



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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





Elige aprender en la escuela
líder en formación online

ÍNDICE

1 | Somos Euroinnova

2 | Rankings

3 | Alianzas y acreditaciones

4 | By EDUCA EDTECH Group

5 | Metodología LXP

6 | Razones por las que elegir Euroinnova

7 | Financiación y Becas

8 | Métodos de pago

9 | Programa Formativo

10 | Temario

11 | Contacto

SOMOS EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education inicia su actividad hace más de 20 años. Con la premisa de revolucionar el sector de la educación online, esta escuela de formación crece con el objetivo de dar la oportunidad a sus estudiantes de experimentar un crecimiento personal y profesional con formación eminentemente práctica.

Nuestra visión es ser **una institución educativa online reconocida en territorio nacional e internacional** por ofrecer una educación competente y acorde con la realidad profesional en busca del reciclaje profesional. Abogamos por el aprendizaje significativo para la vida real como pilar de nuestra metodología, estrategia que pretende que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva de los estudiantes.

Más de

19

años de
experiencia

Más de

300k

estudiantes
formados

Hasta un

98%

tasa
empleabilidad

Hasta un

100%

de financiación

Hasta un

50%

de los estudiantes
repite

Hasta un

25%

de estudiantes
internacionales

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION



Desde donde quieras y como quieras,
Elige Euroinnova



QS, sello de excelencia académica
Euroinnova: 5 estrellas en educación online

RANKINGS DE EUROINNOVA

Euroinnova International Online Education ha conseguido el reconocimiento de diferentes rankings a nivel nacional e internacional, gracias por su apuesta de **democratizar la educación** y apostar por la innovación educativa para **lograr la excelencia**.

Para la elaboración de estos rankings, se emplean **indicadores** como la reputación online y offline, la calidad de la institución, la responsabilidad social, la innovación educativa o el perfil de los profesionales.



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

ALIANZAS Y ACREDITACIONES



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

BY EDUCA EDTECH

Euroinnova es una marca avalada por **EDUCA EDTECH Group**, que está compuesto por un conjunto de experimentadas y reconocidas **instituciones educativas de formación online**. Todas las entidades que lo forman comparten la misión de **democratizar el acceso a la educación** y apuestan por la transferencia de conocimiento, por el desarrollo tecnológico y por la investigación



ONLINE EDUCATION



Ver en la web

METODOLOGÍA LXP

La metodología **EDUCA LXP** permite una experiencia mejorada de aprendizaje integrando la AI en los procesos de e-learning, a través de modelos predictivos altamente personalizados, derivados del estudio de necesidades detectadas en la interacción del alumnado con sus entornos virtuales.

EDUCA LXP es fruto de la **Transferencia de Resultados de Investigación** de varios proyectos multidisciplinares de I+D+i, con participación de distintas Universidades Internacionales que apuestan por la transferencia de conocimientos, desarrollo tecnológico e investigación.



1. Flexibilidad

Aprendizaje 100% online y flexible, que permite al alumnado estudiar donde, cuando y como quiera.



2. Accesibilidad

Cercanía y comprensión. Democratizando el acceso a la educación trabajando para que todas las personas tengan la oportunidad de seguir formándose.



3. Personalización

Itinerarios formativos individualizados y adaptados a las necesidades de cada estudiante.



4. Acompañamiento / Seguimiento docente

Orientación académica por parte de un equipo docente especialista en su área de conocimiento, que aboga por la calidad educativa adaptando los procesos a las necesidades del mercado laboral.



5. Innovación

Desarrollos tecnológicos en permanente evolución impulsados por la AI mediante Learning Experience Platform.



6. Excelencia educativa

Enfoque didáctico orientado al trabajo por competencias, que favorece un aprendizaje práctico y significativo, garantizando el desarrollo profesional.



Programas
PROPIOS
UNIVERSITARIOS
OFICIALES

RAZONES POR LAS QUE ELEGIR EUROINNOVA

1. Nuestra Experiencia

- ✓ Más de **18 años de experiencia.**
- ✓ Más de **300.000 alumnos** ya se han formado en nuestras aulas virtuales
- ✓ Alumnos de los 5 continentes.
- ✓ **25%** de alumnos internacionales.
- ✓ **97%** de satisfacción
- ✓ **100% lo recomiendan.**
- ✓ Más de la mitad ha vuelto a estudiar en Euroinnova.

2. Nuestro Equipo

En la actualidad, Euroinnova cuenta con un equipo humano formado por más **400 profesionales**. Nuestro personal se encuentra sólidamente enmarcado en una estructura que facilita la mayor calidad en la atención al alumnado.

3. Nuestra Metodología



100% ONLINE

Estudia cuando y desde donde quieras. Accede al campus virtual desde cualquier dispositivo.



