



# ODAC

**Oficina de Denuncias y Atención al Ciudadano**



**JURISPOLPRO**  
Centro de especialización policial

## MEMORIA DEL CURSO DE ESPECIALIZACIÓN

### OFICINA DE DENUNCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

En las organizaciones policiales, podremos encontrarnos servicios de seguridad ciudadana, de investigación de la delincuencia, de policía científica, de información, y de otras muchas materias, como la extranjería, la vigilancia del tráfico, el medio ambiente... pero cuando un ciudadano tiene un problema ¿dónde acude? ¿cuál es el lugar en el cual se busca una respuesta por parte de las víctimas de determinados delitos?

Las Oficinas de Denuncias y Atención al Ciudadano (ODAC'S) tienen por principal función, la recepción y tramitación de las denuncias formuladas por hechos que pudieran ser constitutivos de infracción penal o administrativa.

La Resolución de 10 de julio de 1995, de la Dirección General de la Policía regulaba su organización y funciones, pero fue con la Resolución, de 19 de octubre de 2010, de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, que en el ámbito del Cuerpo Nacional de Policía, se vino a regular la organización de las Oficinas de Denuncias y Atención al Ciudadano, funciones de sus integrantes y su adscripción a las Unidades de Policía Judicial, dejando derogada la Resolución de 10 de julio de 1995, desde la entrada en vigor de la actual Resolución de 19 de octubre de 2010.

El trabajar en este tipo de unidad policial, exige unas habilidades especiales que pretendemos ofrecer con este curso de especialización, dado que si bien es cierto que gran parte de los nuevos funcionarios policiales son destinados a las ODAC'S como primer destino, por todos los que hemos pasado, o dirigido dichos servicios policiales, sabemos que no es nada sencillo su día a día, y la exigencia de calidad y excelencia que se busca prestar en dichas unidades, exige por parte de todos, un gran esfuerzo por estar actualizados en muchas materias.

- **UNIDADES DIDÁCTICAS:**

El presente curso de especialización constará de **20 unidades temáticas**, siendo las mismas:

#### **TEMA 1. DE LAS OFICINAS DE DENUNCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (ODAC).**

Buscaremos aprender la ubicación de las ODAC'S en la Policía Nacional, así como la normativa que las regula y la importancia de las ODAC'S en dependencias (muchas veces es el primer lugar que tiene conocimiento de un hecho delictivo, por lo que es de vital importancia saber los datos que no pueden faltar en una denuncia y facilitar a las restantes brigadas el trabajo y no continuar victimizando al denunciante con llamadas y citaciones en dependencias).

#### **TEMA 2. ANÁLISIS DE LOS TIPOS PENALES DE INTERÉS.**

Analizaremos diferentes tipos penales de nuestro código penal, buscando asentar las bases que los distinguen, a fin de que si un ciudadano acude a nuestra dependencia policial, podamos ubicar bien ante qué tipo penal nos encontramos, sabiendo hacer las preguntas adecuadas para evidenciar en su denuncia – comparecencia, los diferentes elementos objetivos y subjetivos del tipo penal, para que dicha

investigación se inicie con los datos oportunos para que los investigadores puedan focalizar sus esfuerzos en la línea adecuada.

### **TEMA 3. DEL ATESTADO POLICIAL.**

El atestado policial será el documento oficial donde plasmemos las diligencias que practiquemos a fin de evidenciar las sospechas que había contra una persona. Por ello, si afirmamos que conocer los diferentes medios de investigación que existen es importante, no menos importante será que plasmemos correctamente los mismos en el cuerpo del atestado para que no incurramos en defectos de forma que permitan absolver al presunto responsable de los hechos.

La diligencia de inicio y sus distintas modalidades, las diligencias de trámite y de investigación, así como la diligencia de remisión, formarán gran parte del contenido de este curso de policía judicial, pues nos van a brindar la oportunidad de aprender todas las técnicas escritas que nos permitirán demostrar los hechos y dejar constancia de los mismos.

