**PROGRAMA TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS PENITENCIARIOS**

**NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN:** **ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL** Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano.

**DIRECCIÓN:** Km. 3 vía Funza – Siberia, Cundinamarca.

**NATURALEZA DE LA INSTITUCIÓN:** Entidad de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano.

**DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA:** Técnico Laboral en Servicios Penitenciarios.

**OBJETIVOS DEL PROGRAMA:** El programa Técnico laboral en servicios penitenciarios, pretende desarrollar en sus estudiantes las siguientes competencias:

* Capacitar en el control de accesos a áreas de acuerdo con las características del servicio y la normatividad vigente.
* Aplicar las técnicas de protección a la (s) persona (s) de acuerdo con el esquema de seguridad establecido.
* Realizar monitoreo a los sistemas electrónicos de seguridad según procedimientos de la organización y normas vigentes.
* Conocer los procedimientos para atender situaciones de emergencia en el servicio según plan de emergencia del cliente y normas vigentes.
* Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización.
* Conocer la normatividad relacionada al ejercicio de sus funciones, teniendo como referencia la dignidad humana, el respeto y los derechos humanos.

**JUSTIFICACIÓN DEL PROGRAMA:**

El Código Penitenciario y Carcelario, establece que para ejercer funciones de custodia y vigilancia penitenciaria y carcelaria, es necesario haber aprobado los cursos de formación y capacitación, que para este efecto dictará la Escuela Penitenciaria Nacional.

Así mismo, el régimen de personal del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario establece la obligatoriedad del desarrollo de los cursos de formación con el objetivo de preparar a los aspirantes a ingresar a cargos en el ramo penitenciario y carcelario para garantizar su correcto desempeño en los mismos.

Para dar cumplimiento a estas normas, la Escuela Penitenciara Nacional, diseñó e implementó el curso “Técnico Laboral en Servicios Penitenciarios”, con el fin de preparar a los aspirantes a ocupar el cargo de dragoneante del Cuerpo de Custodia y Vigilancia y de esta forma entregar al Instituto, funcionarios idóneos para ejercer autoridad, cumplir la ley y las órdenes, hacerlas cumplir, convivir en armonía con sus compañeros y considerar la situación de los internos, en el mantenimiento de la seguridad, su resocialización, rehabilitación, todo ello en el marco del respeto a la dignidad humana, a las garantías constitucionales y a los derechos universalmente reconocidos.

Además de lo anterior, los egresados estarán en capacidad de desempeñar funciones de nivel operativo en cualquier Establecimiento de Reclusión del Orden Nacional ERON.

**PERFIL DEL EGRESADO:**

El egresado del Programa Técnico laboral en el adiestramiento y manejo de caninos estará en capacidad de postularse en sectores de seguridad y vigilancia que desarrolle funciones de seguridad y de acuerdo a la especialidad del programa.

**PLAN DE ESTUDIOS:**

* Duración:

Seis (6) módulos

Intensidad horaria por modulo.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MODULOS** | **HORAS** | **CREDITOS** |
| Módulo de control de acceso a áreas. | 528 | 11 |
| Módulo de protección a la (s) persona (s) | 528 | 11 |
| Módulo de monitoreo a los sistemas electrónicos de seguridad | 288 | 06 |
| Módulo de atención de situaciones de emergencia | 288 | 06 |
| Módulo de Atención al Cliente | 48 | 01 |
| Módulo de Derechos Humanos | 48 | 01 |
| **TOTAL** | **1728** | **36** |

Intensidad Total: 1728 Horas.

**ESTRATEGIA METODOLÓGICA**

**PROCESOS PEDAGÓGICOS.**

Para alcanzar los objetivos propuestos se empleará un modelo pedagógico basado en competencias, a través del cual los estudiantes podrán adquirir habilidades y destrezas que permitan desempeñarse con eficiencia y eficacia en el campo laboral:

* Colocar al estudiante en contacto con la realidad.
* Socializar respetando la individualidad.
* Orientar la enseñanza de una manera activa.
* Enseñar a estudiar.
* Emplear la tecnología.
* Convertir el aprendizaje en el eje de la gestión pedagógica.

Formación teórico práctica (aprendiendo haciendo), donde la teoría representa el 40% y la práctica el 60%, garantizando así el desarrollo de habilidades y destrezas.

**Número de estudiantes por programa:**

La **ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL** Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano integrará grupos no superiores a 30 estudiantes para así garantizar un mejor aprendizaje de los conocimientos y una aplicación con mejores resultados en los talleres y prácticas a realizar.

**Criterios de evaluación:**

Dentro de los procesos evaluativos optados por la **ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL** Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, se tienen presentes tres tópicos fundamentales que conllevan a una mejor valoración de conocimientos, habilidades, destrezas y desempeños de los aprendices; estos son:

* **Desempeño:** Desenvolvimiento del aprendiz en diferentes campos de acción, relacionados con las funciones.
* **Conocimiento:** Formación integral con base al conocimiento adquirido durante el programa.
* **Producto:** Estudiantes capacitados para el cumplimiento de las funciones de seguridad con el apoyo de caninos basados en competencias laborales.

Las Asignaturas teórico – prácticas requieren para su aprobación nota mínima de 7.0

La práctica requiere nota mínima aprobatoria de 7.0

Las asignaturas teóricas se aprueban con nota mínima de 7.0

La evaluación se califica de 1.0 a 10.0 con dos parciales, cada uno con un porcentaje del 30% y una evaluación final con un porcentaje del 40%.

**Jornadas:**

Mañana: de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Tarde: de 1:00 p.m. A 5:00 p.m.

Fines de Semana: sábados y domingos de 8:00 m. a 5:00 p.m.

(Según practicas establecidas)

**RECURSOS ESPECÍFICOS PARA DESARROLLAR EL PROGRAMA:**

**Número de Aulas previstas:** Dentro del desarrollo del programa de Técnico laboral en el adiestramiento y manejo de caninos, se cuenta con un (21) aulas para las diferentes jornadas.

**Lugares de Práctica:** Se cuenta con diferentes lugares en campo cerrado y abierto tanto en la institución como en los diferentes centros de instrucción con los que cuenta a nivel nacional.

**Ayudas Educativas:** Se cuenta con Biblioteca, Sala de sistemas, Internet, Fax, DVD, Video Beam, Televisor, Equipo de Sonido.

Se cuenta mínimo con un canino para cada estudiante.

**PERSONAL DOCENTE PARA EL DESARROLLO DEL PROGRAMA:**

El proceso con el reclutamiento de las hojas de vida de los candidatos para las diferentes áreas que requiera el programa que se está abriendo, se realiza un análisis objetivo de cada una de las hojas de vida y se cita a entrevista por parte de un grupo que evalúa a los candidatos, inician con una prueba técnica y de conocimiento sobre el desarrollo de la clase y como solucionaría los conflictos de cada problema, si cumple las expectativas del programa y de la institución se firma el contrato de trabajo por prestación de servicios generales en el cual mensualmente el docente debe responder y demostrar sus aportes a la EPS y Pensión para lo cual se exige una póliza para dar cumplimiento; se cancela mes vencido a las horas dictadas las cuales son liquidadas por el instituto mensualmente y aplica la retención que la ley cobija para este tipo de contratos. Los horarios son: de 8.00 a.m. a 12:00 m. y 01:00 p.m. a 05:00 p.m. de lunes a viernes y los Sábados de acuerdo a las practicas establecidas y dependiendo la intensidad horaria no superando las 40 horas semanales.

El personal del Cuerpo de Custodia y Vigilancia acreditados en los temas de adiestramiento y manejo de caninos, apoyarán constantemente el proceso con el fin de verificar las evidencias requeridas de las competencias (conocimiento, desempeño y producto) siendo así parte fundamental en el aprendizaje de los estudiantes.

El personal administrativo de la Escuela penitenciaria Nacional brindara todos los recursos necesarios para garantizar el cumplimiento y desarrollo del curso en los tiempos establecidos.

**MECANISMOS DE FINANCIACIÓN:**

No aplica

**MECANISMOS DE ADMISIÓN:**

1. Inscripción y postulación del aspirante al Cuerpo de Custodia y Vigilancia a través de la página de la Comisión Nacional del Servicio Civil.
2. Adelantar el proceso de incorporación desarrollado por la Comisión Nacional del Servicio Civil quien entrega a La **ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL** Institución de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, el personal aspirante al cuerpo de custodia y vigilancia debidamente seleccionado a través del proceso de incorporación.
3. Presentación e ingreso a La **ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL** Institución de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano del personal seleccionado en la fecha establecida de incorporación a través de acto administrativo proferido por el INPEC.

**ESCENARIOS DE APRENDIZAJE:**

La **ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL** Institución de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, cuenta con instalaciones dotadas del talento humano y la infraestructura técnica y tecnológica óptimas para el desarrollo del programa Técnico Laboral en Servicios Penitenciarios, así como los centros de instrucción y los Establecimientos de reclusión del Orden Nacional ERON.

**CERTIFICADO A EXPEDIR:**

La **ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL** Institución de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano, otorga a los estudiantes que hayan cursado y aprobado todas las competencias del programa **TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS PENITENCIARIOS** el certificado de **TÉCNICO LABORAL POR COMPETENCIAS EN SERVICIOS PENITENCIARIOS.**

**PERFIL DE INGRESO DEL ESTUDIANTE**

# INFORMACIÓN GENERAL

**Denominación del Programa:** Técnico laboral en Servicios Penitenciarios.

**Prerrequisitos:**

Título de Bachiller

Aprobación del proceso de incorporación por parte de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

Edad: 25 años no cumplidos a la fecha de posesión.

**Condiciones físicas recomendadas.**

Limitaciones que impidan total o parcialmente el desarrollo de la formación. Ausencia de las extremidades superiores o inferiores, personas invidentes, personas con limitaciones severas de audición y lenguaje; lesiones y patologías de la columna vertebral.

**ÁREAS DEL CONOCIMIENTO (TEMAS Y SUBTEMAS) PARA EVALUAR EN EL PROCESO DE INGRESO**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Básicas*** | Español | Producir textos, utilizando lenguaje verbal y no verbal, para exponer críticamente las ideas o recrear realidades. |
| Matemáticas | Interpretar datos de información (de población, muestras, variables, estadígrafos y parámetros). |
| Ciencias. | Desarrollo Social, Político y Económico. |
| Ingles | Estructuras, Vocabulario Técnico. |

**PERFIL DEL EGRESADO**

|  |  |
| --- | --- |
| **SECTOR DONDE APLICA** | Seguridad y vigilancia. |
| **OCUPACIONES QUE**  **PUEDE DESEMPEÑAR**  **6365** Custodian reclusos y detenidos y mantienen el orden en las instituciones correccionales y otros lugares de detención. Están empleados por el gobierno.  **6367** Protegen la propiedad y las personas contra robo y vandalismo, controlan el acceso a establecimientos, mantienen el orden y hacen cumplir las normas de seguridad en eventos públicos y dentro de establecimientos. Están empleados por empresas de seguridad y vigilancia privada, establecimientos industriales y comerciales y entidades del gobierno. | * Guardián de cárcel. * Guardián Penitenciario. * Guardián de Prisión. * Guardián Correccional. * Vigilantes y Guardias de Seguridad. * Escolta. * Guardia seguridad |
| **AREA DE DESEMPEÑO** | Ventas y Servicios |
| **NIVEL DE CUALIFICACION:** | C |
| **PRINCIPALES**  **FUNCIONES QUE EJECUTA** | * Observar la conducta y comportamiento de reclusos para prevenir disturbios y fugas. * Supervisar a los internos durante las jornadas de trabajo, comidas y períodos de recreación. * Patrullar áreas asignadas y reportar novedades al superior. * Escoltar internos en sus desplazamientos a las audiencias judiciales. * Practicar requisas a los visitantes de los internos para garantizar la seguridad en el penal. * Inspeccionar periódicamente las diferentes áreas de los establecimientos penitenciarios. * Desempeñar funciones de guardaespaldas o escolta de clientes particulares o personajes públicos. |
| **COMPETENCIAS LABORALES GENERALES** | * Dominio Personal. * Adaptación al Cambio. * Orientación ética. * Toma de Decisiones. * Solución de problemas. * Trabajo en equipo. * Capacidad de adaptación. * Gestión y manejo de recursos. * Gestión de la información. * Manejo de la tecnología. |
| **COMPETENCIAS CIUDADANAS.** | * Convivencia y paz * Participación y responsabilidad democrática. * Pluralidad, identidad y valoración de las diferencias. |

**ESTRUCTURA CURRICULAR**

|  |
| --- |
| **MODULOS DE FORMACION ESPECIFICA** |
| * Controlar accesos a áreas de acuerdo con las características del servicio y la normatividad vigente. * Proteger a la (s) persona (s) de acuerdo con el esquema de seguridad establecido. * Atender situaciones de emergencia en el servicio según plan de emergencia del cliente y normas vigentes. * Monitorear los sistemas electrónicos de seguridad según procedimientos de la organización y normas vigentes. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **MODULOS** | **HORAS** | **CREDITOS** |
| Módulos de Formación Específica. | 1632 | 34 |
| Módulo de Atención al Cliente | 48 | 01 |
| Módulo de Derechos Humanos | 48 | 01 |
| **TOTAL** | **1728** | **36** |

**PLANTEAMIENTO DIDACTICO**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **MODULOS** | **ELEMENTOS DE COMPETENCIA** | **HORAS TEORICO PRACTICAS** | **CREDITOS** |
| 260401013  Controlar accesos a áreas de acuerdo con las características del servicio y la normatividad vigente. | 01 Controlar el ingreso y salida de personas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes. | **528** | **11** |
| 02 Controlar el ingreso y salida de vehículos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes. |
| 03 Controlar el ingreso y salida de equipos, mercancías y elementos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes. |
| 260401011  Proteger a la (s) persona (s) de acuerdo con el esquema de seguridad establecido. | 01 Reconocer posibles situaciones de amenazas y riesgos de acuerdo con los protocolos establecidos. | **528** | **11** |
| 02 Resolver las situaciones de rutina y agresión teniendo en cuenta amenazas riesgos y objetivos del servicio. |
| 260401016  Monitorear los sistemas electrónicos de seguridad según procedimientos de la organización y normas vigentes. | 01 Identificar las señales de alarmas de acuerdo con los protocolos de la organización y normas vigentes. | **288** | **06** |
| 02 Procesar la información recibida en el sistema de monitoreo, de acuerdo con los protocolos y/o procedimientos establecidos por la organización, requerimientos del cliente y normatividad legal vigente. |
| 260401003  Atender situaciones de emergencia en el servicio según plan de emergencia del cliente y normas vigentes | 01 Clasificar las situaciones de emergencias de acuerdo con las características del servicio y los procedimientos establecidos por la organización. | **288** | **06** |
| 02 Controlar situaciones de emergencia de acuerdo con el plan de emergencia, la normatividad vigente y los procedimientos establecidos por el cliente. |
| 210601010  Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización. | 01 Ofrecer atención a los clientes de acuerdo con las políticas de organización. | **48** | **01** |
| 02 Atender a los clientes utilizando las tecnologías y normas de cortesía. |
| Módulo de Derechos Humanos | 01 Actuar en el marco de los Derechos Humanos de acuerdo con las normas vigentes. | **48** | **01** |
| **TOTAL** | | **1728** | **36** |

***ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL***

***Grupo de Formación Profesional***

***TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS PENITENCIARIOS***

MODULO I

**CONTROLAR ACCESOS A AREAS DE ACUERDO CON LAS CARACTERISTICAS DEL SERVICIO Y LA NORMATIVIDAD VIGENTE**

**CAPITULO I**

**NORMA DE COMPETENCIA**

Controlar acceso a áreas de acuerdo con las características del servicio y la normatividad vigente.

**Norma No. 260401013.**

**UNIDAD I ELEMENTOS DE COMPETENCIA**

* Controlar el ingreso y salida de personas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes.
* Controlar el ingreso y salida de vehículos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes.
* Controlar el ingreso y salida de equipos, mercancías y elementos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes.

|  |
| --- |
| **COMPONENTES NORMATIVOS** |

|  |
| --- |
| **1.1 ELEMENTO DE COMPETENCIA 1**  Controlar el ingreso y salida de personas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes. |

|  |
| --- |
| **1.1.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, El personal que ingresa es anunciado aplicando las consignas específicas.  B, Las personas que ingresan o salen son verificadas siguiendo los procedimientos establecidos por la organización.  C, La revisión protocolaria de seguridad a las personas, es realizada de acuerdo con los procedimientos y normativa vigente.  D, La información sobre personas, que ingresan o salen es obtenida siguiendo los procedimientos establecidos y normativa vigente.  E, Las novedades son informadas de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización.  F, El registro de las novedades se realiza según procedimientos de la organización.  G, Las personas son atendidas de acuerdo con los protocolos de cortesía estipulados por la organización. |

|  |
| --- |
| **1.1.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Normatividad vigente ( c,d,)  02, Formatos de registro ( f)  03, Técnicas de comunicación ( a, c, d, e,g )  04, Normas de cortesía de atención al cliente (g )  05, Manual de funciones y procedimientos (a, b, c, d, e,f,g )  06, Equipos de comunicación (a, b,e, d )  07, Valores y conducta ética( a,b,c,d,e,f,g)  08, Plan de seguridad de la organización ( a,b,c,d,e,)  09, Consignas y procedimientos de la organización ( a,b,c,d,e,f,g)  10, Presentación y redacción de informes ( f ) |

|  |
| --- |
| **1.1.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| TIPO DE REGISTRO  Manual, electrónico.  TIPO DE INSTALACIONES  Abiertas, cerradas |

|  |
| --- |
| **1.1.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Por observación durante el control de ingreso y salida de personas en situaciones reales o simuladas según rango de aplicación  2. Testimonios de jefe o clientes.  CONOCIMIENTO  1. Cuestionario o estudio de casos, que abarque los conocimientos del elemento de competencia  PRODUCTO  1. Registro o reporte de control de ingreso y salida de personas |

|  |
| --- |
| **1.2 ELEMENTO DE COMPETENCIA 2**  Controlar el ingreso y salida de vehículos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes. |

|  |
| --- |
| **1.2.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, Las consignas o normas específicas son aplicadas para el ingreso y salida de vehículos, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización.  B, Los vehículos que ingresan o salen de las instalaciones son inspeccionados con base en los procedimientos y normatividad vigente.  C, La información de novedades sobre los vehículos, que ingresan o salen es registrada siguiendo los procedimientos establecidos.  D, Las novedades presentadas, son notificadas de acuerdo con los procedimientos de la organización. |
| **1.2.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Normas vigentes ( a,b,)  02, Fundamentos y desarrollo de la atención y percepción ( b,)  03, Desarrollo del pensamiento lógico (a, b, c, d, )  04, Vocabulario técnico (a, b, c, d, )  05, Organización y entorno ( b, )  06, Procedimientos de inspección de vehículos (a,b,c,d)  07, Técnicas de comunicación ( c, d,)  08, Equipos de comunicación ( c, d, )  09, Vehículo de transporte (b,c)  10, Formatos de registro ( c,) |

|  |
| --- |
| **1.2.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| TIPO DE REGISTRO  Manual, electrónico  TIPO DE INSTALACIONES  Abiertas, cerradas |

|  |
| --- |
| **1.2.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Por observación durante el control de ingreso y salida de vehículos en situaciones reales o simuladas según rango de aplicación.  2. Testimonios de jefe o clientes  CONOCIMIENTO  1. Cuestionario o estudio de casos, que abarque los conocimientos del elemento de competencia  PRODUCTO  1. Registro o reporte de control de ingreso y salida de vehículos |

|  |
| --- |
| **1.3 ELEMENTO DE COMPETENCIA 3**  Controlar el ingreso y salida de equipos, mercancías y elementos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes. |

|  |
| --- |
| **1.3.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, La mercancía, los equipos y elementos son verificados de acuerdo con los procedimientos establecidos y la normatividad vigente.  B, El área de desembarque y embarque es confirmada de acuerdo con las consignas y procedimientos de la organización.  C, El estado físico de los elementos durante el desembarque y embarque es verificado de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización.  D, Los datos de ingreso y salida de mercancía, equipos y elementos, son registrados aplicando las consignas establecidas.  E, Las novedades presentadas, son reportadas de acuerdo con los procedimientos de la organización. |

|  |
| --- |
| **1.3.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Normas vigentes ( a,)  02, Fundamentos y desarrollo de la atención y percepción ( a,b,c,d,e)  03, Desarrollo del pensamiento lógico (a, b, c, d, e)  04, Vocabulario técnico (a, b, c, d, e)  05, Organización y entorno ( b,)  06, Procedimientos de inspección de mercancías, equipos y elementos (a,b,c,d,e)  07, Técnicas de comunicación ( d, e)  08, Equipos de comunicación ( a, b, e,)  09, Formatos de registro ( d) |

|  |
| --- |
| **1.3.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| TIPO DE REGISTRO  Manual, electrónico  TIPO DE INSTALACIONES  Abiertas, cerradas |

|  |
| --- |
| **1.3.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Por observación durante el control de ingreso y salida de equipos, mercancías o elementos en situaciones reales o simuladas según rango de aplicación  CONOCIMIENTO  1. Cuestionario o estudio de casos, que abarque los conocimientos del elemento de competencia  PRODUCTO  1. Minuta o informes de control de ingreso y salida equipos, mercancías o elementos |

**UNIDAD 2 UNIDADES DE APRENDIZAJE**

* Controlar el ingreso y salida de personas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes.
* Controlar el ingreso y salida de vehículos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes.
* Controlar el ingreso y salida de equipos, mercancías y elementos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes.

