los conceptos.
- Fomentar la pertenencia policial en las ilustraciones.

VALIDACIÓN CON DISEÑADORES

Técnica utilizada:

Por su rapidez y efectividad en la obtención de resultados, en el segundo nivel de visualización se utilizó el método de encuesta para comprobar la eficacia del material ante diseñadores gráficos. *Ver herramienta en anexos.*

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El total de encuestados fueron 5 expertos en el tema de diseño editorial.

La encuesta refleja que:

1. El material es visualmente atractivo.
2. En el material se hace medianamente buen uso del formato, ya que hay espacios que no se aprovechan por lo que se manejará de mejor forma los contenidos.
3. Los elementos dentro del material poseen una buena distribución y permiten un buen recorrido visual.
4. Los espacios en blanco son demasiados, por lo que aparte de manejar de mejor manera los contenidos, se agregaran más ilustraciones.
5. La retícula dentro del material está definida y le da jerarquía al contenido.
6. La tipografía facilita la lectura y comunica con claridad los contenidos.
7. Las ilustraciones en el material mantienen una misma línea gráfica.

8. Los colores y contrastes dentro del material apoyan parcialmente la identidad de la institución, esto porque al usar porcentajes se pierde el color base, por lo que se usaran los mismos colores pero en tonalidades más intensas.
9. Los elementos de apoyo en el contenido refuerzan y dan jerarquía.
10. El diseño y la estructura del material para otras asignaturas facilita ser modificado y ajustado.





Observaciones:





- Mejorar trazos de algunas ilustraciones, incluso agregar más.
- Hay elementos que son violetas y se pierde el sentido del color institucional, trabajar con la escala de un azul más oscuro si es permitido.
- Hacer pruebas de impresión.
- Jugar con los tamaños y composiciones, no todo tiene que ser igual.
- Los espacios en blanco pueden aprovecharse de mejor manera, con otros elementos de apoyo, más ilustraciones, etc. muchos y muy seguido hacen el material aburrido.
- Los patrones de la portada podrían incluirse en el contenido.

3RA PREVISUALIZACIÓN

Después de la validación con expertos del tema y diseñadores, se determinó que los espacios en blanco son suficientes pero pueden aprovecharse de mejor manera. Para representar el concepto “menos texto, más gráficos” definitivamente se agregaran más ilustraciones y se cuidará que mantengan una misma línea gráfica, que refuercen los temas y que al verlos identifiquen a la Policía Nacional Civil. Los colores al utilizarlos en porcentajes varían, pueden cambiar su sentido y perder identidad, por lo que se evaluarán otras tonalidades desde sus escalas.

COLORES

<p>1.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE FORTALECIMIENTO POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS</p> <p>La Ley de la Policía Nacional Civil de Guatemala Decreto No. 12-07 de su artículo 11 aplica que la estructura de la Policía Nacional Civil, se define en el principio de fortalecimiento de la institución y en el fortalecimiento de la capacidad de los miembros de la institución y en el fortalecimiento de la capacidad de servicio público nacional.</p> <p>(C) Copias de la República de Guatemala, 1987</p> 	<p>1.1.1 Adhesión al fortalecimiento judicial</p> <p>Este fortalecimiento judicial debe estar orientado de los tres ejes de fortalecimiento, para con lo que se logra, primero y último, para lo cual la Ley de la Policía Nacional Civil y el artículo 42 Decreto 12-07 artículo 12, aseguran el fortalecimiento institucional.</p> <p>(C) Copias de la República de Guatemala, 1987</p> 
<p>1.1.2 Relaciones con la comunidad</p> <p>El fortalecimiento de la institución de la Policía Nacional Civil se logra a través de la cooperación y el fortalecimiento de la capacidad de servicio público nacional, para lo cual la Ley de la Policía Nacional Civil y el artículo 42 Decreto 12-07 artículo 12, aseguran el fortalecimiento institucional.</p> <p>(C) Copias de la República de Guatemala, 1987</p> 	<p>1.1.3 Tratamiento de la comunidad</p> <p>Este fortalecimiento judicial debe estar orientado de los tres ejes de fortalecimiento, para con lo que se logra, primero y último, para lo cual la Ley de la Policía Nacional Civil y el artículo 42 Decreto 12-07 artículo 12, aseguran el fortalecimiento institucional.</p> <p>(C) Copias de la República de Guatemala, 1987</p> 

<p>1.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE FORTALECIMIENTO POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS</p> <p>La Ley de la Policía Nacional Civil de Guatemala Decreto No. 12-07 de su artículo 11 aplica que la estructura de la Policía Nacional Civil, se define en el principio de fortalecimiento de la institución y en el fortalecimiento de la capacidad de los miembros de la institución y en el fortalecimiento de la capacidad de servicio público nacional.</p> <p>(C) Copias de la República de Guatemala, 1987</p> 	<p>1.1.1 Adhesión al fortalecimiento judicial</p> <p>Este fortalecimiento judicial debe estar orientado de los tres ejes de fortalecimiento, para con lo que se logra, primero y último, para lo cual la Ley de la Policía Nacional Civil y el artículo 42 Decreto 12-07 artículo 12, aseguran el fortalecimiento institucional.</p> <p>(C) Copias de la República de Guatemala, 1987</p> 
<p>1.1.2 Relaciones con la comunidad</p> <p>El fortalecimiento de la institución de la Policía Nacional Civil se logra a través de la cooperación y el fortalecimiento de la capacidad de servicio público nacional, para lo cual la Ley de la Policía Nacional Civil y el artículo 42 Decreto 12-07 artículo 12, aseguran el fortalecimiento institucional.</p> <p>(C) Copias de la República de Guatemala, 1987</p> 	<p>1.1.3 Tratamiento con los detenidos</p> <p>Este fortalecimiento judicial debe estar orientado de los tres ejes de fortalecimiento, para con lo que se logra, primero y último, para lo cual la Ley de la Policía Nacional Civil y el artículo 42 Decreto 12-07 artículo 12, aseguran el fortalecimiento institucional.</p> <p>(C) Copias de la República de Guatemala, 1987</p> 



La validación con diseñadores reflejó que el tono de azul que se estaba utilizando, al momento de hacerlo escala se volvía violeta y se perdía la identidad de la institución, por lo que se agregó dos tonos de azul más oscuros y se utilizó el porcentaje 100% en los elementos de apoyo de la parte superior para que el color que predomine en el material sea el azul.

ILUSTRACIONES

1.1.4 | Dedicación profesional


En una sociedad que vive en constante cambio, para la dedicación profesional se requiere dedicación en el desempeño de las funciones que le corresponden. El personal de la Fuerza de Policía Nacional Civil debe estar comprometido con el cumplimiento de sus deberes y con el bienestar de la comunidad. En consecuencia, el personal de esta institución debe estar dispuesto a cumplir con sus deberes y con el bienestar de la comunidad en cualquier momento y en cualquier lugar.

“¿Qué es una dedicación profesional?”
(El Colegio de la Policía de Guatemala, 1987)

1.1.5 | Secreto profesional

La ley de la Policía Nacional Civil establece el deber de secreto profesional. Este deber implica que el personal de esta institución debe guardar silencio sobre los hechos que conoce en el ejercicio de sus funciones. Este deber de secreto profesional es esencial para el cumplimiento de sus deberes y para el bienestar de la comunidad.

“¿Qué es el secreto profesional?”
(El Colegio de la Policía de Guatemala, 1987)



1.2 | APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

La actuación del personal policial, en cumplimiento de sus deberes, debe estar guiada por los principios básicos de actuación. Estos principios son: la dedicación profesional, el secreto profesional, el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

1.1.4 | Dedicación profesional


En una sociedad que vive en constante cambio, para la dedicación profesional se requiere dedicación en el desempeño de las funciones que le corresponden. El personal de la Fuerza de Policía Nacional Civil debe estar comprometido con el cumplimiento de sus deberes y con el bienestar de la comunidad. En consecuencia, el personal de esta institución debe estar dispuesto a cumplir con sus deberes y con el bienestar de la comunidad en cualquier momento y en cualquier lugar.

“¿Qué es una dedicación profesional?”
(El Colegio de la Policía de Guatemala, 1987)

1.1.5 | Secreto profesional

La ley de la Policía Nacional Civil establece el deber de secreto profesional. Este deber implica que el personal de esta institución debe guardar silencio sobre los hechos que conoce en el ejercicio de sus funciones. Este deber de secreto profesional es esencial para el cumplimiento de sus deberes y para el bienestar de la comunidad.

“¿Qué es el secreto profesional?”
(El Colegio de la Policía de Guatemala, 1987)




1.2 | APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

La actuación del personal policial, en cumplimiento de sus deberes, debe estar guiada por los principios básicos de actuación. Estos principios son: la dedicación profesional, el secreto profesional, el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

5.2.3 | Deberes del personal policial en la Fuerza de la Verdad

El personal de la Fuerza de la Verdad debe cumplir con los deberes que le corresponden en el ejercicio de sus funciones. Estos deberes son: el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

“¿Qué es el deber de lealtad?”
(El Colegio de la Policía de Guatemala, 1987)




5.2.3 | Deberes del personal policial en la Fuerza de la Verdad

El personal de la Fuerza de la Verdad debe cumplir con los deberes que le corresponden en el ejercicio de sus funciones. Estos deberes son: el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

5.2.3 | Deberes del personal policial en la Fuerza de la Verdad

El personal de la Fuerza de la Verdad debe cumplir con los deberes que le corresponden en el ejercicio de sus funciones. Estos deberes son: el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

“¿Qué es el deber de lealtad?”
(El Colegio de la Policía de Guatemala, 1987)



5.2.3 | Deberes del personal policial en la Fuerza de la Verdad


El personal de la Fuerza de la Verdad debe cumplir con los deberes que le corresponden en el ejercicio de sus funciones. Estos deberes son: el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

En el material se estaban trabajando ilustraciones de policía, sin embargo ninguno con un uniforme en específico, al validar con los expertos del tema en la Academia de la PNC, se hizo la observación que las ilustraciones de policías debían portar los uniformes propios de la Policía Nacional Civil, y así darle identidad al material.

4.3.3 | Presentación personal

El personal de la Fuerza de la Verdad debe cumplir con los deberes que le corresponden en el ejercicio de sus funciones. Estos deberes son: el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

“¿Qué es el deber de lealtad?”
(El Colegio de la Policía de Guatemala, 1987)



4.3.3 | Presentación personal

El personal de la Fuerza de la Verdad debe cumplir con los deberes que le corresponden en el ejercicio de sus funciones. Estos deberes son: el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

En general se aprovechó de mejor manera los espacios y se agregaron más ilustraciones. Anteriormente los títulos y subtítulos no tenían una alineación definida por lo que causaba confusión, así que según su jerarquía se alinearon según correspondía, centro subtítulo, izquierda título, derecha título dentro de pleca.

ELEMENTOS

3.1 | CONCEPTO

Según el artículo 10 de la Ley de la Fuerza de la Verdad, el personal de esta institución debe cumplir con los deberes que le corresponden en el ejercicio de sus funciones. Estos deberes son: el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

“¿Qué es el deber de lealtad?”
(El Colegio de la Policía de Guatemala, 1987)




3.2 | OBJETIVO

El objetivo de esta institución es garantizar el cumplimiento de sus deberes y el bienestar de la comunidad. Para ello, el personal de esta institución debe cumplir con los deberes que le corresponden en el ejercicio de sus funciones. Estos deberes son: el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

3.1 | CONCEPTO

Según el artículo 10 de la Ley de la Fuerza de la Verdad, el personal de esta institución debe cumplir con los deberes que le corresponden en el ejercicio de sus funciones. Estos deberes son: el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

“¿Qué es el deber de lealtad?”
(El Colegio de la Policía de Guatemala, 1987)



3.2 | OBJETIVO

El objetivo de esta institución es garantizar el cumplimiento de sus deberes y el bienestar de la comunidad. Para ello, el personal de esta institución debe cumplir con los deberes que le corresponden en el ejercicio de sus funciones. Estos deberes son: el deber de lealtad, el deber de honestidad, el deber de imparcialidad, el deber de respeto a los derechos humanos, el deber de solidaridad y el deber de cooperación.

La validación con diseñadores también reflejó que los espacios en blanco eran demasiados, por lo que se decidió aprovecharlos de mejor manera, agregando ilustraciones y evitando dejar menos de dos conceptos en cada página.

Derechos reservados. Este manual es propiedad de la Policía Nacional Civil, para uso exclusivo de la Academia de la Policía Nacional Civil. Queda prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio, sin la autorización escrita de la Dirección General de la Policía Nacional Civil.

Ley de Derecho de Autor y Derechos Conexos, Decreto número 33-98.

II

Operaciones Policiales I

JUSTIFICACIÓN

La Academia de la Policía Nacional Civil consciente de la necesidad de implementar en los procesos educativos la temática de Operaciones Policiales I, con el fin de lograr en los estudiantes el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de sus funciones como Agentes de Policía, de atender cualquier situación que se les presente durante el desarrollo de su labor, proporcionando información útil, orientación, ayuda y auxilio a las personas, en todo el territorio de Guatemala.

Se implementa en el pensum de estudios la asignatura de Operaciones Policiales I, la cual se rige de acuerdo a los Principios Básicos de actuación Policial, dichos principios figuran en el artículo 12 de la Ley de la Policía Nacional, Decreto 11-97 del Congreso de la República, estos representan el pilar fundamental de la Institución Policial, donde se articulan las ideas, sentimientos y actuaciones de cada policía, resumido en un servicio de calidad, apegado a la Constitución Política de la República de Guatemala y demás leyes vigentes en el país y el respeto a los Derechos Humanos.

III

Academia de Policía Nacional Civil

INTRODUCCIÓN

El presente manual plasma de manera práctica y sencilla los pasos que deben seguir los futuros miembros de la Policía Nacional Civil, al cumplir sus atribuciones profesionales con la finalidad de nutrir con conocimientos básicos y técnicos en el ámbito policial, constituyéndose a la vez en una herramienta de consulta práctica que prevendrá la comisión de faltas disciplinarias o de errores comunes que se cometen durante los procedimientos.

Los conocimientos básicos policiales buscan profesionalizar al futuro Agente de Policía, de manera que nos permita incorporar la filosofía de Policía Comunitaria, desarrollar el binomio Policía - Comunidad de acuerdo con las tendencias actuales, en que la seguridad pública es concebida como una labor conjunta entre la ciudadanía y los organismos policiales, el esquema realizado, resulta pues, un avance en materia organizacional, al igual que un medio para agilizar e incrementar la eficacia de las acciones operativas que son columna esencial de la institución policial, cumpliendo el rol que le ha asignado la Nación Guatemalteca y que significa motivo de permanente honor para quienes deben ejercer.

La elaboración del presente manual está basada de acuerdo a los principios y valores regidos en nuestra Doctrina Institucional, haciéndolos parte del desempeño profesional de cada unidad, afirmar siempre que el oficio policial debe ser motivo de orgullo y honra para quien lo desempeña.

V

Academia de Policía Nacional Civil

ÍNDICE

LECCIÓN 1	Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos	Pág. 4
LECCIÓN 2	Rol del agente de Policía	Pág. 18
LECCIÓN 3	Funciones de la oficina de atención ciudadana	Pág. 26
LECCIÓN 4	Procedimiento de atención al ciudadano	Pág. 34
LECCIÓN 5	Tono de denuncias	Pág. 52

VI

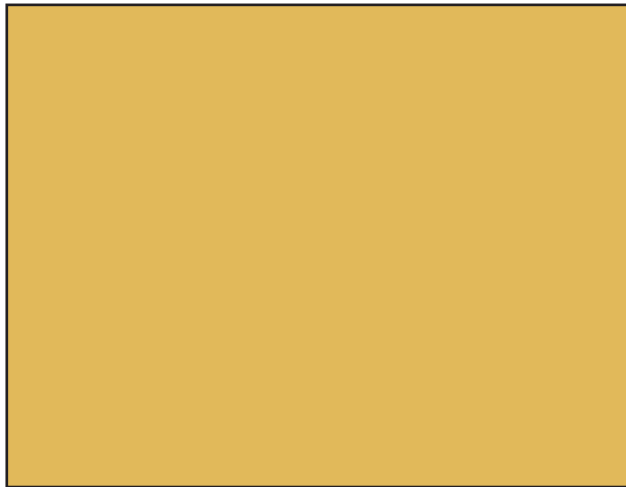
Operaciones Policiales I

LECCIÓN 6	Procedimiento: asistencia a la víctima	Pág. 62
LECCIÓN 7	Funciones de la oficina de seguridad ciudadana	Pág. 76
LECCIÓN 8	Documento de control y registro del servicio policial	Pág.
LECCIÓN 9	Fases del procedimiento policial y Derechos Humanos	Pág.
LECCIÓN 10	Servicios policiales motivados y a pie	Pág.
LECCIÓN 11	Procedimiento en casos de fines y robosecuestro (desaparición)	Pág.

Identificación de la asignatura	1
Competencia de la asignatura	1
Descripción de los ejes transversales	2
Referencias	1
Índice de Ilustraciones	1
Índice de tablas	2
Glosario	2

VII

Academia de Policía Nacional Civil



IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

Programa:	Curso Básico de Formación de Agente de Policía		
Asignatura:	Operaciones Policiales I		
Área:	Policial		
Módulo:	Metodología Policial		
Periodo académico:	I Ciclo		
Intensidad horaria:	48 horas	Créditos académicos	N/A
Código asignatura:	108		

COMPETENCIA GENERAL DE LA ASIGNATURA

Aplica los procedimientos policiales con la finalidad de cumplir con el servicio policial de manera efectiva y con orientación comunitaria de acuerdo con los principios básicos de actuación policial, leyes vigentes en el país y principios de la seguridad democrática.

1

Academia de Policía Nacional Civil

EJES TRANSVERSALES

Este programa de estudios orienta los conocimientos, habilidades y actitudes que desarrolla el futuro agente de policía, según los lineamientos de cuatro ejes transversales de formación policial.

Derechos Humanos

La formación y profesionalización policial deben ser respaldadas por lo que establece el ordenamiento jurídico vigente, los tratados y convenios internacionales en materia de derechos humanos. Se incorpora en todo el programa de estudios con la finalidad que el agente de policía interiorice y practique el respeto a los derechos humanos dentro del marco de la labor policial.

Protección y autoprotección policial

Es una de las matrices de la formación y profesionalización policial que contiene las técnicas y tácticas policiales que deberán incluirse en el proceso de aprendizaje, con el fin de inculcar en el futuro agente de policía la necesidad de aplicarlas en la seguridad personal, en el cumplimiento de la misión institucional y en la protección ciudadana.

2

Operaciones Policiales I

Estos ejes tienen un carácter globalizante porque atraviesan y vinculan todas las asignaturas a fin de lograr una visión integral y de conjunto.

Asimismo, se constituyen como fundamento para el ejercicio de la docencia policial al integrar los campos del saber, saber conocer, saber hacer y saber convivir. Dichos ejes son los siguientes:

Redacción de informes

Es el proceso de transcribir de forma clara, precisa y concisa la información, interna o externa que se produce en la función policial para legitimar los procedimientos policiales que el agente de policía realice como parte de las funciones institucionales que le corresponde.

Doctrina policial y rendición de cuentas

Es un proceso constante de poner en práctica los principios, valores, cualidades policiales y de probidad para tener sentido de pertenencia policial y generar procesos de transparencia pública e institucional.

3

Academia de Policía Nacional Civil

LECCIÓN 1

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

• **Subcompetencia:** Conoce los principios básicos de actuación policial, para ponerlos en práctica en su labor dentro de la institución policial y su relación con la ciudadanía.

4

Operaciones Policiales I

1.1 Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos.....	1
1.1.1 Adecuación al ordenamiento jurídico.....	2
1.1.2 Relaciones con la comunidad.....	3
1.1.3 Tratamiento de los Detenidos.....	4
1.1.4 Dedicación Profesional.....	5
1.1.5 Secreto Profesional.....	6
1.2 Aplicación de los principios básicos de actuación policial.....	7
<i>Estrategia didáctica No 1: análisis.....</i>	8
1.3 Los Derechos Humanos en la actuación policial.....	9
1.3.1 Concepto de Derechos Humanos.....	10
<i>Estrategia didáctica No 2: Elaboración de Ensayo.....</i>	11

5

Academia de Policía Nacional Civil

1.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

La Ley de la Policía Nacional Civil de Guatemala Decreto No. 11-97 en su artículo 11 tipifica que "La actuación de la Policía Nacional Civil, se adecuará a los principios básicos contenidos en la presente ley con especial atención a las exigencias de los derechos humanos y a su condición de servicio público esencial."

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



6

Operaciones Policiales I

Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos



1.1.1 Adecuación al ordenamiento jurídico

Todo procedimiento policial debe estar enmarcado en las leyes vigentes de Guatemala, para que la labor sea legal, precisa y eficiente, para lo cual la Ley de la policía Nacional Civil en atención al Decreto 11-97 artículo 12, numeral 1 enmarca los siguientes incisos:

- A** Ejercer su función con absoluto respeto a la Constitución Política de la República de Guatemala a los derechos humanos individuales y al ordenamiento jurídico en general.
- B** Actuar con absoluta neutralidad política e imparcialidad y sin discriminación alguna, por razón de raza, religión, sexo, edad, color, idioma, origen, nacionalidad, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social u opinión.
- C** Actuar con integridad y dignidad y abstenerse de todo acto de corrupción y oponerse a él resueltamente.
- D** Sujetarse en su actuación profesional a los principios de jerarquía y subordinación. En ningún caso, el principio de obediencia podrá amparar ordenes que entrañen ejecución de actos que manifiestamente constituyan delito o sean contrarios a la Constitución o a las leyes.
- E** Colaborar pronta y cumplidamente con la administración de justicia y auxiliarla en los términos establecidos en la ley.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

7

Academia de Policía Nacional Civil

Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos



1.1.2 Relaciones con la comunidad

Es la manera de como el agente de policía se relaciona con las personas de la comunidad donde presta su servicio, lo que permitirá mejorar la fluidez de información y a consecuencia de esto brindar un pronto auxilio para mejorar la relación policía-comunidad por lo que se debe tener en cuenta el artículo 12 numeral 2 de la Ley de la Policía Nacional Civil:

- A** Evitar en el ejercicio de su actuación profesional cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria.
- B** Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con la población a la que auxiliarán y protegerán siempre que las circunstancias lo aconsejen o fueren requeridos para ello informándose acerca de las causas y finalidades de su intervención.

Actuar en el ejercicio de sus funciones, con la decisión necesaria y sin demora, cuando de ello depende evitar un daño grave, inmediato e irreparable, rigiéndose al hacerlo por los de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

8

Operaciones Policiales I

Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos



1.1.3 Tratamiento con los detenidos

Es de vital importancia que el agente de policía tenga total conocimiento de los derechos que poseen los detenidos y cual es el trato que se debe dar para no incurrir en ningún delito y con esto mejorar los procedimientos policiales, se debe tener en cuenta de acuerdo al artículo 12, numeral 3 de la Ley de la Policía Nacional Civil:

- A** Identificarse debidamente como miembro de la Policía Nacional Civil en el momento de efectuar una detención.
- B** Velar por la vida e integridad física de las personas a quienes detuvieron o que se encuentren bajo su custodia y respetar su honor y dignidad, debiendo indicarles los motivos de su actuación.
- C** Dar cumplimiento y observar con la debida diligencia los trámites, plazos y requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico, cuando se proceda a la detención de una persona.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

9

Academia de Policía Nacional Civil

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 2 ANALISIS

Actividad 1 Con la información contenida en la tabla 5, los policías alumnos aplicarán la técnica de y análisis de caso sobre el principio de corresponsabilidad.

Tiempo: 20 minutos	Estrategia didáctica: Pareamiento y análisis de casos
Recurso:	Pizarrón, lapiceros, marcadores, papel manila, entre otros.
Procedimiento:	El docente organiza equipos de trabajo de tres integrantes analizarán sobre el tema rol del agente de policía.
Evidencia:	Entrega análisis por escrito.

Tabla 5 / Actividad 1 / lección 2 / Pareamiento y análisis de casos "principio de corresponsabilidad" (SGEID G. I., 2015)

12

Operaciones Policiales I

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar	4	3	2	1
1								
2								
3								
4								
5								
Observaciones:								

Tabla 2 / Criterios evaluación de la actividad 1 / lección 1 / análisis "principios básicos de actuación policial" (SGEID G. I., 2015)

13

Academia de Policía Nacional Civil

1.3 LOS DERECHOS HUMANOS EN LA ACTUACIÓN POLICIAL

"En materia de derechos humanos, la Policía Nacional Civil, tiene el deber de reconocerlos, respetarlos y defenderlos, según el artículo 2 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: "Toda persona tiene los derechos y libertades en esta Declaración sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición".

(Declaración Universal de los Derechos Humanos, 2016)



14

Operaciones Policiales I



1.3.1 Concepto de Derechos Humanos

Según la página de la Procuraduría de los Derechos Humanos son las facultades, prerrogativas y libertades principales que goza una persona y que se derivan de su dignidad, por lo que no pueden ser quebrantados y por ello los Estados y las leyes que los rigen tienen el compromiso de reconocerlos, defenderlos, protegerlos y garantizarlos.

Todas las personas, sin importar su edad, religión, sexo o condición social, gozan de estos derechos, los cuales son indispensables para el desarrollo integral del individuo.

Los funcionarios de policía deben practicar los derechos humanos, así:

- Familiarizarse con la comunidad a la que sirve.
- Reunirse con los dirigentes y representantes de las diversas comunidades étnicas y raciales.
- Participe en patrullas de a pie y actividades de servicio comunitario en barrios con diversidad étnica.
- Opongase al uso de estereotipos o denominaciones despectivas con sentido racial en la comunidad y en la comisaría.
- Participe en los programas de capacitación que ofrezca su servicio sobre relaciones étnicas o raciales.
- Hable con los miembros de los grupos minoritarios de las comunidades a las que sirve a fin de conocer sus necesidades, sus quejas y sus sugerencias.
- Sea sensible y receptivo.

