



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

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

**Duración:** 150 horas

**Precio:** consultar euros.

**Modalidad:** e-learning

### Metodología:

El Curso será desarrollado con una metodología a Distancia/on line. El sistema de enseñanza a distancia está organizado de tal forma que el alumno pueda compatibilizar el estudio con sus ocupaciones laborales o profesionales, también se realiza en esta modalidad para permitir el acceso al curso a aquellos alumnos que viven en zonas rurales lejos de los lugares habituales donde suelen realizarse los cursos y que tienen interés en continuar formándose. En este sistema de enseñanza el alumno tiene que seguir un aprendizaje sistemático y un ritmo de estudio, adaptado a sus circunstancias personales de tiempo

El alumno dispondrá de un extenso material sobre los aspectos teóricos del Curso que deberá estudiar para la realización de pruebas objetivas tipo test. Para el aprobado se exigirá un mínimo de 75% del total de las respuestas acertadas.

El Alumno tendrá siempre que quiera a su disposición la atención de los profesionales tutores del curso. Así como consultas telefónicas y a través de la plataforma de teleformación si el curso es on line. Entre el material entregado en este curso se adjunta un documento llamado Guía del Alumno dónde aparece un horario de tutorías telefónicas y una dirección de e-mail dónde podrá enviar sus consultas, dudas y ejercicios El alumno cuenta con un período máximo de tiempo para la finalización del curso, que dependerá del tipo de curso elegido y de las horas del mismo.

## Profesorado:

Nuestro Centro fundado en 1996 dispone de 1000 m2 dedicados a formación y de 7 campus virtuales.

Tenemos una extensa plantilla de profesores especializados en las diferentes áreas formativas con amplia experiencia docentes: Médicos, Diplomados/as en enfermería, Licenciados/as en psicología, Licenciados/as en odontología, Licenciados/as en Veterinaria, Especialistas en Administración de empresas, Economistas, Ingenieros en informática, Educadores/as sociales etc...

El alumno podrá contactar con los profesores y formular todo tipo de dudas y consultas de las siguientes formas:

- Por el aula virtual, si su curso es on line
- Por e-mail
- Por teléfono

## Medios y materiales docentes

- Temario desarrollado.
- Pruebas objetivas de autoevaluación y evaluación.
- Consultas y Tutorías personalizadas a través de teléfono, correo, fax, Internet y de la Plataforma propia de Teleformación de la que dispone el Centro.



### Bolsa de empleo:

El alumno en desempleo puede incluir su currículum en nuestra bolsa de empleo y prácticas. Le pondremos en contacto con nuestras empresas colaboradoras en todo el territorio nacional

### Comunidad:

Participa de nuestra comunidad y disfruta de muchas ventajas: descuentos, becas, promociones, etc....

### Formas de pago:

- Mediante transferencia
- Por cargo bancario
- Mediante tarjeta
- Por Pay pal
- Consulta nuestras facilidades de pago y la posibilidad de fraccionar tus pagos sin intereses

### Titulación:

Una vez finalizado el curso, el alumno recibirá por correo o mensajería la titulación que acredita el haber superado con éxito todas las pruebas de conocimientos propuestas en el mismo.



## Programa del curso:

1. MÓDULO FORMATIVO 1. CUERPOS DE SEGURIDAD DEL ESTADO Y PRINCIPIOS POLICIALES

### 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
6. - El atestado
7. - Juicios rápidos

### UNIDAD DIDÁCTICA 2. FUNDAMENTOS POLICIALES

1. La Policía como Servicio Público
2. Principios básicos de Actuación
3. Preparación mental del policía
4. - Factores de riesgo y factores de protección del policía