**2.1 UNIDAD DE APRENDIZAJE 1:** Controlar el ingreso y salida de personas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes.

**2.1.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Marco legal * Ley 65/93 – Art. 55, 112,114. * Ley 54/93 por la cual se define la unión marital de hecho. * Ley 979/05 modifica parcialmente la ley 54/93 y se establecen unos mecanismos ágiles para las uniones maritales de hecho. * Jurisprudencia constitucional.   T-424/92, T-222/92, T-065/95, T-359/97, T-269/02, T-399/02, T-758/02, T-1030/03, T-1204/03, T-1045/04, T-134/05.   * Acuerdo 0011/95 – Art.26 * Conjunto de principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión, principio 19 adoptado por la asamblea general de las naciones unidas en su resolución 43/173 de 09 de Diciembre de 1998. * Control de acceso   Equipos electrónicos   * Control de visitas * Registro y control de visitantes a instalaciones * Procedimientos de requisa al personal de visitantes, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos. * Sistemas de seguridad para sitios de acceso.   Detector de metales de mano.  Silla escáner de orificios corporales.  Escáner de inspección por rayos X.  Escáner de inspección por rayos X para la correspondencia.   * Niveles de requisa de personas en los establecimientos de reclusión del orden nacional ERON   Requisa de primer nivel  Requisa de segundo nivel  Requisa de tercer nivel | * Aplica la normatividad vigente en relación al ingreso y salida e personas de las instalaciones de los establecimientos de reclusión del orden nacional ERON. * Conoce el contenido relacionado en las normas, anunciando el ingreso y salida de visitantes teniendo en cuenta las consignas específicas y atendiendo los conceptos expuestos en la jurisprudencia constitucional emitida por la corte. * Realiza la requisa para personas que ingresan a los establecimientos de reclusión de acuerdo a los procedimientos establecidos. * Registra en minuta y controla el ingreso de visitantes de acuerdo a los procedimientos. * Ejecuta la requisa de personas de acuerdo a los procedimientos establecidos por niveles de contacto. * Verifica a través de los registros de control si el personal de visita se encuentra relacionado como autorizado para realizar la visita o si por el contrario registra alguna sanción disciplinaria para la prohibición de la visita. * Controla de acuerdo a la normatividad vigente el ingreso a los establecimientos de reclusión del orden nacional ERON del personal menor de edad. | * Responsable y honesto en el cumplimiento de su rol. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. * Ordenado durante la realización y presentación de los trabajos. * Crítico y objetivo en la auto- revisión y corrección de sus trabajos. * Cortés y atento en las relaciones interpersonales con superiores y compañeros. * Respetuoso de los puntos de vista de los demás. * Confidente en el manejo y administración de la información. * Responsable y cuidadoso con los equipos, muebles y elementos a su cargo. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos. * Perseverante en la realización de propósitos y decisiones tomadas hasta lograr el objetivo. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. |

**2.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Conocer los procedimientos para el ingreso y salida de personas del establecimiento de acuerdo a las normas vigentes.
* Identificar de acuerdo a los procedimientos y las consignas establecidas por el establecimiento de Reclusión del Orden Nacional ERON, el personal que ingresa y sale teniendo en cuenta el perfil delincuencial para internos, el perfil de las personas que realizan visita y del personal de funcionarios tanto administrativos como del cuerpo de custodia y vigilancia que labora.
* Ejecutar normas de cortesía frente a las personas de acuerdo a los procedimientos y consignas establecidas.
* Registrar la información que contenga todos los datos de identificación de las personas que ingresan y salen del establecimiento de acuerdo a los procedimientos.
* Informar todas las novedades presentadas durante el ingreso y salida de personas al establecimiento de acuerdo a los procedimientos y consignas establecidas.
* Atender de acuerdo a los protocolos de cortesía estipulados en los manuales, todas las personas que ingresan y salen del establecimiento.

**2.1.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.1.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Controlar acceso a áreas de acuerdo con las características del servicio y la normatividad vigente. | | | |
| **Unidad de Aprendizaje No. 1:** Controlar el ingreso y salida de personas, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes. | | | **Duración:** 96 Horas  **TOTAL** 96 Horas |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** | |
| * Marco legal * Ley 65/93 – Art. 55, 112,114. * Ley 54/93 por la cual se define la unión marital de hecho. * Ley 979/05 modifica parcialmente la ley 54/93 y se establecen unos mecanismos ágiles para las uniones maritales de hecho. * Jurisprudencia constitucional.   T-424/92, T-222/92, T-065/95, T-359/97, T-269/02, T-399/02, T-758/02, T-1030/03, T-1204/03, T-1045/04, T-134/05.   * Acuerdo 0011/95 – Art.26 * Conjunto de principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión, principio 19 adoptado por la asamblea general de las naciones unidas en su resolución 43/173 de 09 de Diciembre de 1998. * Control de acceso   Equipos electrónicos   * Control de visitas * Registro y control de visitantes a instalaciones * Procedimientos de requisa al personal de visitantes, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos. * Sistemas de seguridad para sitios de acceso.   Detector de metales de mano.  Silla escáner de orificios corporales.  Escáner de inspección por rayos X.  Escáner de inspección por rayos X para la correspondencia.   * Niveles de requisa de personas en los establecimientos de reclusión del orden nacional ERON   Requisa de primer nivel  Requisa de segundo nivel  Requisa de tercer nivel | * Aplica la normatividad vigente en relación al ingreso y salida e personas de las instalaciones de los establecimientos de reclusión del orden nacional ERON. * Conoce el contenido relacionado en las normas, anunciando el ingreso y salida de visitantes teniendo en cuenta las consignas específicas y atendiendo los conceptos expuestos en la jurisprudencia constitucional emitida por la corte. * Realiza la requisa para personas que ingresan a los establecimientos de reclusión de acuerdo a los procedimientos establecidos. * Registra en minuta y controla el ingreso de visitantes de acuerdo a los procedimientos. * Ejecuta la requisa de personas de acuerdo a los procedimientos establecidos por niveles de contacto. * Verifica a través de los registros de control si el personal de visita se encuentra relacionado como autorizado para realizar la visita o si por el contrario registra alguna sanción disciplinaria para la prohibición de la visita. * Controla de acuerdo a la normatividad vigente el ingreso a los establecimientos de reclusión del orden nacional ERON del personal menor de edad. | * Responsable y honesto en el cumplimiento de su rol. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. * Ordenado durante la realización y presentación de los trabajos. * Crítico y objetivo en la auto- revisión y corrección de sus trabajos. * Cortés y atento en las relaciones interpersonales con superiores y compañeros. * Respetuoso de los puntos de vista de los demás. * Confidente en el manejo y administración de la información. * Responsable y cuidadoso con los equipos, muebles y elementos a su cargo. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos. * Perseverante en la realización de propósitos y decisiones tomadas hasta lograr el objetivo. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. | |

|  |
| --- |
| **2.1.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Conoce los procedimientos para el ingreso y salida de personas del establecimiento de acuerdo a las normas vigentes. * Identifica de acuerdo a los procedimientos y las consignas establecidas por el Establecimiento de Reclusión del Orden Nacional ERON, el personal que ingresa y sale teniendo en cuenta el perfil delincuencial para internos, el perfil de las personas que realizan visita y del personal de funcionarios tanto administrativos como del cuerpo de custodia y vigilancia que labora. * Ejecuta normas de cortesía frente a las personas de acuerdo a los procedimientos y consignas establecidas. * Registra la información que contenga todos los datos de identificación de las personas que ingresan y salen del establecimiento de acuerdo a los procedimientos. * Informa todas las novedades presentadas durante el ingreso y salida de personas al establecimiento de acuerdo a los procedimientos y consignas establecidas. * Atiende de acuerdo a los protocolos de cortesía estipulados en los manuales, todas las personas que ingresan y salen del establecimiento. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** |
| Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos. | Observación directa durante la orientación y desarrollo de las competencias en el control de ingreso y salida de personas en situaciones reales y/o simuladas    **PRODUCTO**  Registro y/o reporte de control de ingreso y salida de personas |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | |
| **TECNICA** | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.1.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**2.2 UNIDAD DE APRENDIZAJE 2:** Controlar el ingreso y salida de vehículos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes.

**2.2.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| Marco legal   * Ley 65/93 Art. 55 * Acuerdo 0011/95 Art. 22 * Glosario   Requisa de vehículos  Carcamos   * Registro y control de acceso de vehículos a instalaciones * Requisa de vehículos * Requisa del personal de conductores * Zonas de seguridad para el registro de vehículos * Elementos para el registro, control y requisa de los automotores * Requisa por niveles de contacto para el personal de conductores de acuerdo a los procedimientos establecidos. * Medios tecnológicos de requisa para la requisa de automotores y personal de conductores * Registro en minuta sobre elementos prohibidos * Procedimiento de judicialización del personal de conductores que ingresan elementos prohibidos a los establecimientos de reclusión de orden nacional ERON. | * Aplica los procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente relacionado con el ingreso y salida de vehículos en los establecimientos de reclusión del orden nacional ERON * Conoce los conceptos básicos con base al registro y control de ingreso de vehículos * Utiliza las zonas de seguridad para realizar el registro y requisa de vehículos en las instalaciones * Realiza los procedimientos de requisa con los elementos asignados para ejercer un buen control sobre los vehículos que ingresan a las instalaciones * Aplica los procedimientos establecidos para las requisas por niveles de contacto que se realiza al personal de conductores que ingresan a los establecimientos de reclusión del orden nacional ERON * Utiliza los medios tecnológicos par a los procedimientos de requisa de automotores de acuerdo a los procedimientos establecidos. * Registra en minuta todas las novedades en el ingreso y salida de vehículos * Informa el decomiso de elementos prohibidos y pone a disposición de las unidades de policía judicial del establecimiento las personas para la judicialización sobre el hecho punible que se haya tipificado. | * Responsable y honesto en el cumplimiento de su rol. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. * Ordenado durante la realización y presentación de los trabajos. * Crítico y objetivo en la auto- revisión y corrección de sus trabajos. * Cortés y atento en las relaciones interpersonales con superiores y compañeros. * Respetuoso de los puntos de vista de los demás. * Confidente en el manejo y administración de la información. * Responsable y cuidadoso con los equipos, muebles y elementos a su cargo. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos. * Perseverante en la realización de propósitos y decisiones tomadas hasta lograr el objetivo. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas |

**2.2.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Aplicar normas de seguridad con relación a la requisa de vehículos ingreso y salida del establecimiento.
* Ejecutar la requisa de vehículos de acuerdo a los procedimientos y consignas establecidas teniendo en cuenta las normas de seguridad.
* Proceder a la requisa por contacto de primer nivel del conductor del vehículo de acuerdo a los procedimientos establecidos.
* Informar las novedades que se presentan en el registro del vehículo y la requisa del conductor para tomar las medidas necesarias teniendo en cuenta normas de seguridad.
* Utilizar las zonas de seguras para la requisa de vehículos, utilizando los elementos requeridos para la inspección.
* Identificar y registrar a las personas que acompañan al conductor de acuerdo a los procedimientos establecidos para requisa de personas.
* Atender las personas que manejan los vehículos de acuerdo a los manuales y protocolos de cortesía.

**2.2.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.2.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Controlar acceso a áreas de acuerdo con las características del servicio y la normatividad vigente. | | | |
| **Unidad de Aprendizaje No. 2:** Controlar el ingreso y salida de vehículos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes. | | | **Duración:** 96 Horas  **TOTAL** 96 Horas |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** | |
| Marco legal   * Ley 65/93 Art. 55 * Acuerdo 0011/95 Art. 22 * Glosario   Requisa de vehículos  Carcamos   * Registro y control de acceso de vehículos a instalaciones * Requisa de vehículos * Requisa del personal de conductores * Zonas de seguridad para el registro de vehículos * Elementos para el registro, control y requisa de los automotores * Requisa por niveles de contacto para el personal de conductores de acuerdo a los procedimientos establecidos. * Medios tecnológicos de requisa para la requisa de automotores y personal de conductores * Registro en minuta sobre elementos prohibidos * Procedimiento de judicialización del personal de conductores que ingresan elementos prohibidos a los establecimientos de reclusión de orden nacional ERON. | * Aplica los procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente relacionado con el ingreso y salida de vehículos en los establecimientos de reclusión del orden nacional ERON * Conoce los conceptos básicos con base al registro y control de ingreso de vehículos * Utiliza las zonas de seguridad para realizar el registro y requisa de vehículos en las instalaciones * Realiza los procedimientos de requisa con los elementos asignados para ejercer un buen control sobre los vehículos que ingresan a las instalaciones * Aplica los procedimientos establecidos para las requisas por niveles de contacto que se realiza al personal de conductores que ingresan a los establecimientos de reclusión del orden nacional ERON * Utiliza los medios tecnológicos par a los procedimientos de requisa de automotores de acuerdo a los procedimientos establecidos. * Registra en minuta todas las novedades en el ingreso y salida de vehículos * Informa el decomiso de elementos prohibidos y pone a disposición de las unidades de policía judicial del establecimiento las personas para la judicialización sobre el hecho punible que se haya tipificado. | * Responsable y honesto en el cumplimiento de su rol. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. * Ordenado durante la realización y presentación de los trabajos. * Crítico y objetivo en la auto- revisión y corrección de sus trabajos. * Cortés y atento en las relaciones interpersonales con superiores y compañeros. * Respetuoso de los puntos de vista de los demás. * Confidente en el manejo y administración de la información. * Responsable y cuidadoso con los equipos, muebles y elementos a su cargo. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos. * Perseverante en la realización de propósitos y decisiones tomadas hasta lograr el objetivo. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas | |

|  |
| --- |
| **2.1.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Conoce los procedimientos para el ingreso y salida de personas del establecimiento de acuerdo a las normas vigentes. * Identifica de acuerdo a los procedimientos y las consignas establecidas por el Establecimiento de Reclusión del Orden Nacional ERON, el personal que ingresa y sale teniendo en cuenta el perfil delincuencial para internos, el perfil de las personas que realizan visita y del personal de funcionarios tanto administrativos como del cuerpo de custodia y vigilancia que labora. * Ejecuta normas de cortesía frente a las personas de acuerdo a los procedimientos y consignas establecidas. * Registra la información que contenga todos los datos de identificación de las personas que ingresan y salen del establecimiento de acuerdo a los procedimientos. * Informa todas las novedades presentadas durante el ingreso y salida de personas al establecimiento de acuerdo a los procedimientos y consignas establecidas. * Atiende de acuerdo a los protocolos de cortesía estipulados en los manuales, todas las personas que ingresan y salen del establecimiento. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** |
| Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos. | Observación directa durante la orientación y desarrollo de las competencias en el control de ingreso y salida de personas en situaciones reales y/o simuladas    **PRODUCTO**  Registro y/o reporte de control de ingreso y salida de vehículos |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | |
| **TECNICA** | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.1.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**2.3 UNIDAD DE APRENDIZAJE 3:** Controlar el ingreso y salida de equipos, mercancías y elementos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes.

**2.3.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Marco legal * Ley 65/93 ART. 111 * Acuerdo 0011/95 Art. 21,23,24,95,100 * Glosario * Correspondencia * Encomienda * Paquete * Pasos sistemáticos y ordenados para efectuar requisa de paquetes, encomiendas y correspondencia para el personal de internos * Instructivo sobre primera verificación que tiene como objeto establecer el contenido de todos los paquetes y su autorización para el ingreso al establecimiento, si no es un elemento que constituye delito su tenencia se procede a ser devuelto a la persona que lo trae, la correspondencia no será leída por ningún motivo. * Selección de paquetes y correspondencia según clasificación establecida en el procedimiento, por su tamaño, cantidad, volumen. * Características de una bomba postal * Correspondencia sin remitente o inesperada * Títulos y membretes incorrectos * Manejo de Paquetes con excesos de seguridad * Manejo de Paquetes llamativos * Manejo de Paquetes con pesos irregulares * Manejo de paquetes en mal estado * Manejo de paquetes o correspondencia con olores químicos * Instructivo para entrega de paquetes, encomiendas y correspondencia | * Aplica los procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente para el control de ingreso y salida de equipos mercancía, elementos, paquetes, encomiendas y correspondencia. * Verifica los datos correspondientes a los elementos que ingresan y salen, relacionando su remitente y destinatario. * Orienta a las personas sobre el ingreso o salida de elementos del establecimiento de acuerdo a los horarios establecidos por el reglamento de régimen interno y diligenciando el formato OP 22-043-01 Versión oficial (recibo y entrega de correspondencia a internos) en caso de entregar correspondencia o documentos. * Verifica el contenido del paquete o encomienda en presencia del familiar o amigo que los trae o el empleado de la empresa que lo transporta, confrontando su contenido con el inventario y la orden de remisión del paquete. * Requisa todos los elementos utilizando los medios electrónicos disponibles en el establecimiento y de acuerdo al procedimiento de régimen interno, contando con el apoyo de los binomios caninos, lo anterior con el fin de poder verificar la posible existencia de elementos que puedan atentar contra la seguridad, los funcionarios o la población de internos. * Entregar los elementos verificando inicialmente la identidad del interno abriendo el paquete en presencia del mismo, constata si el elemento es autorizado y se registra en planilla la entrega del elemento dejando como constancia la firma del interno en la panilla de la entrega del elemento, si encuentra algún elemento prohibido o excede la cantidad autorizada se procede al procedimiento de comiso del elemento prohibido. | * Responsable y honesto en el cumplimiento de su rol. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. * Ordenado durante la realización y presentación de los trabajos. * Crítico y objetivo en la auto- revisión y corrección de sus trabajos. * Cortés y atento en las relaciones interpersonales con superiores y compañeros. * Respetuoso de los puntos de vista de los demás. * Confidente en el manejo y administración de la información. * Responsable y cuidadoso con los equipos, muebles y elementos a su cargo. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos. * Perseverante en la realización de propósitos y decisiones tomadas hasta lograr el objetivo. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. |

**2.3.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Verificar todos los elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas de acuerdo con los procedimientos establecidos.
* Relacionar los datos correspondientes remitente y destinatario de los elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas.
* Confrontar los listados de las personas autorizadas para recibir cualquier tipo de elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas.
* Registrar todos los elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas en libro de registro para control de acuerdo con los procedimientos establecidos.
* Establecer zonas de recepción de elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas de acuerdo a los procedimientos establecidos.
* Aplicar los procedimientos de requisa de elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas de acuerdo a los procedimientos y consignas establecidas.
* Entregar los elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas al personal de internos ejerciendo los controles de seguridad y verificando que su entrega a la persona destinataria, dejando como constancia firma del interno en el libro de entrega.
* Informar todas las novedades que se presenten en el procedimiento de acuerdo a las normas y consignas establecidas.

