


## TÉCNICO EN GESTIÓN DE LA OFICINA DE DENUNCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA POLICÍAS (ONLINE)



Avd/ Galaroza 12A, Of.20 21006 Huelva ☎ 959 830 780 / 640 798 742 © info@inafe.es inafe.es  **INAFE**

### 350,00 € - 425,00 €

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.

**Categorías:** [Cursos online](#), [Policías y Cuerpos de Seguridad Pública](#), [Seguridad y Vigilancia](#) |

### INFORMACIÓN

**Duración** 180 h

<b>Modalidad</b>	Online
<b>Docencia</b>	TUTOR PERSONAL
<b>Prácticas</b>	GESTIÓN DE PRÁCTICAS EN EMPRESAS
<b>Método de pago</b>	FINANCIACIÓN SIN INTERESES
<b>Centro de empleo</b>	AGENCIA DE COLOCACIÓN
<b>Formación acreditada</b>	CENTRO ACREDITADO POR EL SEPE

## **DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO**

### **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