(Procuraduría de los Derechos Humanos)

15

Academia de Policía Nacional Civil

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 2 ELABORACIÓN DE ENSAYO

Actividad 2 Con los elementos y parámetros dados en la tabla 3, elaborar un ensayo sobre la violación de los Derechos Humanos en el servicio de policía.

Tiempo: 20 minutos	Estrategia didáctica: Ensayo
Recurso:	Artículo impreso de periódico, revistas o internet entregados por el docente al policía alumno, sobre hechos donde la policía se ha visto involucrada en la violación de los Derechos Humanos.
Procedimiento:	De manera individual el policía alumno realizará un ensayo con un mínimo de dos páginas (una hoja), donde sustente las consecuencias individuales y colectivas, de la transgresión de los Derechos Humanos en el servicio de policía.
Evidencia:	Ensayo.

Tabla 3 / Actividad 2 / lección 1/ Ensayo (SGEID G. I., 2015)

16

Operaciones Policiales I

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 2 ESCALA DE RANGO

Criterios de evaluación	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Ordenamiento de ideas.				
Estructura del ensayo.				
Aplicación de reglas ortográficas.				
Buena presentación.				

Tabla 4 / Criterios evaluación de la actividad 2/ lección 1/ Ensayo. (SGEID G. I., 2015)

17

Academia de Policía Nacional Civil

LECCIÓN 2 ROL DEL AGENTE DE POLICÍA

• **Subcompetencia:** Identifica los roles del Agente de Policía en el servicio policial, con la finalidad de contribuir a la misión institucional, de acuerdo con lo establecido en las normas institucionales y la filosofía de seguridad integral comunitaria.

2.1 Función de la Policía Nacional Civil..... 2

Estrategia didáctica No. 1:
Análisis..... 2

18

Operaciones Policiales I

19

Academia de Policía Nacional Civil

2.1 FUNCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL

De acuerdo al artículo número 9 de la Ley de la Policía Nacional Civil "es la institución encargada de proteger la vida, la integridad física, la seguridad de las personas y sus bienes, el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito preservando el orden y la seguridad pública".

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



20

Operaciones Policiales 1

Función de la Policía Nacional Civil

De acuerdo al artículo 10 de la Ley de la Policía Nacional Civil...

Para el cumplimiento de su misión, la Policía Nacional Civil desempeñará las siguientes funciones:

- A** Por iniciativa propia, por denuncia o por orden del Ministerio Público:
 - a** Investigar los hechos punibles perseguibles de oficio e impedir que estos sean llevados a consecuencias ulteriores.
 - b** Reunir los elementos de investigación útiles para dar base a la acusación en proceso penal.
- B** Auxiliar y proteger a las personas y velar por la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- C** Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad pública.
- D** Prevenir la comisión de hechos delictivos, e impedir que éstos sean llevados a consecuencias ulteriores.
- E** Aprender a las personas por orden judicial o en los casos de flagrante delito y ponerlas a disposición de las autoridades competentes, dentro del plazo legal.
- F** Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para la seguridad pública, estudiar, planificar y ejecutar métodos y técnicas de prevención y combate de la delincuencia y requerir directamente a los señores Jueces, en casos de extrema urgencia, la realización de actos jurisdiccionales determinados con noticia inmediata al Ministerio Público.
- G** Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofes y calamidad pública, en los términos establecidos por la ley.
- H** Vigilar e inspeccionar el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciba de las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias.
- I** Prevenir, investigar y perseguir los delitos tipificados en las leyes vigentes del país.

21

Academia de Policía Nacional Civil

Función de la Policía Nacional Civil

- J** Colaborar y prestar auxilio a las fuerzas de seguridad civil de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales de los que Guatemala sea parte o haya suscrito.
- K** Controlar a las empresas y entidades que presten servicios privados de seguridad. Registrar, autorizar y controlar su personal, medios y actuaciones.
- L** Coordinar y regular todo lo relativo a las obligaciones del Departamento de Tránsito, establecidas en la ley de la materia.
- M** Organizar y mantener en todo el territorio nacional el archivo de identificación personal y antecedentes policiales.
- N** Atender los requerimientos que, dentro de los límites legales, reciban del Organismo Judicial, Ministerio Público y demás entidades competentes.
- O** Promover la corresponsabilidad y participación de la población en la lucha contra la delincuencia.
- P** Las demás que le asigna la ley.

(Guatemala, 1997)

22

Operaciones Policiales 1

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 1 ANÁLISIS

Actividad 1 Con la información contenida en la tabla 5, los policías alumnos aplicarán la técnica de y análisis de caso sobre el principio de corresponsabilidad.

Tiempo: 20 minutos	Estrategia didáctica: Pareamiento y análisis de casos
Recurso:	Pizarrón, lapiceros, marcadores, papel manila, entre otros.
Procedimiento:	El docente organiza equipos de trabajo de tres integrantes analizarán sobre el tema rol del agente de policía.
Evidencia:	Entrega análisis por escrito.

Tabla 5 / Actividad 1 / lección 2 / Pareamiento y análisis de casos "principio de corresponsabilidad". (SGEYD G. I., 2013)

24

Operaciones Policiales 1

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar
1				
2				
3				
4				
5				

Observaciones:

Tabla 6 / Criterios evaluación de la actividad 1 / lección 2 / Construcción de concepto "principios básicos de la corresponsabilidad". (SGEYD G. I., 2013)

25

Academia de Policía Nacional Civil

LECCIÓN
3

FUNCIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

• **Subcompetencia:** Analiza la estructura y función de la oficina de atención al ciudadano para aplicarlos en su labor policial.

3.1	Concepto.....	2
3.2	Objetivo.....	2
3.3	Función.....	2
Estrategia didáctica No 1:		
	Exposición.....	2



3.1 | CONCEPTO

Según la orden general No. 03-2014 vigente, es la oficina donde se recibe a todo ciudadano, y se le brinda el apoyo necesario de acuerdo a sus necesidades en el ámbito de investigación, tramitación y sus quejas, denuncias y peticiones.

Será atendida por personal policial de la Escala Básica, en servicio activo designado por el Jefe de la Subestación, capacitado para la atención a los ciudadanos, con conocimientos administrativos y en computación, quienes serán orientados en aspectos puntuales por el Jefe de la Unidad.

(Orden General No. 03., 2014)



3.2 | OBJETIVO

Promover la participación y la responsabilidad con la población de Escuchar, orientar, informar y dar seguimiento a las solicitudes; atender las problemáticas de la persona y analizarlas para posibilitar acciones de atención ciudadana que contribuya al desarrollo e investigación.

(Atención Ciudadano, 2008)



3.3 | FUNCIÓN

● Según la orden general No. 03-2014...

● Facilitar a los ciudadanos, la información que soliciten por cualquier medio, en el ámbito de su respectiva competencia.

● Recibir las denuncias y tramitarlas a las instancias respectivas.

● Mantener estrecha comunicación con la Atención de Denuncias, a donde deberá gestionar la atención profesional inmediata para las víctimas de delitos específicos.

● Brindar el auxilio a los ciudadanos que lo soliciten por cualquier causa.

● Suministrar información a la oficina de seguridad ciudadana para implementar mecanismos de prevención y erradicación de la

● Mantener actualizado el registro de las operaciones administrativas que realice la unidad.

● Otras asignadas por el mando en cumplimiento de sus funciones.

(Orden General No. 03., 2014)

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO.1 EXPOSICIÓN

Actividad 1 Con los elementos y parámetros dados en la tabla 7, exposición, sobre las funciones y estructuras de las oficinas de atención ciudadana y seguridad ciudadana.

Tiempo: 20 minutos	Estrategia didáctica: Mapa mental
Recurso:	Hoja de papel bond marcadores, lapiceros, papel manila.
Procedimiento:	El docente organiza equipos de trabajo de cinco integrantes los cuales expondrán ante la plenaria sobre las funciones y estructura de las oficinas de atención ciudadana y atención ciudadana.
Evidencia:	Exposición

Tabla 7 / Actividad 1/ lección 3/ Construir un mapa mental. (SGEYD-G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar
1				
2				
3				
4				
5				
Observaciones:				

Tabla 8 / Criterios evaluación de la actividad 3/ lección elaboración de un mapa mental. (SGEYD G. I., 2015)

LECCIÓN 4

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

• **Subcompetencia:** Aplica el procedimiento de atención al ciudadano, con la finalidad de brindar un servicio de calidad orientado a la comunidad, de acuerdo con la filosofía de la seguridad integral comunitaria y normas institucionales.

4.1	Características de la atención al ciudadano.....	2
4.2	Gráfica Ciclo de las características de un servicio y atención de calidad.....	2
4.3	Pautas de comportamiento del personal policial.....	2
4.3.1	Atención personalizada.....	2
4.3.2	Comunicación.....	2
4.3.3	Presentación personal.....	2
4.3.4	Postura.....	2
4.3.5	Finnes acercamiento - momento de la verdad.....	2
4.4	Comportamientos ciudadanos codyuvantes de la función policial.....	2
4.4.1	¿Cómo prestar atención de calidad al ciudadano?.....	2

Estrategia didáctica:
Simulacro de Atención al Ciudadano..... 2

4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Según modelo policial de seguridad integral comunitaria "MOPESIC", cuando un ciudadano en particular decide formar parte de una institución como la policía Nacional Civil, debe entender que esa decisión lo convierte en servicio público y que en ese sentido debe poseer unas características y rasgos especiales en su personalidad, que lo lleva a comprender que su compromiso es servir.



En este sentido, se presenta a continuación para conocimiento y aplicación por parte de todo el personal, los aspectos que se deben tomar en cuenta para brindar un servicio y atención de calidad.

- A** **Honestidad y seguridad:** El policía debe inspirar con su actuación seguridad y confianza en el ciudadano, esto se consigue cuando con su actuación da muestras de su capacidad respecto a la ley con transparencia.
- B** **Amabilidad:** El servicio solicitado debe ser brindado de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole al ciudadano la importancia que se merece y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- C** **Dignidad:** Cuando el ciudadano tenga un contacto con la institución, debe sentir que se le respetan sus derechos y que la atención que se le brinda, se fundamenta en el respeto e igualdad.

D **Con valor agregado:** El policial de manera permanente, procura conocer y entender las necesidades que el ciudadano puede tener frente al servicio que se le preste en el sector, desarrollando sus cualidades policiales de conformidad a lo establecido en la doctrina institucional, que lo lleven a implementar estrategias orientadas a superar las expectativas del ciudadano en materia de seguridad.

E **Asertividad y empatía:** Se debe desarrollar una gran capacidad de escuchar, evitando interrumpir al ciudadano cuando esté presentando una solicitud. Debe poseer e igual forma de gran habilidad para comunicar sus ideas e instrucciones cuando requiera. Antes de juzgar cualquier situación procura ponerse en la situación del ciudadano que lo consulta para poder entender sus razones cuando acude a solicitar los servicios de la institución policial.

Pautas de comportamiento del personal policial

4.3.3 Presentación personal

El aspecto físico ejerce un impacto especial sobre la percepción que el ciudadano se pueda formar del policía en particular y de la institución. Si la presentación personal en general, no demuestra respeto hacia su propia dignidad, no podrá el ciudadano confiar que a él, le dará un trato distinto. A partir de la imagen que refleja en la calle y en las instalaciones, el ciudadano se forma su concepto sobre sector propio de la cultura organizacional como: formación, orden, limpieza, autoestima, entre otras.

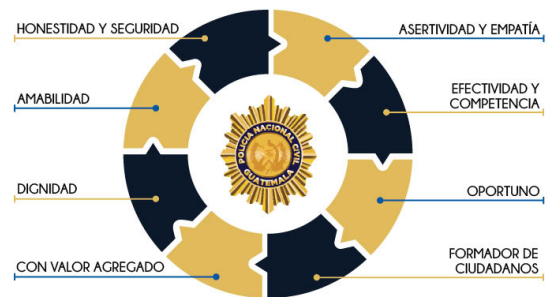
4.3.4 Postura

La postura del cuerpo se constituye en todo momento en "el lenguaje no verbal", demuestra la disposición, interés y gusto que una persona particular tiene frente del labor que desarrolla. Por lo que es importante observar las siguientes reglas:



- 1** Dirigirse al ciudadano de forma respetuosa, siempre iniciar con el saludo, identificarse, preguntar al ciudadano su nombre y dirigirse él (ella) siempre anteponiendo el término señor, señora, joven entre otros; es importante además utilizar el trato de "usted" evitando dar la sensación de abuso de confianza hacia él.
- 2** Prestar atención al ciudadano cuando hable (con su actitud, gesto). Es importante anotar detalles para recordar los puntos importantes de los incidentes, reuniones y conversaciones con la sensación, de manera que pueda darle seguimiento.
- 3** No interrumpir al ciudadano mientras está hablando, ni sacar conclusiones en forma anticipada.

4.2 GRÁFICA CICLO DE LA CARACTERÍSTICAS DE UN SERVICIO Y ATENCIÓN DE CALIDAD



TOMA DE DENUNCIAS

• **Subcompetencia:** Aplica el procedimiento para la toma de denuncias en las diferentes variables, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, de acuerdo con normas institucionales y leyes vigentes.

5.1	Concepto.....	2
5.2	Datos de la denuncia.....	2
5.2.1	Constancia de la denuncia.....	2
5.2.2	Formas de presentar una denuncia.....	2
5.2.3	Deberes del personal policial en la toma de la denuncia.....	2

Estrategia didáctica No 1:
Elaboración de una Denuncia..... 2

5.1 | CONCEPTO

Es la declaración que presenta un ciudadano, ya sea verbal o por escrito por la que se comunica a la autoridad cualquier hecho del que se tenga conocimiento del Juez, Fiscal del Ministerio Público, o la Policía Nacional Civil, hechos que se consideren un delito o falta. Según su naturaleza puede presentarse de forma verbal o por escrito.

Según el Artículo 297 del código Procesal Penal, la (Denuncia).

Cualquier persona deberá comunicar, por escrito u oralmente, a la policía, al Ministerio Público o a un tribunal el conocimiento que tuviere acerca de la comisión de un delito de acción pública. El denunciante deberá ser identificado. Igualmente, se procederá a recibir la instancia, denuncia o autorización en los casos de los delitos que así lo requieran.

Según Artículo 299 del Código Procesal Penal. (Contenido). La denuncia contendrá, en lo posible, el relato circunstanciado del hecho, con indicación de los partícipes, agravados y testigos, elementos de prueba y antecedentes o consecuencias conocidas.

(GUATEMALA, 1992)

5.2 | DATOS DE LA DENUNCIA

La denuncia se debe redactar llevando un orden cronológico, con relación a los datos que proporcionen.

Debe ser redactada en forma clara y concisa:

1. Lugar, hora y fecha, de la recepción de la denuncia.
2. Datos Generales de Identificación Personal del denunciante. (Edad, nacionalidad, origen, estado civil, profesión u oficio, nombre de los padres, Número de Identificación Personal, DPI o Cédula de Vecindad, domicilio actual).
3. Relato detallado del supuesto hecho delictivo.
4. Detalle del lugar, (fecha, hora, dirección, tiempo, modo, como fue perpetrado el hecho y con qué instrumentos se cometió).

1. Nombres de los autores, cómplices o encubridores del delito, si los hubiere.
2. Identidad de las personas que presenciaron el hecho o que pudieran tener conocimiento de su perpetración. (posteriormente podemos utilizarlos como testigos).
3. Todas las indicaciones y demás circunstancias que pueden conducir a la comprobación del delito o a la determinación de su naturaleza, o gravedad y a la investigación de las personas responsables del mismo.

Si amerita, como medida inmediata, el funcionario policial debe hacerse presente en el lugar donde se está cometiendo el delito, por prevención. Por ejemplo, una persona concurre a una dependencia policial y da el aviso de un delito que se está llevando a cabo.

Antes de recibir la denuncia por escrito, el funcionario policial debe constatar al lugar del hecho, o enviar a una unidad de policía, a efecto de aprehender, identificar a los autores del mismo o identificar a los testigos, entre otros que hayan presenciado el delito.

5.2.3 | Deberes del personal policial en la forma de la denuncia

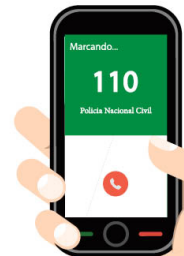
1. Explicar brevemente los procedimientos inmediatos que sigue la PNC en labores tales como la elaboración del informe policial que contiene la denuncia, el rol de la PNC y del MP en la etapa de investigación del delito, la eventual orden de captura emitida por juez competente, entre otros.
2. Demostrar mediante comentarios y lenguaje corporal que se está escuchando a la persona.
3. Respetar los instantes de silencio en que la víctima pueda estar tratando de recordar un hecho puntual o de verbalizar lo sucedido.
4. Evitar efectuar preguntas que puedan confundir a la víctima o que sugieran la respuesta. Prefiera preguntas abiertas como: "¿Y qué sucedió después?" "¿Puedo ver sus características físicas?" "¿Hay algo más que pueda contarme, aunque usted piense que no es tan importante?".



1. Sugerir medidas de seguridad sencillas destinadas a prevenir la ocurrencia de otro delito.

Algunas podrían ser:

- El cambio de cerraduras de las puertas.
- Que la persona tenga en un lugar visible, los números de teléfono de emergencias 110-120 y el de la Sub-Estación o unidad más cercana de la PNC.
- Que la víctima comparta, que ha padecido un delito sin necesidad de entrar en el detalle de los hechos, a personas cercanas y de confianza, para que estén en conocimiento de lo ocurrido y puedan apoyarla para reducir, tanto los factores que favorecieron el delito que la afectó, como la sensación de aislamiento y vulnerabilidad posterior.
- Tratar en lo posible estar acompañado de una persona cercana a la familia.



ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO.1 ELABORACIÓN DE UNA DENUNCIA

Actividad 1 Con los elementos y parámetros dados en clases, elaborar una denuncia ciudadana.

Tiempo: 30 minutos	Estrategia didáctica: Elaborar Denuncia
Recurso:	Hoja de papel bond, lapiceros entre otros.
Procedimiento:	El docente de acuerdo al tema visto organiza los estudiantes de forma individual para realizar una denuncia por escrito que dando criterio al docente de cualquier caso.
Evidencia:	Presentación de la denuncia por escrito.

Tabla 11 / Actividad 1 / lección 5 / Elaboración de una denuncia, enmarcado en la estructura (SGEID G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN

4 = Muy bueno 3 = Bueno 2 = Regular 1 = Debe mejorar	4	3	2	1
1 Contiene la estructura reglamentada.				
2 Sigue instrucciones.				
3 Incluye todos los datos que debe poseer una denuncia.				
4 Aplica las normas de redacción y ortográficas adecuadas.				
5 Presentación de la denuncia.				
Observaciones:				

Tabla 12 / Criterios evaluación de la actividad 7 / lección 5 / Elaboración de una denuncia. (SGEID G. I., 2015)

LECCIÓN 6

PROCEDIMIENTO A LA VÍCTIMA

*** Subcompetencia:** Aplica las funciones que debe realizar el Agente de Policía, para atender a toda clase de víctimas, dentro de su labor policial.

6.1 Concepto de víctima.....	2
6.2 Efectos de la victimización.....	2
6.3 Atención a la víctima.....	2
6.4 Procedimiento para atención a las víctimas.....	2
6.4.1 Detecta e identifica a víctimas de trata de personas.....	2
6.4.2 Provee acercamiento inicial y atención preliminar.....	2
6.4.3 Informa sus derechos a las víctimas, así como de los procedimientos para hacerlos valer y las instituciones públicas intervinientes en la restitución de sus derechos.....	2
Estrategia Didáctica No 1:	
Exposición.....	2

6.1 CONCEPTO DE VÍCTIMA

"Una persona tiene la calidad de víctima del delito cuando individual o colectivamente ha sufrido algún daño, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o quiebra sustancial de sus derechos, como consecuencia de acciones u omisiones de otra persona o personas que violen la legislación penal vigente".

(Comisión Nacional de Los Derechos Humanos, 2011)

"Se considera víctima del delito, además, a una persona independientemente de que se identifique, aprehendida, espúscie o conde al victimario, y de la relación familiar que exista entre éste y la víctima, pudiéndose incluir, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización".

(Comisión Nacional de Los Derechos Humanos, 2011)

6.2 EFECTOS DE LA VICTIMIZACIÓN

"Cuando una persona es víctima del delito puede experimentar una serie de reacciones que afectan su salud física y emocional, colocándola en un grado de vulnerabilidad que requiere de atención inmediata para contener los efectos negativos que esté padeciendo. Los daños pueden ser de diversa índole, ya sea físicos, psicológicos, patrimoniales y de afectación de derechos, que generan impactos en distintos ámbitos"

(Comisión Nacional de Los Derechos Humanos, 2011)





6.3 ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

Según la comisión Nacional de los Derechos Humanos año 2011, atención a la víctima consiste en una serie de acciones relacionadas entre sí, que se desarrollan secuencialmente, de manera integral y tienen por objetivo contener los efectos de la victimización a través del acompañamiento efectivo a la víctima, durante todas las etapas y momentos que ésta requiere, atendiendo oportunamente sus necesidades jurídicas, médicas, psicológicas y sociales, y buscando su restablecimiento, ofreciéndole seguridad, confianza y protección.

Es recomendable que la atención a la víctima propicien instituciones que conformen un equipo multidisciplinario: abogados, médicos, psicólogos clínicos, psiquiatras y trabajadores sociales, con víctima, y que de manera oportuna y

eficaz brinden sus servicios bajo criterios de amplia cobertura, calidez, trato digno, sensibilidad y protección efectiva de los derechos humanos.

Es recomendable, que la atención victimológica se trabaje en tres vertientes:

- 1. **Respuesta inmediata:** Es la que se proporciona desde el primer contacto con la víctima del delito. Tiene como objetivo primordial salvaguardar la integridad física y emocional de la víctima del delito, y contener el estado de crisis en que pudiera encontrarse como resultado de la victimización.
- 2. **Acompañamiento efectivo:** Es el que se brinda una vez estabilizado el estado de crisis de la víctima. Tiene por objetivo atender las necesidades que ésta requiera a partir de la denuncia del delito.
- 3. **Trabajo institucional:** Es el que se realiza de manera coordinada con diversas instituciones públicas y privadas, a fin de proporcionar de manera óptima y eficiente la atención víctima.

(Comisión Nacional de Los Derechos Humanos, 2011)

6.4 PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

- Detecta e identifica a víctimas de trata de personas.
- Provee acercamiento inicial y atención preliminar.
- Informa sus derechos a las víctimas, así como de los procedimientos para hacerlos valer y las instituciones públicas intervinientes en la restitución de sus derechos

6.4.1 Detecta e identifica a víctimas de trata de personas

Según el protocolo interinstitucional para la protección y atención integral de víctimas de trata de personas de año 2011, indica la identificación, el rescate y el acercamiento inicial pueden ser realizados por personal de migración, policías y otros funcionarios capacitados y sensibilizados en la temática de trata de personas, la detección e identificación consiste en establecer el "estatus de víctima de trata", lo cual se hace a través de un análisis del contexto en el que fue hallada la víctima y la identificación de los elementos

constitutivos del delito de trata de personas, para ello se hará utilización del "Cuestionario Filtro". Reconociéndoles, a partir de este análisis y valoración, las necesidades especiales de abordaje, protección y atención que requieran las víctimas, dándoles el acceso a programas y servicios de apoyo adecuados; siendo fundamental que el primer encuentro con la persona víctima de trata contribuya a garantizarle su seguridad y bienestar.

6.4.2 Provee acercamiento inicial y atención preliminar

- 1. Generar acercamiento humano y personal, creando una atmósfera agradable, mostrando empatía hacia la víctima, comprensión y aceptación, confianza y oportunidad de brindarle apoyo; para ello deberá presentarse e identificarse como una de las personas que están dispuestas a apoyarle y atenderle, y podrá preguntarle ¿qué está sucediendo?, ¿cómo se siente por ello?.

- 2. Luego de que la víctima responda a estas preguntas "rompe hielo" y haya narrado su vivencia es importante caracterizar - encuadrar su relato, para ello puede indicarse: "lo que ha vivido es una violación a sus derechos humanos, se llama "trata de personas" con fines de". (Es importante proponerlo de esta manera a fin de que la misma persona se identifique con la condición de víctima, de lo contrario presentará resistencia a brindar información y a que se le incluya en un proceso de protección).

- 3. La persona entrevistadora deberá contar con madurez emocional, habilidades de escucha activa; su actitud y conducta de fin no deberá ser estigmatizante ni discriminatoria, debe ser responsable y no rechazar a la víctima, utilizando siempre un lenguaje comprensible.

6.4.3 Informa sus derechos a las víctimas, así como de los procedimientos para hacerlos valer y las instituciones públicas intervinientes en la restitución de sus derechos

Deberá proporcionarse una explicación clara y completa de los riesgos que presenta su condición de víctima y de las posibilidades de asistencia, apoyo y atención médica, psicológica a su disposición; señalando las consecuencias que se pueden presentar si no recibiera los tratamientos adecuados.

(Protocolo, 2011)

VALIDACIÓN CON G.O.

Técnica utilizada:

Por su rapidez y efectividad en la obtención de resultados, en el tercer nivel de visualización se utilizó el método de encuesta para comprobar la eficacia del material ante estudiantes de la APNC. *Ver herramienta en anexos.*

ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

El total de encuestados fueron 16 estudiantes encargados de aula.

La encuesta refleja que:

1. El material es visualmente atractivo.
2. El concepto en el material se ve reflejado.
3. Los elementos dentro del material están distribuidos de forma lógica y le dan coherencia al material.
4. El tamaño de letra en los contenidos facilita la lectura y comunica con claridad.
5. Las ilustraciones en relación a los temas incrementan el sentido y le dan significado a los temas.
6. Los elementos de apoyo dentro del material, refuerzan y dan jerarquía.
7. La paleta de colores en el material refuerza el concepto y da identidad.
8. El tamaño de los elementos favorecen una buena visualización.

9. El diseño del material en la asignatura estimula curiosidad y atención.
10. El diseño del material es efectivo acorde a la institución.