**2.3.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.3.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |
| --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Controlar acceso a áreas de acuerdo con las características del servicio y la normatividad vigente. | |
| **Unidad de Aprendizaje No. 3:** Controlar el ingreso y salida de equipos, mercancías y elementos de las áreas a proteger, de acuerdo con los procedimientos establecidos por la organización y normas vigentes. | **Duración:** 96 Horas  **TOTAL** 96 Horas |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Marco legal * Ley 65/93 ART. 111 * Acuerdo 0011/95 Art. 21,23,24,95,100 * Glosario * Correspondencia * Encomienda * Paquete * Pasos sistemáticos y ordenados para efectuar requisa de paquetes, encomiendas y correspondencia para el personal de internos * Instructivo sobre primera verificación que tiene como objeto establecer el contenido de todos los paquetes y su autorización para el ingreso al establecimiento, si no es un elemento que constituye delito su tenencia se procede a ser devuelto a la persona que lo trae, la correspondencia no será leída por ningún motivo. * Selección de paquetes y correspondencia según clasificación establecida en el procedimiento, por su tamaño, cantidad, volumen. * Características de una bomba postal * Correspondencia sin remitente o inesperada * Títulos y membretes incorrectos * Manejo de Paquetes con excesos de seguridad * Manejo de Paquetes llamativos * Manejo de Paquetes con pesos irregulares * Manejo de paquetes en mal estado * Manejo de paquetes o correspondencia con olores químicos * Instructivo para entrega de paquetes, encomiendas y correspondencia | * Aplica los procedimientos de acuerdo a la normatividad vigente para el control de ingreso y salida de equipos mercancía, elementos, paquetes, encomiendas y correspondencia. * Verifica los datos correspondientes a los elementos que ingresan y salen, relacionando su remitente y destinatario. * Orienta a las personas sobre el ingreso o salida de elementos del establecimiento de acuerdo a los horarios establecidos por el reglamento de régimen interno y diligenciando el formato OP 22-043-01 Versión oficial (recibo y entrega de correspondencia a internos) en caso de entregar correspondencia o documentos. * Verifica el contenido del paquete o encomienda en presencia del familiar o amigo que los trae o el empleado de la empresa que lo transporta, confrontando su contenido con el inventario y la orden de remisión del paquete. * Requisa todos los elementos utilizando los medios electrónicos disponibles en el establecimiento y de acuerdo al procedimiento de régimen interno, contando con el apoyo de los binomios caninos, lo anterior con el fin de poder verificar la posible existencia de elementos que puedan atentar contra la seguridad, los funcionarios o la población de internos. * Entregar los elementos verificando inicialmente la identidad del interno abriendo el paquete en presencia del mismo, constata si el elemento es autorizado y se registra en planilla la entrega del elemento dejando como constancia la firma del interno en la panilla de la entrega del elemento, si encuentra algún elemento prohibido o excede la cantidad autorizada se procede al procedimiento de comiso del elemento prohibido. | * Responsable y honesto en el cumplimiento de su rol. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. * Ordenado durante la realización y presentación de los trabajos. * Crítico y objetivo en la auto- revisión y corrección de sus trabajos. * Cortés y atento en las relaciones interpersonales con superiores y compañeros. * Respetuoso de los puntos de vista de los demás. * Confidente en el manejo y administración de la información. * Responsable y cuidadoso con los equipos, muebles y elementos a su cargo. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos. * Perseverante en la realización de propósitos y decisiones tomadas hasta lograr el objetivo. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. |

|  |
| --- |
| **2.3.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Verificar todos los elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas de acuerdo con los procedimientos establecidos. * Relacionar los datos correspondientes remitente y destinatario de los elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas. * Confrontar los listados de las personas autorizadas para recibir cualquier tipo de elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas. * Registrar todos los elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas en libro de registro para control de acuerdo con los procedimientos establecidos. * Establecer zonas de recepción de elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas de acuerdo a los procedimientos establecidos. * Aplicar los procedimientos de requisa de elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas de acuerdo a los procedimientos y consignas establecidas. * Entregar los elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas al personal de internos ejerciendo los controles de seguridad y verificando que su entrega a la persona destinataria, dejando como constancia firma del interno en el libro de entrega. * Informar todas las novedades que se presenten en el procedimiento de acuerdo a las normas y consignas establecidas. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2.3.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** | |
| Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos. | Observación directa durante la orientación y desarrollo de las competencias en el control de ingreso y salida de elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas de acuerdo a los procedimientos establecidos.  **PRODUCTO**  Realizar minuta y/o informe de control de ingreso y salida de elementos, mercancías, equipos, paquetes, encomiendas. | |
| **2.3.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | | |
| **TECNICA** | | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.3.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**UNIDAD 3 PERFIL DEL DOCENTE**

**REQUISITOS ACADEMICOS**

Funcionario del Cuerpo de Custodia y Vigilancia con certificación de curso en la competencia relacionada en la norma y/o técnicos, tecnólogos o profesionales en administración de empresas, administración pública, derecho, ingeniero de sistemas, psicología, trabajo social licenciatura en educación física, antropólogo, sociología y otras afines con la norma; además acreditar curso, diplomado o especialización en docencia universitaria o pedagogía básica.

**EXPERIENCIA LABORAL**

Mínimo 2 años de experiencia en actividades propias del área.

**COMPETENCIAS ACTITUDINALES**

* Demostrar responsabilidad en el desempeño de sus funciones.
* Utilizar los canales de comunicación y las relaciones interpersonales con base en el respeto y la tolerancia.
* Trabajar en equipo.
* Garantizar la confortabilidad del medio para la realización de secciones de innovación.
* Identificar, formular y resolver problemas
* Pensar con enfoque sistémico.
* Aprender permanentemente.
* Desarrollar y ejercer la autonomía.
* Interactuar en el desarrollo de procesos.

**COMPETENCIAS PEDAGOGICAS**

* Evaluar las competencias de los estudiantes de acuerdo con los estándares establecidos.
* Concertar los planes de mejoramiento, evaluación y seguimiento de acuerdo con las necesidades del estudiante.
* Diseñar ambientes de aprendizaje para el desarrollo de los planes de formación y evaluación.
* Orientar los procesos de aprendizaje, evaluación según los planes concertados.
* Desarrollar procesos de administración educativa de acuerdo con la normatividad institucional.

***ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL***

***Grupo de Formación Profesional***

***TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS PENITENCIARIOS***

MODULO II

***PROTEGER A LA (S) PERSONA (S) DE ACUERDO CON EL ESQUEMA DE SEGURIDAD ESTABLECIDO***

**CAPITULO I**

**NORMA DE COMPETENCIA**

Proteger a la (s) persona (s) de acuerdo con el esquema de seguridad establecido

**Norma No. 260401011.**

**UNIDAD I ELEMENTOS DE COMPETENCIA**

* Reconocer posibles riesgos y amenazas de acuerdo con el entorno del protegido.
* Actuar ante situaciones cotidianas y / o especiales de acuerdo con los escenarios del protegido.

|  |
| --- |
| **COMPONENTES NORMATIVOS** |

|  |
| --- |
| **1.1 ELEMENTO DE COMPETENCIA 1**  Reconocer posibles riesgos y amenazas de acuerdo con el entorno del protegido. |

|  |
| --- |
| **1.1.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, Las conductas sospechosas de personas, objetos y actividades del entorno son detectadas, aplicando técnicas de observación.  B, Las situaciones de vulnerabilidades, riesgos y amenazas son verificadas siguiendo procedimientos establecidos.  C, Las situaciones son alertadas al equipo de seguridad, teniendo en cuenta la información suministrada por la avanzada.  D, Las rutas son reconocidas de acuerdo con el esquema de seguridad.  E, Los puntos críticos y vulnerables de las rutas son identificados de acuerdo con el entorno. |

|  |
| --- |
| **1.1.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Vulnerabilidades, riesgos y amenazas, (a,b,c,e).  02, Técnicas de observación. (a,b,c,d,e).  03, Vigilancia y contra vigilancia. (A,b,c,d,e).  04, Comunicación. (A,b,c,d,e).  05, Análisis y selección de rutas (c,d,e).  06, Procedimiento de protección (a,b,c,d,e). |

|  |
| --- |
| **1.1.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| AMENAZA  Directa, indirecta, individual y colectiva.  NIVEL DE RIESGO  Alto, medio, bajo. |

|  |
| --- |
| **1.1.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Observación en el reconocimiento de la amenaza y riesgo en situación real o simulada, según rangos de aplicación.  CONOCIMIENTO  1. Pruebas teóricas o prácticas que cubra el elemento de competencia.  PRODUCTO  1. Informe de reconocimiento de situaciones de amenazas y riesgo. |

|  |
| --- |
| **1.2 ELEMENTO DE COMPETENCIA 2**  Actuar ante situaciones cotidianas y / o especiales de acuerdo con los escenarios del protegido. |

|  |
| --- |
| **1.2.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, Las situaciones de vulnerabilidad, riesgos y amenazas son reportadas de acuerdo con procedimientos.  B, Las situaciones de amenazas y riesgos son neutralizados de acuerdo con las circunstancias.  C, Las situaciones cotidianas son resueltas teniendo en cuenta las prioridades estadísticas.  D, La amenaza es minimizada de acuerdo con la situación presentada.  E, El personaje es evacuado, teniendo en cuenta los puntos de apoyo.  F, El ataque es repelido teniendo en cuenta la agresión.  G, Las situaciones especiales que no están establecidas en el protocolo son evaluadas, teniendo en cuenta el impacto de la amenaza al protegido.  H, La integridad del protegido es conservada aún en situaciones no contempladas en el protocolo.  I, El servicio prestado al protegido cumple con los protocolos de confiabilidad establecidos por la empresa.  J, El esquema de seguridad es retroalimentado, de acuerdo con las situaciones presentadas en el entorno.  K, La ubicación planteada en el esquema de protección, permite la reacción teniendo en cuenta las responsabilidades asignadas.  L, El protocolo de etiqueta es aplicado de acuerdo con los escenarios del protegido.  e l protocolo de etiqueta es aplicado de acuerdo con los escenarios del protegido. |

|  |
| --- |
| **1.2.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Riesgos y amenazas ( a,b,c,d,e,f,g,h).  02, Rutas de escape ( a,b,d,e,f,g,h,k).  03, Defensa personal ( a,b,d,e,f,,h,k).  04, Manejo y uso de armamento ( b,c,d,e,f,h,k,l).  05, Técnicas de observación (a,b,c,d,e,f,g,h,j,k,l).  06, Inteligencia emocional (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l).  07, Toma de decisiones (a, b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l).  08, Técnicas de contravigilancia (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k).  09, Protocolo de seguridad (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k).  10, Valores y comportamiento ético (a,b,c,d,e,f,g,h,j,k,l).  11, Etiqueta (c,e,g,i,l).  12, Formaciones y esquemas (b,c,d,e,f,g,h,j,k).  13, Trabajo en equipo (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l).  14, Normatividad legal (a,b,c,d,e,f,g,h,j,k).  15, Recursos (b,c,d,e,f,g,h,k,l).  16, Sistemas de comunicaciones (a,b,c,e,i,).  17, Manejo de emergencias (b,c,d,e,f,h). |

|  |
| --- |
| **1.2.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| AMENAZA  Directa, indirecta, individual, colectiva, naturales, provocadas.  NIVEL DE RIESGO  Alto, medio, bajo. |
| **1.2.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Observación en situaciones cotidianas o especiales, en contexto real o simulado según rango de aplicación.  CONOCIMIENTO  1. Pruebas teóricas o prácticas que cubran el elemento de competencia.  PRODUCTO  1. Informe de incidentes o novedades. |

**UNIDAD 2. UNIDADES DE APRENDIZAJE**

* Reconocer posibles riesgos y amenazas de acuerdo con el entorno del protegido.
* Actuar ante situaciones cotidianas y / o especiales de acuerdo con los escenarios del protegido.

**2.1 UNIDAD DE APRENDIZAJE 1:** Reconocer posibles riesgos y amenazas de acuerdo con el entorno del protegido.

**2.1.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Técnicas de observación.   Análisis y descripción de personas  Análisis y descripción de lugares  Relación de internos con los sitios de remisión   * Inteligencia básica. * Técnicas de comunicación.   Manejo de equipos  Disponibilidad de elementos de comunicación  Frecuencias   * Técnicas de vigilancia. * Manejo del UPOE * Conductas sospechosas de personas, objetos y actividades del entorno son detectadas, aplicando técnicas de observación. * Las amenazas y riesgos son verificados siguiendo procedimientos. * Las situaciones son alertadas al equipo de seguridad teniendo en cuenta la información suministrada por la avanzada. * Estudio de rutas a seguir.   Puntos críticos  Puntos de apoyo  Rutas alternas o vías de escape.  Valoración de las rutas   * Información al interno.   Situación jurídica  Perfil del interno  Sitio de remisión  Continuidad en las remisiones   * Esquemas de seguridad.   Traslado de internos  Remisiones (Juzgados, fiscalías, hospitales etc.)   * Componentes efectivos para observar.   conducta  Apariencia  Ambiente   * componentes efectivos para escuchar.   Dejar de hablar  Haga sentir bien a su interlocutor  Sea paciente  Elimine distracciones  Empatice con su interlocutor | * Teniendo en cuenta el estudio de seguridad el funcionario ya debe tener en claro la situación jurídica del interno y que posibilidades de presentarse alguna novedad durante la realización de la remisión sin embargo realiza la técnicas aplicando el UPOE. * Realizar una observación perimetral o contar con la información emitida por los funcionarios de avanzada de inteligencia quien de civil y unos días o horas antes en el sitio de la diligencia o traslado verificaran aspectos normales del entorno del lugar donde se va a realizar la remisión. * Verificar las situaciones de amenazas y riesgo teniendo en cuenta los procedimientos. * Alertar las situaciones de amenaza y riesgo al equipo de seguridad teniendo en cuenta la información suministrada por el grupo de avanzada. * Reconocer las rutas de acuerdo con el esquema de seguridad. * Realizar una discriminación de manos y caras posiblemente en nuestro entorno penitenciario, encontrara caras conocidas a personas que hayan estado detenidas y quien su prontuario nos pueda dar a entender de la ocurrencia de alguna novedad. | * Responsable y honesto en el cumplimiento de su rol. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. * Ordenado durante la realización y presentación de los trabajos. * Crítico y objetivo en la auto- revisión y corrección de sus trabajos. * Cortés y atento en las relaciones interpersonales con superiores y compañeros. * Respetuoso de los puntos de vista de los demás. * Confidente en el manejo y administración de la información. * Responsable y cuidadoso con los equipos, muebles y elementos a su cargo. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos. * Perseverante en la realización de propósitos y decisiones tomadas hasta lograr el objetivo. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. |

**2.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Detectar cualquier conducta sospechosa de personas, objetos y actividades del entorno aplicando las técnicas de observación.
* Verificar todas las situaciones de riesgo de acuerdo a los procedimientos establecidos para detectar situaciones de riesgo y amenazas.
* Alertar al equipo de seguridad sobre las situaciones de riesgo y amenazas, teniendo en cuenta la información suministrada por el grupo de avanzada.
* Reconocer a través de los esquemas de seguridad y los planes de trabajo las rutas utilizadas para los desplazamientos identificando los puntos críticos y los puntos de apoyo
* Identificar los puntos de apoyo en las rutas de acuerdo al entorno.

**2.1.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.1.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Proteger a la (s) persona (s) de acuerdo con el esquema de seguridad establecido | | | |
| * **Unidad de Aprendizaje No.1:** Reconocer posibles riesgos y amenazas de acuerdo con el entorno del protegido. | | | **Duración:** 48 Horas  **TOTAL** 48 Horas |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** | |
| * Técnicas de observación.   Análisis y descripción de personas  Análisis y descripción de lugares  Relación de internos con los sitios de remisión   * Inteligencia básica. * Técnicas de comunicación.   Manejo de equipos  Disponibilidad de elementos de comunicación  Frecuencias   * Técnicas de vigilancia. * Manejo del UPOE * Conductas sospechosas de personas, objetos y actividades del entorno son detectadas, aplicando técnicas de observación. * Las amenazas y riesgos son verificados siguiendo procedimientos. * Las situaciones son alertadas al equipo de seguridad teniendo en cuenta la información suministrada por la avanzada. * Estudio de rutas a seguir.   Puntos críticos  Puntos de apoyo  Rutas alternas o vías de escape.  Valoración de las rutas   * Información al interno.   Situación jurídica  Perfil del interno  Sitio de remisión  Continuidad en las remisiones   * Esquemas de seguridad.   Traslado de internos  Remisiones (Juzgados, fiscalías, hospitales etc.)   * Componentes efectivos para observar.   conducta  Apariencia  Ambiente   * componentes efectivos para escuchar.   Dejar de hablar  Haga sentir bien a su interlocutor  Sea paciente  Elimine distracciones  Empatice con su interlocutor. | * Teniendo en cuenta el estudio de seguridad el funcionario ya debe tener en claro la situación jurídica del interno y que posibilidades de presentarse alguna novedad durante la realización de la remisión sin embargo realiza la técnicas aplicando el UPOE. * Realizar una observación perimetral o contar con la información emitida por los funcionarios de avanzada de inteligencia quien de civil y unos días o horas antes en el sitio de la diligencia o traslado verificaran aspectos normales del entorno del lugar donde se va a realizar la remisión. * Verificar las situaciones de amenazas y riesgo teniendo en cuenta los procedimientos. * Alertar las situaciones de amenaza y riesgo al equipo de seguridad teniendo en cuenta la información suministrada por el grupo de avanzada. * Reconocer las rutas de acuerdo con el esquema de seguridad. * Realizar una discriminación de manos y caras posiblemente en nuestro entorno penitenciario, encontrara caras conocidas a personas que hayan estado detenidas y quien su prontuario nos pueda dar a entender de la ocurrencia de alguna novedad. | * Responsable y honesto en el cumplimiento de su rol. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. * Ordenado durante la realización y presentación de los trabajos. * Crítico y objetivo en la auto- revisión y corrección de sus trabajos. * Cortés y atento en las relaciones interpersonales con superiores y compañeros. * Respetuoso de los puntos de vista de los demás. * Confidente en el manejo y administración de la información. * Responsable y cuidadoso con los equipos, muebles y elementos a su cargo. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos. * Perseverante en la realización de propósitos y decisiones tomadas hasta lograr el objetivo. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. | |

|  |
| --- |
| **2.1.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Detecta cualquier conducta sospechosa de personas, objetos y actividades del entorno aplicando las técnicas de observación. * Verifica todas las situaciones de riesgo de acuerdo a los procedimientos establecidos para detectar situaciones de riesgo y amenazas. * Alerta al equipo de seguridad sobre las situaciones de riesgo y amenazas, teniendo en cuenta la información suministrada por el grupo de avanzada. * Reconoce a través de los esquemas de seguridad y los planes de trabajo las rutas utilizadas para los desplazamientos identificando los puntos críticos y los puntos de apoyo * Identifica los puntos de apoyo en las rutas de acuerdo al entorno. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** |
| Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos. | Observación directa durante la orientación y desarrollo de las competencias en el reconocimiento de la amenaza y riesgo con oportunidad  **PRODUCTO**  Elaboración de informe de reconocimiento de situaciones de amenazas y riesgos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | |
| **TECNICA** | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.1.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**2.2 UNIDAD DE APRENDIZAJE 2:** Actuar ante situaciones cotidianas y / o especiales de acuerdo con los escenarios del protegido.

**2.2.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Identificar de amenazas y riesgos frente a diversas situaciones * Rutas de evasión y escape * Defensa personal * Manejo y uso de armamento * Aplicación de primeros auxilios * Técnicas de observación.   Análisis y descripción de personas  Análisis y descripción de lugares  Relación de internos con los sitios de remisión   * Inteligencia básica. * Técnicas de comunicación.   Manejo de equipos  Disponibilidad de elementos de comunicación  Frecuencias   * Técnicas de vigilancia. * Inteligencia emocional * Toma de decisiones * Técnicas de inteligencia y contrainteligencia * Protocolo institucional   Normas de cortesía   * Manejo de vehículos * Valores y comportamiento ético * Formaciones y esquemas de seguridad * Desarrollo del trabajo en equipo * Estudio de rutas a seguir.   Puntos críticos  Puntos de apoyo  Rutas alternas o vías de escape.  Valoración de las rutas   * Información al interno.   Situación jurídica  Perfil del interno  Sitio de remisión  Continuidad en las remisiones   * Esquemas de seguridad.   Traslado de internos  Remisiones (Juzgados, fiscalías, hospitales etc.)   * Componentes efectivos para observar.   conducta  Apariencia  Ambiente   * componentes efectivos para escuchar.   Dejar de hablar  Haga sentir bien a su interlocutor  Sea paciente  Elimine distracciones   * Empatia con su interlocutor * Redacción de informes presentando las novedades en los procedimientos. | * Neutralizar todas las situaciones de amenazas y riesgos. * Mantener las prioridades con base a las situaciones. * Mantener una buena ubicación, el funcionario encargado de la remisión dependiendo su posición en el esquema de seguridad deberá tener en cuenta: gire su cuerpo hacia el área usted está observando ubíquese de manera defensiva con respecto a lo que este directamente dentro de su línea de visión o lo que su ángulo de responsabilidad en el esquema le corresponda, mantenga una distancia entre usted y las personas por donde se pase. el funcionario espera que las personas. * Ubicarse en el mejor lugar, para poder ver y oír a las personas del entorno, sin arriesgar su seguridad. * Cubrir todas las áreas estratégicamente. * Coordinar con otros funcionarios * Evitar conductas distractoras * Actuar en caso de presentarse una amenaza, lo primero que se debe hacer es que el funcionario que observo al situación debe alertar a todo esquema de la remisión ya se utilizando la voz y al personal que se encuentra en otros puestos por medio del radio una vez se da la alerta se procede a activar el plan de contingencia en el cual lo primero que hace es tratar de sacar a toda costa el interno utilizando las áreas de evaluación ya previstas en el estudio de seguridad teniendo en cuenta pedir el apoyo correspondiente y teniendo en cuenta también el alistamiento de los vehículos para trasladar de forma inmediata al interno al establecimiento de origen. * Realizar un trabajo de identificaron de los trabajadores judiciales o los trabajadores del lugar donde se va a realizar la diligencia, de igual manera identificaran a la seguridad del sitio es decir observaran al personal de vigilancia privada en algunos casos o personal de otras entidades del estado que tuvieren a cargo esa misión de seguridad de instalaciones. | * Responsable y honesto en el cumplimiento de su rol. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. * Ordenado durante la realización y presentación de los trabajos. * Crítico y objetivo en la auto- revisión y corrección de sus trabajos. * Cortés y atento en las relaciones interpersonales con superiores y compañeros. * Respetuoso de los puntos de vista de los demás. * Confidente en el manejo y administración de la información. * Responsable y cuidadoso con los equipos, muebles y elementos a su cargo. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos. * Perseverante en la realización de propósitos y decisiones tomadas hasta lograr el objetivo. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. |

**2.2.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Neutralizar las situaciones de riesgo y amenazas de acuerdo con las circunstancias.
* Resolver las situaciones de rutina teniendo en cuenta las prioridades.
* Evacuar al (los) personaje (s) Teniendo en cuenta los puntos de apoyo establecidos en el plan de seguridad.
* Eludir cualquier tipo de amenaza de acuerdo a la situación presentada.
* Repeler los posibles ataques teniendo en cuenta la agresión presentada.
* Reportar cualquier tipo de amenaza de acuerdo con los procedimientos.
* Evaluar de acuerdo al protocolo todas las amenazas presentadas, teniendo en cuenta el impacto de la amenaza para el esquema de seguridad y el personal de internos en custodia.
* Mantener la integridad del personal en custodia y el personal del esquema de seguridad en todo momento.
* Cumplir con los principios de responsabilidad y discreción frente a la información de carácter reservado con el fin garantizar la seguridad.
* Reaccionar de acuerdo a la posición asignada en el esquema de seguridad, teniendo en cuenta las responsabilidades asignadas.
* Aplicar los primeros auxilios una vez evaluadas las situaciones de emergencia.

