

Página 1 de 10	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

CURSOS MANDATORIOS

PLAN LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE

Utilizar asertivamente la comunicación no verbal, en la interacción con las personas

M1C1L4E



2025, Bogotá

Versión: 2

Página 2 de 10	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	POLICÍA NACIONAL
Versión:		

INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO			
Denominación del curso:	Cursos Mandatorios	Acrónimo del curso:	CM2023
Nombre de la Lección:	Utilizar asertivamente la comunicación no verbal, en la interacción con las personas.		
Código de la Lección:	M1C1L4E		
Objetivo de aprendizaje:	Mejorar en el funcionario las habilidades de comunicación no verbal para una efectiva interacción con la comunidad.		
Competencias específicas, generales y genéricas asociadas a la lección:	<p>Competencias Específicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad para transmitir información de manera clara, precisa y comprensible tanto verbalmente como por escrito. • Habilidad para prestar atención y comprender completamente lo que se dice, mostrando interés y empatía hacia los demás. • Capacidad para utilizar gestos, expresiones faciales y lenguaje corporal adecuados para transmitir mensajes de manera efectiva. • Capacidad para ajustar el estilo de comunicación según el contexto y las necesidades de las personas con las que se interactúa. • Resolución de conflictos: Habilidad para manejar situaciones conflictivas de manera calmada y diplomática, utilizando técnicas de comunicación asertiva. • Capacidad para llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos a través de la comunicación efectiva y la búsqueda de soluciones consensuadas. • Habilidad para comprender y compartir las emociones y experiencias de los demás, mostrando un genuino interés por su bienestar. • Capacidad para comunicarse eficientemente con personas de diferentes culturas, respetando sus valores y costumbres. <p>Competencias Generales</p> <p>Liderazgo. Generador y promotor de seguridad. Adaptabilidad. Autorregulación. Efectividad en el servicio. Resolución de conflictos. Condición física.</p> <p>Competencias Genéricas</p> <p>DESARROLLAR RELACIONES (competencia relacional) SER POLICIA (competencia personal) SERVIR CON PASION (competencia comunitaria) APRENDER PARA APORTAR (competencia cognitiva) ACTUAR CON EFECTIVIDAD (competencia Institucional)</p>		
Resultado de Aprendizaje:	Establecer una comunicación efectiva y empática con las personas en situaciones policiales, generando confianza, resolviendo conflictos de manera pacífica y brindando un servicio de calidad a la comunidad.		

Página 3 de 10	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

Estrategia de Enseñanza:	Aprendizaje basado en problemas, aprendizaje basado en la experiencia, simulaciones, juegos educativos.				
Fecha de Elaboración	24/11/23	Versión:	1	Fecha última Modificación:	01/01/25
Tiempo Estimado:	06 horas académicas. 270 minutos 05 horas académicas teórico prácticas. 225 minutos 01 horas académicas método caso (simulador). 45 minutos				
Material del estudiante:	<ul style="list-style-type: none"> • Resolución 04180 del 09 de diciembre del 2022 • Plan de lección del estudiante. • Computador o celular • libreta para apuntes. • Esfero (color negro) • USB. • acceso a internet. Elementos para el servicio (cinturón multipropósito, porta tonfa, tonfa, porta esposas, porta guantes, guantes, porta linterna, linterna)				
Lista de chequeo:					
Método de Evaluación:	Método de caso (simulaciones)				
Referencias Bibliográficas:	Resolución 04180 del 09/12/2022.				

1. Medidas de Seguridad.

Para la presente lección se deben tener en cuenta las siguientes medidas de seguridad

En caso de desorden público producto de protesta social, se sugiere:

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las órdenes e instrucciones del instructor.
- Acudir al Armerillo, reclamar casco y escudo.
- Conformar la reserva estratégica.
- Apoyar los lugares que indique el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.
- Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
- Cumplir a cabalidad el ordenamiento jurídico y el protocolo de actuación para control de manifestaciones pacíficas y/o violentas.

En caso de ataque o atentado terrorista, se sugiere:

- Conservar la calma.
- Activar el protocolo de plan defensa instalaciones policiales.
- Seguir las órdenes e instrucciones del instructor.
- Acudir al Armerillo para reclamar armamento si se encuentran comprometidos en el plan defensa.