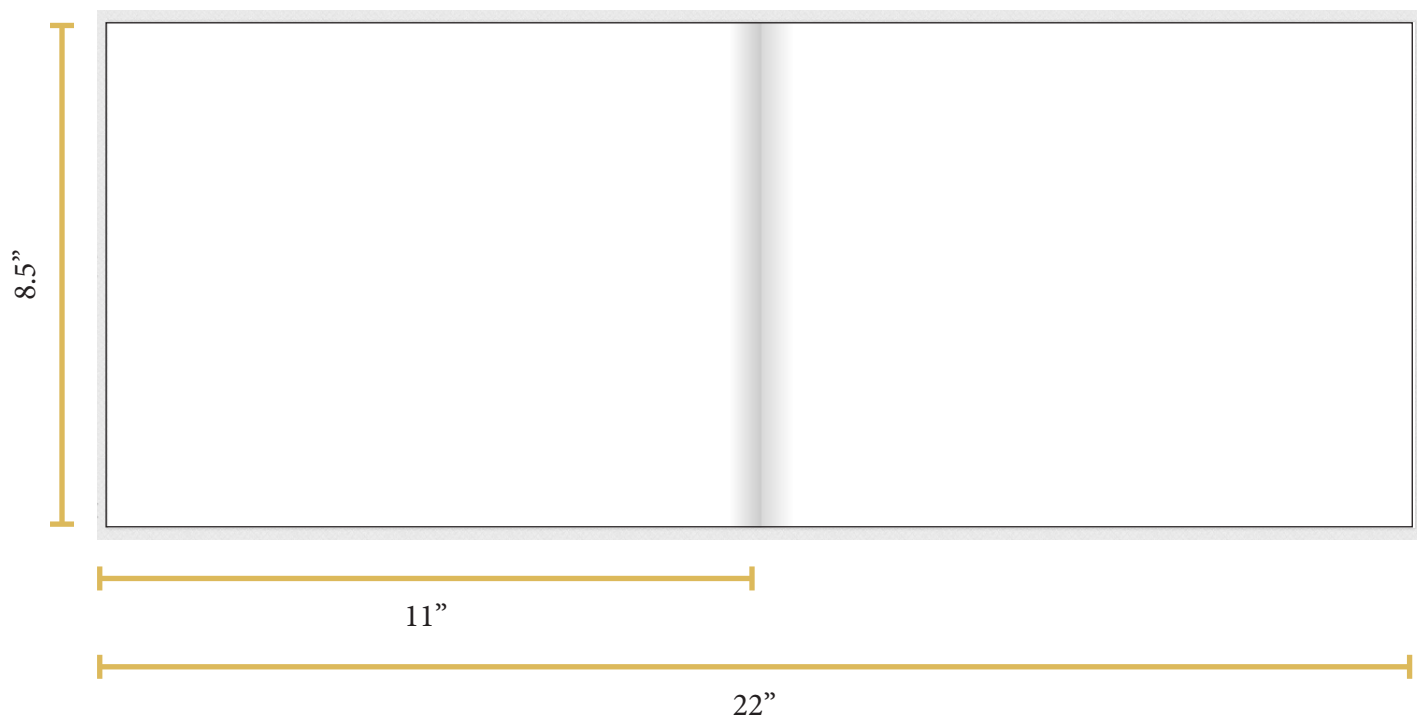
Observaciones:

- Agregar ilustraciones de agentes de policía con la variedad de uniformes de las diferentes especialidades de la Policía Nacional Civil.

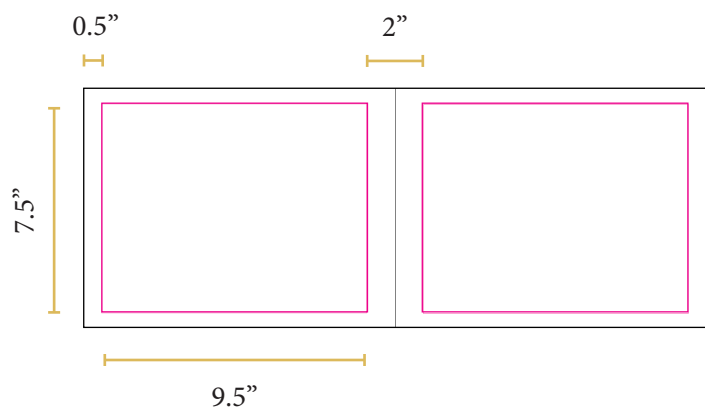
PROPUESTA FINAL

FUNDAMENTACIÓN

FORMATO

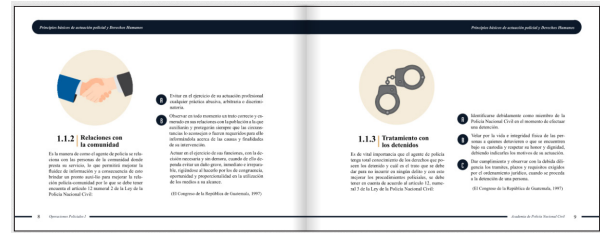
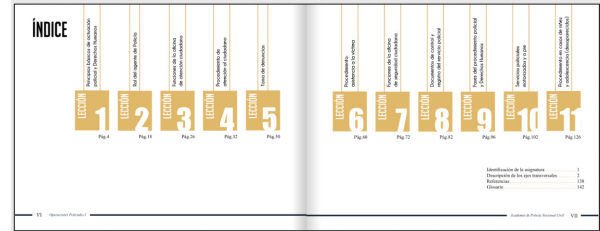
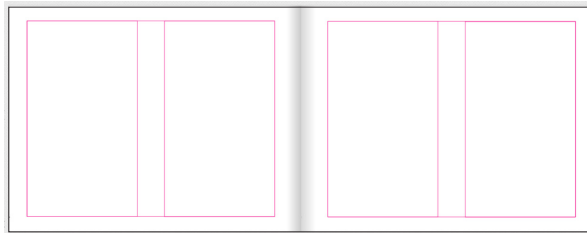
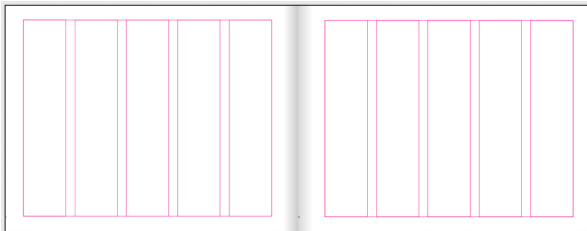
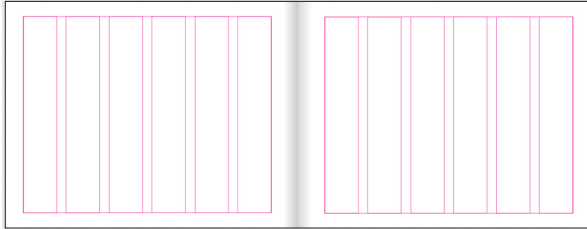


MARGEN



Se utilizó un formato tamaño carta horizontal (11 por 8.5 pulgadas), márgenes de (9.5 por 7.5 pulgadas) dejando 0.5 pulgadas en la parte exterior y 1 pulgada en la parte interior, para cuando el libro esté abierto, las dos páginas presenten el aspecto de una pareja de páginas simétricas y no se vean afectadas por el encuadernado.

RETÍCULA



Por los diferentes contenidos se manejan tres retículas. El índice en retícula de 6 columnas, los temas base, lecciones y tablas se manejan en retícula de 5 columnas y subtemas y contenido extenso en retícula de 2 columnas.

ELEMENTOS



Se utilizan diferentes elementos, líneas punteadas para las páginas que tienen contenido que no pertenecen a ningún tema. Barra azul para páginas que tienen contenido que pertenecen a algún tema.

Plecas doradas para los titulares y azules para la numeración en los pie de página.

Y círculos azules para los puntos e incisos.

ILUSTRACIONES



Se utilizaron ilustraciones planas, porque son más simples y toda la composición respira mucho más, colaborando a un óptimo entendimiento (cuando menos cargada de elementos está la composición, mejor lectura y rendimiento se consigue), además es un estilo muy fácil de aplicar a los diferentes conceptos policiales.

TIPOGRAFÍA

Cuerpo de texto

Times New Roman
Times New Roman
Times New Roman
Times New Roman

Titulares contenido

BIG NOODLE
BIG NOODLE

Titulares de tablas e índice

Champagne & Limousines
Champagne & Limousines
Champagne & Limousines
Champagne & Limousines

Para crear un contraste dentro del material se utilizó una tipografía con serif para los contenidos y una sans serif para los titulares.

Por su variedad de estilos y fácil lectura se eligió la tipografía Times New Roman para los contenidos y subtítulos.

Para los titulares se utilizaron las tipografías miscelaneas sans serif Big Noodle y Champagne & Limousines.

COLOR

C: 97 M:71 Y:06 K:00



C: 90 M:78 Y:53 K:68



C: 13 M:25 Y:76 K:00

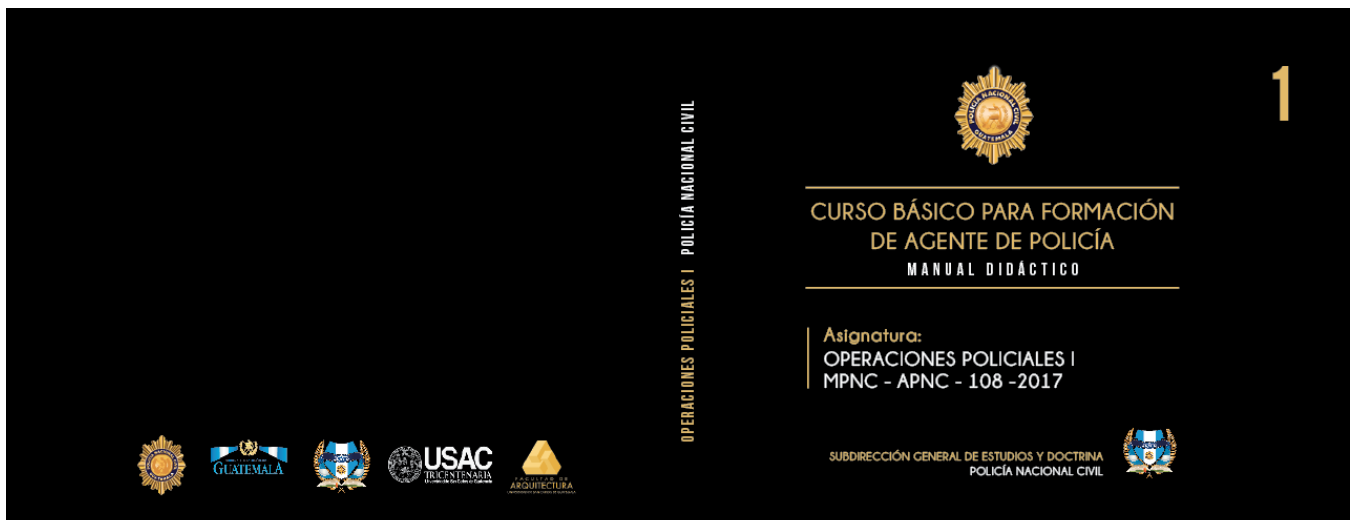


C: 0 M: 0 Y: 0 K: 100



Se utilizó el color negro para la portada y los textos del manual, el azul y el dorado se sacaron del logo institucional de la PNC, estos tres colores se desfragmentaron en 10 porcentajes cada uno, formando 30 tonalidades distintas.

PORTADA



Se eliminaron los patrones geométricos, ya que carecían de fundamento y no formaban parte de la línea gráfica que se maneja. Se cambió el color y se alinearon nuevamente los elementos para darle jerarquía y un mejor recorrido visual a la pieza.

ANATOMÍA DE UNA LECCIÓN DEL MANUAL DE OPERACIONES POLICIALES I

Tema

LECCIÓN 1

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

• **Subcompetencia:** Conoce los principios básicos de actuación policial, para ponerlos en práctica en su labor dentro de la institución policial y su relación con la ciudadanía.

Subíndice

1.1 Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos.....	6
1.1.1 Adecuación al ordenamiento jurídico.....	7
1.1.2 Relaciones con la comunidad.....	8
1.1.3 Tratamiento de los Detenidos.....	9
1.1.4 Dedicación Profesional.....	10
1.1.5 Secreto Profesional.....	10
1.2 Aplicación de los principios básicos de actuación policial.....	11
Estrategia didáctica No 1: análisis.....	12
1.3 Los Derechos Humanos en la actuación policial.....	14
1.3.1 Concepto de Derechos Humanos.....	15
Estrategia didáctica No 2: Elaboración de Ensayo.....	16

Subtemas

1.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

La Ley de la Policía Nacional Civil de Guatemala Decreto No. 11-97 en su artículo 11 tipifica que "La actuación de la Policía Nacional Civil, se adecuará a los principios básicos contenidos en la presente ley con especial atención a las exigencias de los derechos humanos y a su condición de servicio público esencial."
(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

Temas de los Subtemas

1.1.1 Adecuación al ordenamiento jurídico

Todo procedimiento policial debe estar enmarcado en las leyes vigentes de Guatemala, para que la labor sea legal, precisa y eficiente, para lo cual la Ley de la policía Nacional Civil en atención al Decreto 11-97 artículo 12, numeral 1 enmarca los siguientes incisos:

- B** Ejercer su función con absoluta lealtad a la Constitución Política de la República de Guatemala y a los derechos humanos individuales y al ordenamiento jurídico en general.
- B** Actuar con absoluta neutralidad política e imparcialidad y sin discriminación alguna, por razón de raza, religión, sexo, edad, color, idioma, origen, nacionalidad, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social u opinión.
- C** Actuar con integridad y dignidad y abstenerse de todo acto de corrupción y oponerse a él resueltamente.
- D** Sujetarse en su actuación profesional a los principios de jerarquía y subordinación. En ningún caso, el principio de obediencia podrá amparar ordenes que entrañen ejecución de actos que manifiestamente constituyan delito o sean contrarios a la Constitución o a las leyes.
- E** Colaborar pronta y cumplidamente con la administración de justicia y auxiliarla en los términos establecidos en la ley.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)

Actividades

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 2 ANÁLISIS

Actividad 1 Con la información contenida en la tabla 5, los policías alumnos aplicarán la técnica de y análisis de caso sobre el principio de corresponsabilidad.

Tiempo: 20 minutos	Estrategia didáctica: Pareamiento y análisis de casos
Recurso:	Pizarra, lapiceros, marcadores, papel manila, entre otros.
Procedimiento:	El docente organiza equipos de trabajo de tres integrantes analizarán sobre el tema rol del agente de policía.
Evidencia:	Entrega análisis por escrito.

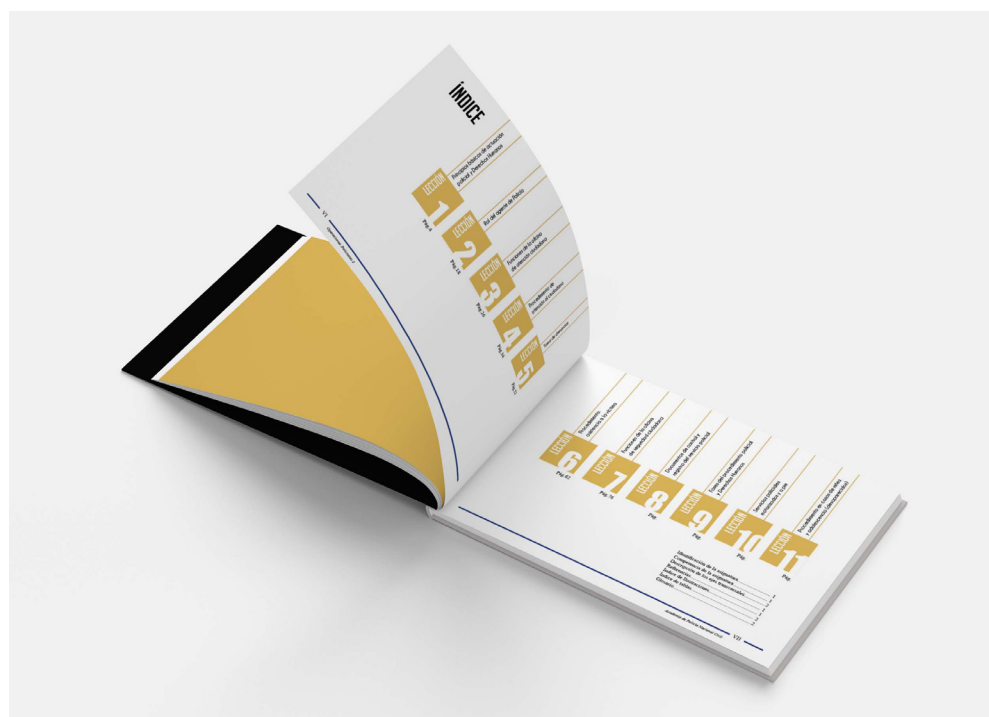
Tabla 1 / Actividad 1 / lección 2 / Pareamiento y análisis de casos "principio de corresponsabilidad". (SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar					
1	Identifica los principios básicos de actuación policial.								
2	Explica cada principio básico de actuación policial.								
3	Aplicación de reglas ortográficas.								
4	Se evidenció trabajo en equipo.								
5	Segue instrucciones del docente.								
Observaciones:									

Tabla 2 / Criterio evaluación de la actividad 1/ lección 1/ análisis "principios básicos de actuación policial". (SGEYD G. I., 2015)

MANUAL DE OPERACIONES POLICIALES I



Diseño, ilustraciones y maquetación por Nicté Montiel, asesorado y supervisado por la escuela de Diseño Gráfico de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Derechos reservados. Este manual es propiedad de la Policía Nacional Civil, para uso exclusivo de la Academia de la Policía Nacional Civil. Queda prohibida su reproducción parcial o total por cualquier medio, sin la autorización escrita de la Dirección General de la Policía Nacional Civil.

Ley de Derecho de Autor y Derechos Conexos, Decreto número 33-98.

JUSTIFICACIÓN

La Academia de la Policía Nacional Civil consciente de la necesidad de implementar en los procesos educativos la temática de Operaciones Policiales I, con el fin de lograr en los estudiantes el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes en el desempeño de sus funciones como Agentes de Policía, de atender cualquier situación que se les presente durante el desarrollo de su labor, proporcionando información útil, orientación, ayuda y auxilio a las personas, en todo el territorio de Guatemala.

Se implementa en el pensum de estudios la asignatura de Operaciones Policiales I, la cual se rige de acuerdo a los Principios Básicos de actuación Policial, dichos principios figuran en el artículo 12 de la Ley de la Policía Nacional, Decreto 11-97 del Congreso de la República, estos representan el pilar fundamental de la Institución Policial, donde se articulan las ideas, sentimientos y actuaciones de cada policía, resumido en un servicio de calidad, apegado a la Constitución Política de la República de Guatemala y demás leyes vigentes en el país y el respeto a los Derechos Humanos.

INTRODUCCIÓN

El presente manual plasma de manera práctica y sencilla los pasos que deben seguir los futuros miembros de la Policía Nacional Civil, al cumplir sus atribuciones profesionales con la finalidad de nutrir con conocimientos básicos y técnicos en el ámbito policial, constituyéndose a la vez en una herramienta de consulta práctica que prevendrá la comisión de faltas disciplinarias o de errores comunes que se cometen durante los procedimientos.

Los conocimientos básicos policiales buscan profesionalizar al futuro Agente de Policía, de manera que nos permita incorporar la filosofía de Policía Comunitaria, desarrollar el binomio Policía - Comunidad de acuerdo con las tendencias actuales, en que la seguridad pública es concebida como una labor conjunta entre la ciudadanía y los organismos policiales, el esquema realizado, resulta pues, un avance en materia organizacional, al igual que un medio para agilizar e incrementar la eficacia de las acciones operativas que son columna esencial de la institución policial, cumpliendo el rol que le ha asignado la Nación Guatemalteca y que significa motivo de permanente honor para quienes deben ejercer.

La elaboración del presente manual está basada de acuerdo a los principios y valores regidos en nuestra Doctrina Institucional, haciéndolos parte del desempeño profesional de cada unidad, afirmar siempre que el oficio policial debe ser motivo de orgullo y honra para quien lo desempeña.

ÍNDICE

LECCIÓN 1	Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos	Pág.4
LECCIÓN 2	Rol del agente de policía	Pág.18
LECCIÓN 3	Funciones de la oficina de atención ciudadana	Pág.26
LECCIÓN 4	Procedimiento de atención al ciudadano	Pág.32
LECCIÓN 5	Toma de denuncias	Pág.50
LECCIÓN 6	Procedimiento: asistencia a la víctima	Pág.60
LECCIÓN 7	Funciones de la oficina de seguridad ciudadana	Pág.72
LECCIÓN 8	Documento de control y registro del servicio policial	Pág.82
LECCIÓN 9	Fases del procedimiento policial y Derechos Humanos	Pág.96
LECCIÓN 10	Servicio policiales motorizados y a pie	Pág.102
LECCIÓN 11	Procedimiento en casos de niñez y adolescencia (denunciados)	Pág.126

Identificación de la asignatura	1
Descripción de los ejes transversales	2
Referencias	138
Glosario	142



IDENTIFICACIÓN DE LA ASIGNATURA

Programa:	Curso Básico de Formación de Agente de Policía		
Asignatura:	Operaciones Policiales I		
Área:	Policial		
Módulo:	Metodología Policial		
Período académico:	I Ciclo		
Intensidad horaria:	48 horas	Créditos académicos	N/A
Código asignatura:	108		

COMPETENCIA GENERAL DE LA ASIGNATURA

Aplica los procedimientos policiales con la finalidad de cumplir con el servicio policial de manera efectiva y con orientación comunitaria de acuerdo con los principios básicos de actuación policial, leyes vigentes en el país y principios de la seguridad democrática.


Academia de la Policía Nacional Civil 1

EJES TRANSVERSALES

Este programa de estudios orienta los conocimientos, habilidades y actitudes que desarrolla el futuro agente de policía, según los lineamientos de cuatro ejes transversales de formación policial.


Estos ejes tienen un carácter globalizante porque atraviesan y vinculan todas las asignaturas a fin de lograr una visión integral y de conjunto.

Asimismo, se constituyen como fundamento para el ejercicio de la docencia policial al integrar los campos del saber, saber conocer, saber hacer y saber convivir. Dichos ejes son los siguientes:




Derechos Humanos

La formación y profesionalización policial deben ser respaldadas por lo que establece el ordenamiento jurídico vigente, los tratados y convenios internacionales en materia de derechos humanos. Se incorpora en todo el programa de estudios con la finalidad que el agente de policía interiorice y practique el respeto a los derechos humanos dentro del marco de la labor policial.




Protección y autoprotección policial

Es una de las matrices de la formación y profesionalización policial que contiene las técnicas y tácticas policiales que deberán incluirse en el proceso de aprendizaje, con el fin de inculcar en el futuro agente de policía la necesidad de aplicarlas en la seguridad personal, en el cumplimiento de la misión institucional y en la protección ciudadana.



Redacción de informes

Es el proceso de transmitir de forma clara, precisa y concisa la información, interna o externa que se produzca en la función policial para legitimar los procedimientos policiales que el agente de policía realice como parte de las funciones institucionales que le corresponde.



Doctrina policial y rendición de cuentas

Es un proceso constante de poner en práctica los principios, valores, cualidades policiales y de probidad para tener sentido de pertenencia policial y generar procesos de transparencia pública e institucional.

Operaciones Policiales I 2

Academia de la Policía Nacional Civil 3

LECCIÓN 1

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

• **Subcompetencia:** Conoce los principios básicos de actuación policial, para ponerlos en práctica en su labor dentro de la institución policial y su relación con la ciudadanía.

1.1 Principios básicos de actuación policial y Derechos Humanos.....	6
1.1.1 Adecuación al ordenamiento jurídico.....	7
1.1.2 Relaciones con la comunidad.....	8
1.1.3 Tratamiento de los Detenidos.....	9
1.1.4 Dedicación Profesional.....	10
1.1.5 Secreto Profesional.....	10
1.2 Aplicación de los principios básicos de actuación policial.....	11
<i>Estrategia didáctica No 1: análisis.....</i>	
12	
1.3 Los Derechos Humanos en la actuación policial.....	14
1.3.1 Concepto de Derechos Humanos.....	15
<i>Estrategia didáctica No 2: Elaboración de Ensayo.....</i>	
16	

Operaciones Policiales I 4

Academia de la Policía Nacional Civil 5

1.1 PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

La Ley de la Policía Nacional Civil de Guatemala Decreto No. 11-97 en su artículo 11 tipifica que "La actuación de la Policía Nacional Civil, se adecuará a los principios básicos contenidos en la presente ley con especial atención a las exigencias de los derechos humanos y a su condición de servicio público esencial."

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



1.1.1 Adecuación al ordenamiento jurídico

Todo procedimiento policial debe estar enmarcado en las leyes vigentes de Guatemala, para que la labor sea legal, precisa y eficiente, para lo cual la Ley de la policía Nacional Civil en atención al Decreto 11-97 artículo 12, numeral 1 enmarca los siguientes incisos:

- A Ejercer su función con absoluto respeto a la Constitución Política de la República de Guatemala a los derechos humanos individuales y al ordenamiento jurídico en general.
- B Actuar con absoluta neutralidad política e imparcialidad y sin discriminación alguna, por razón de raza, religión, sexo, edad, color, idioma, origen, nacionalidad, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición social u opinión.
- C Actuar con integridad y dignidad y abstenerse de todo acto de corrupción y oponerse a él resueltamente.
- D Sujetarse en su actuación profesional a los principios de jerarquía y subordinación. En ningún caso, el principio de obediencia podrá amparar ordenes que entrañen ejecución de actos que manifiestamente constituyan delito o sean contrarios a la Constitución o a las leyes.
- E Colaborar pronta y cumplidamente con la administración de justicia y auxiliarla en los términos establecidos en la ley.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



1.1.2 Relaciones con la comunidad

Es la manera de como el agente de policía se relaciona con las personas de la comunidad donde presta su servicio, lo que permitirá mejorar la fluidez de información y a consecuencia de esto brindar un pronto auxilio para mejorar la relación policía-comunidad por lo que se debe tener en cuenta el artículo 12 numeral 2 de la Ley de la Policía Nacional Civil:

- A Evitar en el ejercicio de su actuación profesional cualquier práctica abusiva, arbitraria o discriminatoria.
- B Observar en todo momento un trato correcto y esmerado en sus relaciones con la población a la que auxiliarán y protegerán siempre que las circunstancias lo aconsejen o fueren requeridos para ello informándola acerca de las causas y finalidades de su intervención.