**2.2.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.2.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Proteger a la (s) persona (s) de acuerdo con el esquema de seguridad establecido | | | |
| * **Unidad de Aprendizaje No. 2:** Actuar ante situaciones cotidianas y / o especiales de acuerdo con los escenarios del protegido. | | | **Duración:** 48 Horas  **TOTAL** 48 Horas |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** | |
| * Identificar de amenazas y riesgos frente a diversas situaciones * Rutas de evasión y escape * Defensa personal * Manejo y uso de armamento * Aplicación de primeros auxilios * Técnicas de observación.   Análisis y descripción de personas  Análisis y descripción de lugares  Relación de internos con los sitios de remisión   * Inteligencia básica. * Técnicas de comunicación.   Manejo de equipos  Disponibilidad de elementos de comunicación  Frecuencias   * Técnicas de vigilancia. * Inteligencia emocional * Toma de decisiones * Técnicas de inteligencia y contrainteligencia * Protocolo institucional   Normas de cortesía   * Manejo de vehículos * Valores y comportamiento ético * Formaciones y esquemas de seguridad * Desarrollo del trabajo en equipo * Estudio de rutas a seguir.   Puntos críticos  Puntos de apoyo  Rutas alternas o vías de escape.  Valoración de las rutas   * Información al interno.   Situación jurídica  Perfil del interno  Sitio de remisión  Continuidad en las remisiones   * Esquemas de seguridad.   Traslado de internos  Remisiones (Juzgados, fiscalías, hospitales etc.)   * Componentes efectivos para observar.   conducta  Apariencia  Ambiente   * componentes efectivos para escuchar.   Dejar de hablar  Haga sentir bien a su interlocutor  Sea paciente  Elimine distracciones   * Empatia con su interlocutor * Redacción de informes presentando las novedades en los procedimientos. | * Neutralizar todas las situaciones de amenazas y riesgos. * Mantener las prioridades con base a las situaciones. * Mantener una buena ubicación, el funcionario encargado de la remisión dependiendo su posición en el esquema de seguridad deberá tener en cuenta: gire su cuerpo hacia el área usted está observando ubíquese de manera defensiva con respecto a lo que este directamente dentro de su línea de visión o lo que su ángulo de responsabilidad en el esquema le corresponda, mantenga una distancia entre usted y las personas por donde se pase. el funcionario espera que las personas. * Ubicarse en el mejor lugar, para poder ver y oír a las personas del entorno, sin arriesgar su seguridad. * Cubrir todas las áreas estratégicamente. * Coordinar con otros funcionarios * Evitar conductas distractoras * Actuar en caso de presentarse una amenaza, lo primero que se debe hacer es que el funcionario que observo al situación debe alertar a todo esquema de la remisión ya se utilizando la voz y al personal que se encuentra en otros puestos por medio del radio una vez se da la alerta se procede a activar el plan de contingencia en el cual lo primero que hace es tratar de sacar a toda costa el interno utilizando las áreas de evaluación ya previstas en el estudio de seguridad teniendo en cuenta pedir el apoyo correspondiente y teniendo en cuenta también el alistamiento de los vehículos para trasladar de forma inmediata al interno al establecimiento de origen. * Realizar un trabajo de identificaron de los trabajadores judiciales o los trabajadores del lugar donde se va a realizar la diligencia, de igual manera identificaran a la seguridad del sitio es decir observaran al personal de vigilancia privada en algunos casos o personal de otras entidades del estado que tuvieren a cargo esa misión de seguridad de instalaciones. | * Responsable y honesto en el cumplimiento de su rol. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos. * Ordenado durante la realización y presentación de los trabajos. * Crítico y objetivo en la auto- revisión y corrección de sus trabajos. * Cortés y atento en las relaciones interpersonales con superiores y compañeros. * Respetuoso de los puntos de vista de los demás. * Confidente en el manejo y administración de la información. * Responsable y cuidadoso con los equipos, muebles y elementos a su cargo. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos. * Perseverante en la realización de propósitos y decisiones tomadas hasta lograr el objetivo. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. | |

|  |
| --- |
| **2.1.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Neutraliza las situaciones de riesgo y amenazas de acuerdo con las circunstancias. * Resuelve las situaciones de rutina teniendo en cuenta las prioridades. * Evacua al (los) personaje (s) Teniendo en cuenta los puntos de apoyo establecidos en el plan de seguridad. * Elude cualquier tipo de amenaza de acuerdo a la situación presentada. * Repele los posibles ataques teniendo en cuenta la agresión presentada. * Reporta cualquier tipo de amenaza de acuerdo con los procedimientos. * Evalúa de acuerdo al protocolo todas las amenazas presentadas, teniendo en cuenta el impacto de la amenaza para el esquema de seguridad y el personal de internos en custodia. * Mantiene la integridad del personal en custodia y el personal del esquema de seguridad en todo momento. * Cumple con los principios de responsabilidad y discreción frente a la información de carácter reservado con el fin garantizar la seguridad. * Reacciona de acuerdo a la posición asignada en el esquema de seguridad, teniendo en cuenta las responsabilidades asignadas. * Aplica los primeros auxilios una vez evaluadas las situaciones de emergencia. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** |
| Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos. | Observación directa durante la orientación y desarrollo de las competencias en la toma de decisiones en situaciones de rutina, amenaza y riesgo.  **PRODUCTO**  Reporte de incidentes |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | |
| **TECNICA** | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.1.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**UNIDAD 3. PERFIL DEL DOCENTE**

**REQUISITOS ACADEMICOS**

Funcionario del Cuerpo de Custodia y Vigilancia con certificación de curso en la competencia relacionada en la norma y/o técnicos, tecnólogos o profesionales en administración de empresas, administración pública, derecho, ingeniero de sistemas, psicología, trabajo social licenciatura en educación física, antropólogo, sociología y otras afines con la norma; además acreditar curso, diplomado o especialización en docencia universitaria o pedagogía básica.

**EXPERIENCIA LABORAL**

Mínimo 2 años de experiencia en actividades propias del área.

**COMPETENCIAS ACTITUDINALES**

* Demostrar responsabilidad en el desempeño de sus funciones.
* Utilizar los canales de comunicación y las relaciones interpersonales con base en el respeto y la tolerancia.
* Trabajar en equipo.
* Garantizar la confortabilidad del medio para la realización de secciones de innovación.
* Identificar, formular y resolver problemas
* Pensar con enfoque sistémico.
* Aprender permanentemente.
* Desarrollar y ejercer la autonomía.
* Interactuar en el desarrollo de procesos.

**COMPETENCIAS PEDAGOGICAS**

* Evaluar las competencias de los estudiantes de acuerdo con los estándares establecidos.
* Concertar los planes de mejoramiento, evaluación y seguimiento de acuerdo con las necesidades del estudiante.
* Diseñar ambientes de aprendizaje para el desarrollo de los planes de formación y evaluación.
* Orientar los procesos de aprendizaje, evaluación según los planes concertados.

Desarrollar procesos de administración educativa de acuerdo con la normatividad institucional.

***ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL***

***Grupo de Formación Profesional***

***TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS PENITENCIARIOS***

MODULO III

***MONITOREAR LOS SISTEMAS ELECTRONICOS DE SEGURIDAD SEGÚN PROCEDIMIENTOS DE LA ORGANIZACIÓN Y NORMAS VIGENTES***

**CAPITULO I**

**NORMA DE COMPETENCIA**

Monitorear los sistemas electrónicos de seguridad según procedimientos de la organización y normas vigentes

**Norma No. 260401016.**

**UNIDAD I ELEMENTOS DE COMPETENCIA**

* Identificar las señales de alarmas de acuerdo con los protocolos de la organización y las características del servicio.
* Procesar la información recibida en el sistema de monitoreo, de acuerdo con los protocolos y/o procedimientos establecidos por la organización, requerimientos del cliente y normatividad legal vigente.

|  |
| --- |
| **COMPONENTES NORMATIVOS** |

|  |
| --- |
| **1.1 ELEMENTO DE COMPETENCIA 1**  Identificar las señales de alarmas de acuerdo con los protocolos de la organización y las características del servicio. |

|  |
| --- |
| **1.1.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, La pantalla de recepción de eventos es observada teniendo en cuenta la tecnología utilizada en la organización  B, Los tipos de señales son diferenciados de acuerdo con el protocolo de la organización  C, Las señales son priorizadas teniendo en cuenta el nivel de riesgo. |

|  |
| --- |
| **1.1.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Manejo del software de monitoreo. (a, b, c)  02, Agilidad mental (a, b, c)  03, Percepción y atención. (a, b, c)  04, Toma de decisiones (a, b, c)  05, Autocontrol y manejo de crisis (a, b, c)  06, Ética y valores (a, b, c)  07, Informática básica (a, b, c)  08, Formatos de comunicación (a, b, c) |

|  |
| --- |
| **1.1.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| SEÑALES  Intrusión, pánico, incendio, emergencia médica, apertura y cierres fuera de horarios, fallo de energía, de comunicación, sabotaje, automatización, no restauración, de  mantenimiento, test (señal de prueba periódica)  FORMATOS DE COMUNICACIÓN  4+2, contac id, sia, new paf entre otros. |

|  |
| --- |
| **1.1.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Observación del desempeño en situaciones reales o simuladas en la identificación de las señales de alarmas con pertinencia y oportunidad.  CONOCIMIENTO  1. Pruebas orales, escritas, estudios de caso que cubran los conocimientos del elemento de competencia  PRODUCTO  1. No aplica |

|  |
| --- |
| **1.2 ELEMENTO DE COMPETENCIA 2**  Procesar la información recibida en el sistema de monitoreo, de acuerdo con los protocolos y/o procedimientos establecidos por al organización, requerimientos del cliente y normatividad legal vigente. |

|  |
| --- |
| **1.2.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, Los eventos que se encuentran en la pantalla de tráfico son seleccionados y priorizados según procedimientos de la organización.  B, La señal que requiere atención es analizada teniendo en cuenta los protocolos y registros históricos del sistema  C, El supervisor motorizado y/o funcionario asignado es enviado al sitio donde se generó la señal registrada, de acuerdo con los procedimientos de la organización y el tipo de evento.  D, La ocurrencia comprobada del evento es notificada a las autoridades competentes teniendo en cuenta las normas legales vigentes  E, La información de retorno del supervisor motorizado y/o funcionario asignado es consignada en el software de monitoreo siguiendo el protocolo establecido  F, El procedimiento ejecutado para la atención de la señal es registrado en el software de monitoreo siguiendo los parámetros de la organización  G, El evento registrado y las acciones adelantadas son notificadas al cliente, siguiendo los procedimientos de la organización y lo concertado con el usuario.  H, El cierre del evento y la atención realizada es concluida, de acuerdo con las características del software de monitoreo  I, La comunicación con el cliente es realizada aplicando el protocolo de atención telefónica  J, Los recursos para la atención del evento son utilizados siguiendo los manuales de uso y procedimientos de la organización. |

|  |
| --- |
| **1.2.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Manejo del software de monitoreo. (a,b,e,f,g,h,j)  02, Agilidad mental (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)  03, Percepción y atención. (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)  04, Toma de decisiones (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)  05, Autocontrol (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)  06, Manejo de crisis (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)  07, Ética y valores (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)  08, Informática básica (a,b,e,f,g,h,j)  09, Formatos de comunicación(a,b,e,f,g,h,j)  10, Protocolo de atención telefónica (c,d,e,g,i,j)  11, Técnicas de redacción (d,e,f,g,i)  12, Normatividad legal vigente (a,b,c,d,e,f,g,h,i)  13, Manejo de recursos ( j)  14, Motricidad (a,b,c,d,e,f,g,h,i,j)  15, Manejo básico de los diferentes paneles de alarmas para apoyar usuarios(a,b,d,f,h)  16, Protocolo de servicio al cliente.(g,i) |

|  |
| --- |
| **1.2.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN  Avantel, teléfono, internet, fax, , intranet, celulares, radio, entre otros.  SEÑALES  Intrusión, pánico, incendio, emergencia médica, apertura y cierres fuera de horarios, fallo de energía, de comunicación, sabotaje, automatización, no restauración, de mantenimiento, test (señal de prueba periódica).  FORMATOS DE COMUNICACIÓN  4+2, contac id, sia, new paf, entre otros. |

|  |
| --- |
| **1.2.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Resultado de la observación en situaciones reales o simuladas en el procesamiento de la información de la atención del evento  CONOCIMIENTO  1. Pruebas orales, escritas, estudios de caso que cubran los conocimientos que del elemento de competencia  PRODUCTO 1. Registros de atención de señales |

**UNIDAD 2. UNIDADES DE APRENDIZAJE**

* Identificar las señales de alarmas de acuerdo con los protocolos de la organización y las características del servicio.
* Procesar la información recibida en el sistema de monitoreo, de acuerdo con los protocolos y/o procedimientos establecidos por la organización, requerimientos del cliente y normatividad legal vigente.

**2.1 UNIDAD DE APRENDIZAJE 1:** Identificar las señales de alarmas de acuerdo con los protocolos de la organización y las características del servicio.

**2.1.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Marco legal   Código de Procedimiento Penal, Artículo 307; Ley 1142 de 2007, Artículos 27, 31 y 50; decreto 177 del 24 de enero de 2008, Decreto 3336 del 5 de septiembre de 2008, modifica el Decreto 177 de 2008 e implementa los Sistemas de Vigilancia Electrónica en el Distrito Judicial de Bogotá; Decreto 1316 del 17 de abril de 2009, implementa los Sistemas de Vigilancia Electrónica en once Distritos Judiciales del país; Decreto 4940 del 18 de diciembre de 2009, implementa los Sistemas de Vigilancia Electrónica en todos los Distritos Judiciales del país; Resolución No. 02642 del 26 de marzo de 2009 de la Dirección General del INPEC, reglamenta la aplicación de los mecanismos de Vigilancia Electrónica como medio de Control de la prisión domiciliaria y demás normas que los modifiquen o adicionen.   * GLOSARIO * Alarma * Agendamiento * Brazalete o Tobillera * Corte del Fluido Eléctrico * Corte o Apertura de Brazalete * Detección Ausencia de Movimiento * Eventos: Alarmas generadas por el Sistema. * Manipulación de la Unidad Receptora * Monitoreo * Sistema de Vigilancia Electrónica * Sistema RF * Sistema GPS * Trasgresión * Soporte legal * SISTEMAS DE VIGILANCIA ELECTRÓNICA * SEGUIMIENTO PASIVO RF:   Alternativa de Sistema de Vigilancia Electrónica, que consiste en la instalación de un dispositivo   * (Brazalete o tobillera) al Beneficiario, el cual transmite una señal de Radiofrecuencia a una Unidad Receptora, que a su vez, envía de manera constante los Eventos presentados al Grupo de Vigilancia Electrónica del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC a través de la Red de Telefonía Celular. El Sistema reporta de manera programada si el Interno se encuentra dentro del radio autorizado de permanencia, dependiendo del área de la vivienda del Beneficiario; en el momento de la instalación de los equipos de Vigilancia Electrónica, se determina el rango permitido de movilidad.   En caso en que el Beneficiario se aleje de la Unidad Receptora en un radio superior al autorizado, se emite la Alarma correspondiente a la violación del Rango al Grupo de Vigilancia Electrónica para realizar las Acciones correspondientes.   * SEGUIMIENTO ACTIVO GPS:   Alternativa del Sistema de Vigilancia Electrónica, consiste en la instalación de un brazalete o tobillera al Beneficiario que a su vez porta en su cintura una Unidad GPS en el caso de la Unidad Star para el posicionamiento global. Esta Unidad graba la información de ubicación permanentemente y la transmite de forma constante al Grupo de Vigilancia Electrónica del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC a través de la Red de Telefonía Celular. Igualmente, existe la unidad 1 Track (Transmisor y Receptor compacto) con las mismas funciones del sistema GPS. | * Reconocer el manejo de software de monitoreo. * Registrar en la memoria de La Unidad GPS en forma continua los datos de la ubicación del Interno en la medida que cumpla con el cronograma y las restricciones a los desplazamientos que se le han impuesto. * Verificar la señal generada de los dispositivos instalados a los Internos como sensores de movimiento, transmitidos al Grupo de Vigilancia Electrónica. * Reflejar un buen sentido de percepción y atención a los procedimientos que se adelantan en los equipos de monitoreo. * Controlar la programación de los permisos que impliquen desplazamientos de los Internos a las zonas y con horarios autorizados, por la Autoridad Judicial competente. * Verificar la alarma generada por ausencia de movimiento del Interno, ocurrida por la muerte del Interno o el retiro del brazalete. * Generar un reporte cuando hay movimiento del equipo de monitoreo instalado. * Realizar seguimiento a una serie de Eventos generados por el Sistema de Vigilancia Electrónica. * Mantener el sistema integrado por herramientas de software, hardware, medios de comunicación y personal competente, que permite el monitoreo del Interno en su Domicilio y zonas autorizadas. * Observar el dispositivo de monitoreo activo, que transmite la ubicación del Interno, indicando su lugar de ubicación en las zonas autorizadas y de exclusión. * Informar toda violación a la medida otorgada por la Autoridad Judicial y a los Sistemas de Vigilancia Electrónica. * Registrar la documentación emitida por la Autoridad Competente. * Mantener una observación constante a la pantalla de recepción de eventos teniendo en cuenta la tecnología utilizada en el centro de monitoreo, al igual que en los sistemas de seguridad de los establecimientos de reclusión. * Diferenciar los tipos de señales de acuerdo a los equipos y teniendo en cuenta los protocolos. * Tener en cuenta los niveles de riesgo que emiten las señales de los equipos instalados a cada uno de los internos que se encuentran privados de la libertad con el beneficio de la detención o prisión domiciliaria. | * Responsable en la emisión de mensajes al ciudadano dentro de un proceso de comunicación efectiva, que favorezca las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades relacionadas con sus funciones, control del tiempo y manejo de prioridades. * Cortés y portador de buenos modales de educación en las relaciones interpersonales con compañeros, superiores, clientes y visitantes. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos Institucionales. * Diligente en la atención y el servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y con las normas y procedimientos establecidos. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos para la atención y el servicio al ciudadano. * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. * Estricto y pulcro con su imagen personal. * Cuidadoso en la interpretación y el manejo del propio idioma.   Respetuoso en el desarrollo de las relaciones Organizacionales con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores y visitantes de la Institución. |

**2.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Conocer la base legal por la cual se realizan los procedimientos con el fin de identificar las diferentes señales de los sistemas electrónicos de seguridad que se utilizan en ele centro de monitoreo electrónico y los sistemas de seguridad de los establecimientos de reclusión.
* Aplicar Los procedimientos establecidos para ejercer el control de los internos que se encuentran con el beneficio de detención domiciliaria a través de los equipos de monitoreo.
* Controlar la programación de los permisos que impliquen desplazamientos de los Internos a las zonas y con horarios autorizados, por la Autoridad Judicial competente.
* Mantener control sobre los monitores de acuerdo a los procedimientos establecidos para verificar la señal de los GPS instalados.
* Informar toda violación a la medida otorgada por la Autoridad Judicial y a los Sistemas de Vigilancia Electrónica.
* Registrar la documentación emitida por la Autoridad Competente.