### **TEMA 4. DE LA CADENA DE CUSTODIA.**

La cadena de custodia es el conjunto de procesos que se dan desde que la policía interviene las pruebas de un delito. Hasta que se analizan o exponen en la fase de instrucción o en el juicio. Las medidas de seguridad tienen el fin de garantizar la preservación de los bienes materiales o documentales. Y evitar así manipulaciones indebidas que los terminen invalidando como parte de una investigación judicial.

La cadena de custodia implica la extracción o recogida de los materiales que conforman las pruebas. Se deberá hacer con los equipos que prevengan la contaminación de las mismas. Su registro, identificación y marcado. Es muy importante aquí que se acompañe el proceso de fotografías.

El transporte de la prueba hasta los laboratorios, muchas veces siguiendo las exigencias de seguridad ligadas al transporte de muestras biológicas. El traspaso de la prueba a los distintos especialistas para su inspección y análisis hasta su presentación en el juicio.

Para que la cadena de custodia no se rompa, es necesario documentar cada paso que da la prueba identificando a la o las personas que han operado con ella, el lugar en que lo ha hecho y dónde ha estado almacenada a posteriori.

### **TEMA 5. LA APLICACIÓN INFORMÁTICA SIDENPOL WEB.**

Sin lugar a dudas, la herramienta por excelencia en la Policía Nacional para la gestión, la tramitación, almacenamiento y explotación de las denuncias formuladas por los ciudadanos y las diligencias instruidas en las dependencias de la Policía Nacional.

Esta aplicación aportará calidad al atestado policial, normalizando y facilitando las tareas de las ODAC'S, actualizando una base de datos de atestados que permite su posterior consulta y explotación.

## **TEMA 6. DE LAS DILIGENCIAS DE IDENTIFICACIÓN.**

La práctica de los reconocimientos fotográficos y en rueda, son dos pilares muy importantes en toda investigación, a fin de poder concretar quién ha sido la persona responsable del presunto delito, e incluso motivar la detención del mismo en base a la misma.

Es por ello, que conocer sus requisitos procesales, hará que en sede judicial, la misma no sea impugnada como prueba irregular por la defensa.

## **TEMA 7. DE LA DETENCIÓN.**

Todo procedimiento judicial debería poder terminar en una sentencia, donde se cumplan las responsabilidades personales (prisión) como las reales (las económicas), pero si no garantizamos las medidas cautelares, se corre el riesgo de que llegado el momento, el sujeto se haya evadido de la acción de la justicia, o bien, haya podido ocultar sus bienes para exonerarse de sus responsabilidades pecuniarias.

Por ello se detallará el concepto de las medidas cautelares, cuál será la duración de la detención, así como quién puede detener, tanto particulares, como miembros de la policía judicial.

La detención por delitos leves, siempre condicionada por los requisitos del art. 495 LECrim llamará nuestra atención para no incurrir en posibles detenciones ilegales.

Las garantías del detenido deberán ser respetadas en todo momento al detenido, y conocer las mismas nos aportará seguridad jurídica para saber lo que debemos hacer.

## **TEMA 8. DE LOS DERECHOS DE LOS DETENIDOS.**

Tras la decisión de privar de libertad a una persona, deberemos prestar atención al cumplimiento del art. 17 de la Constitución Española, así como, del art. 520 de la LECRIM. No olvidemos que su incumplimiento podría suponer para nuestra parte de un delito de vulneración de los derechos del detenido, tipificado en el art. 537 CP.

En este tema analizaremos aspectos tales como: las garantías del detenido, ¿Cuándo hay que informarle de sus derechos? Los derechos del detenido. El acta de información de derechos. La detención por el delito de terrorismo. Límites a los derechos del detenido. Los delitos que podemos cometer en caso de incumplimiento. La asistencia letrada al detenido.