Actuar en el ejercicio de sus funciones, con la decisión necesaria y sin demora, cuando de ello dependa evitar un daño grave, inmediato e irreparable, rigiéndose al hacerlo por los de congruencia, oportunidad y proporcionalidad en la utilización de los medios a su alcance.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



1.1.3 Tratamiento de los detenidos

Es de vital importancia que el agente de policía tenga total conocimiento de los derechos que poseen los detenidos y cuál es el trato que se debe dar para no incurrir en ningún delito y con esto mejorar los procedimientos policiales, se debe tener en cuenta de acuerdo al artículo 12, numeral 3 de la Ley de la Policía Nacional Civil:

- A Identificarse debidamente como miembro de la Policía Nacional Civil en el momento de efectuar una detención.
- B Velar por la vida e integridad física de las personas a quienes detuvieren o que se encuentren bajo su custodia y respetar su honor y dignidad, debiendo indicarle los motivos de su actuación.
- C Dar cumplimiento y observar con la debida diligencia los trámites, plazos y requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico, cuando se proceda a la detención de una persona.

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



1.1.4 Dedicación profesional

Es una cualidad que no todas las personas tienen, pero que debemos adoptar ya que nuestra función es indispensable ser profesional según el artículo 12, numeral 4 de la Ley de la Policía Nacional Civil enmarca la siguiente definición:

"Llevar a cabo sus funciones con total dedicación, debiendo intervenir siempre en defensa de la ley y de la seguridad pública".

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



1.1.5 Secreto profesional

La ley de la Policía Nacional Civil en el artículo 11 numeral 5, recalca la importancia de "guardar riguroso secreto, de todas las informaciones que conozcan u obtengan por razón o con ocasión del desempeño de sus funciones. No estarán obligados a revelar las fuentes de información salvo que el ejercicio de sus funciones o las disposiciones de la ley les impongan actuar de otra manera".

(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



1.2 APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN

La adecuación del ordenamiento jurídico, las relaciones con la comunidad, el tratamiento de los detenidos, la dedicación profesional y el secreto de profesional como principios básicos de la actuación policial, deben ser inherentes en la labor diaria de cada servidor, donde prevalecerán como fundamento de los intereses colectivos, para lograr el libre ejercicio de las libertades y derechos, garantizando a los ciudadanos del territorio guatemalteco, la seguridad, tranquilidad y moralidad.

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 2 ANÁLISIS

Actividad 1 Con la información contenida en la tabla 5, los policías alumnos aplicarán la técnica de y análisis de caso sobre el principio de corresponsabilidad.

Tiempo: 20 minutos	Estrategia didáctica: Pareamiento y análisis de casos
Recurso:	Pizarrón, lapiceros, marcadores, papel manila, entre otros.
Procedimiento:	El docente organiza equipos de trabajo de tres integrantes analizarán sobre el tema rol del agente de policía.
Evidencia:	Entrega análisis por escrito.

Tabla 1 / Actividad 1 / lección 2 / Pareamiento y análisis de casos "principio de corresponsabilidad". (SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar
1				
2				
3				
4				
5				

Observaciones:

Tabla 2 / Criterios evaluación de la actividad 1/ lección 1/ análisis "principios básicos de actuación policial". (SGEYD G. I., 2015)

1.3 LOS DERECHOS HUMANOS EN LA ACTUACIÓN POLICIAL

"En materia de derechos humanos, la Policía Nacional Civil, tiene el deber de reconocerlos, respetarlos y defenderlos, según el artículo 2 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, "Toda persona tiene los derechos y libertades en esta Declaración sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición".

(Declaración Universal de los Derechos Humanos, 2016)



1.3.1 Concepto de Derechos Humanos

Según la página de la Procuraduría de los Derechos Humanos son las facultades, prerrogativas y libertades principales que goza una persona y que se derivan de su dignidad, por lo que no pueden ser quebrantados y por ello los Estados y las leyes que los rigen tienen el compromiso de reconocerlos, difundirlos, protegerlos y garantizarlos.

Todas las personas, sin importar su edad, religión, sexo o condición social, gozan de estos derechos, los cuales son indispensables para el desarrollo integral del individuo.

Los funcionarios de policía deben practicar los derechos humanos, así:

- Familiarícese con la comunidad a la que sirve.
- Reúname con los dirigentes y representantes de las diversas comunidades étnicas y raciales.
- Participe en patrullas de a pie y actividades de servicio comunitario en barrios con diversidad étnica.
- Opóngase al uso de estereotipos o denominaciones despectivas con sentido racial en la comunidad y en la comisaría.
- Participe en los programas de capacitación que ofrezca su servicio sobre relaciones étnicas o raciales.
- Hable con los miembros de los grupos minoritarios de las comunidades a las que sirve a fin de conocer sus necesidades, sus quejas y sus sugerencias.
- Sea sensible y receptivo.

(Procuraduría de los Derechos Humanos)

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 2 ELABORACIÓN DE ENSAYO

Actividad 2 Con los elementos y parámetros dados en la tabla 3, elaborar un ensayo sobre la violación de los Derechos Humanos en el servicio de policía.

Tiempo: 20 minutos	Estrategia didáctica: Ensayo
Recurso:	Artículo impreso de periódico, revistas o internet entregados por el docente al policía alumno, sobre hechos donde la policía se ha visto involucrada en la violación de los Derechos Humanos.
Procedimiento:	De manera individual el policía alumno realizará un ensayo con un mínimo de dos páginas (una hoja), donde sustente las consecuencias individuales y colectivas, de la transgresión de los Derechos Humanos en el servicio de policía.
Evidencia:	Ensayo.

Tabla 3 / Actividad 2 / lección 1/ Ensayo. (SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 2 ESCALA DE RANGO

Criterios de evaluación	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Ordenamiento de ideas.				
Estructura del ensayo.				
Aplicación de reglas ortográficas.				
Buena presentación.				

Tabla 4 / Criterios evaluación de la actividad 2/ lección 1/ Ensayo. (SGEYD G. I., 2015)

LECCIÓN 2

ROL DEL AGENTE DE POLICÍA

• **Subcompetencia:** Identifica los roles del Agente de Policía en el servicio policial, con la finalidad de contribuir a la misión institucional, de acuerdo con lo establecido en las normas institucionales y la filosofía de seguridad integral comunitaria.

2.1 Función de la Policía Nacional Civil..... 20

Estrategia didáctica No. 1:
Análisis..... 24

2.1 FUNCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL

De acuerdo al artículo número 9 de la Ley de la Policía Nacional Civil "es la Institución encargada de proteger la vida, la integridad física, la seguridad de las personas y sus bienes, el libre ejercicio de los derechos y libertades, así como prevenir, investigar y combatir el delito preservando el orden y la seguridad pública".
(El Congreso de la República de Guatemala, 1997)



Función de la Policía Nacional Civil

De acuerdo al artículo 10 de la Ley de la Policía Nacional Civil...

Para el cumplimiento de su misión, la Policía Nacional Civil desempeñará las siguientes funciones:

- A Por iniciativa propia, por denuncia o por orden del Ministerio Público:
 - Investigar los hechos punibles perseguibles de oficio e impedir que estos sean llevados a consecuencias ulteriores.
 - Reunir los elementos de investigación útiles para dar base a la acusación en proceso penal.
- B Auxiliar y proteger a las personas y velar por la conservación y custodia de los bienes que se encuentren en situación de peligro por cualquier causa.
- C Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad pública.
- D Prevenir la comisión de hechos delictivos, e impedir que éstos sean llevados a consecuencias ulteriores.
- E Aprender a las personas por orden judicial o en los casos de flagrante delito y ponerlas a disposición de las autoridades competentes, dentro del plazo legal.
- F Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para la seguridad pública, estudiar, planificar y ejecutar métodos y técnicas de prevención y combate de la delincuencia y requerir directamente a los señores Jueces, en casos de extrema urgencia, la realización de actos jurisdiccionales determinados con noticia inmediata al Ministerio Público.
- G Colaborar con los servicios de protección civil en los casos de grave riesgo, catástrofes y calamidad pública, en los términos establecidos por la ley.
- H Vigilar e inspeccionar el cumplimiento de las leyes y disposiciones generales, ejecutando las órdenes que reciba de las autoridades en el ámbito de sus respectivas competencias.
- I Prevenir, investigar y perseguir los delitos tipificados en las leyes vigentes del país.

Función de la Policía Nacional Civil

- J Colaborar y prestar auxilio a las fuerzas de seguridad civil de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales de los que Guatemala sea parte o haya suscrito.
- K Controlar a las empresas y entidades que presten servicios privados de seguridad. Registrar, autorizar y controlar su personal, medios y actuaciones.
- L Coordinar y regular todo lo relativo a las obligaciones del Departamento de Tránsito, establecidas en la ley de la materia.
- M Organizar y mantener en todo el territorio nacional el archivo de identificación personal y antecedentes policiales.
- N Atender los requerimientos que, dentro de los límites legales, reciban del Organismo Judicial, Ministerio Público y demás entidades competentes.
- O Promover la corresponsabilidad y participación de la población en la lucha contra la delincuencia.
- P Las demás que le asigna la ley.
(Guatemala, 1997)

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 1 ANÁLISIS

Actividad 1 Con la información contenida en la tabla 5, los policías alumnos aplicarán la técnica de y análisis de caso sobre el principio de corresponsabilidad.

Tiempo: 20 minutos	Estrategia didáctica: Pareamiento y análisis de casos
Recurso:	Pizarrón, lapiceros, marcadores, papel manila, entre otros.
Procedimiento:	El docente organiza equipos de trabajo de tres integrantes analizaran sobre el tema rol del agente de policía.
Evidencia:	Entrega análisis por escrito.

Tabla 5 / Actividad 1 / lección 2 / Pareamiento y análisis de casos "principio de corresponsabilidad". (SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar	4	3	2	1
1								
2								
3								
4								
5								

Observaciones:

Tabla 6 / Criterios evaluación de la actividad 1/ lección 2/ Construcción de concepto "principios básicos de la corresponsabilidad". (SGEYD G. I., 2015)

LECCIÓN 3

FUNCIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

• **Subcompetencia:** Analiza la estructura y función de la oficina de atención al ciudadano para aplicarlos en su labor policial.

3.1	Concepto.....	28
3.2	Objetivo.....	28
3.3	Función.....	29
Estrategia didáctica No 1:		
	Exposición.....	30



3.1 | CONCEPTO

Según la orden general No. 03-2014 vigente, es la oficina donde se recibe a todo ciudadano, y se le brinda el apoyo necesario de acuerdo a sus necesidades en el ámbito de investigación, tramitación y sus quejas, denuncias y peticiones.

Será atendida por personal policial de la Escala Básica, en servicio activo designado por el Jefe de la Subestación, capacitado para la atención a los ciudadanos, con conocimientos administrativos y en computación, quienes serán orientados en aspectos puntuales por el Jefe de la Unidad.

(Orden General No. 03-, 2014)



3.2 | OBJETIVO

Promover la participación y la responsabilidad con la población de Escuchar, orientar, informar y dar seguimiento a las solicitudes; atender las problemáticas de la persona y analizarlas para posibilitar acciones de atención ciudadana que contribuya al desarrollo e investigación.

(Atención Ciudadano, 2008)



3.3 | FUNCIÓN

• Según la orden general No. 03-2014...

- Facilitar a los ciudadanos, la información que soliciten por cualquier medio, en el ámbito de su respectiva competencia.
- Recibir las denuncias y tramitarlas a las instancias respectivas.

• Mantener estrecha comunicación con la Atención de Denuncias, a donde deberá gestionar la atención profesional inmediata para las víctimas de delitos específicos.

• Brindar el auxilio a los ciudadanos que lo soliciten por cualquier causa.

• Suministrar información a la oficina de seguridad ciudadana para implementar mecanismos de prevención y erradicación de la

• Mantener actualizado el registro de las operaciones administrativas que realice la unidad.

• Otras asignadas por el mando en cumplimiento de sus funciones.

(Orden General No. 03-, 2014)

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO.1 EXPOSICIÓN

Actividad 1 Con los elementos y parámetros dados en la tabla 7, exposición, sobre las funciones y estructuras de las oficinas de atención ciudadana y seguridad ciudadana.

Tiempo: 20 minutos	Estrategia didáctica: Mapa mental
Recurso:	Hoja de papel bond marcadores, lapiceros, papel manila.
Procedimiento:	El docente organiza equipos de trabajo de cinco integrantes los cuales expondrán ante la plenaria sobre las funciones y estructura de las oficinas de atención ciudadana y atención ciudadana.
Evidencia:	Exposición

Tabla 7 / Actividad 1 / lección 3 / Construir un mapa mental. (SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar
1				
2				
3				
4				
5				

Observaciones:

Tabla 8 / Criterios evaluación de la actividad 3/ lección elaboración de un mapa mental. (SGEYD G. I., 2015)

LECCIÓN 4

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Subcompetencia: Aplica el procedimiento de atención al ciudadano, con la finalidad de brindar un servicio de calidad orientado a la comunidad, de acuerdo con la filosofía de la seguridad integral comunitaria y normas institucionales.

4.1	Características de la atención al ciudadano.....	34
4.2	Gráfica Ciclo de las características de un servicio y atención de calidad.....	37
4.3	Pautas de comportamiento del personal policial.....	38
4.3.1	Atención personalizada.....	39
4.3.2	Comunicación.....	39
4.3.3	Presentación personal.....	40
4.3.4	Postura.....	40
4.3.5	Primer acercamiento - momento de la verdad.....	41
4.4	Lineamientos para la atención de víctimas del delito.....	42
4.5	Comportamientos ciudadanos coadyuvantes de la función policial.....	44
4.5.1	¿Cómo prestar atención de calidad al ciudadano?.....	46
Estrategia didáctica:		
	Simulacro de Atención al Ciudadano.....	48

4.1 CARACTERÍSTICAS DE LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Según modelo policial de seguridad integral comunitaria "MOPASIC", cuando un ciudadano en particular decide formar parte de una institución como la policía Nacional Civil, debe entender que esa decisión lo convierte en servicio público y que en ese sentido debe poseer unas características y rasgos especiales en su personalidad, que lo lleva a comprender que su compromiso es servir.



En este sentido, se presenta a continuación para conocimiento y aplicación por parte de todo el personal, los aspectos que se deben tomar en cuenta para brindar un servicio y atención de calidad.

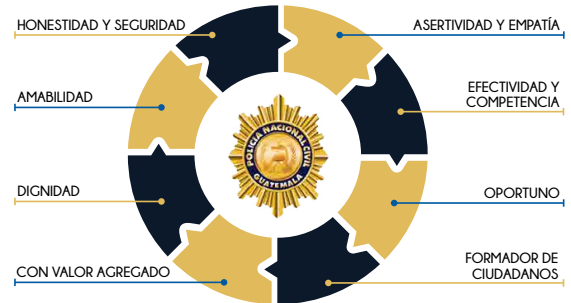
- A** **Honestidad y seguridad:** El policía debe inspirar con su actuación seguridad y confianza en el ciudadano, esto se consigue cuando con su actuación da muestras de su capacidad respeto a la ley con transparencia.
- B** **Amabilidad:** El servicio solicitado debe ser brindado de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole al ciudadano la importancia que se merece y teniendo una especial consideración con su condición humana.
- C** **Dignidad:** Cuando el ciudadano tenga un contacto con la institución, debe sentir que se le respetan sus derechos y que la atención que se le brinda, se fundamenta en el respeto e igualdad.
- D** **Con valor agregado:** El policial de manera permanente, procurará conocer y entender las necesidades que el ciudadano puede tener frente al servicio que se le preste en el sector, desarrollando sus cualidades policiales de conformidad a lo establecido en la doctrina institucional, que lo lleven a implementar estrategias orientadas a superar las expectativas del ciudadano en materia de seguridad.
- E** **Asertividad y empatía:** Se debe desarrollar una gran capacidad de escuchar, evitando interrumpir al ciudadano cuando éste presentando una solicitud. Debe poseer e igual forma de gran habilidad para comunicar sus ideas e instrucciones cuando requiera. Antes de juzgar cualquier situación procurará ponerse en la situación del ciudadano que lo consulta para poder entender sus razones cuando acude a solicitar los servicios de la institución policial.

F **Efectividad y competencia:** El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que estas se enmarquen dentro de los principios, valor y cualidades policiales que rige a la doctrina institucional. Con su actuación debe dar muestras de su profesionalismo y del conocimiento que posee de las diferentes áreas que se relacionan con el quehacer policial, en ese sentido será el asesor en materia de seguridad dentro de una comunidad.

O **Oportuno:** El servicio de policía debe ser ágil y prestar en el momento requerido, brindando una respuesta oportuna. En este aspecto se debe tener como una meta permanente de mejoramiento la reducción del tiempo de respuesta.

H **Formador de ciudadanos:** "Informar a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente al Estado y Orientarlos con Precisión sobre cómo proceder en cada caso particular."

4.2 | GRÁFICA CICLO DE LA CARACTERÍSTICAS DE UN SERVICIO Y ATENCIÓN DE CALIDAD



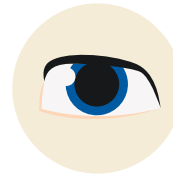
4.3 | PAUTAS DE COMPORTAMIENTO DEL PERSONAL POLICIAL

Según Modelo Policial de Seguridad Integral Comunitaria "MOPASIC"...

- Atención Personalizada
- Comunicación
- Presentación Personal
- Postura
- Primer acercamiento / momento de la verdad



Pautas de comportamiento del personal policial



4.3.1 | Atención personalizada

"Es fundamental tener un contacto visual con la persona, demostrar interés, actitud de escuchar y comprensión."



4.3.2 | Comunicación

Se debe informar al ciudadano y responder a sus inquietudes con un lenguaje claro y conciso, así mismo la modulación de la voz debe adaptarse a las diferentes situaciones para que la información sea comprensible para el ciudadano, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea efectivo; la expresividad en el rostro es el primer punto en el que se fija la atención del interlocutor.

Pautas de comportamiento del personal policial

4.3.3 | Presentación personal

El aspecto físico ejerce un impacto especial sobre la percepción que el ciudadano se pueda formar del policía en particular y de la institución. Si la presentación personal en general, no demuestra respeto hacia su propia dignidad, no podrá el ciudadano confiar que a él, le dará un trato distinto. A partir de la imagen que reflejan en la calle y en las instalaciones, el ciudadano se forma su concepto sobre sector propio de la cultura organizacional como: formación, orden, limpieza, autoestima, entre otras.

4.3.4 | Postura

La postura del cuerpo se constituye en todo momento en "el lenguaje no verdad", demuestra la disposición, interés y gusto que una persona particular tiene frente del labor que desarrolla. Por lo que es importante observar las siguientes reglas:



1. Dirigirse al ciudadano de forma respetuosa, siempre iniciar con el saludo, identificarse, preguntar al ciudadano su nombre y dirigirse sea el (ella) siempre anteponiendo el término señor, señora, joven entre otros; es importante además utilizar el trato de "usted" evitando dar la sensación de abuso de confianza hacia él.
2. Prestar atención al ciudadano cuando hable (con su actitud, gesto). Es importante anotar detalles para recordar los puntos importantes de los incidentes, reuniones y conversaciones con la sensación, de manera que pueda darle seguimiento.
3. No interrumpir al ciudadano mientras esté hablando, ni sacar conclusiones en forma anticipada.

4. Formular las preguntas que considere necesarias para aclarar las dudas que tenga con relación al asunto informando por el ciudadano, evitando utilizar términos policiales para no cambiar el sentido de los hechos.
5. No utilizar palabras o gestos que sean interpretadas por el ciudadano como burla o menosprecio a su dignidad.
6. Atender cada caso de manera particular, adaptándose a cada situación en concreto, no todas las situaciones y personas se encetaran de la misma manera.



4.3.5 | Primer acercamiento momento de la verdad

Es toda la situación en la cual el ciudadano directo o indirecto tiene un contacto con el policía y a la vez tiene la oportunidad de formarse una impresión positiva o negativa.

En el primer acercamiento al ciudadano, el policía debe realizar el seguimiento análisis:

- ¿Quién es el ciudadano?
- ¿Qué necesita?
- ¿Qué siente?
- ¿Qué espera de nosotros?

4.4 LINEAMIENTOS PARA LA ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE DELITOS

- 1 Sea discreto, respete la privacidad de la persona, evite que los demás se enteren de los hechos o de detalles, de manera que no se re victimice a la persona.
- 2 Tratar con respeto a la víctima y brindarle información clara y directa, explicando las competencias de las entidades para cada caso, piense que recibirá ese caso como único, no ofrezca respuestas mecánicas.
- 3 Salude amablemente, identifíquese, pregunte el nombre al ciudadano, en qué puede ayudar y refiérase por su nombre.
- 4 Recuerde que de su actitud, depende la decisión de la víctima de solicitar orientación y denunciar.
- 5 En caso que la denuncia de la víctima o agraviada sea competencia de otra institución, auxilie, oriente y coordine lo pertinente.
- 6 Recuerde que la víctima de cualquier delito y su familia deben enfrentar ciertos procedimientos definidos por las entidades que atienden estos casos, es muy importante que usted le informe sobre dichos procedimientos.
- 7 Fortalezca la autoestima de la víctima, bríndele confianza y demuéstrele el apoyo que está dispuesto a darle.
- 8 Crea en la víctima y escuche su relato con atención, partir del criterio de verdad en los testimonios de las víctimas genera confianza en ellas para continuar con el proceso de atención, en este sentido, se recomienda no cuestionar si el relato es verdadero, esto compete a otra entidad.
- 9 Lo importante es hacerle saber a la víctima que puede ser asistida cuando ella lo requiera, de forma eventualmente a optar por aceptar la ayuda puesta a su disposición.
- 10 La víctima debe ser respetada como persona y recibir un trato digno tratando de establecer un lazo de confianza.

4.5 COMPORTAMIENTOS CIUDADANOS COADYUVANTES DE LA FUNCIÓN POLICIAL

La realización de actividades preventivas y educativas dentro de la comunidad debe ser recibida y apoyada por parte del ciudadano, por lo que el mismo, debe reconocer que su colaboración es coadyuvante de la labor policial.

A continuación se detallan algunos de los temas sobre los que el policía debe educar y orientar:



- 1 Respetar a la autoridad policial, colaborar con ellas durante el cumplimiento de sus funciones cuando así lo soliciten, y abstenerse de cualquier acto que dificulte o perturbe el cumplimiento regular de sus funciones.
- 2 Permitir a las autoridades cumplir su función sin que tengan la necesidad de hacer uso de la fuerza.
- 3 Alertar a las autoridades respectivas cuando tengan conocimiento de la comisión de hechos delictivos, que ponga en peligro la vida o la integridad de las personas y el daño al medio ambiente o a cualquier tipo de infraestructura del país.
- 4 Hacer uso de los sistemas de emergencia del país, únicamente en casos de verdadera necesidad (teléfonos 110, 122, entre otros).
- 5 Respetar las normas de tránsito vehicular y peatonal absteniéndose de obstaculizar deliberadamente la movilidad de vehículos policiales así como de otras instituciones de servicio.
- 6 Evitar en lo posible exhibir en las calles o en lugares públicos vulnerables, objetos o valores que por su cuantía inciten al robo, o en peligro su integridad física.
- 7 Tomar las medidas de seguridad necesarias para proteger razonablemente sus bienes muebles, inmuebles y demás valores, de la acción de la delincuencia.
- 8 No adquirir bienes u objetos de dudosa procedencia o que se presuman robados.
- 9 Portar documento de identidad vigente y en buen estado, entre otros.



4.5.1 ¿Cómo prestar atención de calidad al ciudadano?

Prestar un servicio de calidad a los ciudadanos es un gran compromiso que realmente se asuma de manera tanto racional como afectiva, ellos merecen nuestra dedicación y esfuerzo pues son la razón por la cual nosotros hoy nos desempeñamos como servidores públicos.

Los elementos policiales deben de desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:



ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 1 SIMULACRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Actividad 1 En equipos de trabajo de 5 integrantes, realizar un simulacro de atención al ciudadano para aplicarlo de una forma eficiente en su labor policial.

Tiempo: 30 minutos	Estrategia didáctica: Simulacro de denuncia
Recurso:	Hoja de papel bond, lapiceros, marcadores, escritorio entre otros.
Procedimiento:	El docente organizara equipos de trabajo de cinco integrantes cada grupo quienes realizaran un simulacro de atención ciudadano de acuerdo a los casos presentados por el docente.
Evidencia:	Simulacro de atención al ciudadano.

Tabla 9 / Actividad 1 / lección 4 / simulacro de atención al ciudadano. (SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 RÚBRICA

Criterios de evaluación	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Analiza la importancia del procedimiento de atención al ciudadano.				
Identifica las ideas principales sobre brindar la atención al ciudadano.				
Comprende el trato que se le debe de brindar a personas inconformes.				
Dominio del tema en el simulacro.				

Tabla 10 / Actividad 1 / lección 3 / simulacro de atención al ciudadano. (SGEYD G. I., 2015)

LECCIÓN 5

TOMA DE DENUNCIAS

Subcompetencia: Aplica el procedimiento para la toma de denuncias en las diferentes variables, con la finalidad de brindar un servicio de calidad, de acuerdo con normas institucionales y leyes vigentes.