**2.1.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.1.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Monitorear los sistemas electrónicos de seguridad según procedimientos de la organización y normas vigentes. | | |
| **Unidad de Aprendizaje No. 1:** Identificar las señales de alarmas de acuerdo con los protocolos de la organización y las características del servicio. | | **Duración:** 48 Horas  **TOTAL** 48 Horas |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Marco legal   Código de Procedimiento Penal, Artículo 307; Ley 1142 de 2007, Artículos 27, 31 y 50; decreto 177 del 24 de enero de 2008, Decreto 3336 del 5 de septiembre de 2008, modifica el Decreto 177 de 2008 e implementa los Sistemas de Vigilancia Electrónica en el Distrito Judicial de Bogotá; Decreto 1316 del 17 de abril de 2009, implementa los Sistemas de Vigilancia Electrónica en once Distritos Judiciales del país; Decreto 4940 del 18 de diciembre de 2009, implementa los Sistemas de Vigilancia Electrónica en todos los Distritos Judiciales del país; Resolución No. 02642 del 26 de marzo de 2009 de la Dirección General del INPEC, reglamenta la aplicación de los mecanismos de Vigilancia Electrónica como medio de Control de la prisión domiciliaria y demás normas que los modifiquen o adicionen.   * GLOSARIO * Alarma * Agendamiento * Brazalete o Tobillera * Corte del Fluido Eléctrico * Corte o Apertura de Brazalete * Detección Ausencia de Movimiento * Eventos: Alarmas generadas por el Sistema. * Manipulación de la Unidad Receptora * Monitoreo * Sistema de Vigilancia Electrónica * Sistema RF * Sistema GPS * Trasgresión * Soporte legal * SISTEMAS DE VIGILANCIA ELECTRÓNICA * SEGUIMIENTO PASIVO RF:   Alternativa de Sistema de Vigilancia Electrónica, que consiste en la instalación de un dispositivo   * (Brazalete o tobillera) al Beneficiario, el cual transmite una señal de Radiofrecuencia a una Unidad Receptora, que a su vez, envía de manera constante los Eventos presentados al Grupo de Vigilancia Electrónica del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC a través de la Red de Telefonía Celular. El Sistema reporta de manera programada si el Interno se encuentra dentro del radio autorizado de permanencia, dependiendo del área de la vivienda del Beneficiario; en el momento de la instalación de los equipos de Vigilancia Electrónica, se determina el rango permitido de movilidad.   En caso en que el Beneficiario se aleje de la Unidad Receptora en un radio superior al autorizado, se emite la Alarma correspondiente a la violación del Rango al Grupo de Vigilancia Electrónica para realizar las Acciones correspondientes.   * SEGUIMIENTO ACTIVO GPS:   Alternativa del Sistema de Vigilancia Electrónica, consiste en la instalación de un brazalete o tobillera al Beneficiario que a su vez porta en su cintura una Unidad GPS en el caso de la Unidad Star para el posicionamiento global. Esta Unidad graba la información de ubicación permanentemente y la transmite de forma constante al Grupo de Vigilancia Electrónica del Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario INPEC a través de la Red de Telefonía Celular. Igualmente, existe la unidad 1 Track (Transmisor y Receptor compacto) con las mismas funciones del sistema GPS. | * Reconocer el manejo de software de monitoreo. * Registrar en la memoria de La Unidad GPS en forma continua los datos de la ubicación del Interno en la medida que cumpla con el cronograma y las restricciones a los desplazamientos que se le han impuesto. * Verificar la señal generada de los dispositivos instalados a los Internos como sensores de movimiento, transmitidos al Grupo de Vigilancia Electrónica. * Reflejar un buen sentido de percepción y atención a los procedimientos que se adelantan en los equipos de monitoreo. * Controlar la programación de los permisos que impliquen desplazamientos de los Internos a las zonas y con horarios autorizados, por la Autoridad Judicial competente. * Verificar la alarma generada por ausencia de movimiento del Interno, ocurrida por la muerte del Interno o el retiro del brazalete. * Generar un reporte cuando hay movimiento del equipo de monitoreo instalado. * Realizar seguimiento a una serie de Eventos generados por el Sistema de Vigilancia Electrónica. * Mantener el sistema integrado por herramientas de software, hardware, medios de comunicación y personal competente, que permite el monitoreo del Interno en su Domicilio y zonas autorizadas. * Observar el dispositivo de monitoreo activo, que transmite la ubicación del Interno, indicando su lugar de ubicación en las zonas autorizadas y de exclusión. * Informar toda violación a la medida otorgada por la Autoridad Judicial y a los Sistemas de Vigilancia Electrónica. * Registrar la documentación emitida por la Autoridad Competente. * Mantener una observación constante a la pantalla de recepción de eventos teniendo en cuenta la tecnología utilizada en el centro de monitoreo, al igual que en los sistemas de seguridad de los establecimientos de reclusión. * Diferenciar los tipos de señales de acuerdo a los equipos y teniendo en cuenta los protocolos. * Tener en cuenta los niveles de riesgo que emiten las señales de los equipos instalados a cada uno de los internos que se encuentran privados de la libertad con el beneficio de la detención o prisión domiciliaria. | * Responsable en la emisión de mensajes al ciudadano dentro de un proceso de comunicación efectiva, que favorezca las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades relacionadas con sus funciones, control del tiempo y manejo de prioridades. * Cortés y portador de buenos modales de educación en las relaciones interpersonales con compañeros, superiores, clientes y visitantes. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos Institucionales. * Diligente en la atención y el servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y con las normas y procedimientos establecidos. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos para la atención y el servicio al ciudadano. * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. * Estricto y pulcro con su imagen personal. * Cuidadoso en la interpretación y el manejo del propio idioma.   Respetuoso en el desarrollo de las relaciones Organizacionales con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores y visitantes de la Institución. |

|  |
| --- |
| **2.1.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Conocer la base legal por la cual se realizan los procedimientos con el fin de identificar las diferentes señales de los sistemas electrónicos de seguridad que se utilizan en el centro de monitoreo electrónico y los sistemas de seguridad de los establecimientos de reclusión. * Aplicar Los procedimientos establecidos para ejercer el control de los internos que se encuentran con el beneficio de detención domiciliaria a través de los equipos de monitoreo. * Controlar la programación de los permisos que impliquen desplazamientos de los Internos a las zonas y con horarios autorizados, por la Autoridad Judicial competente. * Mantener control sobre los monitores de acuerdo a los procedimientos establecidos para verificar la señal de los GPS instalados. * Informar toda violación a la medida otorgada por la Autoridad Judicial y a los Sistemas de Vigilancia Electrónica. * Registrar la documentación emitida por la Autoridad Competente. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** |
| Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos descritos en la tabla de saberes de acuerdo a los conocimientos y comprensiones sobre la identificación de señales de alarmas de acuerdo a los protocolos. | Observación directa durante la orientación y desarrollo de las competencias en la identificación de señales de alarmas. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | |
| **TECNICA** | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.1.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**2.2 UNIDAD DE APRENDIZAJE 2:** Procesar la información recibida en el sistema de monitoreo, de acuerdo con los protocolos y/o procedimientos establecidos por la organización, requerimientos del cliente y normatividad legal vigente.

**2.2.1TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Ejecución de la seguridad electrónica   Recibido el soporte de instalación, se realizan las coordinaciones pertinentes entre el Director del Establecimiento y el Coordinador del Grupo de Vigilancia Electrónica o a quien éste designe para la activación e instalación del dispositivo, respectivamente.   * PROGRAMACIÓN DE INSTALACIÓN DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO:   Confirmado por parte del Coordinador del Grupo de Vigilancia Electrónica el recibido del soporte de instalación, se realiza la programación de la instalación, la cual se efectúa de manera inmediata en horario hábil de las 7:00 horas a las 16:00 horas a partir de la recepción del soporte por parte del Grupo de Vigilancia Electrónica.   * ORDEN DE INSTALACIÓN:   El Director del Establecimiento por intermedio del Comando de Vigilancia ordena al instalador de campo su traslado con el Interno al domicilio, conforme a la programación acordada en el numeral anterior.   * INSTALACIÓN DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO Y ACTIVACIÓN:   Ubicados en el domicilio del Interno, se le instala físicamente a éste el dispositivo en cualquiera de sus muñecas o tobillos, según sea el caso, quedando instalado el dispositivo.  De todo lo actuado, se dejará registro en el Acta de Instalación, la cual será suscrita por el instalador de campo, el Interno y el técnico de la firma contratista. Del mismo modo, se le entregará al Interno el Manual del usuario y se le prevendrá verbalmente de sus deberes.  Simultáneamente, en coordinación con el Comandante de Vigilancia del Grupo de Vigilancia Electrónica se realizará la activación del Dispositivo Electrónico.   * INICIO DEL MONITOREO:   Activado e instalado el Dispositivo Electrónico al Interno, el Comandante de Vigilancia del Grupo de Vigilancia Electrónica asigna un Operador que será el responsable de monitorear al Interno.   * MANEJO DE EVENTOS:   Conocido el Evento, el Operador del Grupo de Vigilancia Electrónica, lo analiza y clasifica de acuerdo con la severidad del mismo y la Directiva de Gerencia Número 009 de 2010 dando prioridad a los Eventos de Trasgresión y Alarma, los cuales requieren Acciones Correctivas y de mejoramiento inmediatas; los Eventos de Información del Sistema solo requieren Acciones Preventivas.   * EVENTOS QUE GENERAN TRANSGRESIÓN Y ALARMA: * Apertura o Corte de Pulsera:   En caso de no estar disponible la persona designada, se acudirá al Subdirector del Establecimiento y en su defecto, al Comandante de Vigilancia.   * Recibida la información del Evento, el responsable de la Vigilancia Electrónica del Establecimiento de Reclusión programará la verificación física al domicilio del Interno, la cual deberá ser realizada de manera inmediata. Si el Evento se reportare en horas nocturnas, la verificación se efectuará en horario diurno del día siguiente. * Si el Interno no se encontrare al momento de realizar la verificación, se procederá conforme al procedimiento que corresponda. * Concluida la investigación disciplinaria cuyo fallo sea sancionatorio, el Director del Establecimiento, comunica a la Autoridad Judicial el incumplimiento por parte del Interno. * Conocido el Evento, el Operador del Grupo de Vigilancia Electrónica, realiza la verificación telefónica con el fin de conocer la causa del Evento y solicita al Interno que conecte la Unidad de manera inmediata al suministro eléctrico para evitar que ésta se apague; si el Interno no atiende el requerimiento o no es posible establecer comunicación, el Operador informa de manera inmediata al Director del Establecimiento o a la persona designada para la coordinación de Vigilancia Electrónica, utilizando los medios tecnológicos disponibles, tales como avantel, línea telefónica, entre otros. De la misma manera el Comandante de Vigilancia del Grupo de Vigilancia Electrónica, realiza el registro de calidad que envía por Correo Electrónico al Establecimiento Carcelario sobre la ocurrencia del Evento. * En caso de no estar disponible la persona designada, se acudirá al Subdirector del Establecimiento y en su defecto, al Comandante de Vigilancia. * En caso de reincidencia, concluida la investigación disciplinaria cuyo fallo sea sancionatorio, el Director del Establecimiento, comunica a la Autoridad Judicial el incumplimiento por parte del Interno. * Si el Interno no se encontrare al momento de realizar la verificación, se procederá conforme al procedimiento que corresponda. | * Realizar las coordinaciones con el grupo de vigilancia electrónica para la activación e instalación del dispositivo. * Confirmar por parte del grupo de vigilancia electrónica el recibido del soporte de instalación, seguidamente realiza la programación de la instalación en horario hábil de las 07:00 a las 16:00 horas a partir de la recepción del soporte. * Informar al Director del Establecimiento por intermedio del Comando de Vigilancia para que se ordene al instalador de campo su traslado con el Interno al domicilio, conforme a la programación acordada en el numeral anterior. * Ubicar en el domicilio al Interno, luego se le instala físicamente a éste el dispositivo en cualquiera de sus muñecas o tobillos, según sea el caso, quedando instalado el dispositivo. * Dejar registro en el Acta de Instalación, la cual será suscrita por el instalador de campo, el Interno y el técnico de la firma contratista. Del mismo modo, se le entregará al Interno el Manual del usuario y se le prevendrá verbalmente de sus deberes. * Realizar simultáneamente la activación del dispositivo. * Iniciar la Activación e instalar el Dispositivo Electrónico al Interno, posterior a este procedimiento se le informa al Comandante de Vigilancia del Grupo de Vigilancia Electrónica con el fin de que se asigne un Operador que será el responsable de monitorear al Interno. * Manejar los eventos con el apoyo del Operador del Grupo de Vigilancia Electrónica, el cual analiza y clasifica de acuerdo con la severidad del mismo y la Directiva de Gerencia Número 009 de 2010 dando prioridad a los eventos de Trasgresión y Alarma, los cuales requieren Acciones Correctivas y de mejoramiento inmediatas; los eventos de Información del Sistema solo requieren Acciones Preventivas. * Realizar la verificación telefónica con el fin de conocer la causa del Evento e informa de manera inmediata al Director del Establecimiento o la persona designada para la coordinación de Vigilancia Electrónica, utilizando los medios tecnológicos disponibles, tales como avantel, línea telefónica, entre otros. De la misma manera, el Comandante de Vigilancia del Grupo de Vigilancia Electrónica realiza el registro de calidad que envía por Correo Electrónico al Establecimiento Carcelario sobre la ocurrencia del Evento. * Programar la verificación física al domicilio del Interno, la cual deberá ser realizada de manera inmediata. Si el Evento se reportare en horas nocturnas, la verificación se efectuará en horario diurno del día siguiente. * Proceder a la reinstalación del Dispositivo Electrónico, elaborar el Acta correspondiente que firman las personas que realizan la visita y el Interno. El Director del Establecimiento ordena la respectiva investigación para establecer la presunta responsabilidad del Interno; el informe de Trasgresión y el Acta servirán como soporte de la investigación. * Informar el incumplimiento de la medida una vez se tenga un fallo de la investigación disciplinaria. * Programar la verificación física al domicilio o zona autorizada (Trabajo o Estudio), se elabora el informe correspondiente y la respectiva Acta de lo evidenciado que firman las personas responsables de la visita y el Interno. El Director del Establecimiento de Reclusión ordena la investigación a que hubiere lugar, para establecer la presunta responsabilidad del Interno. El Acta servirá como soporte de la investigación del Interno, la cual deberá ser realizada de manera inmediata. * Ejecutar el procedimiento de acuerdo a lo establecido en la norma en caso de no encontrarse el interno en su domicilio en el momento de efectuarse la verificación del cumplimiento de la medida. | * Responsable en la emisión de mensajes al ciudadano dentro de un proceso de comunicación efectiva, que favorezca las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades relacionadas con sus funciones, control del tiempo y manejo de prioridades. * Cortés y portador de buenos modales de educación en las relaciones interpersonales con compañeros, superiores, clientes y visitantes. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos Institucionales. * Diligente en la atención y el servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y con las normas y procedimientos establecidos. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos para la atención y el servicio al ciudadano. * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. * Estricto y pulcro con su imagen personal. * Cuidadoso en la interpretación y el manejo del propio idioma. * Respetuoso en el desarrollo de las relaciones Organizacionales con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores y visitantes de la Institución. |

**2.2.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Seleccionar y priorizar todos los eventos que se encuentran en la pantalla según los procedimientos.
* Analizar la señal que requiere atención teniendo en cuenta los protocolos y registros históricos del sistema.
* Verificar de acuerdo a las órdenes del supervisor en el sitio donde se registró la señal teniendo en cuente los procedimientos.
* Notificar sobre la ocurrencia comprobada del evento a las autoridades competentes teniendo en cuenta las normas legales.
* Consignar la información en el software de monitoreo siguiendo los parámetros.
* Informar de manera inmediata al encargado del centro de monitoreo las novedades presentadas de acuerdo al procedimiento.
* Utilizar los recursos necesarios para dar la atención al evento presentado de acuerdo con los procedimientos.

**2.2.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.2.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Monitorear los sistemas electrónicos de seguridad según procedimientos de la organización y normas vigentes. | | |
| **Unidad de Aprendizaje No. 2:** Procesar la información recibida en el sistema de monitoreo, de acuerdo con los protocolos y/o procedimientos establecidos por la organización, requerimientos del cliente y normatividad legal vigente. | | **Duración:** 48 Horas  **TOTAL** 48 Horas |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Ejecución de la seguridad electrónica   Recibido el soporte de instalación, se realizan las coordinaciones pertinentes entre el Director del Establecimiento y el Coordinador del Grupo de Vigilancia Electrónica o a quien éste designe para la activación e instalación del dispositivo, respectivamente.   * PROGRAMACIÓN DE INSTALACIÓN DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO:   Confirmado por parte del Coordinador del Grupo de Vigilancia Electrónica el recibido del soporte de instalación, se realiza la programación de la instalación, la cual se efectúa de manera inmediata en horario hábil de las 7:00 horas a las 16:00 horas a partir de la recepción del soporte por parte del Grupo de Vigilancia Electrónica.   * ORDEN DE INSTALACIÓN:   El Director del Establecimiento por intermedio del Comando de Vigilancia ordena al instalador de campo su traslado con el Interno al domicilio, conforme a la programación acordada en el numeral anterior.   * INSTALACIÓN DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO Y ACTIVACIÓN:   Ubicados en el domicilio del Interno, se le instala físicamente a éste el dispositivo en cualquiera de sus muñecas o tobillos, según sea el caso, quedando instalado el dispositivo.  De todo lo actuado, se dejará registro en el Acta de Instalación, la cual será suscrita por el instalador de campo, el Interno y el técnico de la firma contratista. Del mismo modo, se le entregará al Interno el Manual del usuario y se le prevendrá verbalmente de sus deberes.  Simultáneamente, en coordinación con el Comandante de Vigilancia del Grupo de Vigilancia Electrónica se realizará la activación del Dispositivo Electrónico.   * INICIO DEL MONITOREO:   Activado e instalado el Dispositivo Electrónico al Interno, el Comandante de Vigilancia del Grupo de Vigilancia Electrónica asigna un Operador que será el responsable de monitorear al Interno.   * MANEJO DE EVENTOS:   Conocido el Evento, el Operador del Grupo de Vigilancia Electrónica, lo analiza y clasifica de acuerdo con la severidad del mismo y la Directiva de Gerencia Número 009 de 2010 dando prioridad a los Eventos de Trasgresión y Alarma, los cuales requieren Acciones Correctivas y de mejoramiento inmediatas; los Eventos de Información del Sistema solo requieren Acciones Preventivas.   * EVENTOS QUE GENERAN TRANSGRESIÓN Y ALARMA: * Apertura o Corte de Pulsera:   En caso de no estar disponible la persona designada, se acudirá al Subdirector del Establecimiento y en su defecto, al Comandante de Vigilancia.   * Recibida la información del Evento, el responsable de la Vigilancia Electrónica del Establecimiento de Reclusión programará la verificación física al domicilio del Interno, la cual deberá ser realizada de manera inmediata. Si el Evento se reportare en horas nocturnas, la verificación se efectuará en horario diurno del día siguiente. * Si el Interno no se encontrare al momento de realizar la verificación, se procederá conforme al procedimiento que corresponda. * Concluida la investigación disciplinaria cuyo fallo sea sancionatorio, el Director del Establecimiento, comunica a la Autoridad Judicial el incumplimiento por parte del Interno. * Conocido el Evento, el Operador del Grupo de Vigilancia Electrónica, realiza la verificación telefónica con el fin de conocer la causa del Evento y solicita al Interno que conecte la Unidad de manera inmediata al suministro eléctrico para evitar que ésta se apague; si el Interno no atiende el requerimiento o no es posible establecer comunicación, el Operador informa de manera inmediata al Director del Establecimiento o a la persona designada para la coordinación de Vigilancia Electrónica, utilizando los medios tecnológicos disponibles, tales como avantel, línea telefónica, entre otros. De la misma manera el Comandante de Vigilancia del Grupo de Vigilancia Electrónica, realiza el registro de calidad que envía por Correo Electrónico al Establecimiento Carcelario sobre la ocurrencia del Evento. * En caso de no estar disponible la persona designada, se acudirá al Subdirector del Establecimiento y en su defecto, al Comandante de Vigilancia. * En caso de reincidencia, concluida la investigación disciplinaria cuyo fallo sea sancionatorio, el Director del Establecimiento, comunica a la Autoridad Judicial el incumplimiento por parte del Interno. * Si el Interno no se encontrare al momento de realizar la verificación, se procederá conforme al procedimiento que corresponda. | * Realizar las coordinaciones con el grupo de vigilancia electrónica para la activación e instalación del dispositivo. * Confirmar por parte del grupo de vigilancia electrónica el recibido del soporte de instalación, seguidamente realiza la programación de la instalación en horario hábil de las 07:00 a las 16:00 horas a partir de la recepción del soporte. * Informar al Director del Establecimiento por intermedio del Comando de Vigilancia para que se ordene al instalador de campo su traslado con el Interno al domicilio, conforme a la programación acordada en el numeral anterior. * Ubicar en el domicilio al Interno, luego se le instala físicamente a éste el dispositivo en cualquiera de sus muñecas o tobillos, según sea el caso, quedando instalado el dispositivo. * Dejar registro en el Acta de Instalación, la cual será suscrita por el instalador de campo, el Interno y el técnico de la firma contratista. Del mismo modo, se le entregará al Interno el Manual del usuario y se le prevendrá verbalmente de sus deberes. * Realizar simultáneamente la activación del dispositivo. * Iniciar la Activación e instalar el Dispositivo Electrónico al Interno, posterior a este procedimiento se le informa al Comandante de Vigilancia del Grupo de Vigilancia Electrónica con el fin de que se asigne un Operador que será el responsable de monitorear al Interno. * Manejar los eventos con el apoyo del Operador del Grupo de Vigilancia Electrónica, el cual analiza y clasifica de acuerdo con la severidad del mismo y la Directiva de Gerencia Número 009 de 2010 dando prioridad a los eventos de Trasgresión y Alarma, los cuales requieren Acciones Correctivas y de mejoramiento inmediatas; los eventos de Información del Sistema solo requieren Acciones Preventivas. * Realizar la verificación telefónica con el fin de conocer la causa del Evento e informa de manera inmediata al Director del Establecimiento o la persona designada para la coordinación de Vigilancia Electrónica, utilizando los medios tecnológicos disponibles, tales como avantel, línea telefónica, entre otros. De la misma manera, el Comandante de Vigilancia del Grupo de Vigilancia Electrónica realiza el registro de calidad que envía por Correo Electrónico al Establecimiento Carcelario sobre la ocurrencia del Evento. * Programar la verificación física al domicilio del Interno, la cual deberá ser realizada de manera inmediata. Si el Evento se reportare en horas nocturnas, la verificación se efectuará en horario diurno del día siguiente. * Proceder a la reinstalación del Dispositivo Electrónico, elaborar el Acta correspondiente que firman las personas que realizan la visita y el Interno. El Director del Establecimiento ordena la respectiva investigación para establecer la presunta responsabilidad del Interno; el informe de Trasgresión y el Acta servirán como soporte de la investigación. * Informar el incumplimiento de la medida una vez se tenga un fallo de la investigación disciplinaria. * Programar la verificación física al domicilio o zona autorizada (Trabajo o Estudio), se elabora el informe correspondiente y la respectiva Acta de lo evidenciado que firman las personas responsables de la visita y el Interno. El Director del Establecimiento de Reclusión ordena la investigación a que hubiere lugar, para establecer la presunta responsabilidad del Interno. El Acta servirá como soporte de la investigación del Interno, la cual deberá ser realizada de manera inmediata. * Ejecutar el procedimiento de acuerdo a lo establecido en la norma en caso de no encontrarse el interno en su domicilio en el momento de efectuarse la verificación del cumplimiento de la medida. | * Responsable en la emisión de mensajes al ciudadano dentro de un proceso de comunicación efectiva, que favorezca las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades relacionadas con sus funciones, control del tiempo y manejo de prioridades. * Cortés y portador de buenos modales de educación en las relaciones interpersonales con compañeros, superiores, clientes y visitantes. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos Institucionales. * Diligente en la atención y el servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y con las normas y procedimientos establecidos. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos para la atención y el servicio al ciudadano. * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. * Estricto y pulcro con su imagen personal. * Cuidadoso en la interpretación y el manejo del propio idioma. * Respetuoso en el desarrollo de las relaciones Organizacionales con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores y visitantes de la Institución. |

|  |
| --- |
| **2.2.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Selecciona y priorizar todos los eventos que se encuentran en la pantalla según los procedimientos. * Analiza la señal que requiere atención teniendo en cuenta los protocolos y registros históricos del sistema. * Verifica de acuerdo a las órdenes del supervisor en el sitio donde se registró la señal teniendo en cuente los procedimientos. * Notifica sobre la ocurrencia comprobada del evento a las autoridades competentes teniendo en cuenta las normas legales. * Consigna la información en el software de monitoreo siguiendo los parámetros. * Informa de manera inmediata al encargado del centro de monitoreo las novedades presentadas de acuerdo al procedimiento. * Utiliza los recursos necesarios para dar la atención al evento presentado de acuerdo con los procedimientos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **2.2.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** | |
| Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos descritos en tabla de valores. | Observación directa durante la orientación y desarrollo de las competencias en el procesamiento de la información cuando se genere un evento  **PRODUCTO**  Registro de atención de señales. | |
| **2.2.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | | |
| **TECNICA** | | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.2.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**UNIDAD 3. PERFIL DEL DOCENTE**

**REQUISITOS ACADEMICOS**

Funcionario del Cuerpo de Custodia y Vigilancia con certificación de curso en la competencia relacionada en la norma y/o técnicos, tecnólogos o profesionales en administración de empresas, administración pública, derecho, ingeniero de sistemas, psicología, trabajo social licenciatura en educación física, antropólogo, sociología y otras afines con la norma; además acreditar curso, diplomado o especialización en docencia universitaria o pedagogía básica.