Página 4 de 10	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- Fortalecer la seguridad en los lugares que sean requeridos por el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.
- Proteger los activos vitales de las instalaciones policiales.
- Cumplir a cabalidad el ordenamiento jurídico y los DD. HH y el D.I.H

En caso de emergencias naturales (terremotos, derrumbes, etc.), se sugiere:

- Activar el protocolo de plan de evacuación y emergencia de las instalaciones policiales.
- Conservar la calma.
- Evacuar la instalación policial.
- Si hay humo, mantener un nivel bajo.
- No utilizar ascensores ni escaleras eléctricas
- Ubicarse en un área despejada y sin peligro de caída de elementos por colapso de edificaciones, arboles, etc.
- Efectuar el conteo del personal y verificación de novedades.

En caso de emergencias médicas, se sugiere:

- Conservar la calma.
- Disponer de la camilla, botiquín, M5 y vehículos ubicados en la edificación.
- Verificar los signos vitales de la persona afectada.
- Inmovilizar en camilla.
- Remitir al hospital de la policía nacional o clínica más cercana.
- Informar novedad a los servicios de supervisión y control.
- Mantener comunicación con el afectado y familiares.

En simuladores virtuales de la Policía Nacional, se sugiere:

- Leer las especificaciones técnicas
- Acatar las recomendaciones de fabricante
- Evitar correr y movimientos bruscos

Dar buen uso a los elementos asignados para la lección.

- Dar a conocer el punto de encuentro en caso de algún desastre natural calamidad o situación de orden público.
- El instructor verificará dentro del aula si se cuenta con un con un funcionario que tenga conocimiento en primeros auxilios en caso de una situación de emergencia.
- Se ubicarán los extintores y botiquín de seguridad que se requieran en caso de emergencia.
- Tener a la mano los números requeridos en caso de llamadas de emergencia
- el Instructor será el líder para que todo el personal realice los desplazamientos en calma, manejando el pánico.
- Los participantes deben portar carnet policial y cédula de identificación en el bolsillo derecho del pantalón.

Página 5 de 10	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

2. Normas del Entrenamiento.

1. Respeto por los derechos humanos y la dignidad humana en el entrenamiento
2. Restricción del uso de las redes sociales
3. Llamar a todos por su nombre en consenso con los participantes.
4. Respeto por la palabra.
5. Portar el uso del cinturón multipropósito en todo momento durante el entrenamiento.
6. El uso de los dispositivos móviles estará restringido dependiendo de los parámetros de la lección.
7. Prohibido el uso de auriculares o manos libres.
8. No efectuar actos que atenten contra la dignidad humana.
9. Mantenimiento de la disciplina Policial.
10. Prohibido portar armas de fuego o armas cortantes punzantes durante el entrenamiento.
11. No hacer uso de armas letales o elementos menos letales sin autorización u orden del instructor.
12. Prohibido el consumo de bebidas embriagantes o sustancias alucinógenas antes y durante la lección.
13. Prohibida la ejecución de actividades o ejercicios sin autorización y supervisión del Instructor.
14. Durante el desarrollo de la lección no se podrán realizar ejercicios o portar elementos que no sean requeridos por el instructor.
15. Se designará un estudiante de aula para que mantenga el orden y aseo de esta.

3. Principios y Valores.

El fin primordial de la Policía Nacional es contribuir al mantenimiento de la convivencia como condición necesaria, para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para aportar a la construcción de paz, en ese orden de ideas, la Resolución No. 3409 del 10-10-2023 “Por la cual se establecen las definiciones estratégicas y el Marco Estratégico Institucional 2023-2026 de la Policía Nacional, modificando parcialmente la Resolución 1002 del 21-03-2022 “por la cual se adopta la matriz de indicadores asociados a los procesos de la Policía Nacional y se establecen otras disposiciones”, entre las cuales se destacan:

Los principios para los integrantes de la Policía Nacional son:

- 1. Vida:** oriento mi trabajo hacia la protección y defensa de la vida humana, la diversidad biológica y el ambiente, en procura de mantener entornos saludables y en convivencia.
- 2. Dignidad:** actúo con integridad, equidad y honestidad de forma justa y cortés, reconociendo que la humanidad tiene una dignidad inherente e inviolable y que sus derechos humanos deben ser respetados por encima de todo.
- 3. Excelencia:** actúo conforme a las leyes y los reglamentos que orientan nuestro servicio, en procura de aportar a la convivencia ciudadana.
- 4. Equidad y Coherencia:** actúo coherentemente en mis acciones, siendo ecuánime e imparcial, garantizando el cumplimiento de los derechos de las personas.