5.1	Concepto.....	52
5.2	Datos de la denuncia.....	53
5.2.1	Constancia de la denuncia.....	54
5.2.2	Formas de presentar una denuncia.....	55
5.2.3	Deberes del personal policial en la toma de la denuncia.....	56
Estrategia didáctica No 1:		
Elaboración de una Denuncia.....		58

5.1 | CONCEPTO

Es la declaración que presenta un ciudadano, ya sea verbal o por escrita por la que se comunica a la autoridad cualquier hecho del que se tenga conocimiento del Juez, Fiscal del Ministerio Público, o la Policía Nacional Civil, hechos que se consideren un delito o falta. Según su naturaleza puede presentarse de forma verbal o por escrito.

Según el Artículo 297 del código Procesal Penal, la (Denuncia).

Cualquier persona deberá comunicar, por escrito u oralmente, a la policía, al Ministerio Público o a un tribunal el conocimiento que tuviere acerca de la comisión de un delito de acción pública. El denunciante deberá ser identificado. Igualmente, se procederá a recibir la instancia, denuncia o autorización en los casos de los delitos que así lo requieran.

Según Artículo 299 del Código Procesal Penal. (Contenido). La denuncia contendrá, en lo posible, el relato circunstanciado del hecho, con indicación de los partícipes, agravados y testigos, elementos de prueba y antecedentes o consecuencias conocidos.

(GUATEMALA, 1992)

5.2 | DATOS DE LA DENUNCIA

La denuncia se debe redactar llevando un orden cronológico, con relación a los datos que proporcionen.

Debe ser redactada en forma clara y concisa:

- 1 Lugar, hora y fecha, de la recepción de la denuncia.
- 2 Datos Generales de Identificación Personal del denunciante. (Edad, nacionalidad, origen, estado civil, profesión u oficio, nombre de los padres, Número de Identificación Personal, DPI o Cedula de Vecindad, domicilio actual).
- 3 Relato detallado del supuesto hecho delictivo.
- 4 Detalle del lugar, (fecha, hora, dirección, tiempo, modo, como fue perpetrado el hecho y con qué instrumentos se cometió).

- 1 Nombres de los autores, cómplices o encubridores del delito, si los hubiere.
- 2 Identidad de las personas que presenciaron el hecho o que pudieran tener conocimiento de su perpetración. (posteriormente podemos utilizarlos como testigos).
- 3 Todas las indicaciones y demás circunstancias que pueden conducir a la comprobación del delito o a la determinación de su naturaleza, o gravedad y a la investigación de las personas responsables del mismo.

Si amerita, como medida inmediata, el funcionario policial debe hacerse presente en el lugar donde se está cometiendo el delito, por prevención. Por ejemplo, una persona concurre a una dependencia policial y da el aviso de un delito que se está llevando a cabo.

Antes de recibir la denuncia por escrito, el funcionario policial debe constituirse al lugar del hecho, o enviar a una unidad de policía, a efecto de aprehender, identificar a los autores del mismo o identificar a los testigos, entre otros que hayan presenciado el delito.



5.2.1 Constancia de la denuncia

El funcionario público que reciba la denuncia, está obligado a entregar una copia o constancia de la denuncia presentada, la cual le servirá al denunciante para darle seguimiento al proceso de investigación del caso denunciado.

5.2.2 Formas de presentar una denuncia

- **Escrita:** Que deberá contener los datos establecidos anteriormente, pudiendo presentarla en los lugares antes mencionados y tendrá derecho a recibir constancia de la misma.
- **Oral:** En caso de que la denuncia se presentara personalmente en forma oral, ante cualquiera de las instituciones mencionadas, la autoridad no puede dejar de recibirla, por el contrario, deberá tomar nota y de igual forma deberá entregar constancia de la denuncia presentada.

La denuncia también puede presentarse vía telefónica o en la página electrónica de la Policía Nacional Civil.

(IMAPS, 2010)

5.2.3 Deberes del personal policial en la forma de la denuncia

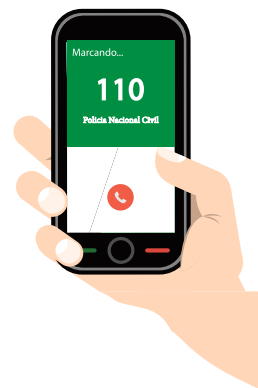
- Explicar brevemente los procedimientos inmediatos que sigue la PNC en labores tales como la elaboración del informe policial que contiene la denuncia, el rol de la PNC y del MP en la etapa de investigación del delito, la eventual orden de captura emitida por juez competente, entre otros.
- Demostrar mediante comentarios y lenguaje corporal que se está escuchando a la persona.
- Respetar los instantes de silencio en que la víctima pueda estar tratando de recordar un hecho puntual o de verbalizar lo sucedido.
- Evitar efectuar preguntas que puedan confundir a la víctima o que sugieran la respuesta. Prefiera preguntas abiertas como: "¿Y qué sucedió después?" "¿Pudo ver sus características físicas?" "¿Hay algo más que pueda contarme, aunque usted piense que no es un importante?".



- Sugerir medidas de seguridad sencillas destinadas a prevenir la ocurrencia de otro delito.

Algunas podrían ser:

- El cambio de cerraduras de las puertas.
- Que la persona tenga en un lugar visible, los números de teléfono de emergencias 110-120 y el de la Sub-Estación o unidad más cercana de la PNC.
- Que la víctima comparta, que ha padecido un delito sin necesidad de entrar en el detalle de los hechos, a personas cercanas y de confianza, para que estén en conocimiento de lo ocurrido y puedan apoyarla para reducir, tanto los factores que favorecieron el delito que la afectó, como la sensación de aislamiento y vulnerabilidad posterior.
- Tratar en lo posible estar acompañado de una persona cercana a la familia.



ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO.1 ELABORACIÓN DE UNA DENUNCIA

Actividad 1 Con los elementos y parámetros dados en clases, elaborar una denuncia ciudadana.

Tiempo: 30 minutos	Estrategia didáctica: Elaborar Denuncia
Recurso:	Hoja de papel bond, lapiceros entre otros.
Procedimiento:	El docente de acuerdo al tema visto organiza los estudiantes de forma individual para realizar una denuncia por escrito que dando criterio al docente de cualquier caso.
Evidencia:	Presentación de la denuncia por escrito.

Tabla 11 / Actividad 1/ lección 5/
Elaboración de una denuncia, enmarcando en la estructura.
(SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN

	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar
1				
2				
3				
4				
5				
Observaciones:				

Tabla 12 / Criterios evaluación de la actividad 7/ lección 5/
Elaboración de una denuncia.
(SGEYD G. I., 2015)

LECCIÓN 6

PROCEDIMIENTO A LA VÍCTIMA

• **Subcompetencia:** Aplica las funciones que debe realizar el Agente de Policía, para atender a toda clase de víctimas, dentro de su labor policial.

6.1	Concepto de víctima.....	62
6.2	Efectos de la victimización.....	63
6.3	Atención a la víctima.....	64
6.4	Procedimiento para atención a las víctimas.....	66
6.4.1	Detecta e identifica a víctimas de trata de personas.....	67
6.4.2	Provee acercamiento inicial y atención preliminar.....	68
6.4.3	Informa sus derechos a las víctimas, así como de los procedimientos para hacerlos valer y las instituciones públicas intervinientes en la restitución de sus derechos.....	69
Estrategia didáctica No 1: Exposición.....		70

6.1 | CONCEPTO DE VÍCTIMA



“Una persona tiene la calidad de víctima del delito cuando individual o colectivamente ha sufrido algún daño, lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o quiebra sustancial de sus derechos, como consecuencia de acciones u omisiones de otra persona o personas que violen la legislación penal vigente”.

(Comisión Nacional de Los Derechos Humanos, 2011)

“Se considera víctima del delito, además, a una persona independientemente de que se identifique, aprehenda, enjuicie o condene al victimario, y de la relación familiar que exista entre éste y la víctima, pudiéndose incluir, en su caso, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización”.

(Comisión Nacional de Los Derechos Humanos, 2011)

6.2 | EFECTOS DE LA VICTIMIZACIÓN



“Cuando una persona es víctima del delito puede experimentar una serie de reacciones que afectan su salud física y emocional, colocándola en un grado de vulnerabilidad que requiere de atención inmediata para contener los efectos negativos que esté padeciendo. Los daños pueden ser de diversa índole, ya sea físicos, psicológicos, patrimoniales y de afectación de derechos, que generan impactos en distintos ámbitos”.

(Comisión Nacional de Los Derechos Humanos, 2011)

6.3 | ATENCIÓN A LA VÍCTIMA



Según la comisión Nacional de los Derechos Humanos año 2011, atención a la víctima consiste en una serie de acciones relacionadas entre sí, que se desarrollan secuencialmente, de manera integral y tienen por objetivo contener los efectos de la victimización a través del acompañamiento efectivo a la víctima, durante todas las etapas y momentos que ésta requiera, atendiendo oportunamente sus necesidades jurídicas, médicas, psicológicas y sociales, y buscando su restablecimiento, ofreciéndole seguridad, confianza y protección.

Es recomendable que la atención a la víctima proporcione instituciones que conformen un equipo multidisciplinario: abogados, médicos, psicólogos clínicos, psiquiatras y trabajadores sociales, con víctima, y que de manera oportuna y eficaz brinden sus servicios bajo criterios de amplia cobertura, calidez, trato digno, sensibilidad y protección efectiva de los derechos humanos.

Es recomendable, que la atención victimológica se trabaje en tres vertientes:

- **Respuesta inmediata:** Es la que se proporciona desde el primer contacto con la víctima del delito. Tiene como objetivo primordial salvaguardar la integridad física y emocional de la víctima del delito, y contener el estado de crisis en que pudiera encontrarse como resultado de la victimización.
- **Acompañamiento efectivo:** Es el que se brinda una vez estabilizado el estado de crisis de la víctima. Tiene por objetivo atender las necesidades que ésta requiera a partir de la denuncia del delito.
- **Trabajo institucional:** Es el que se realiza de manera coordinada con diversas instituciones públicas y privadas, a fin de proporcionar de manera óptima y eficiente la atención víctima.

(Comisión Nacional de Los Derechos Humanos, 2011)

6.4 | PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN A LAS VÍCTIMAS

- Detecta e identifica a víctimas de trata de personas.
- Provee acercamiento inicial y atención preliminar.
- Informa sus derechos a las víctimas, así como de los procedimientos para hacerlos valer y las instituciones públicas intervinientes en la restitución de sus derechos



6.4.1 | Detecta e identifica a víctimas de trata de personas

Según el protocolo interinstitucional para la protección y atención integral de víctimas de trata de personas de año 2011, indica la identificación, el rescate y el acercamiento inicial pueden ser realizados por personal de migración, policías y otros funcionarios capacitados y sensibilizados en la temática de trata de personas, la detección e identificación consiste en establecer el "estatus de víctima de trata", lo cual se hace a través de un análisis del contexto en el que fue hallada la víctima y la identificación de los elementos constitutivos del delito de trata de personas, para ello se hará utilización del "Cuestionario Filtro". Reconociéndoles, a partir de este análisis y valoración, las necesidades especiales de abordaje, protección y atención que requieran las víctimas, dándoles el acceso a programas y servicios de apoyo adecuados; siendo fundamental que el primer encuentro con la persona víctima de trata contribuya a garantizarle su seguridad y bienestar.



6.4.2 | Provee acercamiento inicial y atención preliminar

- Generar acercamiento humano y personal, creando una atmósfera agradable, mostrando empatía hacia la víctima, comprensión y aceptación, confianza y oportunidad de brindarle apoyo; para ello deberá presentarse e identificarse como una de las personas que están dispuestas a apoyarle y atenderle, y podrá preguntarle ¿qué está sucediendo?, ¿cómo se siente por ello?.

- Luego de que la víctima responda a estas preguntas "rompe hielo" y haya narrado su vivencia es importante caracterizar - encuadrar su relato, para ello puede indicarse: "lo que ha vivido es una violación a sus derechos humanos, se llama "trata de personas" con fines de". (Es importante proponerlo de esta manera a fin de que la misma persona se identifique con la condición de víctima, de lo contrario presentará resistencia a brindar información y a que se le incluya en un proceso de protección).
- La persona entrevistadora deberá contar con madurez emocional, habilidades de escucha activa; su actitud y conducta de la no deberá ser estigmatizante ni discriminatoria, debe ser responsable y no rechazar a la víctima, utilizando siempre un lenguaje comprensible.



6.4.3 | Informa sus derechos a las víctimas, así como de los procedimientos para hacerlos valer y las instituciones públicas intervinientes en la restitución de sus derechos

Deberá proporcionarse una explicación clara y completa de los riesgos que presenta su condición de víctima y de las posibilidades de asistencia, apoyo y atención médica, psicológica a su disposición; señalando las consecuencias que se pueden presentar si no recibiera los tratamientos adecuados.

(Protocolo, 2011)

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 1 EXPOSICIÓN

Actividad 1 Con los elementos y parámetros dados en clases, elaborar un análisis y exposición sobre la asistencia a la víctima que debe de darle el policía al ciudadano.

Tiempo: 30 minutos	Estrategia didáctica: Exposición
Recurso:	Pizarra, holas de papel bond, lapiceros, marcadores, entre otros.
Procedimiento:	De acuerdo a la explicación magistral realizada por el docente en el tema de asistencia a la víctima, realizara una exposición ante la plenaria. Donde especificaran y explicaran las formas de tratar a una víctima por parte del policía.
Evidencia:	Análisis y Exposición de la asistencia a la víctima.

Tabla 13 / Actividad 1/ lección 6/
Exposición sobre la asistencia a la víctima.
(SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE VALOR

	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar	4	3	2	1
1	Contiene el esquema de acorde al tema.							
2	Se ajusta a las instrucciones establecidas.							
3	Conocimiento del tema.							
4	Se desenvuelve en la exposición.							
5	Trabajo en equipo.							

Observaciones:

Tabla 14 / Criterios evaluación de la actividad 1/ lección 6/
Exposición.
(SGEYD G. I., 2015)

LECCIÓN 7

FUNCIONES DE LA OFICINA DE SEGURIDAD CIUDADANA

• **Subcompetencia:** Identifica la estructura y función de la oficina de seguridad ciudadana, para desarrollarlas en el desempeño de su labor policial.

7.1. Oficina administrativa.....	74
7.2. Grupos operativos.....	76
7.3. Estructura.....	78
Estrategia didáctica No 1:	
Elaboración de un mapa mental.....	80



7.1 | OFICINA ADMINISTRATIVA

- 1. Llevar el control y mantener actualizada la agenda del Jefe de Subestación;
- 2. Elaborar, ejecutar y evaluar los planes en concordancia con la planificación de la Comisaría;
- 3. Mantener actualizada las bases de datos de la incidencia criminal y de los hechos positivos, de su demarcación, las cuales deben de contener los campos necesarios susceptibles de ser analizados cualitativamente y cuantitativamente;
- 4. Realizar el análisis e interpretaciones de las estadísticas, tomando en cuenta los aspectos, geográficos, sociales, sociológicos y delictivos;
- 5. Apertura, actualizar y revisar el uso de los libros para los controles correspondientes;
- 6. Recibir, registrar, clasificar, elaborar, evacuar, archivar y resguardar la correspondencia recibida y emitida de la subestación;

"Es la oficina encargada de nombrar los distintos servicios o actividades que realiza el personal policial, con el objeto de garantizar la seguridad ciudadana y disminuir la incidencia delictiva del sector de responsabilidad; así como también debe tener los controles internos de la unidad, estará a cargo de elementos policiales de la escala básica, de servicio activo con conocimientos en el área, quienes serán dirigidos y orientados por el Jefe de la Subestación".

(POLICIALES, 2011)

- 7. Calendarizar las actividades de interacción con los representantes de su demarcación;
- 8. Documentar y archivar las actividades realizadas con representantes de la población de su demarcación;
- 9. Escanear todo documento recibido y emitido ordenándolo de forma lógica y cronológica mensual;
- 10. Atender diligente y cortésmente a todas las personas que se aboquen a la Subestación, brindando la asistencia y orientación necesaria;
- 11. Elaborar y actualizar permanentemente un archivo físico o digital de todas las leyes vigentes y normas internas;
- 12. Recibir, registrar, clasificar, elaborar, evacuar y archivar la correspondencia recibida y emitida relacionada a Asuntos Administrativos;
- 13. Gestionar los documentos administrativos de interés del personal ante autoridad competente;
- 14. Supervisar que se cumpla la hora académica establecida;
- 15. Obtener mensualmente el boletín de la institución dándole a conocer al personal de la Subestación;
- 16. Llevar registro del Kardex, transcribiendo todas las situaciones administrativas del personal bajo su mando;
- 17. Elaborar y mantener actualizado el estado de fuerza de todo el personal de la Subestación;
- 18. Supervisar la documentación de las Oficinas de la Subestación de acuerdo a la Guía de Inspección de Inspectoría General de la Policía Nacional Civil;
- 19. Elaborar un archivo con el registro de todas las supervisiones efectuadas por el jefe de la Subestación;
- 20. Llevar el control y registro del ingreso y egreso de las armas de fuego;
- 21. Supervisar los servicios que presta el personal de la Subestación; y
- 22. Otras que le sean asignadas por el mando superior, en materia de su competencia.

7.2 | GRUPOS OPERATIVOS

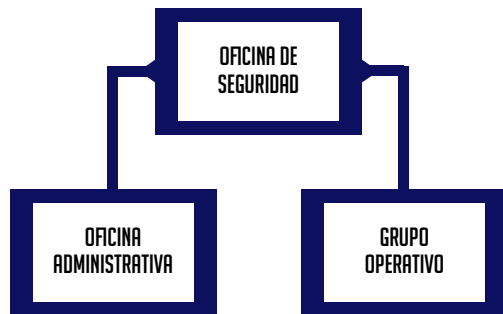
- 1. Mantener estrecha comunicación con la ciudadanía en general;
- 2. Solicitar apoyo al jefe de subestación en el cumplimiento de sus funciones;
- 3. Tratar con respeto y dignidad a la población en general garantizando el libre ejercicio de sus derechos;
- 4. Atender, resolver y orientar las peticiones de las personas dentro del territorio nacional;
- 5. Prestar auxilio humanitario cuando se encuentren realizando patrullajes en la demarcación;
- 6. Recibir y tramitar las denuncias cuando se encuentren realizando patrullajes en la demarcación;
- 7. Dar cumplimiento a las órdenes de servicio recibidas por parte de la Estación;

- 8. Apoyar los requerimientos de los Juzgados en las diligencias judiciales, siempre y cuando estén por escrito y firmado por un juez competente;
- 9. Realizar informe de un hecho positivo o negativo al Jefe de la Subestación;
- 10. Rendir las novedades suscitadas al mando superior;
- 11. Permanecer atento a las frecuencia radial durante su servicio y orientar estratégicamente a las demás unidades al momento de tener conocimiento sobre la comisión de un ilícito;
- 12. Informar inmediatamente las novedades suscitadas en la demarcación a la planta de la Comisaría y Central de Transmisiones de la Policía Nacional Civil;
- 13. Auxiliar y proteger a las personas en aquellos casos en que se haya visto afectada o puesto en peligro su integridad física y la de sus bienes;

- 14. Apoyarse mutuamente los miembros policiales para la recopilación de datos y transmisión de la información de los procedimientos suscitados durante el servicio;
- 15. Velar por la limpieza y abastecimiento de los vehículos policiales;
- 16. Realizar la limpieza de las instalaciones donde se encuentran de servicio;
- 17. Aprender al autor o autores de la comisión de hechos delictivos, en flagrante delito o por orden judicial;
- 18. Efectuar las revisiones a los vehículos policiales comprobando su estado; y
- 19. Otras que le sean asignadas por el mando superior, en materia de su competencia.

(Dirección General de la Policía Nacional Civil, 2014)

7.3 | ESTRUCTURA



ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 1 MAPA CONCEPTUAL

Actividad 1 Con los elementos y parámetros dados en la tabla, construir un mapa mental, enmarcando las funciones y estructura de la oficina de seguridad ciudadana.

Tiempo: 30 minutos	Estrategia didáctica: Mapa Mental
Recurso:	Hoja de papel bond, lapiceros, entre otros.
Procedimiento:	El docente solicitará de manera individual al estudiante, un mapa mental, donde plasme las funciones y la estructura de la oficina de seguridad ciudadana.
Evidencia:	Elaboración mapa mental.

*Tabla 15 / Actividad 1/ lección 7/
Elaboración de un mapa mental, enmarcando las funciones
y estructura de la oficina de seguridad ciudadana.
(SGEYD G. I., 2015)*

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

	4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar	4	3	2	1
1	Contiene el esquema de acorde al tema.							
2	Se ajusta a las instrucciones establecidas.							
3	Incluye ideas principales.							
4	Aplica las normas de redacción y ortográficas adecuadas.							
5	Respeto el orden de presentación de las ideas.							

Observaciones:

*Tabla 14 / Criterios evaluación de la actividad 1/ lección 6/
Exposición.
(SGEYD G. I., 2015)*

LECCIÓN 8

DOCUMENTOS DE CONTROL Y REGISTRO DEL SERVICIO POLICIAL

• **Subcompetencias:** Identifica la estructura y función de la oficina de seguridad ciudadana, para desarrollarlas en el desempeño de su labor policial.

8.1.	Papeletas de servicio.....	84
8.1.1.	Finalidad.....	85
8.2.	Archivo de papeletas supervisadas y no supervisadas.....	88
8.3.	Libro copados de servicio.....	88
8.4.	Nómina de servicio.....	91
8.5.	Cuadrante mensual de oficiales de servicio.....	92
8.6.	Sectorización de unidades.....	92
8.7.	Cuadrante mensual de servicios por grupos.....	92

*Estrategia didáctica No.1:
Análisis sobre los documentos de control.....* 94

8.1 | PAPELETAS DE SERVICIO

Es el documento oficial en el que el jefe de la unidad ordena por escrito los servicios que hayan de realizarse, como norma general, fuera del acuartelamiento. Contendrá las órdenes detalladas dadas al personal que va a prestar el servicio, el cual dispondrá para su ejecución de gran iniciativa, anotando en el mismo las novedades habidas en el transcurso de este y las modificaciones llevadas a cabo eventualmente, con especificación de los motivos que las originaron. Las papeletas de servicio serán enumeradas correlativamente dentro de cada mes.



INSTITUCIÓN GENERAL DE LA POLICIA NACIONAL CIVIL		COMANDO	
TIPO DE SERVICIO	ENCUENTRO	PAPELETA No.	ARMAMENTO
MOTIVO QUE LO REQUIERA			
GRUPO	GRADO	NOMBRE Y APELLIDO	DESIGNACIONES
ASIGNACIÓN			
MOMENTO DE EMBAJAMIENTO		PREVENCION	ENCOMENDADO
MOMENTO		PREVENCION	ENCOMENDADO
VARIACIONES EFECTUADAS AL SERVICIO			
MOMENTO	MANDO QUE LO ORDENA	NOTAS DE EJECUCION	
MOMENTO	MOMENTO	CIUDAD	FIN
VARIACIONES EFECTUADAS AL SERVICIO			
MOMENTO	MOMENTO	CIUDAD	FIN
MOMENTO DE EMBAJAMIENTO			
ASIGNACIONES	REVISIONES	PREVENCION	FIN
PREVENCION	REVISIONES	PREVENCION	FIN
PREVENCION	REVISIONES	PREVENCION	FIN
PREVENCION	REVISIONES	PREVENCION	FIN
PREVENCION	REVISIONES	PREVENCION	FIN

JEFE QUE ORDENA EL SERVICIO: _____ JEFE DE LA PATRULLA: _____

FIRMA: _____ FIRMA: _____

8.1.1 | Finalidad

Según la Guía de Inspección de la Inspectoría General de la Policía Nacional Civil del año 2011, Al inicio del servicio el jefe de la unidad entregará la papeleta al jefe de la patrulla que lo haya de prestar, sirviendo así para que el personal que va a realizarlo tenga justificación escrita de todas las órdenes dadas por el jefe de la unidad en cuanto a clases de servicio, horarios, itinerarios, medios y uniformidad.

Sirve de igual modo para dejar constancia tanto de las novedades o incidencias habidas, como de las supervisiones que se hayan realizado por parte de los superiores.

- Partes en que se divide:** Tanto en el anverso como en el reverso de la papeleta de servicio figuran una serie de apartados, la mayoría numerados, todos ellos con el motivo de prestación que se trate, correspondiendo a los siguientes conceptos:
- Tipo de servicio:** En él irá rectorado en todas sus letras el tipo de servicio que se va a realizar, día y hora de comienzo, así como vehículo, la placa y el indicativo correspondiente.

- Papeleta Número:** Constará el número adjudicado, que será correlativo dentro de cada mes.
- Policías que lo prestan:** figurará por antigüedad dentro de cada grado, los nombres, apellidos, de quien prestará el servicio y armamento con que lo harán.
- Servicio a realizar:** Irán anotadas las horas, lugares y naturaleza específica del servicio a realizar, debiéndose respetar siempre el orden cronológico establecido.
- Variaciones efectuadas al servicio nombrado:** Se reflejará en este apartado la hora de inicio, de finalización, mando que ordenó la variación del servicio y la nueva misión realizada.
- Supervisiones efectuadas al servicio nombrado:** En este apartado figurarán las supervisiones de servicios realizados por los distintos mandos constará "sin novedad". En ambos casos firmarán.

- Revisiones efectuadas al vehículo:** Se hará constar en este apartado todas las revisiones efectuadas al vehículo oficial, así como el estado kilométrico inicial y final; igualmente se reseñará la cantidad y tipo de carburante abastecido, caso de haberlo hecho.
- Informes obtenidos y novedades:** Figurarán un relato breve, preciso y concreto de aquellos informes obtenidos, así como las novedades significativas transcurridas durante el servicio.
- Firmas del jefe de unidad y de patrulla:** En la parte inferior izquierda figurará el grado, nombre y firma del mando de la unidad. En la parte inferior derecha figurará el grado, nombre y firma del jefe de la patrulla.
- Hoja de actividades:** Al reverso figurará la hoja de actividades realizadas por la patrulla durante el servicio, donde constará la hora, lugar, los nombres, apellidos y los números de cédula o DPI de las personas que hayan sido identificadas o aprehendidas, modelo y placa de los vehículos identificados o consignados, así como el motivo de las reseñas efectuadas.

