



**LA FORMACIÓN ES LA CLAVE
DEL ÉXITO**

Guía del Curso

Técnico en Gestión de la Oficina de Denuncias y Atención al Ciudadano para Policías

Modalidad de realización del curso: [A distancia y Online](#)

Titulación: [Diploma acreditativo con las horas del curso](#)

OBJETIVOS

La Oficina de Denuncias es una de las estructuras más importantes dentro del Cuerpo de Policía, puesto que permite a los ciudadanos poder acceder a la vía legal y dar a conocer cualquier hecho delictivo que haya tenido ocurrencia. Por tanto, este curso pretende aportar información acerca de cómo se organizan las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, teniendo en cuenta la legalidad vigente, así como también aportar los criterios y procedimientos específicos de la gestión de la Oficina de Denuncias y la Atención al Ciudadano por parte de los profesionales que se encargan de desempeñar el trabajo de Policía.

CONTENIDOS

UNIDAD DIDÁCTICA 1. CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO

1. Ley de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
2. La Policía Local
3. La Guardia Civil
4. El Cuerpo Nacional de Policías
5. Funciones de los Cuerpos de Policía en la LOFCS

UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNDAMENTOS POLICIALES

1. La Policía como Servicio Público
2. Principios básicos de Actuación
3. Preparación mental del policía

UNIDAD DIDÁCTICA 3. NORMATIVA DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

1. Normativa aplicable
2. Fuerzas Cuerpos de Seguridad del Estado
3. Policías de las Comunidades Autónomas
4. Colaboración y coordinación entre el Estado y las Comunidades Autónomas

UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA

1. Introducción a la protección de la seguridad ciudadana
2. Documentación e identificación personal
3. Actuaciones para el mantenimiento y restablecimiento de la seguridad ciudadana
4. Potestades especiales de policía administrativa de seguridad
5. Régimen sancionador

UNIDAD DIDÁCTICA 5. INICIACIÓN DEL PROCESO PENAL. DENUNCIA, QUERRELA Y ATESTADO

1. La denuncia
2. La querrela
3. El atestado

UNIDAD DIDÁCTICA 6. ELABORACIÓN DEL ATESTADO

1. Formato
2. Extensión del atestado
3. Requisitos en la confección del atestado
4. El destinatario
5. Estructura. Las diligencias

UNIDAD DIDÁCTICA 7. DILIGENCIAS DE TRÁMITE E INVESTIGACIÓN

1. Tipos de diligencias de trámite e investigación
2. Intervención del abogado
3. Diligencias de inspección ocular
4. Diligencias de entrada y registro

UNIDAD DIDÁCTICA 8. LA DETENCIÓN. EL PERSONAL DE SEGURIDAD PRIVADA COMO AUXILIAR DE LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD

1. Noción de Derecho Procesal Penal
2. La detención
3. El personal de seguridad privada como auxiliar de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en el campo de la persecución de las infracciones penales
4. Los derechos del detenido según el ordenamiento jurídico

UNIDAD DIDÁCTICA 9. EL PROCEDIMIENTO DE HABEAS CORPUS

1. Concepto
2. Concepto de Persona Ilegalmente Detenida

3. Órgano Judicial Competente para conocer de la petición de Habeas Corpus
4. Legitimación para la interposición y tramitación del Habeas Corpus
5. Resolución del Habeas Corpus

UNIDAD DIDÁCTICA 10. COMUNICACIÓN CON EL CIUDADANO

1. Atención al ciudadano
2. Procesos de información y comunicación
3. Barreras en la comunicación con el ciudadano
4. Puntos fuertes y débiles en un proceso de comunicación
5. Elementos de un proceso de comunicación efectiva
6. La escucha activa
7. Consecuencias de la comunicación no efectiva

UNIDAD DIDÁCTICA 11. TÉCNICAS DE ATENCIÓN BÁSICA A CIUDADANOS

1. Tipología de ciudadanos
2. Comunicación verbal y no verbal
3. Pautas de comportamiento
4. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y pasivo
5. Técnicas de asertividad
6. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica

UNIDAD DIDÁCTICA 12. LA ATENCIÓN TELEFÓNICA AL CIUDADANO

1. Introducción a la atención telefónica
2. Descripción y funciones del profesional ante la atención telefónica
3. Entorno de Trabajo
4. Competencias de perfil profesional en la atención telefónica al ciudadano
5. Habilidades interpersonales en la atención telefónica

UNIDAD DIDÁCTICA 13. LA ATENCIÓN VIRTUAL

1. Introducción a la atención virtual
2. Correo electrónico
3. Chat
4. Redes sociales
5. Videollamada



C/ San Lorenzo 2 - 2
29001 Málaga



Tlf: 952 215 476
Fax: 951 987 941



www.academiaintegral.com.es
E-mail: info@academiaintegral.com.es