Por otra parte, los valores para los integrantes de la Policía Nacional son:

Página 6 de 10	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

1. **Compromiso:** soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
2. **Diligencia:** cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
3. **Honestidad:** actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
4. **Honor policial:** orgullo por el deber cumplido, entregando el mejor esfuerzo para el ejercicio de la función policial con profesionalismo, imparcialidad y justicia.
5. **Justicia:** actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.
6. **Respeto:** reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
7. **Vocación policial:** asumo la profesión policial como proyecto de vida, siendo testimonio ejemplar de ser policía, con una profunda convicción, total disposición y actitud para la prestación del servicio.

Estructurar al profesional de Policía bajo los parámetros del correcto actuar humano, es un compromiso que debe entender y asumir cada docente, en el desarrollo de su asignatura, resaltando que la ética es un componente fundamental e ineludible en el ejercicio de toda profesión y aún más cuando se está investido de autoridad, en representación de una Institución y un Estado Social de Derecho.

Los Valores Institucionales buscan fortalecer la convivencia, cimentar la cultura de servicio y garantizar transparencia y buen ejemplo, a través de las acciones y vivencias que ayudan al crecimiento del hombre Policía y al desarrollo de la Institución.

4. Resultado de Aprendizaje.

Establecer una comunicación efectiva y empática con las personas en situaciones policiales, generando confianza, resolviendo conflictos de manera pacífica y brindando un servicio de calidad a la comunidad.

5. Estructura de la Lección.

- RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022 “Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”.
- Artículo 14. Comunicación no verbal.
- Expresión facial.
- Paralingüística.
- Gestualidad.
- Proxémica.
- Postura.

Página 7 de 10	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

6. Desarrollo de la lección.

RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022

“Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano”

Artículo 14. Comunicación no verbal. Se compone de gestos, miradas, movimientos de las manos y brazos, postura, risas, sonidos guturales, tono y velocidad de la voz, entre otros elementos. Estos suelen ser universales, es decir son similares en varios lugares del mundo, sin importar el idioma en que interactúen el emisor y el receptor.

La comunicación no verbal, permite tener mayor control sobre el mensaje que se transmite a los ciudadanos, pues se podrá entender mejor cómo se siente el ciudadano al interactuar con el funcionario de policía y escuchar sus propuestas. Esto permite crear una estrategia dinámica de comunicación con ellos.

Se deben tener en cuenta los siguientes tipos de comunicación no verbal, así:

1. Expresión facial. Las expresiones faciales son el rasgo esencial de la comunicación no verbal, pues revelan todas las emociones del interlocutor, de esta manera podemos determinar una percepción de su estado de ánimo orientado a determinar si se encuentra feliz, triste, enojado, deprimido, etc. Por ejemplo, abrir los ojos y la boca indica sorpresa; mientras que fruncir el ceño y apretar los labios sugiere molestia o frustración.

Cuando abordemos a un ciudadano, se debe mostrar serenidad y confianza, con una expresión neutra; pero también se puede manifestar energía y empatía con una sonrisa amable.

2. Paralingüística. Es todo aquello que acompaña al discurso oral, pero no forma parte del lenguaje verbal, es decir el tono de voz, la velocidad del habla y el volumen. También incluye otros sonidos que emitimos como parte de un diálogo tal como: risas, gritos, gruñidos, quejidos y llanto.

La persona escucha las palabras del funcionario policial, pero también detecta el modo en que comparte o emite el mensaje. Por eso, siempre busca un tono de voz adecuado (ni muy alto ni muy bajo), que sea firme y directo, sin perder la amabilidad.

3. Gestualidad. Implica todos los movimientos que realizamos durante una conversación con los brazos, los hombros, las manos o la cabeza. Por ejemplo, usamos los dedos de las manos para numerar elementos, asentimos con la cabeza cuando estamos de acuerdo y subimos los hombros para demostrar confusión o duda.

Este tipo de lenguaje no verbal, refuerza el contenido del mensaje y suele utilizarse en cualquier contexto. No obstante, en un entorno profesional como es el servicio de policía, se recomienda ser sutil y no exagerar con este tipo de expresiones, pues, aunque se quiera demostrar dinamismo, esto puede llegar a confundirse con nerviosismo. Recuerde que el ciudadano valora más el equilibrio, la prudencia y el profesionalismo del policía.

4. Proxémica. Se refiere a la cercanía o proximidad entre el emisor y receptor, o lo que algunos denominan «espacio personal», es decir, es la distancia en la que se siente cómodo cuando habla una persona con alguien; por ejemplo, cuando se está con la pareja o amigos hay cercanía; la distancia suele ser pequeña. Pero cuando se realiza un trámite, existe cierta lejanía con la persona y la distancia suele ser mayor, de modo que acercarse a la gente denota confianza, afecto o seguridad, mientras que alejarse demuestra apatía, rechazo o animadversión.