Hoja de actividades realizadas por la patrulla durante el servicio

Hora	Lugar	Nombre	DPI	Vehículo	Placas	Motivo

8.2 | ARCHIVO DE PAPELETAS

En este archivo deben de separar las papeletas que reflejen los registros de que hayan sido supervisadas por los mandos y ordenarlos según número de orden con el objeto de constatar la cantidad de las mismas en una carpeta y en otra se ordenaran las que no tienen ninguna anotación de supervisión, tomando en cuenta las novedades encontradas en cada uno de los documentos por cualquier anotación de los mandos que pudieran considerarse como un inconveniente en el servicio.

8.3 | LIBRO COPIADOR DE SERVICIOS

En este libro se debe registrar con un día de antelación las papeletas que reflejarán los servicios nombrados para el día siguiente, anotando los datos fecha, número de papeleta, descripción del servicio, las novedades que se encuentran en las papeletas serán anotadas al momento que se reciben los documentos en la oficina.



Libro copiador de servicios

Fecha y Hora	Papeleta No.	Descripción de Servicio	Novedades

Los servicios deberán copiarse en el orden siguiente:

- 1. **Servicios Ordinarios operativos:** Se registrarán los servicios nombrados operativamente fuera acatamiento policial, es decir: los patrullajes motorizados y en vehículos, recorridos a pie, puestos fijos, custodia de reos, y todos los servicios operativos que pudieran surgir.
- 2. **Servicios de Imaginaria:** Se reflejarán los servicios nombrados al personal encargado de prestar seguridad a la sede policial y su perimetro, en horario diurno y nocturno.
- 3. **Servicios administrativos:** se registrarán los servicios nombrados al personal que cubrirá turno en las diferentes oficinas de la unidad policial.
- 4. **Servicios del jefe de la unidad policial:** Se reflejará al final de los servicios nombrados diarios, el cual se resaltará con doble línea como indicativo del cierre de los mismos.

Posteriormente deberá anotarse el personal que se encuentra de descanso, vacaciones, y otras situaciones administrativas del servicio.

En caso de que por necesidades del servicio se requiere una papeleta extraordinaria por cualquier razón que se tenga incremento de personal se hará la anotación de servicios no previstos, con la fecha que corresponde al servicio que se está nombrando para registrar todos los servicios posibles en el libro copiador de servicios.

- **Ejemplo de anotación de servicios ordinarios:** El agente de PNC Miguel Ángel Asturias, el día de mañana, en horario de 08/16, cubrirá servicio de recorrido a pie, con el itinerario siguiente: de 08/12 recorrido zona 1 ciudad capital, de 12/16 recorrido zona 2, ciudad.
- **Ejemplo de anotación de servicios no previstos:** El agente de PNC Miguel Ángel Asturias, el día de hoy, en horario de 08/16, cubrirá servicio de recorrido a pie, con el itinerario siguiente: de 08/12 recorrido zona 1 ciudad capital, de 12/16 recorrido zona 2, ciudad capital.

En el llenado de este libro no deberán existir: tachones, borrones, alteraciones; realizándolo con letra de escip (molde), con tinta color negro, evitándose dejar espacios en blanco entre servicios copiados. Un día antes de finalizar el mes, deberá anotarse en el libro, el estado de fuerza nominal del personal y la situación administrativa en que se encuentra, haciendo una sumatoria total de la fuerza con que cuenta la unidad.

Nómina de servicio

Dirección General de la Policía Nacional Civil, Unidad _____
Nómina de servicio para el día _____ de _____ de _____

Grado	Nombre y Apellido	Horario del Servicio

8.4 | NÓMINA DE SERVICIO

Es el documento interno y oficial en el cual figurará el horario del servicio a realizar por los componentes de la unidad durante las 24 horas siguientes al nombramiento del mismo, tiene como finalidad que todos los componentes de la unidad estén enterados del horario de servicio que tienen que realizar; es decir el horario de salida y regreso del mismo, este se colocará a la vista de todos los componentes de la unidad.

8.5 | CUADRANTE MENSUAL SERVICIO OFICIAL

En este documento se deben registrar el nombre de todos los mandos que pertenecen a una unidad o comisaría en orden de grado jerárquico, identificados por guardia o grupo de trabajo, el cual servirá para llevar un control de mandos quienes cubrirán el puesto de jefe de servicios de cada unidad policial durante un periodo mensual, tomando en cuenta solo personal activo para no defasar el servicio.

8.6 | SECTORIZACIÓN DE UNIDADES

En este documento debe registrarse todos los servicios nombrados de una comisaría y unidades especializadas, tomando en cuenta el horario, unidad de radio patrulla, grado policial, nombre de los tripulantes, número de teléfono de alguno de la tripulación, itinerario, este debe mantener una copia la sección de operaciones, planta de transmisiones, división de supervisión y control de Inspectoría General, debe enviarse a las instancias un día con antelación.

8.7 | CUADRANTE MENSUAL SERVICIO POR GRUPO

En este documento se deben registrar el nombre de todos los mandos que pertenecen a una unidad o comisaría en orden de grado jerárquico, identificados por guardia o grupo de trabajo, el cual servirá para llevar un control de mandos quienes cubrirán el puesto de jefe de servicios de cada unidad policial durante un periodo mensual, tomando en cuenta solo personal activo para no defasar el servicio. Los Oficiales Jefes de Estación y los de Subestación, los segundos Jefes de esta se incluirán en el cuadrante, figurará la sigla correspondiente al servicio realizado.

En el cuadrante, primero se anotará el personal que asuma la jefatura o su jefatura de la unidad, le sigue el personal de atención ciudadana y oficinas; posteriormente los tres grupos de trabajo. Dentro de cada uno de estos tres grupos se anotará el personal por orden de grado y dentro de cada grado por orden de antigüedad.

(Inspección, 2011)

Sectorización de unidades

Dirección General de la Policía Nacional Civil
Comisaría _____ Alto _____ Unidad o Sección _____
Sectorización de Unidades correspondientes al día: _____

No.	Grado	Nombre y Apellido	Teléfono	No. Papeleta	Unidad Placas	Horario	Itinerario

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 1 ANÁLISIS DE DOCUMENTOS

Actividad 1 Con los elementos y parámetros dados en la clase, los alumnos individualmente redactan uno de los documentos de control vistos en la lección descrita.

Tiempo: 30 minutos	Estrategia didáctica: Elaborar un documento de control
Recurso:	Hoja de papel bond, lapiceros, entre otros.
Procedimiento:	De acuerdo a la explicación realizada por el docente sobre los documentos de control y registro de la PNC, el estudiante llenará una papeleta de servicio y cuadrante de servicio de forma grupal de cinco integrantes.
Evidencia:	Elaboración de un documento de control y registro.

Tabla 17 | Actividad 1 | lección 8/ Análisis sobre los documentos de control. (SGEYD G. L. 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

4 = Muy bueno	3 = Bueno	2 = Regular	1 = Debe mejorar	4	3	2	1
1	Contiene el esquema de acorde al tema.						
2	Se ajusta a las instrucciones establecidas.						
3	Contiene la estructura adecuada.						
4	Aplica las normas de redacción y ortográficas adecuadas.						
5	Manejo del tema.						
Observaciones:							

Tabla 18 | Criterios evaluación de la actividad 1 | lección 8/ Análisis sobre los documentos de control. (SGEYD G. L. 2015)

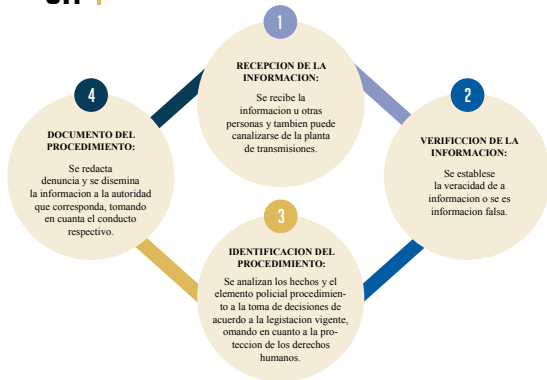
LECCIÓN 9

FASES DEL PROCEDIMIENTO POLICIAL Y DERECHOS HUMANOS

• **Subcompetencia:** Aplica las fases de los distintos procedimientos policiales y de derechos humanos para desarrollarlos en su función policial diaria.

9.1. Fases del procedimiento policial.....	98
Estrategia didáctica No. 1: Mapa mental.....	100

9.1 | FASES DEL PROCEDIMIENTO POLICIAL



NOTA IMPORTANTE: se debe de tomar en cuenta que el procedimiento policial puede iniciar en el numeral 3 (flagrancia). Puede finalizar en los siguientes numerales: 2 (información falsa), 4 (si los hechos no constituyen falta o delito), 5 (si se trata de una denuncia), todo dependerá de las circunstancias de los hechos.

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 1 MAPA MENTAL

Actividad 1 En equipos de trabajo de 5 integrantes, realizarán un mapa mental sobre las fases del procedimiento policial y los derechos humanos de acuerdo a las leyes vigentes en el.

Tiempo: 30 minutos	Estrategia didáctica: Mapa Mental
Recurso:	Hoja de papel bond, lapiceros, marcadores, entre otros.
Procedimiento:	El docente solicitará en equipo de 5 integrantes un mapa mental del ciclo del procedimiento policial.
Evidencia:	Elaboración mapa mental.

Tabla 19 / Actividad 1 / lección 9 / Elaboración de mapa mental. (SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 RÚBRICA

Criterios de evaluación	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Analiza la importancia del procedimiento de atención al ciudadano.				
Identifica las ideas principales sobre brindar la atención al ciudadano.				
Sigue instrucciones de acuerdo al tema dado en clases.				
Estructura del mapa mental y ortografía.				

Tabla 20 / Actividad 1 / lección 9 / Elaboración de una mapa mental. (SGEYD G. I., 2015)

SERVICIOS POLICIALES MOTORIZADOS Y A PIE

• **Subcompetencia:** Aplica los procesos y procedimiento para los servicios policiales motorizados y a pie, con la finalidad de brindar un servicio de calidad y orientado a la comunidad, de acuerdo con la filosofía de seguridad integral comunitaria y las leyes vigentes.

10.1. Concepto.....	104
10.2. Puesto fijo.....	104
10.3. Funciones en el servicio de puesto fijo.....	104
10.4. Tipo de puestos fijos.....	105
10.4.1. Puesto fijo estratégico.....	106
10.4.2. Puesto fijo por orden de autoridad competente.....	107

Estrategia didáctica No. 1:
Exposición

10.5. Patrullaje.....	110
10.5.1. Finalidad del patrullaje.....	111
10.5.2. Características del patrullaje.....	111
10.5.3. Clases de patrullaje.....	112
10.5.4. Patrullaje urbano.....	112
10.5.5. Finalidad del patrullaje urbano.....	112
10.5.6. Importancia del patrullaje urbano.....	113
10.5.7. Patrullaje rural.....	113
10.5.8. Tipos de patrullaje.....	114
10.5.9. Patrullaje.....	114
10.6. Actividades básicas del patrullaje.....	116
10.6.1. Información.....	116
10.6.2. Intervención.....	116
10.6.3. Recomendaciones durante el patrullaje.....	116
10.7. Normas de autoprotección durante el patrullaje.....	117
10.7.1. Decálogo de seguridad y autoprotección.....	118
10.7.2. Autoprotección de la patrulla.....	119
10.7.3. Manejo de emociones en el patrullaje.....	120

Estrategia didáctica No. 2:
Análisis y exposición

.....	124
-------	-----

10.1 | CONCEPTO

“El servicio de policía es el conjunto de acciones ejercidas en forma exclusiva por el Estado a través de los cuerpos de policía en todos sus niveles, conforme a los lineamientos y directrices contenidos en la legislación institucional, con el propósito de proteger y garantizar los derechos de las personas frente a situaciones que constituyan amenaza, vulnerabilidad, riesgo o daño para su integridad física, sus propiedades, el ejercicio de sus derechos, el respeto de sus garantías, la paz social, la convivencia y el cumplimiento de la ley”.

10.2 | PUESTO FIJO

Los servicios de puestos fijos son un conjunto de acciones en caminadas a la protección de personas, residencias, resguardo de evidencias y seguridad de instalaciones, en los casos cuando se determine situaciones de riesgo a las mismas, Puesto Fijo: Este se da cuando se selecciona un punto de permanencia estática, con horarios o intervalos precisos y con la finalidad de proteger.

10.3 | FUNCIONES EN EL SERVICIO DE PUESTO FIJO

- Control de personas: visitantes y personal de limpieza.
- Control de vehículos propios y ajenos.
- Resguardar propiedades (vehículos, Producto consignado, entre otros).
- Protección a reos (prevenir fugas).
- Protección del contorno: barreras físicas, detectores electrónicos, rondas de vigilancia, circuito cerrado de televisión, fuerzas de reacción.
- Protección contra el entorno: vecinos, terrazas, azoteas próximas y obras en proximidad.
- Control de dependencias. Según el grado de peligrosidad, se clasificarán en: zona prohibida, zona reservada y zona de libre circulación.
- Control de documentación: registro de documentos, control de archivos.

10.4 | TIPO DE PUESTOS FIJOS

- Puesto fijo estratégicos.
- Puesto Fijo Por orden de Autoridad Competente.
- Puesto Fijo por Unidad Especializada (DPPS).



10.4.1 | Puesto fijo estratégico

- Emergencia de hospital.
- Imaginaria de sedes policiales.
- Cajeros Automáticos.
- Bancos.
- Centros comerciales.
- Mercado.
- Parada de buses.
- Extremo de buses.
- Centros carcelarios.
- Predio de Vehículos Consignados.
- Lugar con alta incidencia criminal.
- Lugares previo a allanamiento.



10.4.2 | Puesto fijo por orden de autoridad

- Casa sellada.
- Custodia de reo.
- Residencias, otros.



10.4.3 | Puesto fijo por unidad especializada (DPPS)

- Inmuebles oficiales (Contraloría General de Cuentas, Registro de la Propiedad inmueble, Corte de Constitucionalidad, Palacio Nacional de la Cultura, Gobernaciones Departamentales, Juzgados, Tribunales).
- Dependencias Internacionales (embajadas, residencias diplomáticas, consulados, sedes de organismos internacionales).

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 1 EXPOSICIÓN

Actividad 1 En equipos de trabajo de 5 integrantes, realizaran un análisis sobre los diferentes puestos fijos que el policía debe de cubrir durante su función policial.

Tiempo: 30 minutos	Estrategia didáctica: Exposición
Recurso:	Papel, manila, marcadores, pizarra, entre otros.
Procedimiento:	El docente solicitará de forma individual un análisis equipo de 5 integrantes sobre las diferentes puesto fijo.
Evidencia:	Exposición.

Tabla 21 / Actividad 1 / lección 10 / Exposición. (SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

Criterios de evaluación	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Analiza la responsabilidad que tiene el policía cuando cubre un puesto fijo.				
Identifica las diferentes clases de puestos fijos que debe de cubrir el policía.				
Sigue instrucciones de acuerdo al tema dado en clases.				
Ortografía y gramática del documento escrito.				

Tabla 22 / Actividad 1 / lección 10 / Exposición. (SGEYD G. I., 2015)

10.5 | PATRULLAJE

El patrullaje es la operación de seguridad Ciudadana que diariamente realiza la Policía Nacional Civil, con el objeto de mantener el orden público, prevenir los delitos, faltas, auxiliar al ciudadano, así como también la recopilación de información útil para la investigación de hechos punibles.



10.5.1 Finalidad del patrullaje

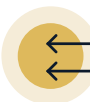
Según la guía de estudios de Acetec de a Sub-inspector de Policía Subdirección General de Estudios y Doctrina de la Policía Nacional Civil indica.

- 1 Prevenir la comisión de delitos y faltas.
- 2 Proporcionar seguridad al ciudadano.
- 3 Permite actuar con iniciativa y criterio.
- 4 Permite no caer en la rutina ya que primero está nuestra integridad física.



10.5.2 Características del patrullaje

- 1 Es preventivo.
- 2 Es permanente.
- 3 Es operativo.
- 4 Permite brindar seguridad a los establecimientos públicos y privados.
- 5 Respeto a los Derechos Humanos.
- 6 Tiene límites y restricciones en su ejecución.



10.5.3 Clases de patrullaje

- 1 Patrullaje urbano.
- 2 Patrullaje rural.

10.5.4 Patrullaje urbano

Es el conjunto de labores de seguridad ciudadana que realiza la Policía Nacional Civil con el objeto de lograr la prevención de delitos y faltas en el área de vigilancia que corresponde a las Unidades que prestan servicio en las ciudades. Constituyen estas actividades, la primera y más importante acción contra la delincuencia.

10.5.5 Finalidad del patrullaje urbano

- 1 Evitar la comisión de delitos y faltas.
- 2 Restablecer el orden público.
- 3 Auxiliar al ciudadano.
- 4 Informar y colaborar con las personas que lo soliciten.
- 5 Hacer notificaciones y darle cumplimiento a órdenes de captura y aprehensiones.
- 6 Recibir denuncias e investigar delitos y faltas.
- 7 Informarse y dar cuenta de hechos o acontecimientos que puedan alterar el orden público, constituir peligro o tengan importancia para el servicio.



10.5.6 Importancia del patrullaje urbano

Se deduce de su propia finalidad, pues tiende a dar garantía y seguridad a las personas en sus bienes de mayor significación: la vida, la propiedad y su integridad física. Por el hecho de prestarse en las ciudades, es la modalidad del servicio más sometida a la crítica y apreciación ciudadana a través de los órganos y medios de comunicación social y opinión pública, lo que demanda constante preocupación y atención para mejorarlos. Por otra parte, la eficiencia que se logre en esta modalidad del servicio, será la más clara demostración de su interés y devoción por alcanzar el cumplimiento del deber y la misión en su parte más amplia y frecuente: la prevención.

10.5.7 Patrullaje rural

Es un servicio periódico que cumple la Policía Nacional Civil en áreas alejadas de la zona urbana, como parajes caseríos, aldeas y otros, que por la distancia no reciben dicho servicio en forma permanente.

- 1 **Finalidad:** La finalidad es la misma descrita en el patrullaje urbano. En las demarcaciones de los Distritos de la República de Guatemala existen lugares alejados donde conviven pequeños grupos humanos, que por circunstancias geográficas, distancias, faltas de efectivos y medios policiales entre otros, no cuentan con un servicio policial permanente que vele por el mantenimiento del orden público y/o prevención de delitos y faltas.
- 2 **Modalidad del Patrullaje Rural:** Se realiza en vehículo y a veces por las cercanías a la Subestación policial a pie.



10.5.8 | Tipos de patrullaje

El patrullaje es el recorrido a pie o en vehículo en un determinado sector, efectuado por la Policía Nacional Civil, con el fin de que su presencia se convierta en una actividad disuasiva y preventiva de los hechos delictivos.

- 1. Patrullaje a pie.
- 2. Patrullaje vehicular.

10.5.9 | Patrullaje a pie

El patrullaje a pie o peatonal es aquel que realiza el agente de Policía Nacional Civil, en pareja o patrullas a pie, con fundamento en planes operativos, mediante tácticas policiales, en diversas áreas o lugares, con la finalidad de proteger a las personas y sus bienes, de fortalecer la relación comunitaria y de tomar medidas preventivas y/o reactivas. Definiéndose como la permanente vigilancia de las calles de una demarcación policial en las zonas que la planificación del servicio haya establecido como más importantes. El patrullaje a pie lo podemos resumir en la siguiente frase "Vista larga, paso lento, siempre alerta".

10.5.10 | Patrullaje vehicular

Esta es la forma más efectiva de realizar la vigilancia y seguridad en las áreas urbanas y rurales. En la Policía Nacional Civil está encomendado a las unidades motorizadas: Motocicletas, Pick-up y automóviles de servicio en las Comisarias, estaciones y subestaciones o unidades especializadas.



10.6 | ACTIVIDADES BÁSICAS DEL PATRULLAJE

10.6.1 | Información

La información es un conjunto organizado de datos que el agente debe recopilar durante el patrullaje esté o no de servicio.

10.6.2 | Intervención

Es la actuación del policía en el patrullaje, basada en la observación y en la información recabada. El policía interviene y ejerce sus facultades de servicio y autoridad para prevenir delitos, identificar, entrevistar, efectuar registros de personas y vehículos, perseguir y aprehender a las personas que infrinjan la ley, proteger escenas del crimen, realizar primeras diligencias de investigación, trasladar a detenidos y aprehendidos, aplicar técnicas de intervención en el auxilio al ciudadano, entre otras actividades atendiendo sus medidas de autoprotección.

(Gua de Estudios, 2015)

10.6.3 | Recomendaciones durante el patrullaje

- 1. Nunca abandone el vehículo, en caso de tener que bajar dotantes para intervenir, mantenga la distancia prudencial que permita un rápido acercamiento, sin perder el control visual del mismo.
- 2. Al retirarse del vehículo, retire las llaves de contacto.
- 3. No deje armas de fuego ni radios portátiles en los asientos de las patrullas.
- 4. Los patrulleros durante el servicio no deberán llevar los vidrios cerrados.
- 5. Durante el patrullaje no deberán utilizar teléfono, radios musicales o ir leyendo periódicos.
- 6. Evitar comer y fumar durante el servicio.

10.7 | NORMAS DE AUTOPROTECCIÓN DURANTE EL PATRULLAJE

"Son el conjunto de medidas y elementos técnicos que tienen por finalidad dar seguridad al agente de policía, durante y fuera de su jornada de servicio".



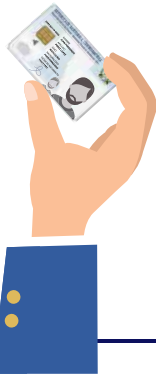
10.7.1 | Decálogo de seguridad y autoprotección

- 1. Siempre prevenido, nunca atemorizado.
- 2. Será irregular en la elección de itinerarios, horarios y lugares a los que concurra.
- 3. Irá en todo momento dentro de un grupo fraccionado y con recíproca protección entre sus componentes.
- 4. Vigilará o reconocerá a las personas, zonas del terreno o material dudoso.
- 5. Permanecerá constantemente alerta y con un plan previo de respuesta ante cualquier agresión.
- 6. Responderá ofensivamente y con acción proporcionada a cualquier ataque, como medio más eficaz de cumplir su misión y auxiliar a sus compañeros.
- 7. En el cumplimiento de su misión atenderá en primer lugar sus medidas de protección y en último lugar a su comodidad.
- 8. Conservará siempre el enlace con su Jefe y compañeros.
- 9. Observará gran discreción en sus relaciones públicas y ocultará, en lo posible, su forma de vida, datos de sus familiares y domicilio.
- 10. Tendrá en cuenta que entre la población son pocos los delincuentes, pero que cualquiera puede serlo.

10.7.2 | Autoprotección de la patrulla

- 1. Al iniciar el servicio prestarán especial atención a las personas o vehículos que encuentren en los puntos de paso obligado.
- 2. En cualquier intervención siempre habrá, como mínimo, un componente de la patrulla, prestando protección al resto.
- 3. No utilizarán horarios e itinerarios rutinarios en la práctica del servicio, así no estacionarán a las mismas horas en los mismos lugares, ni se personarán ni desplazarán cíclicamente a bares, entidades bancarias, farmacias, gasolineras u otros puntos críticos.
- 4. Llevarán el arma en disposición de ser empleada eficazmente, pero sin hacer alardes ni ostentaciones.
- 5. Mantendrán una observación constante sobre personas, grupos o vehículos extraños.
- 6. En lugares cerrados se colocarán dominando la entrada y nunca de espaldas a puertas y ventanas, prestando atención a personas que entren en el local y permanezcan poco tiempo en él.
- 7. Sospecharán de cualquier vehículo que parezca sigue al propio, debiendo pararle e identificar a sus ocupantes.
- 8. No deben permanecer en el interior del vehículo, si éste se encuentra parado, salvo por imperativos de la circulación.
- 9. Caso de agresión, no dudarán en disparar a través de los cristales, si se produce yendo en el vehículo.
- 10. Caso de rotura del parabrisas, completarán esta rotura para no perder visibilidad.

- No dejarán, bajo ningún concepto, armas abandonadas en los vehículos.
- Harán que la persona o personas a identificar, se aproximen con las manos en disposición bien visible.
- Mantendrán el enlace interno de la patrulla y el señalado con la Unidad Superior.
- Atenderá en primer lugar a repeler cualquier agresión y a detener a sus autores.
- Primará la misión sobre las medidas de auto-protección, pero nunca olvidará estas.



10.7.3 Manejo de emociones en el patrullaje

Durante el desarrollo del patrullaje en los diferentes servicios de policía deberá desarrollar habilidades de discernimiento con la finalidad de detectar sucesos interpersonales o externos de las personas, para determinar su reacción, ya sea para prevenir, reprimir el delito y faltas, auxilio al ciudadano, como investigar hechos punibles. Estas habilidades le ayudarán a policía a desarrollar su labor ante la comunidad a la cual se debe, siendo ésta un componente fundamental de su personalidad.

- B** **La percepción:** Es un proceso mental que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir, elaborar e interpretar la información proveniente de su entorno.
- B** **Inteligencia Emocional:** Es la capacidad para reconocer sentimientos propios y ajenos, y la habilidad para manejarlos.

Goleman estima que la inteligencia emocional se puede organizar en cinco capacidades: conocer las emociones y sentimientos propios, manejarlos, reconocerlos, crear la propia motivación, y gestionar las relaciones. En resumen la Inteligencia Emocional es:

- Capacidad para percibir las emociones de forma precisa (es decir, capacidad de percepción).
- Capacidad de aplicar las emociones para facilitar el pensamiento y el razonamiento.
- Capacidad para comprender las propias emociones y las de los demás (empatía).
- Capacidad para controlar las propias emociones.