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

1. Preámbulo
2. Título I. De los cuerpos y fuerzas de seguridad
3. - Capítulo I. Disposiciones generales
4. - Capítulo II. Principios de actuación
5. - Capítulo III. Disposiciones estatutarias comunes
6. Título II. De las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado
7. - Capítulo I. Disposiciones generales
8. - Capítulo II. De las funciones
9. - Capítulo III. De la Guardia Civil
10. - Capítulo IV. De la Policía
11. - Capítulo V. De la organización de unidades de policía judicial
12. Título III. De las policías de las comunidades autónomas
13. - Capítulo I. Principios Generales
14. - Capítulo II. De las competencias de las comunidades autónomas
15. - Capítulo III. Del Régimen estatutario de las policías de las comunidades autónomas
16. Título IV. De la organización y coordinación entre el Estado y las Comunidades Autónomas

17. - Capítulo I. De la colaboración entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los Cuerpos de Policía de las Comunidades Autónomas
18. - Capítulo II. De la adscripción de Unidades del Cuerpo Nacional de Policía a las Comunidades Autónomas
19. - Capítulo III. De los órganos de coordinación
20. Título V. De las policías locales
21. Disposiciones transitorias
22. Disposiciones adicionales
23. Disposiciones finales

## **UNIDAD DIDÁCTICA 4. NORMATIVA SOBRE PROTECCIÓN DE LA SEGURIDAD CIUDADANA**

1. Exposición de motivos
2. Capítulo I. Disposiciones Generales
3. Capítulo II. Medidas de acción preventiva y vigilancia
4. - Sección I. Armas y explosivos
5. - Sección II. Espectáculos públicos y actividades recreativas
6. - Sección III. Documentación e identificación personal
7. - Sección IV. Actividades relevantes para la seguridad ciudadana
8. - Sección V. Medidas de seguridad en establecimientos e instalaciones
9. Capítulo III. Actuaciones para el mantenimiento y restablecimiento de la seguridad ciudadana
10. Capítulo IV. Régimen sancionador
11. - Sección I. Infracciones
12. - Sección II. Sanciones
13. - Sección III. Procedimiento
14. Disposiciones adicional y derogatoria
15. Disposiciones finales
16. MÓDULO FORMATIVO 2. OFICINA DE DENUNCIAS

## **UNIDAD DIDÁCTICA 5. TIPOS DE DEMANDAS POLICIALES**

1. La denuncia
2. - Elementos implicados en la denuncia
3. - Recursos disponibles para la población
4. La querrela
5. El atestado
6. - Naturaleza
7. - Actas policiales
8. - Diligencias policiales
9. - Sujetos que intervienen

## **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. - Procedimiento de Inspección Ocular
5. Diligencias de entrada y registro
6. - La práctica del registro

## UNIDAD DIDÁCTICA 8. DERECHO PROCESAL PENAL

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. - Obligaciones del personal de seguridad privada
5. - Cuerpo del delito
6. - Pautas de actuación
7. - Preservación de instrumentos de prueba
8. 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
6. MÓDULO FORMATIVO 3. ATENCIÓN AL CIUDADANO

## 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. - Estrategias y pautas para una comunicación efectiva
7. La escucha activa
8. - Signos y señales de escucha
9. - Componentes actitudinales de la escucha efectiva
10. - Habilidades técnicas y personas de la escucha efectiva
11. - Errores en la escucha efectiva
12. 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. - Componentes
4. - Signos de comunicación corporal no verbal
5. - La imagen personal
6. Pautas de comportamiento
7. - Disposición previa
8. - Respeto y amabilidad
9. - Vocabulario adecuado
10. - No ignorar a ningún ciudadano
11. Estilos de respuesta en la interacción verbal: asertivo, agresivo y pasivo
12. Técnicas de asertividad
13. - Disco rayado
14. - Banco de niebla
15. - Libre información
16. - Aserción negativa
17. - Interrogación negativa
18. - Autorrevelación
19. - Otras técnicas de asertividad
20. La atención telefónica
21. - El lenguaje y la actitud en la atención telefónica
22. - Recursos en la atención telefónica: voz, tiempo, pausas, silencios
23. Tratamiento de cada una de las situaciones de atención básica