Siempre que nos comuniquemos con una persona, debemos permanecer lo suficientemente cerca para escucharlo, pero sin invadirlo.

5. Postura. Incluye todas las maneras en las que movemos el cuerpo mientras nos comunicamos (voltearse, agacharse, enderezarse), todas transmiten un mensaje; por ejemplo, encorvarse puede indicar que estás triste, avergonzado o cansado, mientras que girarse constantemente denota falta de interés.

Cuando nos comuniquemos con una persona, debemos mantener una postura recta y erguida, lo cual revela profesionalismo e integridad.

7. Material Didáctico del estudiante.



RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"



Artículo 14. Comunicación no verbal. Se compone de **gestos, miradas, movimientos de las manos y brazos, postura, risas, sonidos guturales, tono y velocidad de la voz**, entre otros elementos. Estos suelen ser universales, es decir son similares en varios lugares del mundo, sin importar el idioma en que interactúen el emisor y el receptor.

La comunicación no verbal, permite tener **mayor control** sobre el mensaje que se transmite a los ciudadanos, pues se podrá **entender mejor** cómo se siente el ciudadano al interactuar con el funcionario de policía y escuchar sus propuestas. Esto permite crear una estrategia dinámica de comunicación con ellos.

Se deben tener en cuenta los siguientes tipos de comunicación no verbal, así:



RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

1. Expresión facial. Las expresiones faciales son el rasgo esencial de la comunicación no verbal, pues revelan todas las **emociones del interlocutor**, de esta manera podemos determinar una percepción de su estado de ánimo orientado a determinar si se encuentra **feliz, triste, enojado, deprimido**, etc. Por ejemplo, abrir los ojos y la boca indica sorpresa; mientras que fruncir el ceño y apretar los labios sugiere molestia o frustración.

Cuando abordemos a un ciudadano, se debe mostrar serenidad y confianza, con una expresión neutra; pero también se puede manifestar energía y empatía con una sonrisa amable.





RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

2. Paralingüística. Es todo aquello que acompaña al discurso oral, pero no forma parte del lenguaje verbal, es decir el tono de voz, la **velocidad** del habla y el volumen. También incluye otros sonidos que emitimos como parte de un diálogo tal como: **risas, gritos, gruñidos, quejidos y llanto.**

La persona escucha las palabras del funcionario policial, pero también detecta el modo en que **comparte o emite el mensaje.** Por eso, siempre busca un tono de voz adecuado (**ni muy alto ni muy bajo**), que sea firme y directo, sin perder la amabilidad.

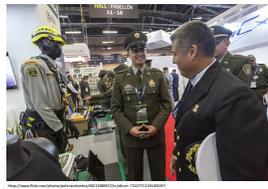




RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

3. Gestualidad. Implica todos los movimientos que realizamos durante una conversación con los **brazos, los hombros, las manos o la cabeza.** Por ejemplo, usamos los dedos de las manos para numerar elementos, asentimos con la cabeza cuando estamos de acuerdo y subimos los hombros para demostrar confusión o duda.

Este tipo de lenguaje no verbal, refuerza el contenido del mensaje y suele utilizarse en cualquier contexto. No obstante, en un entorno profesional como es el servicio de policía, se recomienda ser **sutil** y no **exagerar** con este tipo de expresiones, pues, aunque se quiera demostrar dinamismo, esto puede llegar a confundirse con nerviosismo. Recuerde que el ciudadano valora más el equilibrio, la prudencia y el **profesionalismo del policía.**





RESOLUCIÓN NÚMERO 04180 del 09 DIC 2022
 "Por la cual se crea el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano"

4. Proxémica. Se refiere a la cercanía o proximidad entre el emisor y receptor, o lo que algunos denominan «espacio personal», es decir, es la distancia en la que se siente cómodo cuando habla una persona con alguien; por ejemplo, cuando se está con la pareja o amigos hay cercanía; la distancia suele ser pequeña. Pero cuando se realiza un trámite, existe cierta lejanía con la persona y la distancia suele ser mayor, de modo que acercarse a la gente denota confianza, afecto o seguridad, mientras que alejarse demuestra apatía, rechazo o animadversión.

Siempre que nos comuniquemos con una persona, debemos permanecer lo suficientemente cerca para escucharlo, pero sin invadirlo.