## **TEMA 9. DEL PROCEDIMIENTO DE HÁBEAS CORPUS.**

Si bien es cierto que se puede proceder a la detención de las personas en determinados casos, no es menos cierto que todo detenido, por mandato constitucional (art. 17.4) tiene el derecho a interponer un habeas corpus para obtener sin dilación indebida su puesta a disposición judicial y que el mismo pueda evaluar si se han respetado sus derechos como detenido.

Conoceremos por ello, quién es la persona ilegalmente detenida que podrá solicitar el habeas corpus, cuál será la autoridad judicial competente, y ante la cual pondremos a disposición al detenido, quién

ostenta la legitimación para instar el procedimiento, así como, la forma en la cual tendrá lugar la iniciación del procedimiento, y sobre todo, cuál será nuestra actuación a practicar en estos casos.

## **TEMA 10. DE LA TRAMITACIÓN DE ATESTADOS POR EL PROCEDIMIENTO DE ENJUICIAMIENTO RÁPIDO DE DETERMINADOS DELITOS E INMEDIATO DE DELITOS LEVES.**

Fue en el año 2002, cuando en el sistema procesal penal español, se instauró el nuevo proceso para tramitar por el juicio rápido, determinados delitos y bajo determinados requisitos.

El atestado se configura como elemento esencial en orden a posibilitar la celeridad de la justicia, en concreto, para el enjuiciamiento rápido e inmediato de infracciones delictivas.

Del mismo modo estudiaremos, el conocido como juicio por delito leve, que fue introducido por la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de Marzo, que modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de Noviembre, del Código Penal y, en el apartado 8, de su Disposición final segunda, modifica el Libro VI de la Ley de Enjuiciamiento Criminal -del procedimiento para el juicio sobre delitos leves.

Tengamos en cuenta que un gran porcentaje de los atestados policiales, serán tramitados por la modalidad de juicio rápido por delito, con detenido, o con investigado no detenido, e incluso, puntualmente se podrán tramitar por la modalidad de Enjuiciamiento Inmediato de Delitos Leves, lo que habrá de ser tenido en consideración a la hora de confeccionar el atestado por las especiales particularidades de que gozan.

## **TEMA 11. ESPECIALIDADES DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.**

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad tienen un papel muy relevante no solo en la prevención delictiva, sino también en la protección de las víctimas de violencia de género y doméstica, en la investigación de los delitos y en el apresamiento de los presuntos autores.

Por ello, se tratará la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para la protección de las víctimas de violencia de género y doméstica, los instrumentos para el cumplimiento efectivo de las medidas de protección como la orden de protección y las comunicaciones que se establecen entre los órganos judiciales y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad con la finalidad de coordinar los esfuerzos y maximizar la protección otorgada a las víctimas.

Se analizará la actuación del Ministerio Fiscal y los Protocolos de actuaciones que se han adoptado a nivel autonómico.

Además, se analizará la protección de la víctima violencia de género, por lo que se tratará en específico la ISES 4/2019 por la que se establece un nuevo protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género (Ley Orgánica 1/2004), la gestión de la seguridad de las víctimas y seguimiento de los casos a través del sistema de seguimiento integral de los casos de violencia de género (Sistema VIOGÉN).

El sistema Viogén es el Sistema de Seguimiento Integral en los casos de Violencia de Género, de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior, se puso en funcionamiento el 26 de julio del 2007, en cumplimiento de lo establecido en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, "de Medidas

de Protección Integral contra la Violencia de Género", siendo sus objetivos: aglutinar a las diferentes instituciones públicas que tienen competencias en materia de violencia de género; integrar toda la información de interés que se estime necesaria; hacer predicción del riesgo; atendiendo al nivel de riesgo, realizar seguimiento y protección a las víctimas en todo el territorio nacional; y efectuar una labor preventiva, emitiendo avisos, alertas y alarmas, a través del "Subsistema de Notificaciones Automatizadas", cuando se detecte alguna incidencia o acontecimiento que pueda poner en peligro la integridad de la víctima.