C **Control de las emociones:** Implica refrenar, reprimir o controlar los pensamientos, el habla o las acciones de una persona. Es una cualidad que puede desarrollar el ser humano y que le aporta fortaleza, confiabilidad y dignidad, aparte de muchos otros beneficios. El no ejercer autocontrol en un momento dado puede manchar un largo historial de buena conducta y buen trabajo y puede acabar sumiendo a la persona en toda clase de dificultades.

El perder la paciencia cuando existe agitación emocional conduce a cometer actos imprudentes que son manifestación de poca sabiduría. El desarrollar el autocontrol permite controlar mejor las situaciones provocadoras y así evitar acciones apresuradas e insensatas. Una pérdida del dominio de sí mismo podría estar dejando traslucir una actitud de orgullo que es el que lleva a ser desconsiderados y desplegar mal genio. Conduce a errar el blanco en muchas ocasiones, y hacer daño y heridas a los amigos, familiares y extraños.



B **Consejos para controlar las emociones:**

- Mantener una apariencia tranquila ante los estímulos que nos provocan temor.
- Controlar el lenguaje, ya que el control de las palabras ayuda a disciplinar las emociones.
- Procurar ajustar los estímulos ex citatorios de las emociones a las condiciones de tolerancia de nuestro organismo.
- Aclarar cada día nuestros pensamientos.
- Aprender a proyectar a nuestra mente a situaciones nuevas, comparando las mismas con otras experiencias.
- Hacer comparaciones con las diferentes situaciones.

- Hable de sus problemas.
(Gua de Estudios, 2015)

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 1 ANÁLISIS Y EXPOSICIÓN

Actividad 1 En equipos de trabajo de 5 integrantes, realizarán un análisis y exposición sobre los diferentes tipos de patrullaje, lo expondrán, en el cual deberán explicar las ventajas y desventajas de los diferentes tipos de patrullaje policial.

Tiempo: 30 minutos	Estrategia didáctica: Exposición
Recurso:	Pizarra, papel manila, marcadores, entre otros.
Procedimiento:	El docente solicitará de manera de cinco estudiantes, elaborar una análisis sobre los diferentes tipos de patrullaje, el cual analizarán y lo expondrán, en el cual deberán explicar las ventajas y desventajas de los diferentes tipos de patrullaje policial.
Evidencia:	Presentación por escrito del análisis y exposición realizada.

Tabla 23/ Actividad 2/ lección 10/ Análisis y exposición de clases de patrullaje y sus tipos. (SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 ESCALA DE RANGO

Criterios de evaluación	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Manejo del tema.				
Signió las instrucciones por el docente.				
Signó reglas ortográficas,				

Tabla 24 / Actividad 2/ lección 10/ Análisis y exposición sobre patrullaje. (SGEYD G. I., 2015)

LECCIÓN 11

PROCEDIMIENTO EN CASOS DE NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

• **Subcompetencia:** conoce el procedimiento a seguir en casos relacionados de niñez y adolescencia (desaparecidos), para aplicarlos en su labor policial

11.1. Definición de Niño y Adolescente.....	128
11.2. Principios rectores de la niñez y adolescencia.....	129
11.3. Actuación De La PNC, En Relación A "Niños" Amenazados O Violados En Sus Derechos.....	131
11.3.1. Atención de denuncia.....	131
11.3.2. Remisión de la denuncia al juez competente.....	132
11.4. Procedimiento Policial Con "Niño" Desaparecidos O Sustraídos.....	133
Estrategia didáctica:	
Mapa mental Actividad 1.....	136

11.1 DEFINICIÓN DE NIÑO Y ADOLESCENTE

- **Niño:** Es toda persona desde la concepción hasta que cumple los trece años de edad.
- **Adolescente:** Es toda persona que tiene trece años hasta que cumple los dieciocho.



11.2 PRINCIPIOS RECTORES DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

11.2.1 Interés superior del niño Art. 5 Ley de protección de la niñez y adolescencia (PINA)

Según el artículo 5 de la ley De Protección Integral De La Niñez Y Adolescencia decreto número 27-2003: El interés superior del niño, es una garantía que se aplicará en toda decisión que se adopte con relación a la niñez y la adolescencia, que deberá asegurar el ejercicio y disfrute de sus derechos, respetando sus vínculos familiares, origen étnico, religioso, cultural y lingüístico, teniendo siempre en cuenta su opinión en función de su edad y madurez. En ningún caso su aplicación podrá disminuir, tergiversar o restringir los derechos y garantías reconocidos en la Constitución Política de la República, tratados y convenios en materia de derechos humanos aceptados y ratificados por Guatemala y en esta Ley.

Se entiende por interés de la familia, a todas aquellas acciones encaminadas a favorecer la unidad e integridad de la misma y el respeto de las relaciones entre padres e hijos, cumplidos dentro del ordenamiento legal.

El Estado deberá promover y adoptar las medidas necesarias para el cumplimiento efectivo del interés de los niños, niñas y adolescentes y de la familia.

(Congreso de la República de Guatemala, 2003)

Este principio se refiere cuando el policía tenga un procedimiento de cualquier índole, y dentro de él se encuentran niños, niñas y adolescentes, todas las acciones que realice debe de efectuarse en beneficio de los menores de edad.



11.2.2 De igualdad. (no discriminación) Art. 10 Ley de protección integral de la niñez y adolescencia (PINA)

Según el artículo 10 de la ley De Protección Integral De La Niñez Y Adolescencia decreto número 27-2003: Los derechos establecidos en esta Ley serán aplicables a todo niño, niña o adolescente sin discriminación alguna, por razones de raza, color, sexo, idioma, religión, origen nacional, étnico o social, posición económica, discapacidad física, mental o sensorial, nacimiento o cualquier otra índole o condición de éstos, de sus padres, familiares, tutores o personas responsables.

A las niñas, niños y adolescentes que pertenecen a grupos étnicos y/o de origen indígena, se les reconoce el derecho de vivir y desarrollarse bajo las formas de organización social que corresponden a sus tradiciones históricas y culturales, en tanto que éstas no sean contrarias al orden público y el respeto debido a la dignidad humana.

El Estado garantizará a las niñas, niños y adolescentes cualquiera que sea su ascendencia, a tener su propia vida cultural, educativa, a profesar y practicar su propia espiritualidad, costumbres, a emplear su propio idioma y gozar de todos los derechos y garantías que le son inherentes, de acuerdo a su cosmovisión.

(Congreso de la República de Guatemala, 2003)

Este principio está bien claro, el policía en ningún momento debe de manifestar desprecio, desigualdad o discriminación ante los menores de edad que se aboquen a presentar denuncia. En caso que sucediera, el funcionario estará incurriendo en el DELITO DE DISCRIMINACIÓN, art. 202 bis, CÓDIGO PENAL GUATEMALTECO.

11.3 ACTUACIÓN DE LA PNC EN RELACIÓN A "NIÑOS" AMENAZADOS O VIOLADOS EN SUS DERECHOS

11.3.1 Atención de denuncia

- A** La policía Nacional Civil, a través de la División de Atención a la Víctima, o de la Oficina que corresponda si no hubiere presencia de esta en el lugar, procederá a atender a las víctimas de situaciones que amenazan o violen los derechos humanos especialmente si se tratan de personas menores de edad.
- B** Recibirá la denuncia que presente cualquier persona o el mismo niño, niña o adolescente en relación a estos hechos.
- C** Si las víctimas estuvieran en una situación de grave riesgo o peligro, les prestará auxilio y protección, principalmente si son menores de edad.
- D** Desde el momento que se tenga conocimiento del hecho, deberá actuarse con decisión y sin demora, a efecto de evitar grave daño, inmediato e irreparable.
- E** Los miembros de la institución policial brindarán en todo momento, protección a las víctimas, debiendo observar un trato correcto y esmerado, principalmente si estas son niños, niñas o adolescentes.
- F** Debe recordarse que en la mayoría de los casos, la víctima puede encontrarse en situación de crisis, afectada física, mental o emocionalmente. Por ello es aconsejable contarle, dependiendo de su edad y madurez de las causas y propósitos de la intervención policial, a efecto que sienta confianza y apoyo.

(SGEYD, Manual de referencia y consulta Operaciones Policiales I, 2014)



11.3.2 Remisión de la denuncia al juez competente

Las Oficinas de la Policía Nacional Civil que hayan recibido la denuncia o tenga conocimiento del hecho, deberán remitir inmediatamente la misma al Juez que corresponda, dependiendo del día y hora en que ocurrió el mismo.

Los procedimientos varían, dependiendo del lugar donde ha sucedido el hecho:

● **En la Ciudad Capital:** En días y horas hábiles, la denuncia debe remitirse a los Juzgados de la Niñez y Adolescencia.

● **Interior del País:** En días y horas hábiles, la denuncia debe remitirse al Juez de Paz local, de la Niñez y Adolescencia de la localidad.

Si no hubiere Juzgado de la Niñez y Adolescencia, la denuncia se remite al Juez de Paz local, que adoptará las medidas de protección necesarias a favor del niño, niña y adolescente y remitir el expediente a primera hora hábil del día siguiente, al Juzgado de la Niñez y Adolescencia que corresponda.

● **Días y horas inhábiles:** Si los hechos han sucedido en días y horas inhábiles, tanto en la capital como en el interior, las actuaciones policiales deben remitirse inmediatamente al Juzgado de Paz de la localidad.

(SGEYD, Manual de referencias y consulta de Operaciones Policiales I, 2014)

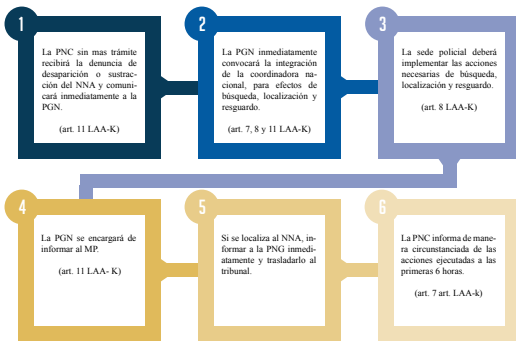
11.4 PROCEDIMIENTO POLICIAL CON “NIÑO” DESAPARECIDOS O SUSTRÁIDOS

Atendiendo a la ley del sistema De alerta Alba Keneth. Decreto 28-2010. Esta ley es un modelo de la Ley Amber de los Estados Unidos, en Guatemala en el año 2007 y 2009 específicamente, en el departamento Chiquimula desapareció la niña ALBA MICHELE ESPAÑA DIAZ de 8 años, su cuerpo ya fallecido apareció al otro día; en Jalapa desapareció el niño KENETH ALEXIS LOPEZ AGUSTIN, de 4 años, apareció a los siete días sin vida, en ambos casos el sistema estatal (PNC) no reaccionó para la búsqueda.

Esta ley cuenta con dos principios importantes: INTERES SUPERIOR DE NIÑO Y CELERIDAD, significa que la Policía debe de aplicar la búsqueda inmediata en beneficio del niño, niña o adolescentes desaparecido, y además actuar de manera inmediata, urgente.

Siendo el objetivo principal de esta ley la LOCALIZACIÓN Y RESGUARDO INMEDIATO DE LOS MENORES DE EDAD DESAPARECIDOS. Las instituciones que forma el Sistema de Alerta ALBA KENETH son: PROCURADURIA GENERAL DE LA NACION, POLICIA NACIONAL CIVIL, MIGRACION, SECRETARIA DE COMUNICACION SOCIAL DE LA PRESIDENCIA Y EL MINISTERIO PUBLICO a través de la Fiscalía de Trata de Personas.

Pasos en el procedimiento de la desaparición de un adolescente según ley alerta Alba Keneth:



Según el artículo 8 de la Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth Decreto número 28-2010:

Búsqueda, localización y resguardo del niño, niña y adolescente que ha sido sustraído o que se encuentra desaparecido: Sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 11 de la presente Ley, las tareas de búsqueda, localización y resguardo del niño, niña o adolescente que ha sido sustraído o que se encuentra desaparecido, deben hacerse inmediatamente que se tenga conocimiento del hecho por cualquiera de las instituciones que conforman la 4 Coordinadora; la misma coordinará y ejecutará las acciones que garanticen su pronta localización y resguardo.

La institución que forma parte de la Coordinadora y conozca del hecho o la denuncia, convocará de inmediato a la misma para lo procedente. El funcionario o empleado público que estando obligado por la presente Ley, omita o se niegue a ejecutar las acciones inmediatas de búsqueda, localización y resguardo de una persona menor de edad, será destituido inmediatamente de su cargo, sin perjuicio de las responsabilidades penales.

Es importante saber que el funcionario o empleado público que estando obligado por la ley, omita o se niegue a ejecutar las acciones inmediatas de búsqueda, localización y resguardo de un NNA, será destituido inmediatamente de su cargo, sin perjuicio de las responsabilidades penales.

(SGEYD, 2014)

ESTRATEGIA DIDÁCTICA NO. 1 MAPA MENTAL

Actividad 1 El docente solicitará en equipo de 5 integrantes un mapa mental del procedimiento: niñez y adolescencia (Desaparecidos).

Tiempo: 30 minutos	Estrategia didáctica: Mapa Mental
Recurso:	Hoja de papel bond, lapiceros, marcadores, entre otros.
Procedimiento:	El Docente Solicitara En Equipo De 5 Integrantes Un Mapa Mental Del Procedimiento: Niñez Y Adolescencia (Desaparecidos).
Evidencia:	Presentación mapa mental.

Tabla 25/ Actividad 1/ lección 11/ Elaboración de mapa mental. (SGEYD G. I., 2015)

HERRAMIENTA DE EVALUACIÓN NO. 1 RÚBRICA

Criterios de evaluación	Muy Bueno	Bueno	Regular	Debe Mejorar
Analiza la importancia de cada procedimiento policial.				
Identifica las ideas principales sobre los procedimientos policiales.				
Sigue instrucciones de acuerdo al tema dado en clases				
Estructura del mapa mental y ortografía.				

Tabla 26/ Actividad 1/ lección 11/ Elaboración de una rúbrica. (SGEYD G. I., 2015)

REFERENCIAS

A
Artículo 3 de la Ley del Servicio Policial. (15 de 01 de 2016). Ley de Orgánica del Servicio de policía y del Cuerpo de Policía Nacional. Obtenido de <http://dooplayer.es/260854-Ley-organica-del-servicio-de-policia-y-del-cuerpo-de-policia-nacional-bolivariana.html>

Atención Ciudadana. (2008). Obtenido de <http://www.ivic.gov.ve/oficinaac/documentos/proyecto2008.pdf>

C
Congreso de la República de Guatemala. (04 de 06 de 2003). LEY DE PROTECCION INTEGRAL DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA. Obtenido de www.unicef.org/http://www.unicef.org/guatemala/spanish/LeyProteccionIntegralNinez.pdf

Comisión Nacional de Los Derechos Humanos. (2011). Lineamientos Para la Atención Integral a Víctimas del Delito. Obtenido de <http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Provincia/5%20PUBLICACIONES/4>

Constitución República de Guatemala. (21 de 08 de 2013). Obtenido de <http://estuderecho.com/sitio/?p=2506>

D
Declaración Universal de los Derechos Humanos. (08 de 03 de 2016). Unidos por los Derechos Humanos. Obtenido de <http://www.humanrights.com/es/what-are-human-rights/universal-declaration-of-human-rights/articles-01-10.html>

Derechos Humanos. (2016). Obtenido de <http://cualessonlosderechoshumanos.com/wp-content/uploads/2014/05/cuales-son-los-derechos-humanos.jpg>

Dirección General de la Policía Nacional Civil. (18 de Julio de 2014). Orden General No. 03-2014. Organización y Designación de Funciones de las Subestaciones de las Comisariats de la SGO de la PNC. Guatemala, Guatemala: Dirección General de la PNC.

E
El Congreso de la República de Guatemala. (1997). Acuerdo Gubernativo No. 11-97. Guatemala: https://www.oas.org/juridico/mla/sp/gtm/sp_gtm-mla-leg-police.pdf

Emisoras Unidas. (21 de 03 de 2013). <http://noticias.emisorasunidas.com/noticias/nacionales/pnc-captura-ultimas-horas-16-hombres-violencia-contra-mujer>

G
Guatemala, C. D. (28 de 09 de 1992). Obtenido de DECRETO NUMERO 51-92: http://www.cicad.oas.org/fortalecimiento_institucional/legislations/PDF/GT/decreto_con_gresional_51-92_codigo_procesal_penal.pdf

Guatemala, C. D. (2010). Ley del Sistema de Alerta Alba-Keneth. Obtenido de <file:///C:/Users/APNCLAB/Downloads/ley-de-sistema-de-alerta-alba-keneth.pdf>

Guatemala, E. C. (1997). <http://www.oas.org/juridico/mla/sp/gtm/mla-leg-police.pdf>

Guía de Estudios. (15 de 01 de 2015). Subdirección General de Estudios y Doctrina de la Policía Nacional Civil. Obtenido de <http://pnc.edu.gt/wp-content/uploads/2013/07/Guia-de-Estudios-Subinspector-de-Policia.pdf>

Guía Inspección aprobado por la Dirección General de la PNC Guatemala mundial, C. A. (2014). <http://es.colorbus.com/annuncios-por-temas/amensty-international-latest-ads/> Obtenido de <http://es.colorbus.com/annuncios-por-temas/amensty-international-latest-ads/>

I
IMAPS. (11 de 25 de 2010). Denuncias. Obtenido de <https://imapsguate.wordpress.com/denuncias/>

Inspección, G. (2011). Guía Inspección Aprobado por la Dirección General de la PNC Guatemala. Obtenido de Guía Inspección Aprobado por la Dirección General de la PNC Guatemala.

L
Lineamientos(S.F.) Obtenido de <http://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/Programas/Provincia/5%20PUBLICACIONES/4>

M
miguatate.com. (13 de 05 de 2014). Obtenido de www.deguate.com/artman/publish/seguridad_actualidad/los-lobos-combatan

Municipalidad de Salamá. (09 de 02 de 2015). Obtenido de <http://munisalama.gob.gt/content/primera-promocion-de-la-pnc>

N
Noticias de Guatemala. (10 de 04 de 2012). Obtenido de <http://noticias.com.gt/nacionales/20120410-annuncio-instalacion-de-lectores-de-placas-y-camaras-de-video-en-patruillas-de-la-pnc.html>

O
Orden General No. 03. (09 de 07 de 2014). Dirección General de la Policía Nacional Civil. Obtenido de No. 03-2014: Dirección General de la Policía Nacional Civil

P
pazenguatemala.org. (09 de 03 de 2016). Obtenido de www.pazenguatemala.org

POLICIALES, M. D. (04 de 2011). <http://pnc.edu.gt/wp-content/uploads/2013/07/Manual-de-Procedimientos-Policiales.pdf>

Procuraduría de los Derechos Humanos. (s.f.). Procurador de los Derechos Humanos. Recuperado el 14 de 01 de 2016, de <http://www.pdh.org.gt/derechos-humanos/que-son-los-derechos-humanos.html>

Protocolo. (2011). Obtenido de http://www.un-gift.org/doc/knowledgehub/resource-centre/Governments/Guatemala_Protocolo_Interinstitucional_de_Atencion_31.pdf

S
SGEYD. (2014). Manual de referencias y consulta de Operaciones Policiales I. Guatemala

SGEYD, G. I. (2015). Grupo Interdisciplinario para el diseño y elaboración de manuales didácticos 2015 PNC SGEYD. Obtenido de Grupo Interdisciplinario para el diseño y elaboración de manuales didácticos PNC SGEYD

PUESTA EN PRÁCTICA

Los medios didácticos constituyen una serie de recursos utilizados para favorecer el proceso de enseñanza-aprendizaje, el manual de Operaciones Policiales I fue creado con la finalidad de ayudar al alumno a apropiarse de conocimientos, conceptos, experiencias y con esto consolidar su aprendizaje mediante una herramienta didáctica que no sólo cumpla el propósito de la asignatura sino que lo motive durante su formación.

CRITERIOS TÉCNICOS

El manual de Operaciones Policiales I, será utilizado en la asignatura que lleva el mismo nombre, el cual es impartido en el primer módulo del curso básico para la formación de agente de policía de la APNC.

El cual consta de:

- 11 Lecciones
- 13 Estrategias didácticas
- 13 Herramientas de evaluación
- 1 Glosario

Dicho contenido ocupa 152 páginas full color, impresas tiro y retiro, con dimensiones 10.5 por 8 pulgadas formato cerrado horizontal.

Páginas interiores, papel bond blanco, 80 g.

Portada y contraportada, texcote 300 g.

Lomo cuadrado, pegado en caliente.

INVERSIÓN

A continuación se presenta un presupuesto base para la reproducción del manual de Operaciones Policiales I, considerando un tiraje de 1,000 ejemplares.

Ejemplares:	1,000
Precio Unitario:	Q. 52.49
Total:	Q.52,490.00

**Este presupuesto se realizó contemplando todas las especificaciones descritas en los criterios técnicos.*

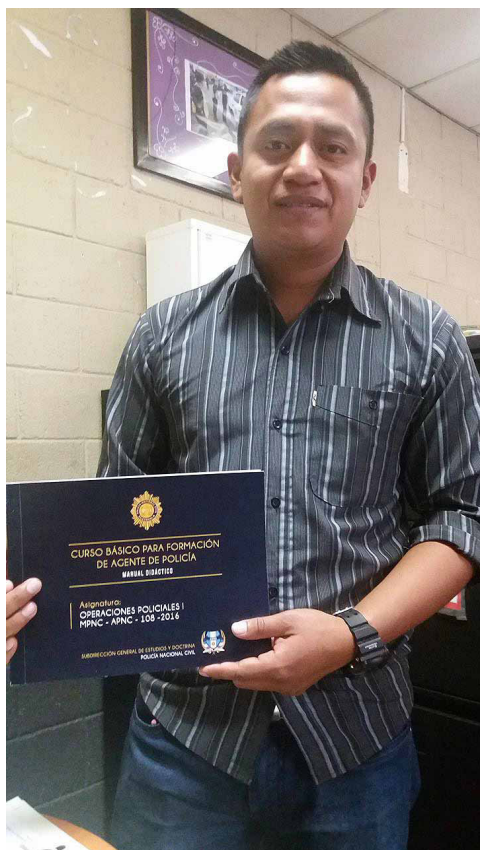
APORTE ECONÓMICO

Los costos que se presentan a continuación incluyen los gastos operativos efectuados durante los 3 meses de elaboración del manual de Operaciones Policiales I.

Investigación:	Q. 1,350.00
Consultoría	Q. 1,500.00
Conceptualización	Q. 1,500.00
Diseño Gráfico	Q. 13,500.00
Total:	Q. 17,850.00

SOCIALIZACIÓN DE RESULTADOS

Durante todo el proceso de elaboración del manual de Operaciones Policiales I, los dirigentes de la Academia de la Policía Nacional Civil le dieron seguimiento al proyecto, al terminarlo se convocó una reunión en la secretaría de estudios de la misma, dónde se describió y se mostró el resultado final del proyecto.



Oficial II Francisco González



Personal Secretaría de Estudios de la APNC



Agente Acel Barrios

CAPÍTULO 7

SÍNTESIS DEL PROCESO

LECCIONES APRENDIDAS

- Al pensar en proyecto de graduación tomamos como lo más importante la ejecución del mismo y dejamos a un lado todo el proceso para llegar a esa pieza final, este semestre se aprendió que las normas permiten estandarizar lineamientos de trabajo, convirtiéndose en una herramienta importante durante todo el proceso de nuestro proyecto, con el fin de obtener resultados y estructuras metodológicas acordes a los parámetros exigidos. El fin del proyecto de graduación es solucionar un problema visual institucional, por lo que seguir estas normas nos sirven de eje central en la estructura del mismo, buscando no sólo solucionar dicho problema sino a la vez aprender y transformar realidades en nuestro país.
- En Guatemala el índice de lectura y de comprensión es muy bajo, esto por la falta de acceso al material de lectura, la pobreza, falta de tiempo o el desinterés de la gente. Para solucionar esa carencia, el Gobierno y organizaciones no lucrativas han puesto en marcha varios proyectos para fomentar el gusto por la lectura, todo con el apoyo de organizaciones y la participación de las comunidades. En este proyecto se aprendió que como diseñadores gráficos también tenemos la capacidad de ayudar a esta problemática en el país mediante nuestro trabajo. Aplicando y haciendo buen uso del diseño editorial en los materiales de lectura, podemos motivar e incentivar a la población el interés por las letras.
- En la elaboración de este proyecto se aprendió que uno de los factores más importantes e indispensables es el tiempo, al no poderlo controlar sino sólo administrar, es importante que desde el inicio tengamos claros nuestros objetivos. Para convertir un objetivo en logro se necesita un plan, por lo que al inicio del proyecto la elaboración del cronograma y el fujograma a conciencia, es clave para el éxito de nuestro proyecto, durante todo el proceso, asesorías y validaciones se nos presentan varios cambios y el peor error que se puede cometer es dejarlos para después, la clave de este proyecto es aprovechar el tiempo y así evitarnos contratiempos en la etapa final.
- No juzgar sin conocer, al entrar a la Academia de Policía Nacional Civil tenía una percepción errónea de la labor del agente de policía sin fundamento alguno. Esto por la falta de conocimiento de sus funciones y por llevarme de comentarios. Durante los tres meses de la práctica, pude darme cuenta que son una institución respetable y trabajadora, con principios y valores éticos, con personal administrativo y policial altamente capacitado, orgullosos de su profesión y que velan por el eficaz funcionamiento de la institución para el bienestar y seguridad de Guatemala. Sin duda una muy buena experiencia tanto personal como profesional.



- El diseño gráfico es una disciplina dúctil, que está constantemente predefiniéndose según las necesidades del medio en el cuál se desenvuelva. Este semestre aprendí a valorar mi carrera y darme cuenta que como profesionales somos capaces de hacer emerger ideas que antes no era visibles y que tenemos mucho por ofrecer, no sólo como creativos, sino como ejecutores, estrategas y gestores de proyectos.

