

Página 1 de 9	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL	
Código:			
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE		
Versión:			

CURSOS MANDATORIOS

PLAN LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE

Hacer uso de las habilidades comunicativas en la actividad de Policía

M1C1L3E



Cursos
Mandatorios

2025, Bogotá

Versión: 2

Página 2 de 9	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

INFORMACIÓN GENERAL DEL CURSO			
Denominación del curso:	Cursos Mandatorios	Acrónimo del curso:	CM2023
Nombre de la Lección:	Hacer uso de las habilidades comunicativas en la actividad de Policía.		
Código de la Lección:	M1C1L3E		
Objetivo de aprendizaje:	Adquirir habilidades de comunicación verbal y no verbal para una efectiva interacción con la comunidad.		
Competencias específicas, generales y genéricas asociadas a la lección:	Competencias Específicas. • 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. Competencias Generales • Liderazgo. • Generador y promotor de seguridad. • Adaptabilidad. • Autorregulación. • Efectividad en el servicio. • Resolución de conflictos. • Condición física. Competencias Genéricas • Desarrollar Relaciones (competencia relacional) • Ser Policía (competencia personal) • Servir Con Pasión (competencia comunitaria) • Aprender Para Aportar (competencia cognitiva) • Actuar Con Efectividad (competencia Institucional)		
Resultado de Aprendizaje:	Aplicar la 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.		
Estrategia de Enseñanza:	Aprendizaje basado en problemas, aprendizaje basado en la experiencia, simulaciones, juegos educativos.		

Página 3 de 9	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

Fecha de Elaboración	24/11/23	Versión:	1	Fecha última Modificación:	01/01/25
Tiempo Estimado:	02 horas académicas. 90 minutos 01 horas académicas teórico prácticas. 45 minutos 01 horas académicas método caso (simulador). 45 minutos				
Material del estudiante:	• Resolución 04180 del 09 de diciembre del 2022 • Plan de lección del estudiante. • Computador o celular • libreta para apuntes. • Esfero (color negro) • USB. • acceso a internet. • Elementos para el servicio (cinturón multipropósito, porta tonfa, tonfa, porta esposas, porta guantes, guantes, porta linterna, linterna.)				
Lista de chequeo:					
Método de Evaluación:	Método de caso (simulaciones)				
Referencias Bibliográficas:	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.
- Fortalecer la seguridad en los lugares que sean requeridos por el Jefe de Seguridad de las instalaciones policiales.
- Mantener comunicación.

Página 4 de 9	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL
Código:		
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE	
Versión:		

- 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 9	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 9	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.

Aplicar la 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 13. Habilidades.

- Amabilidad y cortesía
- Tolerancia

Página 7 de 9	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL	
Código:			
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE		
Versión:			

- Persuasión.
- Capacidad para asesorar y orientar.
- Autocontrol
- Capacidad para escuchar.

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 13. Habilidades. Frente al desarrollo y fortalecimiento los funcionarios deberán aplicar las siguientes habilidades y aptitudes en cualquiera de los ámbitos institucionales para atender al ciudadano, así:

Amabilidad y cortesía. La amabilidad es un comportamiento inmerso en el ser humano que se debe poner en práctica cada día. Ser agradable y servicial con los demás es una forma de mostrar interés por tener buenas relaciones.

Saludar, ofrecer una sonrisa cuando preguntan algo, tener un gesto amable. al ceder el paso a alguien, brindar un trato atento y cordial a los demás, hace que la convivencia sea más agradable.

Tolerancia. Se define como el respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás, aunque sean diferentes o contrarias a las propias.

Persuasión. Capacidad o habilidad que tiene una persona para influenciar las creencias, actitudes, intenciones, motivaciones y comportamientos de otra. Es una acción destinada a cambiar la actitud o comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), mediante el uso de argumentos, sentimientos o la combinación de los mismos.

Capacidad para asesorar y orientar. Idoneidad del uniformado para brindar el apoyo necesario a una persona, una vez se ha logrado la comprensión de su situación particular, generando una respuesta positiva frente a su requerimiento.

Autocontrol. Es la habilidad que permite regular las emociones, pensamientos, comportamientos y deseos de uno mismo ante las tentaciones e impulsos.

Capacidad para escuchar. Es una competencia comunicativa relacionada con la capacidad de entender, comprender o dar sentido a lo que se oye, desde el punto de vista de quien habla. Se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo, para ello se debe tener en cuenta:

- Dar importancia a la persona y su requerimiento.
- Trato amable y respetuoso.
- Comprender su situación.

Página 8 de 9	PROCESO DE ENTRENAMIENTO	 POLICÍA NACIONAL	
Código:			
Fecha:	FORMATO PLAN DE LECCIÓN PARA EL ESTUDIANTE		
Versión:			

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 13. Habilidades.
Frente al desarrollo y fortalecimiento los funcionarios deberán aplicar las siguientes habilidades y aptitudes en cualquiera de los ámbitos institucionales para atender al ciudadano, así:

- **Amabilidad y cortesía.** La amabilidad es un comportamiento inmerso en el ser humano que se debe poner en práctica cada día. Ser agradable y servicial con los demás es una forma de mostrar interés por tener buenas relaciones.

Saludar, ofrecer una sonrisa cuando preguntan algo, tener un **gesto amable**, **al ceder el paso a alguien**, brindar un trato atento y cordial a los demás, hace que la convivencia sea más agradable.




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

- **Tolerancia:** Se define como el respeto a las opiniones, ideas, creencias o actitudes de los demás, aunque sean diferentes o contrarias a las propias.
- **Persuasión:** Capacidad o habilidad que tiene una persona para influenciar las creencias, actitudes, intenciones, motivaciones y comportamientos de otra. Es una acción destinada a cambiar la actitud o comportamiento de una persona o un grupo hacia algún evento, idea, objeto o persona(s), mediante el uso de argumentos, sentimientos o la combinación de los mismos.





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

- **Capacidad para asesorar y orientar:** Idoneidad del uniformado para brindar el apoyo necesario a una persona, una vez se ha logrado la comprensión de su situación particular, generando una respuesta positiva frente a su requerimiento.
- **Autocontrol:** Es la habilidad que permite regular las emociones, pensamientos, comportamientos y deseos de uno mismo ante las tentaciones e impulsos.