#### **TEMA 12. LOS LIBROS REGISTRO.**

Con la **ISES 14/2018** sobre Libros de Registro Oficiales, se han dejado atrás las regulaciones por separado de diferentes libros registro que obraban en las dependencias policiales, tales como el libro de identificaciones, el libro registro y custodia de detenidos...

Con esta nueva ISES se busca la digitalización de los mismos, y también, la supervisión de los mismos por parte de la IPSS dependiente de la SES.

#### **TEMA 13. LA ESTADÍSTICA. HIPEST.**

La "Estadística de Seguridad: Actuaciones Policiales" se publica anualmente, en relación a una serie de variables relacionadas con la criminalidad conocidas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, como tipo de hecho, medios empleados, víctimas, modus operandi, número de autores, naturaleza del lugar y armas utilizadas. Además, en el Balance Trimestral de Criminalidad se publican las infracciones penales conocidas con periodicidad trimestral.

Pero ¿cómo se alimenta dicha estadística de seguridad?, pues será a través de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad como se irán cumplimentando diferentes herramientas (como HIPEST en la Policía Nacional) para conseguirlo.

#### **TEMA 14. DE LA TRAMITACIÓN DE ATESTADOS CON MENORES.**

Si bien es cierto que el % de los casos en los cuáles nos encontramos con actuaciones policiales con menores, es menor que con mayores de edad, su problemática y particulares hacen que debamos prestarles una especial atención en este curso, ofreciendo a nuestros alumnos los conocimientos básicos a tener en cuenta en su operativa.

Siempre partiremos de la base de que un menor de 14 años será una persona totalmente inimputable y por lo tanto, nuestra actuación será de carácter protector administrativo, pero respecto de un menor de 14 a 18 años, procederemos a una operativa diferente, pues sí que van a ser responsables penales de los ilícitos que puedan cometer, con la aplicación en todo caso de lo dispuesto en la LORPM 5/2000.

#### **TEMA 15. DE LAS DILIGENCIAS DE TOMA DE DECLARACIÓN EN DEPENDENCIAS POLICIALES.**

Una de los métodos de investigación por excelencia, siempre ha sido la toma de la declaración, pues con la misma obtendremos saber la verdad o las mentiras, sobre las cuáles el sujeto puede montar su defensa, y con el debido conocimiento, usarlas en su contra como prueba indirecta en el proceso penal.

Pese a ello, por todos es sabido que una buena declaración es un arte, que muchas veces solo se adquiere con experiencia, pero en esta unidad didáctica vamos a ofrecerle las herramientas para que pueda tener confianza en sí mismo cuando afronte la declaración, ya sea de un testigo, de una víctima, o bien, del propio investigado.

Abordaremos este estudio desde todos los puntos de vista posibles, entre ellos, los procesales, los penales, y sin lugar a duda, los aspectos psicológicos.

## **TEMA 16. DE LA ACTUACIÓN POR DESAPARICIÓN DE PERSONAS**

La desaparición de personas constituye una preocupación social de primer orden. Ya se definió así en la ISES 1/2009, sobre actuación policial ante la desaparición de menores de edad y otras desapariciones de alto riesgo, máxime cuando se analizan hechos que afectan de manera especial a la desaparición de personas que pertenecen a los colectivos más vulnerables, como ocurre con los menores de edad, las personas que sufren deterioros cognitivos o bien personas de edad avanzada.

Analizaremos en esta unidad didáctica, tanto el Plan Estratégico que desde la Secretaría de Estado de Seguridad se ha establecido al efecto, así como la actuación del Centro Nacional de Desaparecidos, dependiente de la Dirección General de Coordinación y Estudios (órgano encargado de su impulso, coordinación, supervisión y actualización permanente), la operativa policial a practicar en estos casos, las alertas que se emitirán, o la explotación de información en bases de datos.