**EXPERIENCIA LABORAL**

Mínimo 2 años de experiencia en actividades propias del área.

**COMPETENCIAS ACTITUDINALES**

* Demostrar responsabilidad en el desempeño de sus funciones.
* Utilizar los canales de comunicación y las relaciones interpersonales con base en el respeto y la tolerancia.
* Trabajar en equipo.
* Garantizar la confortabilidad del medio para la realización de secciones de innovación.
* Identificar, formular y resolver problemas
* Pensar con enfoque sistémico.
* Aprender permanentemente.
* Desarrollar y ejercer la autonomía.
* Interactuar en el desarrollo de procesos.

**COMPETENCIAS PEDAGOGICAS**

* Evaluar las competencias de los estudiantes de acuerdo con los estándares establecidos.
* Concertar los planes de mejoramiento, evaluación y seguimiento de acuerdo con las necesidades del estudiante..
* Diseñar ambientes de aprendizaje para el desarrollo de los planes de formación y evaluación.
* Orientar los procesos de aprendizaje, evaluación según los planes concertados.

Desarrollar procesos de administración educativa de acuerdo con la normatividad institucional.

***ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL***

***Grupo de Formación Profesional***

***TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS PENITENCIARIOS***

MODULO IV

***ATENDER SITUACIONES DE EMERGENCIA EN EL SERVICIO SEGUN PLAN DE EMERGENCIA DEL CLIENTE Y NORMAS VIGENTES***

**CAPITULO I**

**NORMA DE COMPETENCIA**

Atender situaciones de emergencia en el servicio según plan de emergencia del cliente y normas vigentes.

**Norma No. 260401003.**

**UNIDAD I ELEMENTOS DE COMPETENCIA**

* Clasificar las situaciones de emergencias de acuerdo con las características del servicio y los procedimientos establecidos por la organización.
* Controlar situaciones de emergencias de acuerdo con el plan de emergencia, la normatividad vigente y los procedimientos establecidos por el cliente.

|  |
| --- |
| **COMPONENTES NORMATIVOS** |

|  |
| --- |
| **1.1 ELEMENTO DE COMPETENCIA 1**   * Clasificar las situaciones de emergencias de acuerdo con las características del servicio y los procedimientos establecidos por la organización. |

|  |
| --- |
| **1.1.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, La situación de emergencia se identifica de acuerdo con las normas de seguridad industrial y seguridad física.  B, Los panoramas de riesgos son analizados de acuerdo con procedimientos establecidos por la organización  C, La evaluación de la gravedad de los riesgos es realizada siguiendo los protocolos de análisis de los mismos  D, Las prioridades de los riesgos son establecidas de acuerdo con la gravedad de los mismos. |

|  |
| --- |
| **1.1.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Conocimiento del entorno. (a, b, d)  02, Técnicas de observación y descripción. (a, b, c, d)  03, Normas de seguridad industrial, salud ocupacional, seguridad física y normatividad legal vigente. (a, b, c, d)  04, Procedimientos de clasificación de emergencias. (a, b, c, d)  05, Semiótica o estudio de los signos. (a, d)  06, Procesos de percepción y atención ( a, b, c, d)  07, Lenguaje técnico ( a, b, c, d) |

|  |
| --- |
| **1.1.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| TIPO DE INSTALACION  Abiertas, cerradas  TIPOS DE COMUNICACIÓN  Orales, escritos, señales  ATENCION DE EMERCENCIAS  Personas o instalaciones.  TIPOS DE SITUACIONES DE EMERGENCIAS  Naturales o provocadas, accidentales.  MEDIOS DE CLASIFICACION  Manual, electrónico |

|  |
| --- |
| **1.1.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Proactividad y pertinencia en la clasificación de emergencias en situaciones reales y / o simuladas.  CONOCIMIENTO  1. Prueba oral, escrita sobre conocimientos que cubra el elemento de competencia.  PRODUCTO  1. Formatos ,minuta y / o informe de la clasificación de emergencias |

|  |
| --- |
| **1.2 ELEMENTO DE COMPETENCIA 2**   * Controlar situaciones de emergencias de acuerdo con el plan de emergencia, la normatividad vigente y los procedimientos establecidos por el cliente. |

|  |
| --- |
| **1.2.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, La situación de emergencia es atendida aplicando los protocolos de seguridad física, seguridad industrial y salud ocupacional establecidas por el cliente.  B, La situación de emergencia es atendida empleando y optimizando los recursos disponibles  C, Los elementos de protección son utilizados, de acuerdo con las situaciones de emergencia  D, La situación de emergencia atendida, es reportada de acuerdo con las consignas y protocolos establecidos por el cliente. |

|  |
| --- |
| **1.2.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Modalidades y características del servicio (a, b, c, d)  02, Protocolos establecidos en la atención de situaciones de emergencias (a, b, c, d)  03, Normas de seguridad industrial, salud ocupacional y normatividad legal vigente (a, b, c, d)  04, Técnicas y medios de comunicación ( a, b, c, d )  05, Estructura organizacional ( d)  06, Autocontrol ( a, b, c ,d, )  07, Liderazgo y trabajo en equipo (a, b, c, d )  08, Técnicas de observación ( a, b, c, d) |

|  |
| --- |
| **1.2.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN  Tecnológicos, señales verbales o visuales  TIPO DE ORGANIZACIÓN  : pública , privada, mixtas  TIPOS DE RECURSOS  Electrónicos, especiales , animales y humanos  TIPO DE INSTALACIONES  Abiertas, cerradas  ATENCION DE EMERCENCIAS  Personas o instalaciones  SITUACIONES DE EMERGENCIA  Naturales, provocadas, accidentales |

|  |
| --- |
| **1.2.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Proactividad, oportunidad y pertinencia en el control de emergencia situaciones reales y / o simuladas  CONOCIMIENTO  1. Pruebas orales, escritas que abarque el elemento de competencia.  PRODUCTO  1. Minuta y / o informe de eventos de emergencia controlados |

**UNIDAD 2. UNIDADES DE APRENDIZAJE**

* Clasificar las situaciones de emergencias de acuerdo con las características del servicio y los procedimientos establecidos por la organización.
* Reportar las amenazas riesgos y/o vulnerabilidades identificadas de acuerdo con los procedimientos del cliente y empresa de seguridad.

**2.1 UNIDAD DE APRENDIZAJE 1:** Clasificar las situaciones de emergencias de acuerdo con las características del servicio y los procedimientos establecidos por la organización.

**2.1.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Conceptos básicos del plan de emergencia   Brigadas de emergencia (comités)  Fases preventivas y de control  Panoramas de amenazas, riesgos y/o vulnerabilidades.  Clasificación  Zonas de riesgo.  Metodología para el análisis de riesgos   * Como parte del Plan Nacional de Prevención de Desastres dentro del cuál se ubica el Plan de Emergencias de toda institución y a través de este se debe informar los conceptos básicos de la brigada de emergencias y su marco conceptual. * Protocolos establecidos en la atención de situaciones de emergencias * Normas de seguridad industrial, salud ocupacional y normatividad legal vigente * Técnicas y medios de comunicación. * Estructura organizacional. | * Responde eficientemente a un evento adverso que genere alteraciones en la cotidianidad del (INPEC) * Identifica las situaciones de emergencia de acuerdo a las normas de seguridad industrial y seguridad física. * Minimiza las pérdidas de vida y bienes derivadas de eventos adversos no deseados en el (INPEC). * Analiza los panoramas de riesgos de acuerdo a los procedimientos establecidos. * Evacua las instalaciones en el menor tiempo posible, desplazándose a lugares de menor riesgo, llevando consigo a los ocupantes que se encuentren en la sede. * Evalúa la gravedad de los riesgos siguiendo los protocolos de análisis. * Minimiza el número de lesionados por efecto de la emergencia o de las acciones en evacuación. * Optimiza la utilización de equipos para lograr mejores resultados con la combinación hombre-equipo. * Establece prioridades de los riesgos con base a la gravedad de los mismos | * Líder, con capacidades de controlar y mantener la calma en situaciones de alteración del orden interno. * Proactivo y tener pertinencia en la clasificación de emergencias en situaciones reales y / o simuladas. * Autocontrol en situaciones de emergencia * Liderazgo y trabajo en equipo * Posee Técnicas de observación |

**2.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Identificar las situaciones de emergencia de acuerdo a las normas de seguridad industrial y seguridad física.
* Conocer los protocolos establecidos en la atención de situaciones de emergencia.
* Analizar de acuerdo a los procedimientos establecidos, los panoramas de riesgos.
* Aplicar las técnicas y los medios de comunicación disponibles para atender cualquier tipo de emergencia en los establecimientos generando un control sobre las diferentes situaciones de riesgo y ejerciendo la evacuación de las personas en orden.
* Realizar de acuerdo a los protocolos establecidos una evaluación de la gravedad de los riesgos que se generan en una emergencia.

**2.1.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.1.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Atender situaciones de emergencia en el servicio según plan de emergencia del cliente y normas vigentes. | | | |
| **Unidad de Aprendizaje No.1:** Clasificar las situaciones de emergencias de acuerdo con las características del servicio y los procedimientos establecidos por la organización. | | | **Duración** 48 Horas  **TOTAL** 48 Horas |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** | |
| * Conceptos básicos del plan de emergencia   Brigadas de emergencia (comités)  Fases preventivas y de control  Panoramas de amenazas, riesgos y/o vulnerabilidades.  Clasificación  Zonas de riesgo.  Metodología para el análisis de riesgos   * Como parte del Plan Nacional de Prevención de Desastres dentro del cual se ubica el Plan de Emergencias de toda institución y a través de este se debe informar los conceptos básicos de la brigada de emergencias y su marco conceptual. * Protocolos establecidos en la atención de situaciones de emergencias * Normas de seguridad industrial, salud ocupacional y normatividad legal vigente * Técnicas y medios de comunicación. * Estructura organizacional. | * Responde eficientemente a un evento adverso que genere alteraciones en la cotidianidad del (INPEC) * Identifica las situaciones de emergencia de acuerdo a las normas de seguridad industrial y seguridad física. * Minimiza las pérdidas de vida y bienes derivadas de eventos adversos no deseados en el (INPEC). * Analiza los panoramas de riesgos de acuerdo a los procedimientos establecidos. * Evacua las instalaciones en el menor tiempo posible, desplazándose a lugares de menor riesgo, llevando consigo a los ocupantes que se encuentren en la sede. * Evalúa la gravedad de los riesgos siguiendo los protocolos de análisis. * Minimiza el número de lesionados por efecto de la emergencia o de las acciones en evacuación. * Optimiza la utilización de equipos para lograr mejores resultados con la combinación hombre-equipo. * Establece prioridades de los riesgos con base a la gravedad de los mismos | * Líder, con capacidades de controlar y mantener la calma en situaciones de alteración del orden interno. * Proactivo y tener pertinencia en la clasificación de emergencias en situaciones reales y / o simuladas. * Autocontrol en situaciones de emergencia * Liderazgo y trabajo en equipo * Posee Técnicas de observación | |

|  |
| --- |
| **2.1.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Identifica las situaciones de emergencia de acuerdo a las normas de seguridad industrial y seguridad física. * Conoce los protocolos establecidos en la atención de situaciones de emergencia. * Analiza de acuerdo a los procedimientos establecidos, los panoramas de riesgos. * Aplica las técnicas y los medios de comunicación disponibles para atender cualquier tipo de emergencia en los establecimientos generando un control sobre las diferentes situaciones de riesgo y ejerciendo la evacuación de las personas en orden. * Realiza de acuerdo a los protocolos establecidos una evaluación de la gravedad de los riesgos que se generan en una emergencia. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** |
| Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos. | Observación directa durante la orientación y desarrollo de las competencias en el proceso proactividad y pertenencia en la clasificación de emergencias en situaciones reales y/o simuladas.  **PRODUCTO**  Realizar formatos, minuta y/o informe de la clasificación de emergencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | |
| **TECNICA** | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.1.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**2.2 UNIDAD DE APRENDIZAJE 2:** Controlar situaciones de emergencias de acuerdo con el plan de emergencia, la normatividad vigente y los procedimientos establecidos por el cliente.

**2.2.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Clasificación de las amenazas * Clasificación de las emergencias según su origen * Análisis de vulnerabilidad. * Metodología para la elaboración del diagnóstico de vulnerabilidad de las instalaciones del INPEC * identificación de factores de riesgo o amenazas * Valoración de factores de riesgo * Recursos humanos * Recursos logísticos * Recursos económicos * Botiquín de primeros auxilios * Extintores * Dotación y equipos de emergencia * Plan de acción * Capacitación y entrenamiento * Capacitación * Director, comandante de vigilancia, comité de emergencia, grupos operativos y de staff. * Personal (grupos operativos, servidores públicos, contratistas, internos) * Brigada de emergencia * Comunicaciones en caso de emergencia * Funciones y tareas de comunicación * Alarma * Organigrama de plan de emergencias * Mando y dirección * Cadena de llamadas * Cadena de llamadas interna * Cadena de llamadas externa * Elementos de protección para atender emergencias. | * Analizar y comprender los protocolos relacionados con la seguridad física, seguridad industrial y la salud ocupacional establecidas * Utilizar los recursos necesarios y disponibles para atender todas las situaciones de emergencia que se puedan presentar en el interior de los establecimientos teniendo en cuenta los procedimientos establecidos. * Utilizar los elementos de protección de acuerdo a las situaciones de emergencia y las normas establecidas. * Reportar las situaciones de emergencia de acuerdo con las consignas y protocolos establecidos. * Establecer a través de los análisis de riesgos los factores de peligro en las estructuras. * Revisar constantemente los equipos y elementos que componen el material de logística requerido frente a las situaciones de emergencia. * Mantener actualizado en todos los procedimientos y métodos para la atención de emergencias que se adopten por parte del instituto. | * Líder, con capacidades de controlar y mantener la calma en situaciones de alteración del orden interno. * Proactivo y tener pertinencia en la clasificación de emergencias en situaciones reales y / o simuladas. * Mantiene el autocontrol en situaciones de emergencia * Liderazgo y trabajo en equipo * Realiza Técnicas de observación * Desarrolla habilidades que le permiten tomar decisiones frente a las situaciones de emergencia. |

**2.2.2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Aplicar normas básicas de seguridad, seguridad física y salud ocupacional.
* Analizar y aplicar los protocolos establecidos para atender las situaciones de emergencia.
* Dar buen uso a los elementos destinados para atender las situaciones de emergencia, verificando constantemente su buen estado para la utilización en caso de ser requeridos.
* Reconocer los elementos de bioseguridad para la protección de los integrantes de las brigadas de emergencia y mantener en buen estado físico y de reserva en caso de ser requeridos por las brigadas.
* Atender en forma oportuna cualquier situación que se presente al interior de los establecimientos desarrollando conciencia en quienes cumplen las funciones de brigadistas, como la responsabilidad de evacuar ordenadamente las estructuras y atender de manera permanente todos los eventos presentados durante las situaciones de emergencia.
* Realizar los respectivos informes y/o reportes sobre las situaciones de emergencia presentadas relacionando un balance de las actividades realizadas por parte de las brigadas de emergencia.

**2.2.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.2.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Atender situaciones de emergencia en el servicio según plan de emergencia del cliente y normas vigentes. | | | |
| **Unidad de Aprendizaje No.2:** Controlar situaciones de emergencias de acuerdo con el plan de emergencia, la normatividad vigente y los procedimientos establecidos por el cliente. | | | **Duración:** 48 Horas  **TOTAL** 48 Horas |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** | |
| * Clasificación de las amenazas * Clasificación de las emergencias según su origen * Análisis de vulnerabilidad. * Metodología para la elaboración del diagnóstico de vulnerabilidad de las instalaciones del INPEC * identificación de factores de riesgo o amenazas * Valoración de factores de riesgo * Recursos humanos * Recursos logísticos * Recursos económicos * Botiquín de primeros auxilios * Extintores * Dotación y equipos de emergencia * Plan de acción * Capacitación y entrenamiento * Capacitación * Director, comandante de vigilancia, comité de emergencia, grupos operativos y de staff. * Personal (grupos operativos, servidores públicos, contratistas, internos) * Brigada de emergencia * Comunicaciones en caso de emergencia * Funciones y tareas de comunicación * Alarma * Organigrama de plan de emergencias * Mando y dirección * Cadena de llamadas * Cadena de llamadas interna * Cadena de llamadas externa * Elementos de protección para atender emergencias. | * Analizar y comprender los protocolos relacionados con la seguridad física, seguridad industrial y la salud ocupacional establecidas * Utilizar los recursos necesarios y disponibles para atender todas las situaciones de emergencia que se puedan presentar en el interior de los establecimientos teniendo en cuenta los procedimientos establecidos. * Utilizar los elementos de protección de acuerdo a las situaciones de emergencia y las normas establecidas. * Reportar las situaciones de emergencia de acuerdo con las consignas y protocolos establecidos. * Establecer a través de los análisis de riesgos los factores de peligro en las estructuras. * Revisar constantemente los equipos y elementos que componen el material de logística requerido frente a las situaciones de emergencia. * Mantener actualizado en todos los procedimientos y métodos para la atención de emergencias que se adopten por parte del instituto. | * Líder, con capacidades de controlar y mantener la calma en situaciones de alteración del orden interno. * Proactivo y tener pertinencia en la clasificación de emergencias en situaciones reales y / o simuladas. * Mantiene el autocontrol en situaciones de emergencia * Liderazgo y trabajo en equipo * Realiza Técnicas de observación * Desarrolla habilidades que le permiten tomar decisiones frente a las situaciones de emergencia. | |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** |
| Prueba oral y escrita para evaluar conocimientos. | Observación directa durante la orientación y desarrollo de las competencias en la proactividad, oportunidad y pertenencia en el control de emergencias y situaciones reales y/o simuladas  **PRODUCTO**  Minuta y/o informe de eventos de emergencia controlada. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | |
| **TECNICA** | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.2.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**UNIDAD 3. PERFIL DEL DOCENTE**

**REQUISITOS ACADEMICOS**

Funcionario del Cuerpo de Custodia y Vigilancia con certificación de curso en la competencia relacionada en la norma y/o técnicos, tecnólogos o profesionales en administración de empresas, administración pública, derecho, ingeniero de sistemas, psicología, trabajo social licenciatura en educación física, antropólogo, sociología y otras afines con la norma; además acreditar curso, diplomado o especialización en docencia universitaria o pedagogía básica.

**EXPERIENCIA LABORAL**

Mínimo 2 años de experiencia en actividades propias del área.