APRENDIZAJE

Pretendemos que los nuevos conocimientos se incorporen de forma sustantiva en la estructura cognitiva



EQUIPO DOCENTE

Euroinnova cuenta con un equipo de profesionales que harán de tu estudio una experiencia de alta calidad educativa.



NO ESTARÁS SOLO

Acompañamiento por parte del equipo de tutorización durante toda tu experiencia como estudiante

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

4. Calidad AENOR

- ✓ Somos Agencia de Colaboración N°99000000169 autorizada por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.
- ✓ Se llevan a cabo auditorías externas anuales que garantizan la máxima calidad AENOR.
- ✓ Nuestros procesos de enseñanza están certificados por **AENOR** por la ISO 9001.



5. Confianza

Contamos con el sello de **Confianza Online** y colaboramos con la Universidades más prestigiosas, Administraciones Públicas y Empresas Software a nivel Nacional e Internacional.



6. Somos distribuidores de formación

Como parte de su infraestructura y como muestra de su constante expansión Euroinnova incluye dentro de su organización una **editorial y una imprenta digital industrial**.

FINANCIACIÓN Y BECAS

Financia tu cursos o máster y disfruta de las becas disponibles. ¡Contacta con nuestro equipo experto para saber cuál se adapta más a tu perfil!

25% Beca
ALUMNI

20% Beca
DESEMPLEO

15% Beca
EMPRENDE

15% Beca
RECOMIENDA

15% Beca
GRUPO

20% Beca
FAMILIA
NUMEROSA

20% Beca
DIVERSIDAD
FUNCIONAL

20% Beca
PARA PROFESIONALES,
SANITARIOS,
COLEGIADOS/AS



[Solicitar información](#)

MÉTODOS DE PAGO

Con la Garantía de:



Fracciona el pago de tu curso en cómodos plazos y sin interéres de forma segura.



Nos adaptamos a todos los métodos de pago internacionales:



y muchos mas...



[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

Descripción

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.

Objetivos

- Conocer la regulación de las Fuerzas y Cuerpos del Estado en base a la normativa legal vigente, atendiendo principalmente a lo establecido por las leyes que regulan los principios policiales.
- Explicar los tipos de procedimientos y procesos que llevan a cabo los agentes dentro de la Oficina de Denuncias, haciendo hincapié en los tipos de demandas que utilizan los ciudadanos, así como la elaboración del atestado y las diligencias de trámite e investigación.
- Describir conceptos básicos sobre el derecho procesal penal teniendo en cuenta además el procedimiento de Habeas Corpus.
- Describir las estrategias y técnicas empleadas para ofrecer una atención al ciudadano con la mayor calidad posible, describiendo las características básicas de las técnicas de atención básicas.

A quién va dirigido

Este curso va dirigido a todo aquel profesional que esté interesado en conocer la gestión de la Oficina de Denuncias y Atención al Ciudadano de las diferentes Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en relación a los procedimientos que llevan a cabo en dicha gestión. También va dirigido a todo aquel que esté interesado en conocer la forma más apropiada de atender al ciudadano cuando éste requiere la presencia o intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como también está dirigido a cualquier persona que esté interesado en conocer la legalidad vigente sobre la regulación de los principios básicos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Para qué te prepara

Este curso te prepara para aprender sobre la legalidad establecida que engloba los principios de actuación y proceder de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, así como también te prepara para establecer una gestión de la Oficina de Denuncias y Atención al Ciudadano que se lleva a cabo dentro de los diferentes equipos de Policía. Además, este curso te prepara para adquirir determinadas habilidades de atención al ciudadano para que la relación ciudadano-agente se establezca de la mejor

Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

forma posible, obteniendo beneficios ambas partes.

Salidas laborales

Policía, Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil, Policía Local, Unidades especializadas dentro de cada Fuerza y Cuerpo de Seguridad del Estado.

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

TEMARIO

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, QUERRELLA 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

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

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

[Ver en la web](#)



EUROINNOVA
INTERNACIONAL ONLINE EDUCATION

¿Te ha parecido interesante esta información?

Si aún tienes dudas, nuestro equipo de asesoramiento académico estará encantado de resolverlas.

Pregúntanos sobre nuestro método de formación, nuestros profesores, las becas o incluso simplemente conócenos.

Solicita información sin compromiso

¡Matricularme ya!

¡Encuétranos aquí!

Edificio Educa Edtech

Camino de la Torrecilla N.º 30 EDIFICIO EDUCA EDTECH,
C.P. 18.200, Maracena (Granada)

 900 831 200

 formacion@euroinnova.com

 www.euroinnova.edu.es

Horario atención al cliente

Lunes a viernes: 9:00 a 20:00h Horario España

¡Síguenos para estar al tanto de todas nuestras novedades!



Ver en la web



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION



EUROINNOVA
INTERNATIONAL ONLINE EDUCATION

 By
EDUCA EDTECH
Group