## **TEMA 17. ACTUACIÓN POLICIAL BÁSICA CON EXTRANJEROS.**

Si bien es cierto, que en la Policía Nacional se cuenta con unidades policiales especializadas en extranjería, y son ellas mejor que nadie las competentes para esta materia, no menos cierto es el hecho de que por las noches, fines de semana o festivos, no siempre están disponibles dichas unidades de extranjería, y las primeras actuaciones a practicar con extranjeros, suele recaer en las ODAC'S.

## **TEMA 18. OTRAS ACTUACIONES DE LAS ODAC**

A modo de cajón desastre veremos en esta unidad temática aspectos tales como la actuación policial en caso de petición de utilización del teléfono oficial por víctima de robo o hurto. La actuación policial en caso de fallecimiento de persona en dependencias policiales. La actuación policial en caso de hallazgos de cosa perdida y dueño desconocido, y la tramitación de quejas y sugerencias.

## **TEMA 19. LAS COMUNICACIONES A REALIZAR.**

Como en cualquier organización, las comunicaciones constituyen la piedra angular sobre la cual deben coordinarse todas las unidades implicadas en el proceso. Es por ello, que las ODAC'S serán en muchos de los casos, el punto de inicio de gran parte de la operativa diaria en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y por ello analizaremos en esta unidad didáctica, diferentes normativas de interés, tales como la ISES 8/2020, sobre organización y funciones del centro permanente de información y coordinación (CEPIC), la resolución de la D.A.O. de 15-1-2015 por la que se dictan normas para comunicaciones al centro nacional de comunicaciones (CNC).

## TEMA 20. ASPECTOS PSICOLÓGICOS DE ESPECIAL CONSIDERACIÓN.

La presencia de conflictos está garantizada en casi cualquier grupo de trabajo, y no olvidemos que las personas que acuden a una ODAC, suele ser porque tienen un problema y esperan una solución al mismo por nuestra parte.

Las diferencias de criterios y necesidades unidas a la competencia y la tensión que suponen muchas horas de trabajo en común facilitan la aparición de los conflictos. Veremos en este tema, desde la prevención de la aparición de conflictos, pasando por la identificación temprana de ellos o con la utilización de diferentes formas de gestión que van desde el arbitraje a la mediación pasando por la negociación o el uso de la autoridad. El alumno podrá conocer en este tema cómo se generan y evolucionan los conflictos y qué medidas son útiles para una correcta gestión de los mismos.

El ciudadano, si ha llegado a una ODAC, salvo por algún trámite administrativo como solicitar una autorización de viaje a menor fuera de España, suele acudir por que ha sido víctima de un delito, a esto hay que sumarle que posiblemente tenga una espera en la atención de su denuncia, así como la cantidad de veces que tiene que contar el suceso para que sea derivado a la unidad correspondiente.

Por lo que la paciencia y empatía juegan un papel clave en el perfil de un policía de ODAC.

### • DOCENTES:

#### Francisco José RIUS DIEGO:

- Inspector Jefe de la Policía Nacional (en excedencia desde abril 2018).
- Director de Seguridad.
- Máster en Criminología aplicada e investigación policial. Universidad Católica de Ávila. Años 2017 y 2018.
- Suficiencia investigadora, con calificación de Sobresaliente por la UNED. Febrero del 2009.
- Diplomatura en Ciencias Policiales por la Universidad de Salamanca. Año 2004.
- Licenciado en Derecho por la Universidad de Valencia. Año 1999.
- Diploma de Policía Judicial del Centro de Estudios Jurídicos del Ministerio de Justicia.
- Ha sido profesor de derecho penal. Universidad de Derecho de Valencia.
- Ha sido profesor del Máster en Criminología y Ciencia Policial, Universidad Católica de Ávila.
- Ha sido profesor del Instituto Valenciano de la Seguridad (IVASPE).
- Ha sido profesor de la Escuela Regional de la Policía Local de Castilla y León.
- Jefe de Brigada de Policía Judicial (3 años).
- Profesor del área jurídica de la Escuela Nacional de Policía del Cuerpo Nacional de Policía, De Agosto de 2005 a Mayo de 2015.
- Miembro de tribunales de oposición de la Policía Nacional.
- Inspector investigador del Grupo de Homicidios de la Jefatura Superior de Policía en Barcelona.
- Autor de 17 libros, y de revistas monográficas tales como: Ciencia Policial y La Ley, entre otras.
- Tesis doctoral “La orden de alejamiento en el delito de violencia no habitual: consecuencias jurídico prácticas de la obligación de castigar su quebrantamiento con prisión” en proceso de revisión para su posterior defensa. Universidad de Salamanca.