**COMPETENCIAS ACTITUDINALES**

* Demostrar responsabilidad en el desempeño de sus funciones.
* Utilizar los canales de comunicación y las relaciones interpersonales con base en el respeto y la tolerancia.
* Trabajar en equipo.
* Garantizar la confortabilidad del medio para la realización de secciones de innovación.
* Identificar, formular y resolver problemas
* Pensar con enfoque sistémico.
* Aprender permanentemente.
* Desarrollar y ejercer la autonomía.
* Interactuar en el desarrollo de procesos.

**COMPETENCIAS PEDAGOGICAS**

* Evaluar las competencias de los estudiantes de acuerdo con los estándares establecidos.
* Concertar los planes de mejoramiento, evaluación y seguimiento de acuerdo con las necesidades del estudiante.
* Diseñar ambientes de aprendizaje para el desarrollo de los planes de formación y evaluación.
* Orientar los procesos de aprendizaje, evaluación según los planes concertados.

Desarrollar procesos de administración educativa de acuerdo con la normatividad institucional.

***ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL***

***Grupo de Formación Profesional***

***TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS PENITENCIARIOS***

MODULO V

***FACILITAR EL SERVICIO A LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS DE ACUERDO CON LAS POLITICAS DE LA ORGANIZACION***

**CAPITULO I**

**NORMA DE COMPETENCIA**

Facilitar el servicio a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.

**Norma No. 210601010.**

**UNIDAD I ELEMENTOS DE COMPETENCIA**

* Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
* Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización.

|  |
| --- |
| **COMPONENTES NORMATIVOS** |

|  |
| --- |
| **1.1 ELEMENTO DE COMPETENCIA 1**  Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización. |

|  |
| --- |
| **1.1.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, La atención ofrecida favorece las relaciones de la empresa con el cliente.  B, La presentación personal cumple con los protocolos de servicio e identidad corporativa.  C, La atención personalizada cumple con los estándares de servicio de calidad de la organización.  D, El servicio prestado cumple con los requisitos de los clientes.  E, La información requerida por los clientes es suministrada de acuerdo con procedimientos organizacionales.  F, Las formas de comunicación responden a las necesidades del cliente.  G, La calidad del servicio ofrecido es evaluado de acuerdo con los estándares adoptados por la organización. |

|  |
| --- |
| **1.1.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Servicio (a, b, d, g).  02, Clientes (a, d, e, f).  03, Ciclo de servicio (a, e).  04, Evaluación de servicio (g).  05, Comunicación (b, c, e, f).  06, Libreta de calificaciones (g).  07, Concepto y manejo de información (e, f).  08, Políticas de la organización (a).  09, Etiqueta y protocolo (a, b).  10, Normas de calidad de servicio (c, g). |

|  |
| --- |
| **1.1.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| TIPOS DE CLIENTES  Internos y externos.  FORMAS DE COMUNICACIÓN HUMANA  Verbal y no verbal. |

|  |
| --- |
| **1.1.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Observación de la actitud de servicio frente a cinco clientes diferentes.  CONOCIMIENTO  1. Cuestionario y/o análisis de casos.  PRODUCTO  1. Cinco encuestas de satisfacción del servicio.  2. Un informe corto sobre los resultados de la evaluación de servicio. |

|  |
| --- |
| **1.2 ELEMENTO DE COMPETENCIA 2**  Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización. |

|  |
| --- |
| **1.2.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| A, La atención telefónica se realiza de acuerdo con protocolos organizacionales.  B, La información empresarial es expresada con claridad y fluidez.  C, Los mensajes electrónicos relacionados con los clientes, son redactados con claridad, precisión y normas de cortesía.  D, El asunto demandado por los clientes es resuelto buscando alternativas de solución.  E, El tiempo de atención cumple con los estándares organizacionales.  F, La atención a los clientes es documentada de acuerdo con las políticas establecidas para la trazabilidad. |

|  |
| --- |
| **1.2.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Protocolo empresarial (a, c, d).  02, Protocolo internacional (a, b,c, d).  03, Normas de cortesía (a, b,c, d, e, f).  04, Visión, misión y normas internas de la organización (a, b,c, d).  05, Portafolio de servicios (a, b,c, d, e, f).  06, Tecnologías de la información y comunicación (a, c).  07, Manual de funciones y procedimientos (b).  08, Expresión oral y escrita (a, c).  09, Administración del tiempo ( e ).  10, Normas de calidad. (e, f).  11, Trazabilidad del servicio (f ). |

|  |
| --- |
| **1.2.3RANGOS DE APLICACIÓN** |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN  Telefónicos, impresos, electrónicos.  TIPOS DE CLIENTES  Internos y externos.  FORMAS DE COMUNICACIÓN HUMANA  Verbal y no verbal. |

|  |
| --- |
| **1.2.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  1. Observación durante la atención al cliente utilizando los medios de comunicación organizacionales.  CONOCIMIENTO  1. Cuestionario y/o análisis de casos.  PRODUCTO  1. Informe de trazabilidad del servicio de un cliente. |

**UNIDAD 2. UNIDADES DE APRENDIZAJE**

* Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.
* Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización.

**2.1 UNIDAD DE APRENDIZAJE 1:** Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización.

**2.1.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Imagen Personal.   - Autocuidado  - Aspectos de Presentación Personal  - Porte correcto del uniforme.  - Actitud  - Comportamientos basados en los principios de amabilidad calidez y eficiencia en el servicio.   * Institución Pública   - Concepto  - INPEC Entidad pública  - Misión  - Visión  - Políticas  - Objetivos  - Principios  - Estrategias  - Valores corporativos  - Fundamentos normativos que apoyan el servicio al ciudadano   * Servicio como proceso de atención.   - Enfoque integral del Servicio  - Estrategias de Atención  - Valor agregado   * Fundamentos de Gestión de la Calidad.   - Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente.  - Mejora continua durante los procesos de servicio al cliente.   * Perfil Profesional   - Comportamientos éticos.  - Aspecto Intelectual.  - Competencias Laborales.   * Importancia de Registros documentales   - Fundamentos de conservación documental.  -Soportes documentales. | * Emplear la identidad Institucional en la presentación personal. * Dar cumplimiento al manual del porte de uniforme. * Interpretar la identidad Institucional. * Contextualizar la misión, principios y valores corporativos. * Demostrar sentido de pertenencia e identidad Institucional. * Aplicar las normas, procesos y políticas de la Institución. * Suministrar la información requerida por el ciudadano de acuerdo con los lineamientos y procesos de la Institución. * Interpretar las reglamentaciones Institucionales para la atención y el servicio. * Aplicar los estándares de calidad en la atención personalizada. * Interpretar las normas y los estándares de calidad. * Aplicar las normas de Gestión de la Calidad, en cuanto a mejora continua en el servicio al ciudadano. * Interpretar el manual de procesos y procedimientos del Instituto, para el servicio al ciudadano. * Utilizar el vocabulario y actitud adecuada, relacionado con la atención que favorezca las relaciones Institucionales con el ciudadano, cara a cara y a través de los medios tecnológicos. * Documentar el servicio al ciudadano de acuerdo con las políticas y la trazabilidad. * Registrar los ciudadanos que ingresan a la Institución. * Conservar la documentación relacionada con el servicio al ciudadano. | * Responsable en la emisión de mensajes al ciudadano dentro de un proceso de comunicación efectiva, que favorezca las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades relacionadas con sus funciones, control del tiempo y manejo de prioridades. * Cortés y portador de buenos modales de educación en las relaciones interpersonales con compañeros, superiores, clientes y visitantes. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos Institucionales. * Diligente en la atención y el servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y con las normas y procedimientos establecidos. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos para la atención y el servicio al ciudadano. * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. * Estricto y pulcro con su imagen personal. * Cuidadoso en la interpretación y el manejo del propio idioma. * Respetuoso en el desarrollo de las relaciones Organizacionales con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores y visitantes de la Institución. |

**2.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Ofrecer una buena atención a los clientes que permita mejorar las relaciones, basadas en el respeto y buen trato.
* Aplicar los protocolos relacionados con la buena presentación personal e identidad, garantizando una buena imagen institucional.
* Planificar la ejecución de tareas, trabajos y procesos
* Establecer una atención personalizada cumpliendo con los estándares y las políticas de calidad frente al servicio al cliente.
* Cumplir con los requisitos de los clientes de acuerdo a la reglamentación correspondiente en el servicio prestado.
* Suministrar la información requerida por los clientes de acuerdo a los procedimientos establecidos.
* Utilizar normas de cortesía y buen trato que generen confianza en las solicitudes de nuestros clientes.
* Demostrar sentido de pertenencia e identidad institucional, procurando elevar la calidad del servicio prestado a los clientes.

**2.1.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.1.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la organización | | | |
| **Unidad de Aprendizaje No. 1:** Ofrecer atención personalizada a los clientes de acuerdo con las políticas de la organización. | | | **Duración: 24** horas  **TOTAL 24**  **horas** |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** | |
| * Imagen Personal.   - Autocuidado  - Aspectos de Presentación Personal  - Porte correcto del uniforme.  - Actitud  - Comportamientos basados en los principios de amabilidad calidez y eficiencia en el servicio.   * Institución Pública   - Concepto  - INPEC Entidad pública  - Misión  - Visión  - Políticas  - Objetivos  - Principios  - Estrategias  - Valores corporativos  - Fundamentos normativos que apoyan el servicio al ciudadano   * Servicio como proceso de atención.   - Enfoque integral del Servicio  - Estrategias de Atención  - Valor agregado   * Fundamentos de Gestión de la Calidad.   - Normas técnicas de Gestión de la Calidad vigentes para el servicio al cliente.  - Mejora continua durante los procesos de servicio al cliente.   * Perfil Profesional   - Comportamientos éticos.  - Aspecto Intelectual.  - Competencias Laborales.   * Importancia de Registros documentales   - Fundamentos de conservación documental.  -Soportes documentales. | * Emplear la identidad Institucional en la presentación personal. * Dar cumplimiento al manual del porte de uniforme. * Interpretar la identidad Institucional. * Contextualizar la misión, principios y valores corporativos. * Demostrar sentido de pertenencia e identidad Institucional. * Aplicar las normas, procesos y políticas de la Institución. * Suministrar la información requerida por el ciudadano de acuerdo con los lineamientos y procesos de la Institución. * Interpretar las reglamentaciones Institucionales para la atención y el servicio. * Aplicar los estándares de calidad en la atención personalizada. * Interpretar las normas y los estándares de calidad. * Aplicar las normas de Gestión de la Calidad, en cuanto a mejora continua en el servicio al ciudadano. * Interpretar el manual de procesos y procedimientos del Instituto, para el servicio al ciudadano. * Utilizar el vocabulario y actitud adecuada, relacionado con la atención que favorezca las relaciones Institucionales con el ciudadano, cara a cara y a través de los medios tecnológicos. * Documentar el servicio al ciudadano de acuerdo con las políticas y la trazabilidad. * Registrar los ciudadanos que ingresan a la Institución. * Conservar la documentación relacionada con el servicio al ciudadano. | * Responsable en la emisión de mensajes al ciudadano dentro de un proceso de comunicación efectiva, que favorezca las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades relacionadas con sus funciones, control del tiempo y manejo de prioridades. * Cortés y portador de buenos modales de educación en las relaciones interpersonales con compañeros, superiores, clientes y visitantes. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos Institucionales. * Diligente en la atención y el servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y con las normas y procedimientos establecidos. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos para la atención y el servicio al ciudadano. * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. * Estricto y pulcro con su imagen personal. * Cuidadoso en la interpretación y el manejo del propio idioma. * Respetuoso en el desarrollo de las relaciones Organizacionales con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores y visitantes de la Institución. | |

|  |
| --- |
| **2.1.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Ofrece una buena atención a los clientes permitiendo mejorar las relaciones, basadas en el respeto y buen trato. * Aplica los protocolos relacionados con la buena presentación personal e identidad, garantizando una buena imagen institucional. * Planifica la ejecución de tareas, trabajos y procesos * Establece una atención personalizada cumpliendo con los estándares y las políticas de calidad frente al servicio al cliente. * Cumple con los requisitos de los clientes de acuerdo a la reglamentación correspondiente en el servicio prestado. * Suministra la información requerida por los clientes de acuerdo a los procedimientos establecidos. * Utiliza normas de cortesía y buen trato que generan confianza en las solicitudes de nuestros clientes. * Demuestra sentido de pertenencia e identidad institucional, procurando elevar la calidad del servicio prestado a los clientes. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** |
| Prueba oral o escrita acerca de los conceptos. | Resultado de la observación durante el proceso de:   * Atención a personas, donde asume y proyecta actitudes y valores; normas de cortesía, presentación personal y protocolo. * Orientación a clientes teniendo en cuenta la estructura organizacional, las normas de cortesía, etiqueta y protocolo durante la respuesta a sus requerimientos. * Utilización de medios tecnológicos para la atención y el servicio a clientes, aplicando las estrategias respectivas. * Aplicación de los principios de las relaciones públicas durante la atención y prestación del servicio a representantes de entidades, a través de los medios tecnológicos proporcionados por la Organización, para tal fin. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | |
| **TECNICA** | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.1.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**2.2 UNIDAD DE APRENDIZAJE 2:** Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización.

**2.2.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Relaciones Interpersonales * Concepto * Protocolo de cortesía * Desarrollo habilidades sociales * Comunicación. * Elementos de la Comunicación * Comunicación Asertiva * Comunicación no Verbal * Adecuado manejo de tecnologías de información. * Servicio de Atención al Ciudadano * Concepto * Características. * Caracterización de ciudadano. * Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos: * Teléfono, PBX, Internet, Intranet, Correo Electrónico, Fax, Call Center. * Comunicaciones Telefónicas. * Normas de Cortesía Telefónica. | * Desarrollar a través de su comportamiento actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y organizacionales. * Aplicar el vocabulario relacionado con el protocolo de cortesía, y la identidad corporativa. * Uso permanente y correcto de tecnologías de información y comunicación. * Brindar información de manera precisa y oportuna de requerimientos, consultas, peticiones que solicite el ciudadano. * Interpretar la información requerida por el ciudadano. * Identificar los tipos de ciudadanos. * Seleccionar la estrategia de atención personalizada, de acuerdo con los requerimientos del ciudadano. * Prestar servicio al ciudadano a través de los medios tecnológicos establecidos por el Instituto, aplicando el protocolo y las reglamentaciones respectivas. * Identificar los medios establecidos por el Instituto a través de los cuales se presta atención y servicio al ciudadano. * Emplear los medios establecidos por el Instituto a través de los cuales se presta atención y servicio al ciudadano. | * Responsable en la emisión de mensajes al ciudadano dentro de un proceso de comunicación efectiva, que favorezca las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades relacionadas con sus funciones, control del tiempo y manejo de prioridades. * Cortés y portador de buenos modales de educación en las relaciones interpersonales con compañeros, superiores, clientes y visitantes. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos Institucionales. * Diligente en la atención y el servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y con las normas y procedimientos establecidos * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos para la atención y el servicio al ciudadano. * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. * Estricto y pulcro con su imagen personal. * Cuidadoso en la interpretación y el manejo del propio idioma. * Respetuoso en el desarrollo de las relaciones Organizacionales con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores y visitantes de la Institución. |

**2.2.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Prestar los servicios de atención al cliente de acuerdo con el protocolo establecido.
* Resolver o buscar soluciones a los asuntos demandados, teniendo en cuenta las políticas establecidas por el instituto.
* Cumplir con los tiempos establecidos en la atención al cliente de acuerdo a los estándares.
* Utilizar los medios tecnológicos disponibles con el fin de cumplir la atención al cliente.
* Expresar con claridad y precisión, los mensajes relacionados con los clientes.
* Desarrollar actitudes de comportamiento que favorezcan las relaciones interpersonales.
* Seleccionar estrategias de atención personalizada que atiendan los requerimientos de los clientes.

**2.2.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.2.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Facilitar el servicio a los clientes internos y externos de acuerdo con las políticas de la Organización. | | | |
| **Unidad de Aprendizaje No. 2:** Atender a los clientes utilizando las tecnologías de acuerdo con el protocolo de la organización. | | | **Duración:** 24horas  **TOTAL 24**  **horas** |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** | |
| * Relaciones Interpersonales * Concepto * Protocolo de cortesía * Desarrollo habilidades sociales * Comunicación. * Elementos de la Comunicación * Comunicación Asertiva * Comunicación no Verbal * Adecuado manejo de tecnologías de información. * Servicio de Atención al Ciudadano * Concepto * Características. * Caracterización de ciudadano. * Estrategias de Atención a través de diferentes medios tecnológicos: * Teléfono, PBX, Internet, Intranet, Correo Electrónico, Fax, Call Center. * Comunicaciones Telefónicas. * Normas de Cortesía Telefónica. | * Desarrollar a través de su comportamiento actitudes que favorezcan las relaciones interpersonales y organizacionales. * Aplicar el vocabulario relacionado con el protocolo de cortesía, y la identidad corporativa. * Uso permanente y correcto de tecnologías de información y comunicación. * Brindar información de manera precisa y oportuna de requerimientos, consultas, peticiones que solicite el ciudadano. * Interpretar la información requerida por el ciudadano. * Identificar los tipos de ciudadanos. * Seleccionar la estrategia de atención personalizada, de acuerdo con los requerimientos del ciudadano. * Prestar servicio al ciudadano a través de los medios tecnológicos establecidos por el Instituto, aplicando el protocolo y las reglamentaciones respectivas. * Identificar los medios establecidos por el Instituto a través de los cuales se presta atención y servicio al ciudadano. * Emplear los medios establecidos por el Instituto a través de los cuales se presta atención y servicio al ciudadano. | * Responsable en la emisión de mensajes al ciudadano dentro de un proceso de comunicación efectiva, que favorezca las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades relacionadas con sus funciones, control del tiempo y manejo de prioridades. * Cortés y portador de buenos modales de educación en las relaciones interpersonales con compañeros, superiores, clientes y visitantes. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos Institucionales. * Diligente en la atención y el servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y con las normas y procedimientos establecidos * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos para la atención y el servicio al ciudadano. * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. * Estricto y pulcro con su imagen personal. * Cuidadoso en la interpretación y el manejo del propio idioma. * Respetuoso en el desarrollo de las relaciones Organizacionales con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores y visitantes de la Institución. | |

|  |
| --- |
| **2.2.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Presta los servicios de atención al cliente de acuerdo con el protocolo establecido. * Resuelve o busca soluciones a los asuntos demandados, teniendo en cuenta las políticas establecidas por el instituto. * Cumple con los tiempos establecidos en la atención al cliente de acuerdo a los estándares. * Utiliza los medios tecnológicos disponibles con el fin de cumplir la atención al cliente. * Expresa con claridad y precisión, los mensajes relacionados con los clientes. * Desarrolla actitudes de comportamiento que favorezcan las relaciones interpersonales. * Selecciona estrategias de atención personalizada que atiendan los requerimientos de los clientes. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** |
| Prueba oral o escrita acerca de los conceptos. | Resultado de la observación durante el proceso de:   * Planeación de actividades estableciendo prioridades para el manejo y control del tiempo, en servicios que presta una Organización. * Procedimiento en la solución de problemas teniendo en cuenta los requerimientos de clientes. * Asume y proyecta actitudes y valores durante la atención y el servicio a clientes, aplicando los estándares de calidad. * Asume y proyecta actitudes y valores durante la atención y el servicio a clientes, cara a cara o a través de medios tecnológicos, en relación con quejas y reclamos. * Respuesta escrita a los requerimientos de los clientes. * Respuesta oral a las inquietudes expuestas por los clientes. * Atención, los clientes, a través de medios tecnológicos, brindando información. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.2.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | |
| **TECNICA** | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Preguntas * Valoración de Producto * Observación | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.2.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros instrucción a nivel nacional * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**UNIDAD 3. PERFIL DEL DOCENTE**

**REQUISITOS ACADEMICOS**

Funcionario del Cuerpo de Custodia y Vigilancia con certificación de curso en la competencia relacionada en la norma y/o técnicos, tecnólogos o profesionales en administración de empresas, administración pública, derecho, ingeniero de sistemas, psicología, trabajo social licenciatura en educación física, antropólogo, sociología y otras afines con la norma; además acreditar curso, diplomado o especialización en docencia universitaria o pedagogía básica.

**EXPERIENCIA LABORAL**

Mínimo 2 años de experiencia en actividades propias del área.

**COMPETENCIAS ACTITUDINALES**

* Demostrar responsabilidad en el desempeño de sus funciones.
* Utilizar los canales de comunicación y las relaciones interpersonales con base en el respeto y la tolerancia.
* Trabajar en equipo.
* Garantizar la confortabilidad del medio para la realización de secciones de innovación.
* Identificar, formular y resolver problemas
* Pensar con enfoque sistémico.
* Aprender permanentemente.
* Desarrollar y ejercer la autonomía.
* Interactuar en el desarrollo de procesos.

**COMPETENCIAS PEDAGOGICAS**

* Evaluar las competencias de los estudiantes de acuerdo con los estándares establecidos.
* Concertar los planes de mejoramiento, evaluación y seguimiento de acuerdo con las necesidades del estudiante.
* Diseñar ambientes de aprendizaje para el desarrollo de los planes de formación y evaluación.
* Orientar los procesos de aprendizaje, evaluación según los planes concertados.
* Desarrollar procesos de administración educativa de acuerdo con la normatividad institucional.