CONCLUSIONES

- Para contribuir a mejorar la formación de los agentes de policía egresados de la Academia de la Policía Nacional Civil se diseñó un prototipo del manual de Operaciones Policiales I, con el fin de poder implementar una línea gráfica y estandarizar los otros 38 manuales del curso básico, y así construir herramientas didácticas más efectivas que influyan positivamente en el rendimiento de los futuros agentes de policía y por ende la seguridad en el país.
- Para fortalecer el aprendizaje de los alumnos del curso básico para la formación de agentes de policía de la APNC, al manual de Operaciones Policiales I se le aplicó una paleta de colores que fortalece la identidad institucional, el formato utilizado y la diagramación en columnas aprovecha de mejor manera los espacios, además se agregaron ilustraciones vectoriales para apoyar los contenidos y la alineación de los títulos y textos le dan jerarquía visual al material.
- A través del formato, diagramación, ilustraciones y jerarquía visual que se aplicó en el manual, se hizo más sencilla la organización del contenido y a su vez se facilitó el procesamiento de la información.

RECOMENDACIONES

A LA ESCUELA DE DISEÑO GRÁFICO

Llevar Proyecto de Graduación I en el noveno semestre y arrancar con el diagnóstico y protocolo es absurdo si en el décimo semestre van a cambiar de cátedra, ya que los lineamientos cambian, todo el avance se cae y se pierde tiempo de unas fases repitiendo otras. Por lo que sería ideal reformar todo el proceso de proyecto de graduación, desde la plataforma de ingreso de proyectos hasta el seguimiento durante el proceso desde noveno semestre.

A LA INSTITUCIÓN

Al finalizar el proyecto se evidenció la importancia de los materiales didácticos dentro del aula y se comprobó que con un diseño adecuado, no sólo se despierta la curiosidad de los alumnos sino que además estimulan y facilitan la adquisición de conocimientos. Por lo que es importante darle seguimiento al proyecto, implementar la línea gráfica y estandarizar los otros 38 manuales del curso básico de formación de agente de policía de la APNC, teniendo mejores herramientas didácticas se mejorará el rendimiento de los nuevos agentes de policía a nivel nacional, logrando así que egresen de la academia con una mejor preparación y a su vez contribuir al fortalecimiento de la seguridad en el país.

A LOS ESTUDIANTES DE DISEÑO GRÁFICO

Al realizar el proyecto de graduación es importante tener en cuenta varios factores. Primero la elección de la institución, cuidar que sea un lugar confiable, con trayectoria y disponibilidad de tiempo para darle seguimiento a todo el proceso.

Aprovechar el tiempo desde el inicio elaborando cronogramas de trabajo detallados a tiempos específicos para llevar un orden y un seguimiento del proyecto.

Por último es importante el autoaprendizaje, en ocasiones los temas no son impartidos como se deberían durante la carrera, sin embargo aunque no hayan sido impartidos es necesario saberlos y ponerlos en práctica para elaborar un proyecto de calidad.

FUENTES CONSULTADAS

A

Álvarez Fernández, Diego L. (2009). *Diseño Editorial: Lo que debes saber*. Thesing Haus

Arnheim, R. (1969). *Pensamiento Visual*. Barcelona: G.Gili. Barcelona, España.

C

Calva González, Juan J. (2004). *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos*. Universidad Nacional Autónoma de México. Ciudad de México, México.

Castrillón, A. (2012). *La realidad aumentada en el diseño editorial*. Foro Alfa. Recuperado de: <https://foroalfa.org/articulos/la-realidad-aumentada-en-el-diseno-editorial> en septiembre, 2016.

Código de conducta para funcionarios que hacen cumplir la ley (1979). Recuperado de: <http://www.ohchr.org/SP/ProfessionalInterest/Pages/LawEnforcementOfficials.aspx> en septiembre, 2016.

Costa, J. (1987). *Diseñar para los ojos*. Universidad Internacional de Andalucía. Andalucía, España.

D

Dávila, M. (2004). *Diseñar con retícula o sin retícula*. Editorial Gustavo Gil, SL. Barcelona, España.

Delgado Mallarino, V. (1993). *Policía, derechos humanos y libertades individuales*. Revista IIDH. Bogotá, Colombia.

Diez normas básicas de derechos humanos para funcionarios que hacen cumplir la ley (1998). Recuperado de: <https://www.amnesty.org/download/.../pol300041998es.pdf> en septiembre, 2016.

Doctrina PNC (2012). *Doctrina Institucional, Policía Nacional Civil*. Guatemala, Guatemala.

Durand, J. (2004). *Sobre los conceptos de “policía”, “poder de policía” y “actividad de policía”*. Revista de Derecho Administrativo (REDA), N° 51, Lexis Nexis. Recuperado de: <http://www.casagne.com.ar/publicaciones/Durand/REDAadministrativa1.pdf>

F

Fetanes, E. (2,000). *Compendio de ciencia de la policía*. Editorial policial. Policía Federal Argentina. Buenos Aires, Argentina.

G

García Cervantes, Miguel O. (2014). *Manual Profesional de Diseño Editorial: Armonía, texto, imagen, concepto y color*. Universidad la Concordia Campus Forum Internacional. Aguascalientes, México.

K

Kapr, Albert (S/F). *101 reglas para el diseño de libros*. Recuperado de: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/ecimed/reglas_diseno.pdf en septiembre, 2016.


L

Ley de la Policía Nacional Civil (2013). *Sus reglamentos y sus reformas*. Guatemala, Centro América.

M

Martínez, L. (2015). *Retículas*. Recuperado de: <http://librospdfgratis.org/index.php/2015/11/13/reticulas-luis-martinez-pdf/> en septiembre, 2016.

Morales Muñoz, Pablo A. (2012). *Elaboración de material didáctico*. Editorial Red Tercer Milenio. Ciudad de México, México.

Moreno Herrero, I. (S/F). *La utilización de medios y recursos didácticos en el aula*. Universidad Complutense de Madrid.

O

Olivares Ruiz, J. (2006). *Percepción y pensamiento gráfico*. Universidad Gestalt de Diseño. Xalapa, México.

Osse, A. (2007). *Entender la labor policial, recurso para activistas de derechos humanos*. Amnistía Internacional Países Bajos. Amsterdam.

P

PNC - Policía Nacional Civil (2016). *Quiénes somos*. Guatemala, Guatemala. Recuperado de: <http://pnc.edu.gt/>

R

Rosas, S. (2012). *Diseño editorial*. Recuperado de: <https://dinfoanahuac.files.wordpress.com/2012/07/bitacorafinal.pdf> en septiembre, 2016.

S

SGED - Subdirección General de Estudios y Doctrina de la Policía Nacional Civil (2012). *Procedimiento para la elaboración y estandarización de manuales de instrucción policial, Versión 1.02*. Guatemala, Guatemala.

Stalman, A. (2014). *BRAND OFF ON, El branding del futuro*. Grupo Planeta. Barcelona, España.

Suárez Álvarez, J. (2011). *La ciencia de la Policía: Un estado del arte*. González Gama impresores. Bogotá, Colombia.

U

UNESCO (2000). *Material didáctico escrito: Un apoyo indispensable*. Oficina regional de educación para América Latina y el Caribe.

UNODC - Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2010). *Policía, seguridad pública y prestación de servicios policiales*. Nueva York.

GLOSARIO

A

Analógico: que obtiene una conclusión a partir de premisas en las que se establece una comparación.

Astrofísica: es la ciencia que estudia el universo como un todo, lo cual incluye los cometas, las galaxias y los planetas.

C

Cromático: de los colores o relacionado con ellos.

D

Dúctil: que puede deformarse, moldearse, malearse o extenderse con facilidad.

E

Emergente: que sale o aparece.

Estratega: persona que proyecta y dirige acciones muy meditadas encaminadas hacia un fin determinado.

F

Formato: forma y tamaño de un impreso, libro, revista, etc.

G

Genérico: que es general o común.

Gestor: que dirige o administra.

Grupo objetivo: destinatario ideal de una determinada campaña, producto o servicio.

I

Insight: anglicismo que hace referencia a una motivación profunda, forma de ser o sentir del consumidor en relación a su comportamiento hacia un sector, marca o producto.

M

Misceláneo: heterogéneo, compuesto de cosas diferentes y variadas.

Módulo: pieza o conjunto unitario de piezas que se repiten o encajan en una construcción de cualquier tipo.

P

Premisa: señal o indicio por el que se deduce o conoce algo.



R

Referente: que refiere o que hace relación a algo.

Retícula: conjunto de hilos o líneas que se ponen en un instrumento óptico para precisar la visión.

S

Sans serif: anglicismo para referirse que el carácter no tiene unas pequeñas terminaciones llamadas remates, gracias o serifas.

Serif: anglicismo para referirse que el carácter tiene unas pequeñas terminaciones llamadas remates, gracias o serifas.

T

Tipografía: el arte o técnica de reproducir la comunicación mediante la palabra impresa.

V

Validación: darle validez, fuerza o firmeza a algo.

ANEXOS

VALIDACIONES

CON PROFESIONALES

El total de encuestados fueron 4 expertos en el tema de docencia policial.

Policía Nacional Civil
Manual de Operaciones Policiales I
Concepto: Menos texto, más gráficos.

Profesionales

1) El material visualmente es

Atractivo.
Medianamente atractivo.
No es atractivo.

2) El concepto en el material

Se ve reflejado
Se ve medianamente reflejado
No se refleja

3) Los elementos del material, están distribuidos de forma

Lógica y le dan coherencia al material.
Medianamente lógica, hay partes que son confusas.
Lógica, el material no se comprende.

4) El tamaño y tipo de letra en los contenidos

Facilitan la lectura y comunican con claridad.
Permiten la lectura y comunican sin problema.
Dificultan la lectura, no se comprende.

5) Las ilustraciones en relación a los temas

Incrementan el sentido y le dan significado.
Le dan sentido.
No apoyan ni le dan sentido.

6) Los elementos de apoyo al contenido, por ejemplo líneas, marcación de letras, barras, etc.

Refuerzan y le dan jerarquía.
Pasan desapercibidos.
No apoyan y causan confusión.

7) La paleta de colores en el material

Refuerza el concepto y da identidad.
Apoya el concepto.
No apoya el concepto ni da identidad.

8) El tamaño de los elementos en el material

Favorecen una buena visualización.
Permiten la visualización.
Desfavorecen la visualización.

9) En el material, la mediación pedagógica según la forma

Se ve reflejada y estimula el aprendizaje.
Se ve medianamente reflejada.
No se refleja, pasa desapercibida.

9) El diseño del material en la asignatura

Estimula curiosidad y atención.
Sólo da curiosidad.
No estimula curiosidad y distrae.

10) Acorde a la institución, el diseño del material es

Efectivo y refuerza la identidad.
Es medianamente efectivo.
No es efectivo.

Observaciones:

1) El material visualmente es



Atractivo.

2) El concepto en el material



Se ve reflejado.

3) Los elementos del material, están distribuidos de forma



Lógica y le dan coherencia al material.

4) El tamaño y tipo de letra en los contenidos



Facilitan la lectura y comunican con claridad.

7) La paleta de colores en el material



Refuerza el concepto y da identidad.

5) Las ilustraciones en relación a los temas



Incrementan el sentido y le dan significado.

8) El tamaño de los elementos en el material



Favorecen una buena visualización.



Sólo le dan sentido.



Sólo permiten la visualización.

6) Los elementos de apoyo al contenido, por ejemplo líneas, marcación de letras, barras, etc.



Refuerzan y le dan jerarquía.

9) En el material, la mediación pedagógica según la forma



Se ve reflejada y estimula el aprendizaje.

10) El diseño del material en la asignatura



Estimula curiosidad y atención.

11) Acorde a la institución, el diseño del material es



Efectivo y refuerza la identidad.

CON DISEÑADORES

El total de encuestados fueron 5 expertos en el tema de diseño editorial.

Policía Nacional Civil
Manual de Operaciones Policiales I
Concepto: Menos texto, más gráficos.

Diseñadores

1) El material es visualmente

Atractivo.
Medianamente atractivo.
No es atractivo.

2) Considera que en el material

Se hace buen uso del formato y se aprovecha el espacio.
Se hace medianamente buen uso del formato, hay espacios que no se aprovechan.
No se hace buen uso del formato.

3) Los elementos dentro del material

Poseen una buena distribución y permiten un buen recorrido visual.
La distribución es confusa.
No poseen una buena distribución y el recorrido visual se complica.

4) Dentro del material, el uso de espacios en blanco son

Demasiados.
Suficientes.
Insuficientes.

5) La retícula en el material

Está definida y le da jerarquía al contenido.
Es confusa.
No se ve definida.

6) La tipografía

Facilita la lectura y comunica con claridad los contenidos.
Permite la lectura.
Dificulta la lectura, el contenido no se entiende.

7) Los trazos de las ilustraciones en el material

Mantienen la misma línea gráfica.
Es confuso, se aplican varias líneas gráficas.
No mantienen una misma línea gráfica.

8) Los colores y contrastes dentro del material

Apoyan, le dan jerarquía e identidad.
Apoyan parcialmente y dan jerarquía.
No apoyan ni dan identidad.

9) Los elementos de apoyo en el contenido

Refuerzan y dan jerarquía.
Pasan desapercibidos.
No apoyan y causan confusión.

10) Considera que el diseño y la estructura del material para otras asignaturas

Facilita ser modificado y ajustado.
Parcialmente puede ser modificado y ajustado.
No permite ser modificado ni ajustado.

Observaciones:

1) El material visualmente es



Atractivo.



Medianamente atractivo.

2) Considera que en el material



Se hace buen uso del formato y se aprovecha el espacio.



Se hace medianamente buen uso del formato, hay espacios que no se aprovechan.

3) Los elementos dentro del material



Poseen una buena distribución y permiten un buen recorrido visual.



La distribución es confusa.

4) Dentro del material, el uso de espacios en blanco son



Suficientes.



Demasiados.

5) La retícula en el material



Está definida y le da jerarquía al contenido.

6) La tipografía



Facilita la lectura y comunica con claridad los contenidos.

7) Los trazos de las ilustraciones en el material



Mantienen la misma línea gráfica.

8) Los colores y contrastes dentro del material



Apoyan, le dan jerarquía e identidad.



Apoyan parcialmente y dan jerarquía.

9) Los elementos de apoyo en el contenido



Refuerzan y dan jerarquía.

10) Considera que el diseño y la estructura del material para otras asignaturas



Facilita ser modificado y ajustado.

CON GRUPO OBJETIVO

El total de encuestados fueron 16 estudiantes encargados de aula.

Policía Nacional Civil
Manual de Operaciones Policiales I
Concepto: Menos texto, más gráficos.

Grupo Objetivo

1) El material visualmente es

Atractivo.
Medianamente atractivo.
No es atractivo.

2) El concepto en el material

Se ve reflejado
Se ve medianamente reflejado
No se refleja

3) Los elementos del material, están distribuidos de forma

Lógica y le dan coherencia al material.
Medianamente lógica, hay partes que son confusas.
Ilógica, el material no se comprende.

4) El tamaño y tipo de letra en los contenidos

Facilitan la lectura y comunican con claridad.
Permiten la lectura y comunican sin problema.
Dificultan la lectura, no se comprende.

5) Las ilustraciones en relación a los temas

Incrementan el sentido y le dan significado.
Le dan sentido.
No apoyan ni le dan sentido.

6) Los elementos de apoyo al contenido, por ejemplo líneas, marcación de letras, barras, etc.

Refuerzan y le dan jerarquía.
Pasan desapercibidos.
No apoyan y causan confusión.

7) La paleta de colores en el material

Refuerza el concepto y da identidad.
Apoya el concepto.
No apoya el concepto ni da identidad.

8) El tamaño de los elementos en el material

Favorecen una buena visualización.
Permiten la visualización.
Desfavorecen la visualización.

9) El diseño del material en la asignatura

Estimula curiosidad y atención.
Sólo da curiosidad.
No estimula curiosidad y distrae.

10) Acorde a la institución, el diseño del material es

Efectivo y refuerza la identidad.
Es medianamente efectivo.
No es efectivo.

Observaciones:

1) El material visualmente es

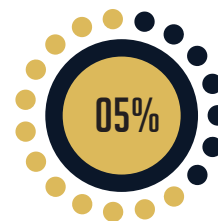


Atractivo.

2) El concepto en el material



Se ve reflejado.



Se medianamente reflejado.

3) Los elementos del material, están distribuidos de forma



Lógica y le dan coherencia al material.

4) El tamaño y tipo de letra en los contenidos



Facilitan la lectura y comunican con claridad.

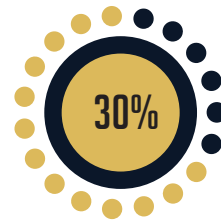


Permiten la lectura y comunican sin problema.

5) Las ilustraciones en relación a los temas

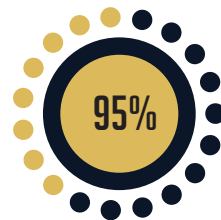


Incrementan el sentido y le dan significado.

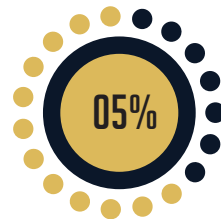


Sólo le dan sentido.

6) Los elementos de apoyo al contenido, por ejemplo líneas, marcación de letras, barras, etc.



Refuerzan y le dan jerarquía.



Pasan desapercibidos.

7) La paleta de colores en el material

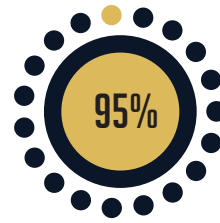


Refuerza el concepto y da identidad.

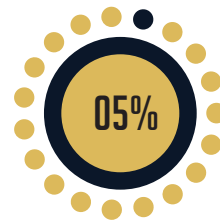


Sólo apoya el concepto.

9) El diseño del material en la asignatura



Estimula curiosidad y atención.



Sólo da curiosidad.

8) El tamaño de los elementos en el material

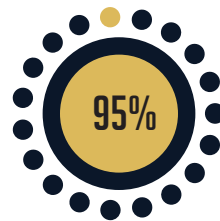


Favorecen una buena visualización.

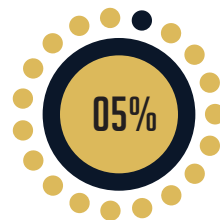


Sólo permiten la visualización.

10) Acorde a la institución, el diseño del material es

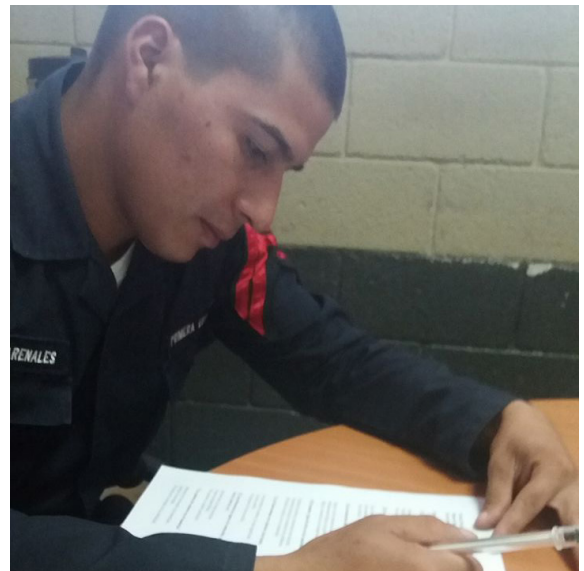


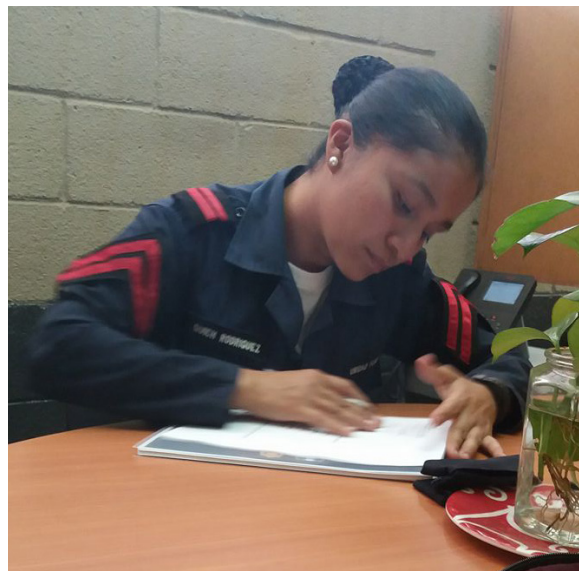
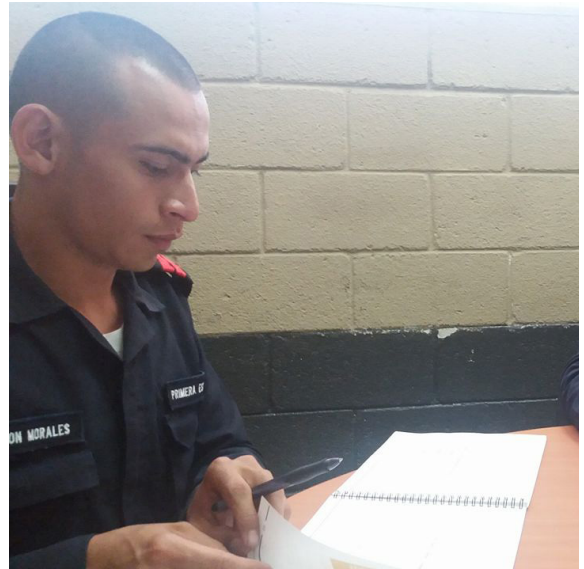
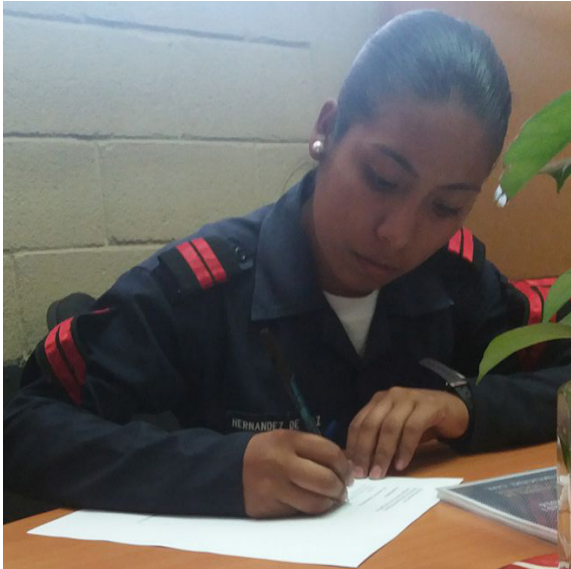
Efectivo y refuerza la identidad.



Es medianamente efectivo.

VALIDACIÓN CON EL G.O.





CARTAS



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala



FACULTAD DE
ARQUITECTURA
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Doctor
Byron Alfredo Rabe Rendón
Decano Facultad de Arquitectura
Universidad de San Carlos de Guatemala

Señor Decano:

Por este medio hago constar que he realizado la revisión de estilo del Proyecto de Graduación **“DISEÑO EDITORIAL DEL MANUAL DE OPERACIONES POLICIALES I, DEL CURSO BÁSICO DE FORMACIÓN DE AGENTE DE POLICÍA DE LA APNC EN LA CIUDAD DE GUATEMALA.”**, de la estudiante **ENDRINA NICTÉ MONTIEL LÓPEZ** perteneciente a la Facultad de Arquitectura, **CUI 2085 82118 0101** y registro académico **201114994**, al conferírsele el Título de Licenciada en Diseño Gráfico.

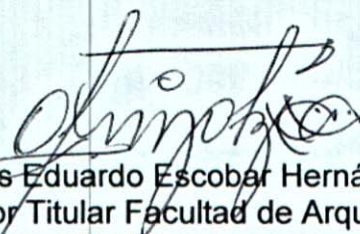
Luego de las adecuaciones y correcciones que se consideraron pertinentes en el campo lingüístico, considero que el proyecto de graduación que se presenta, cumple con la calidad requerida.

Extiendo la presente constancia en una hoja con los membretes de la Universidad de San Carlos de Guatemala y de la Facultad de Arquitectura, a los tres días de mayo de dos mil diecisiete.

Al agradecer su atención, me suscribo con las muestras de mi alta estima,

Atentamente,

Lic. Luis Eduardo Escobar Hernández
COL. No. 4509
COLEGIO DE HUMANIDADES


Lic. Luis Eduardo Escobar Hernández
Profesor Titular Facultad de Arquitectura
CUI 2715 41141 0101
Colegiado de Humanidades. No. 4509

"Diseño editorial del manual de Operaciones Policiales I, del curso básico de formación de agente de policía de la APNC en la Ciudad de Guatemala"

Proyecto de Graduación desarrollado por:

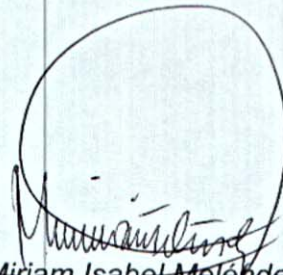


Endrina Nicté Montiel López

Asesorado por:



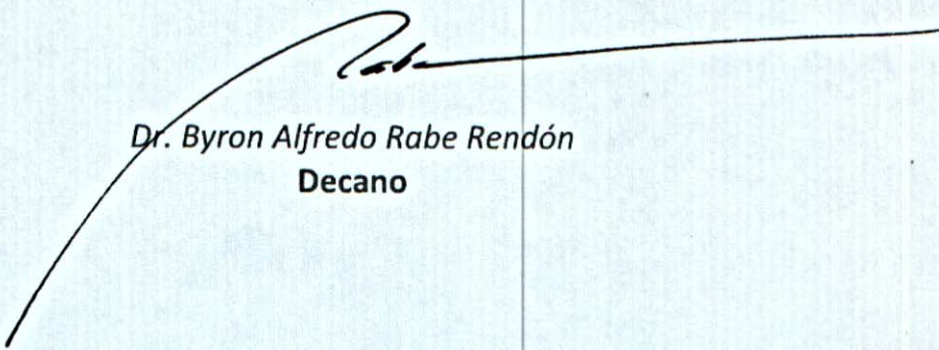
Licda. Erika Grajeda Godínez



Licda. Miriam Isabel Meléndez Sandoval

Imprímase:

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Dr. Byron Alfredo Rabe Rendón
Decano