#### CARMEN ALIAS LLORET:

- Licenciada en Historia y graduada en Sociología.
- Máster en formación del profesorado y especialización en Antropología.
- Biblioteconomía y documentación y acreditación por el Cervantes de profesora de español para extranjeros.
- Más de 20 años de experiencia como docente.



- **ESTRUCTURA DEL CURSO:**

ESTRUCTURA DEL CURSO	HORAS LECTIVAS
TEMA 1. DE LAS OFICINAS DE DENUNCIAS Y ATENCIÓN AL CIUDADANO (ODAC).	3 h.
TEMA 2. ANÁLISIS DE LOS TIPOS PENALES DE INTERÉS.	15 h.
TEMA 3. DEL ATESTADO POLICIAL.	10 h.
TEMA 4. DE LA CADENA DE CUSTODIA.	3 h.
TEMA 5. LA APLICACIÓN INFORMÁTICA SIDENPOL WEB.	8 h.
TEMA 6. DE LAS DILIGENCIAS DE IDENTIFICACIÓN.	5 h.
TEMA 7. DE LA DETENCIÓN.	5 h.
TEMA 8. DE LOS DERECHOS DE LOS DETENIDOS.	5 h.
TEMA 9. DEL PROCEDIMIENTO DE HÁBEAS CORPUS.	4 h.
TEMA 10. DE LA TRAMITACIÓN DE ATESTADOS POR EL PROCEDIMIENTO DE ENJUICIAMIENTO RÁPIDO DE DETERMINADOS DELITOS E INMEDIATO DE DELITOS LEVES.	4 h.
TEMA 11. ESPECIALIDADES DE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.	8 h.
TEMA 12. LOS LIBROS REGISTRO.	2 h.
TEMA 13. LA ESTADÍSTICA. HIPEST.	2 h.
TEMA 14. DE LA TRAMITACIÓN DE ATESTADOS CON MENORES.	5 h.
TEMA 15. DE LAS DILIGENCIAS DE TOMA DE DECLARACIÓN EN DEPENDENCIAS POLICIALES.	5 h.
TEMA 16. DE LA ACTUACIÓN POR DESAPARICIÓN DE PERSONAS	4 h.
TEMA 17. ACTUACIÓN POLICIAL BÁSICA CON EXTRANJEROS.	3 h.
TEMA 18. OTRAS ACTUACIONES DE LAS ODAC	3 h.
TEMA 19. LAS COMUNICACIONES A REALIZAR.	2 h.
TEMA 20. ASPECTOS PSICOLÓGICOS DE ESPECIAL CONSIDERACIÓN.	8 h.

\* Este cálculo es aproximado y dependerá de la capacidad del alumno de asimilación de los contenidos formativos objeto del curso, por lo que la carga horaria final podrá variar en función de sus capacidades y conocimientos previos en la materia.

El cálculo de las horas lectivas se ha realizado sobre la base de un estudiante medio sin conocimientos básicos en la materia:

El tiempo de duración de cada unidad didáctica incluye el visionado de la clase, la realización de los ejercicios incluidos en la misma así como la lectura comprensiva del material de apoyo proporcionado.

**Un total de 105 horas lectivas componen este curso**, dado que todas las 20 unidades didácticas del curso, llevarán sus videos explicativos, material de apoyo teórico, ejercicios prácticos de refuerzo, y preguntas de autoevaluación.

Jefatura de Estudios de Jurispol.-