***ESCUELA PENITENCIARIA NACIONAL***

***Grupo de Formación Profesional***

***TÉCNICO LABORAL EN SERVICIOS PENITENCIARIOS***

MODULO VI

***PROTEGER Y GARANTIZAR LOS DERECHOS HUMANOS DE LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD***

**CAPITULO I**

**NORMA DE COMPETENCIA**

Proteger y garantizar los Derechos Humanos de las personas privadas de la libertad

**UNIDAD I ELEMENTOS DE COMPETENCIA**

Actuar en el marco de los Derechos Humanos de acuerdo con las normas vigentes.

|  |
| --- |
| **COMPONENTES NORMATIVOS** |

|  |
| --- |
| **1.1 ELEMENTO DE COMPETENCIA 01**  Actuar en el marco de los Derechos Humanos de acuerdo con las normas vigentes. |

|  |
| --- |
| **1.1.1 CRITERIOS DE DESEMPEÑO** |
| 1. La identificación de los instrumentos internacionales y nacionales de derechos humanos. 2. La relación entre los Derechos Humanos y las situaciones de la vida cotidiana en los que estos pueden ser vulnerados. 3. El respeto de los derechos Humanos en el contexto penitenciario y carcelario 4. La defensa de los Derechos Humanos 5. La promoción y aplicación de los derechos humanos en los procesos penitenciarios y carcelarios. |

|  |
| --- |
| **1.1.2 CONOCIMIENTO Y COMPRENSIÓN ESENCIALES** |
| 01, Conocimiento de Derechos Humanos.  02, Instrumentos Internacionales de Derechos Humanos.  03, Instrumentos Específicos de Derechos Humanos para personas privadas de la libertad.  04, Normatividad en Derechos Humanos para el tratamiento de internos.  05, Principios básicos para el tratamiento de internos. |

|  |
| --- |
| **1.1.3 RANGOS DE APLICACIÓN** |
| TIPO DE ORIENTACION  Individual  Colectiva  TIPO DE COMUNICACIÓN  Orales, escritos. |
| **1.1.4 EVIDENCIAS REQUERIDAS** |
| DESEMPEÑO  Observación de la aplicación de los derechos humanos en el contexto penitenciario.  CONOCIMIENTO  1. Una (1) prueba en pista de derechos humanos para evidenciar conocimientos descritos  PRODUCTO  1. Un (1) registro donde se evidencie la aplicación y relación de los derechos humanos. |

**UNIDAD 2. UNIDADES DE APRENDIZAJE**

Proteger y garantizar los Derechos Humanos de las personas privadas de la libertad.

**2.1 UNIDAD DE APRENDIZAJE 1**: Actuar en el marco de los Derechos Humanos de acuerdo con las normas vigentes.

**2.1.1 TABLA DE SABERES**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Que son los Derechos Humanos * La protección Internacional de los Derechos Humanos * Instrumentos Generales de los Derechos Humanos: * Declaración Internacional de los Derechos Humanos * Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (apartes pertinentes) * Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (apartes pertinentes: obligaciones generales y derechos) * Convención Americana sobre Derechos Humanos. Apartes pertinentes: obligaciones generales y derechos) * Colombia y los tratado Internacionales de derechos humanos: La pirámide normativa * El papel de los funcionarios penitenciarios frente a los compromisos del Estado en materia de derechos humanos * Instrumentos Específicos de Derechos Humanos * Reglas mínimas para el tratamiento de reclusos. * Principios básicos para el tratamiento de reclusos * Conjunto de principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión * Código de conducta para funcionarios encargados de cumplir la ley * Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes * Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes * Convención interamericana para prevenir y sancionar la tortura * Protección de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad * El recluso como persona * Prohibición absoluta de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes * Los derechos de las personas privadas de la libertad * Restricción de los derechos humanos de los internos * Uso de la fuerza * Medios de coerción en situaciones excepcionales * Fuerza o violencia * Las emociones y su influencia sobre la conducta de las personas * Ingreso a un establecimiento de reclusión: Situación de especial vulnerabilidad * Límites y alternativas del aislamiento * Contacto con el mundo exterior * Procedimientos de requisa * Constitución Nacional de Colombia y legislación sobre Derechos Humanos * Normatividad del INPEC sobre Derechos Humanos * Jurisprudencia y doctrina sobre derechos humanos privados de la libertad | * Reconoce los Instrumentos fundamentales sobre los Derechos Humanos * Diferencia los Instrumentos de Derechos Humanos frente a la legislación Colombiana * Reconoce la importancia y primacía de los Instrumentos de Derechos Humanos frente a la legislación Interna. * Interpreta * Se esfuerza constantemente por vencer las dificultades prácticas que se oponen a la aplicación de los derechos humanos y reconoce las condiciones mínimas admitidas por las Naciones Unidas * Contextualiza los derechos humanos en el sistema penitenciario * No hace diferencias de trato fundadas en prejuicios, principalmente de raza, color, sexo, lengua, religión, opinión política o cualquier otra opinión, de origen nacional o social, fortuna, nacimiento u otra situación cualquiera * Respeta las creencias religiosas y los preceptos morales del grupo al que pertenece el recluso * Reconoce la importancia del registro que se debe llevar para cada detenido, la separación de categorías. * Conoce el fundamento de las condiciones mínimas que un ERON debe ofrecer a una persona privada de la libertad * Maneja el equilibrio adecuado entre la seguridad, el control y la justicia como clave para una prisión adecuadamente gestionada * Sabe cuándo se puede recurrir al uso de la fuerza * Conoce como manejar sus emociones. * Usa la fuerza en situaciones excepcionales los medios de coerción. * Es respetuoso de los protocolos de Derechos Humanos en el ingreso de visita a los establecimientos penitenciarios y carcelarios * Maneja adecuadamente situaciones de aislamiento de internos * Es respetuoso de la comunicación del interno con el mundo exterior * Conoce la normatividad existente en el INPEC sobre los derechos humanos. * Conoce la jurisprudencia más importante en relación con Derechos Humanos en personas privadas de la libertad. | * Respetuoso de los Derechos Humanos * Defensor de los Derechos Humanos * Promotor de los Derechos Humanos * Relaciona los Derechos Humanos con situaciones de la vida cotidiana en los que estos pueden ser vulnerados. * Responsable en la emisión de mensajes al ciudadano dentro de un proceso de comunicación efectiva, que favorezca las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades relacionadas con sus funciones, control del tiempo y manejo de prioridades. * Cortés y portador de buenos modales de educación en las relaciones interpersonales con compañeros, superiores, clientes y visitantes. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos Institucionales. * Diligente en la atención y el servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y con las normas y procedimientos establecidos. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos para la atención y el servicio al ciudadano. * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. * Estricto y pulcro con su imagen personal. * Cuidadoso en la interpretación y el manejo del propio idioma. * Respetuoso en el desarrollo de las relaciones Organizacionales con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores y visitantes de la Institución. |

**2.1.2 RESULTADOS DE APRENDIZAJE**

* Interpretar los referentes nacionales e internacionales relacionados con los Derechos Humanos
* Respetar los Derechos Humanos
* Promover los Derechos Humanos
* Reconocer y aplicar los Derechos Humanos en su trabajo cotidiano en Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios.

**2.1.3 MODALIDAD DE FORMACION**

* Presencial

2.1.4 PLANEACIÓN METODOLÓGICA DE ACTIVIDADES DE ENSEÑANZA – APRENDIZAJE – EVALUACIÓN

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Módulo de Formación:** Proteger y garantizar los Derechos Humanos de las personas. | | |
| **Unidad de Aprendizaje No.1:** Actuar en el marco de los Derechos Humanos de acuerdo con las normas vigentes. | | **Duración: 48** horas  **TOTAL 48**  **horas** |
| **SABER** | **SABER HACER** | **SER** |
| * Que son los Derechos Humanos * La protección Internacional de los Derechos Humanos * Instrumentos Generales de los Derechos Humanos: * Declaración Internacional de los Derechos Humanos * Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre (apartes pertinentes) * Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos (apartes pertinentes: obligaciones generales y derechos) * Convención Americana sobre Derechos Humanos. Apartes pertinentes: obligaciones generales y derechos) * Colombia y los tratado Internacionales de derechos humanos: La pirámide normativa * El papel de los funcionarios penitenciarios frente a los compromisos del Estado en materia de derechos humanos * Instrumentos Específicos de Derechos Humanos * Reglas mínimas para el tratamiento de reclusos. * Principios básicos para el tratamiento de reclusos * Conjunto de principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión * Código de conducta para funcionarios encargados de cumplir la ley * Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes * Protocolo facultativo de la Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes * Convención interamericana para prevenir y sancionar la tortura * Protección de los derechos humanos de las personas privadas de la libertad * El recluso como persona * Prohibición absoluta de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes * Los derechos de las personas privadas de la libertad * Restricción de los derechos humanos de los internos * Uso de la fuerza * Medios de coerción en situaciones excepcionales * Fuerza o violencia * Las emociones y su influencia sobre la conducta de las personas * Ingreso a un establecimiento de reclusión: Situación de especial vulnerabilidad * Límites y alternativas del aislamiento * Contacto con el mundo exterior * Procedimientos de requisa * Constitución Nacional de Colombia y legislación sobre Derechos Humanos * Normatividad del INPEC sobre Derechos Humanos * Jurisprudencia y doctrina sobre derechos humanos privados de la libertad | * Reconoce los Instrumentos fundamentales sobre los Derechos Humanos * Diferencia los Instrumentos de Derechos Humanos frente a la legislación Colombiana * Reconoce la importancia y primacía de los Instrumentos de Derechos Humanos frente a la legislación Interna. * Interpreta * Se esfuerza constantemente por vencer las dificultades prácticas que se oponen a la aplicación de los derechos humanos y reconoce las condiciones mínimas admitidas por las Naciones Unidas * Contextualiza los derechos humanos en el sistema penitenciario * No hace diferencias de trato fundadas en prejuicios, principalmente de raza, color, sexo, lengua, religión, opinión política o cualquier otra opinión, de origen nacional o social, fortuna, nacimiento u otra situación cualquiera * Respeta las creencias religiosas y los preceptos morales del grupo al que pertenece el recluso * Reconoce la importancia del registro que se debe llevar para cada detenido, la separación de categorías. * Conoce el fundamento de las condiciones mínimas que un ERON debe ofrecer a una persona privada de la libertad * Maneja el equilibrio adecuado entre la seguridad, el control y la justicia como clave para una prisión adecuadamente gestionada * Sabe cuándo se puede recurrir al uso de la fuerza * Conoce como manejar sus emociones. * Usa la fuerza en situaciones excepcionales los medios de coerción. * Es respetuoso de los protocolos de Derechos Humanos en el ingreso de visita a los establecimientos penitenciarios y carcelarios * Maneja adecuadamente situaciones de aislamiento de internos * Es respetuoso de la comunicación del interno con el mundo exterior * Conoce la normatividad existente en el INPEC sobre los derechos humanos. * Conoce la jurisprudencia más importante en relación con Derechos Humanos en personas privadas de la libertad. | * Respetuoso de los Derechos Humanos * Defensor de los Derechos Humanos * Promotor de los Derechos Humanos * Relaciona los Derechos Humanos con situaciones de la vida cotidiana en los que estos pueden ser vulnerados. * Responsable en la emisión de mensajes al ciudadano dentro de un proceso de comunicación efectiva, que favorezca las relaciones interpersonales y en la realización de las actividades relacionadas con sus funciones, control del tiempo y manejo de prioridades. * Cortés y portador de buenos modales de educación en las relaciones interpersonales con compañeros, superiores, clientes y visitantes. * Honesto consigo mismo y con los demás, en cuanto a decoro, pudor y recato. * Riguroso en el cumplimiento de las normas y procedimientos Institucionales. * Diligente en la atención y el servicio de acuerdo con los requerimientos de los clientes y con las normas y procedimientos establecidos. * Objetivo en sus apreciaciones y en el cumplimiento de los compromisos relacionados con el desempeño de sus funciones. * Comprometido con las actividades y los tiempos previstos para la atención y el servicio al ciudadano. * Seguro de los procesos y procedimientos a seguir para la toma de decisiones y solución de problemas. * Estricto y pulcro con su imagen personal. * Cuidadoso en la interpretación y el manejo del propio idioma. * Respetuoso en el desarrollo de las relaciones Organizacionales con sus compañeros, superiores, clientes, proveedores y visitantes de la Institución. |

|  |
| --- |
| **2.1.5 CRITERIOS DE EVALUACION** |
| * Interpreta los referentes nacionales e internacionales relacionados con los Derechos Humanos * Respeta los Derechos Humanos * Promueve los Derechos Humanos * Reconoce y aplica los Derechos Humanos en su trabajo cotidiano en Establecimientos Penitenciarios y Carcelarios. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.6 EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE** | |
| **CONOCIMIENTO** | **DESEMPEÑO** |
| Prueba oral o escrita acerca de los conceptos. | Resolución de casos hipotéticos de diferentes situaciones de violación de los derechos humanos a las personas.  **PRODUCTO**  Un funcionario que aplica las normas vigentes en el marco de los derechos humanos. |

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1.7 TECNICAS E INSTRUMENTOS DE EVALUACION** | |
| **TECNICA** | **INSTRUMENTO** |
| * Juego de roles * Prueba oral y escrita * Valoración de Producto * Observación | * Guía de la prueba * Cuestionario * Lista de chequeo |

|  |
| --- |
| **2.1.8 ESTRATEGIAS METODOLOGICAS** |
| Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al alumno con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. |

|  |  |
| --- | --- |
| **ESCENARIOS O AMBIENTES DE APRENDIZAJE** | * Aula taller * Entorno laboral * Centros de instrucción a nivel nacional. * Centro de documentación * Salas de audiovisuales * Centro de computo * Pista de derechos humanos |
| **MEDIOS DIDACTICOS Y RECURSOS EDUCATIVOS** | * Tablero * Marcadores * Reproductor * video Beam * Internet |

**UNIDAD 3.PERFIL DEL DOCENTE**

**REQUISITOS ACADEMICOS**

Funcionario del Cuerpo de Custodia y Vigilancia con certificación de curso en la competencia relacionada en la norma y/o técnicos, tecnólogos o profesionales en administración de empresas, administración pública, derecho, ingeniero de sistemas, psicología, trabajo social licenciatura en educación física, antropólogo, sociología y otras afines con la norma; además acreditar curso, diplomado o especialización en docencia universitaria o pedagogía básica.

**EXPERIENCIA LABORAL**

Mínimo 2 años de experiencia en actividades propias del área.

**COMPETENCIAS ACTITUDINALES**

* Trabajar en equipo.
* Identificar, formular y resolver problemas.
* Demostrar responsabilidad en el desempeño de sus funciones.
* Utilizar los canales de comunicación y las relaciones interpersonales con base en el respeto y la tolerancia.
* Manejo de herramientas básicas de sistemas.
* Garantizar la confortabilidad del medio para la realización de sesiones de innovación.
* Pensar con enfoque sistémico.
* Aprender permanentemente.
* Desarrollar y ejercer la autonomía.

**COMPETENCIAS PEDAGOGICAS**

* Evaluar las competencias de los alumnos de acuerdo con los estándares establecidos.
* Concertar los planes de mejoramiento, evaluación y seguimiento de acuerdo con las necesidades del alumno.
* Diseñar ambientes de aprendizaje para el desarrollo de los planes de formación y evaluación.
* Orientar los procesos de aprendizaje, evaluación según los planes concertados.
* Desarrollar procesos de administración educativa de acuerdo con la normatividad institucional.

**BIBLIOGRAFIA**

Constitución política de Colombia

Código Penal, Editorial LEYER Ley 599 de 2000.

Código de procedimiento penal Ley 906 de 2004.

Código Penitenciario y Carcelario Ley 65 de 1993.

Complementarios Decretos 2160 de 1962, Decretos 1242 de 1993, Decretos 1817 de 1964, Decretos 1522 de 1966, Decretos 407 de 1994, Decretos 300 de 1997, Ley 1010 de 2006 Decreto 407 de 1994, Decreto 446 de 1994. Arseg (Salud Ocupacional) Decreto 1295 de 1995.

Acuerdo 0011 Régimen de personal del Instituto Nacional Penitenciario Nacional.

Jurisprudencia LEYER o LEGIS o EXTERNADO COLOMBIA o GRAN COLOMBIA, ANDES, JAVERIANA Y LIBRE DE COLOMBIA.

Administración Penitenciaria en el contexto de los Derechos Humanos. 2002. Andrew Coyle.

Análisis del Grupo de Derechos Humanos y su incidencia en el Establecimiento Carcelario de Bogotá. 2006 Alexander Arbelaéz Soto

Defensoría del Pueblo.

El control de la Defensoría en los Centros de Reclusión, Tercera Edición, Defensoría del Pueblo.

Declaración Universal de los Derechos Humanos.

Planeación Estratégica, Control interno y Gestión de Calidad (para entidades públicas) Augusto Bahamon Dussan. Biblioteca jurídica DIKE. Universidad Militar Nueva Granada.

Constitución Política de Colombia.

ISO 9000 Fundamentos y Vocabulario.

Ley 872 diciembre de 2003.

NTGP 1000-2004.

* Planeación Estratégica, Control Interno y Gestión de Calidad (para entidades públicas) Augusto Bahamon Dussan. Biblioteca Jurídica DIKE.
* Ley 872 diciembre de 2003.
* ISO 9000. Fundamentos y Vocabulario.
* ISO 9001. Requisitos.
* ISO 9004. Directrices
* IISOGP 1000. Gestión Pública.

ISO 19000. Auditorias.

MANUAL DE TECNICAS PENITENCIARIAS.

ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS, Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos. Asamblea general. Ginebra Suiza: Resolución No 43/111 de 14 de diciembre de 1990.

ORGANIZACIÓN DE NACIONES UNIDAS, Conjunto de principios para la protección de personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión. Asamblea general. Ginebra Suiza: Resolución 43/173 del 9 de diciembre de 1988.

ARBOLEDA, Mario. Código Penitenciario y Carcelario ley 65/93. Bogota D.C: Leyer.2004. 456

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T 317 de 1997. Requisa en los centros de reclusión.

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T 501 de 1994. El derecho a la intimidad no es absoluto.

CORTE CONSTITUCIONAL. Sentencia T 848 de 2005. Requisa intrusiva.

CONSEJO DIRECTIVO DEL INPEC, Reglamento General para establecimientos de reclusión, Acuerdo 0011. Bogota D.C: Ediciones Jurídicas. 1995.54 p

COYLE, Andrew. La administración penitenciaria en el contexto de los Derechos Humanos. Centro Internacional de Estudios Penitenciarios. 2002.

LA ROTTA, M, Jesús. Las finanzas de la subversión colombiana. Ediciones los últimos patriotas, Bogota, Colombia, 1996.

DAVISON, G. NEALE, J. Psicología de la conducta anormal DSM-IV, segunda edición. Limusa Wiley, México Distrito Federal, 1999.

RICARTE, Jose Maria. Creatividad y comunicación persuasiva, Bescos, 1998.

PHARES, E. Jerry. Psicología Clínica: Conceptos, métodos y aspectos prácticos de la población. TRAL, Timothy 2003.

TORRES, Francisco, Atención comunitaria a personas con trastornos psicoticos. World health organization 2005

Revista de Psicología general y aplicada 1993

JOHN, C. Glosario de psiquiatría, Nemioh 1996

Telesalud-ucaldas-edu-co/telesalud/sitiopsaque/lecturas/trastornos.

Es-wikipedia-org/wiki/trastorno\_de\_personalidad\_antisocial.

www.psiquiatría.com/boletín/revista/133/14657/?++interactivo.

www.psicologíajurídica.org/ps;24.html

Manual de orden cerrado según resolución 027 del 16 de abril de 1.999

Manual ceremonial y protocolo según resolución 1145 de 2000

* MANEJOS DE ARMAS:
* Bastones (Bo´s)
* Tonfas (tuifas)
* Técnicas de llaves con armas rígidas

Desarmes y conducciones.

Compendio manual de urbanidad y Buenos modales-Manuel Antonio Carreño-ediciones Universales Bogotá 2000.

Reglamento de orden cerrado segunda edición fuerzas Militares de Colombia, 2001.

Decálogo de seguridad de las armas de fuego

Instructivos técnicos para armas cortas y largas fusil galil 762, 556, pistola Jericó 9mm.

Pistola Browing 765, Revolver calibre 38L, Fusil famage,Fusil steffy, waffen,Fusil belga

Fusil ak47, Ametralladora uzi, sub. Ametralladora uzi sub.Ametralladora cz

Manual de explosivos ingenieros militares atf

Manuales de investigación de explosivos del FBI.

Manual Único de Policía Judicial “República de Colombia, Consejo Nacional de Policía Judicial.

IBAÑEZ, Oviedo Carmona, CRIMINALISTICA Aplicada al lugar de los hechos

Manual de procedimientos para cadena de custodia de la Fiscalía General de la Nación

Procesamiento y análisis de la información ICITAP (Colombia)

Chris Mcnab. Primeros auxilios. Editoral Libsa. Bogotá, 2002

Felipe Harper Delgado. Manual de consulta primeros auxilios. Editorial Panamericana. Año 2004

Julio Alberto Nieto Silva. Urgencias médicas quirúrgicas 4 tomos. Editorial Distribuna. Año 2002

Consultas en internet

El cuerpo y la salud, anatomía. Editorial Cultura S.A. Madrid España, 2007

R.M.h McMinn. Gran atlas de anatomía humana. Océano.

Manual del SISIPEC (Oficina de Sistemas e Informática del INPEC)