

## **La Seguridad: Un valor añadido a la calidad del destino turístico**

Con el objetivo de mantener e incrementar las relaciones con los Cuerpos de Seguridad del Estado en los asuntos relacionados con la seguridad y el turismo, CEHAT mantiene una estrecha colaboración con representantes de la Comisaría General de Seguridad Ciudadana y de la Unidad Central de Participación Ciudadana y Programas, del Cuerpo Nacional de Policía. Fruto de dicha colaboración, en temas relacionados con la seguridad ciudadana y el tratamiento de hechos delictivos de los que son víctimas los turistas, acordamos realizar conjuntamente una circular informativa de carácter preventivo sobre modalidades de denuncias, consejos y modos de actuación. La Circular será distribuida, entre todas las Asociaciones miembros de la CEHAT.

Es por ello, que ante el inicio de la temporada de verano, os rogamos remitáis la presente información a vuestros establecimientos hoteleros asociados, ya que la existencia de la misma en las recepciones de los hoteles y una información adecuada por parte del personal de recepción serían de gran ayuda y practicidad, tanto a la hora de atender al turista que ha sufrido un delito, como a la hora de asesorar en la prevención del mismo.

Las siguientes recomendaciones, están encaminadas en particular a garantizar la seguridad de los turistas extranjeros, aunque beneficiarán asimismo a los turistas nacionales y a los demás usuarios de instalaciones turísticas.

### **Medidas Recomendadas como Norma General:**

- ü Mantener las pertenencias siempre a la vista.
- ü Proteger bolso o cartera en los transportes públicos y en las grandes aglomeraciones (mercadillos, espectáculos, etc.)
- ü Prestar atención a la cámara fotográfica o de video en los lugares de esparcimiento.
- ü En la playa o piscina, llevar sólo lo imprescindible.
- ü En el vehículo, no dejar objetos de valor o llamativos a la vista.
- ü En la medida de lo posible, procurar no transitar por lugares solitarios o poco alumbrados.
- ü Desconfiar de “ayudas” sospechosas (aviso de manchas en la ropa, avería en su vehículo, etc.). Suelen ser argucias para robar.
- ü En la calle, no intervenir en juegos de azar ni aceptar “gangas”. Seguro que son un engaño o un timo.

### **En el Hotel o Apartamento:**

ü No dejar en la habitación llaves, dinero u objetos de valor. Utilizar las cajas de seguridad.

ü En las zonas comunes (recepción, restaurantes, piscina) vigilar el equipaje y objetos personales (bolsos, cámaras, etc.)

## **MODALIDADES DE DENUNCIA:**

### **1. Oficina de Denuncias**

Mediante la comparecencia del denunciante en la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía elegida.

### **2. Denuncia Telefónica**

A través del Servicio de Denuncias Telefónicas del CNP, marcando el número **902.102.112** con el objetivo principal de mejorar la gestión y la atención que se presta a los ciudadanos evitando tiempos de espera en las Comisarías.

#### **2.1 Tipo de infracciones que se pueden denunciar**

Se pueden denunciar las siguientes infracciones:

- Robos con fuerza y hurtos:
  - De y En Vehículos
  - De Documentos y/o Efectos
  - En Domicilios o Establecimientos
- Robos con violencia sin lesiones (tirones)
- Extravíos de Documentos y/o Efectos
- Determinadas Estafas
- Daños
- Recuperaciones:
  - De Vehículos
  - De Documentos y/o efectos

**OBSERVACIÓN:** Al hablar de robo, sólo se recogerán denuncias telefónicas en el **“robo con fuerza en las cosas”**, y **con violencia (tirones)**, pero nunca cuando sea **“robo usando intimidación en las personas”** o cuando el autor sea conocido. En estos casos, siempre se deberá comparecer en Comisaría para efectuar la correspondiente denuncia.

Se puede apreciar que no están incluidas aquellas infracciones que requieren una intervención inmediata de la Policía; las referidas a delitos contra las personas, y, en general, las que por su gravedad, su complejidad u otras circunstancias específicas, requieran un tratamiento singularizado en la Comisaría.

#### **2.2 Horarios de atención al público e idiomas**

El servicio se presta en varios idiomas: español e inglés (durante 24 horas), y francés, alemán, italiano, árabe y japonés de 8:00 a 24:00 horas, todos los días de la semana.

#### **2.3 Recepción de denuncias**

El ciudadano llama al **902 102 112**, donde es atendido por un operador en el idioma elegido. Si la denuncia que quiere formular está dentro de las permitidas por este medio (este sistema sólo permite la toma de denuncias sencillas, en las que no se ha producido violencia), el operador cumplimenta los datos necesarios y facilita al denunciante un número de referencia.

## **2.4 En la Comisaría**

Seguidamente, se advierte al ciudadano que para que la denuncia sea válida debe de personarse en la Comisaría elegida, dentro de las 48 horas siguientes, al objeto de verificar y firmar la denuncia confeccionada por teléfono, teniendo preferencia sobre las formuladas personalmente.

## **3. Denuncias a través de Internet**

Las denuncias por Internet se pueden hacer en la siguiente dirección **<https://www.policia.es/denuncias/>**). Esta aplicación guía al denunciante a través de diferentes pantallas donde deberá seleccionar el tipo de hecho así como la Comisaría del CNP donde desea firmar su denuncia.

### **3.1. Tipo de infracciones denunciabiles**

Mediante dicho sistema se permite denunciar de forma inmediata las siguientes manifestaciones delictivas:

- Daños
- Extravío de documentos y/o efectos
- Recuperación de documentos y/o efectos
- Recuperación de vehículo
- Robo en interior de vehículo
- Sustracción de documentos y/o efectos
- Sustracción de vehículo
- Sustracción en domicilio o establecimiento.

Como en las denuncias por teléfono, no están incluidas en el listado anterior aquellas infracciones que requieren una intervención inmediata de la Policía, las referidas a delitos violentos contra las personas, y, en general, aquellas otras que por su gravedad, su complejidad u otras circunstancias específicas, requieran un tratamiento singularizado en la Comisaría, así como en todos aquellos casos en que el autor o autores estén identificados. El Servicio funciona durante las 24 horas del día, todos los días del año, tiene cobertura a nivel nacional y se encuentra operativo en todas las Oficinas de Denuncias y Atención al Ciudadano del Cuerpo Nacional de Policía.

### **3.2. Tramitación de la denuncia**

El ciudadano se conecta a la Página Web **<https://www.policia.es/denuncias/>** y si la denuncia hace referencia a alguna de las infracciones del menú desplegable (las arriba referenciadas), cumplimenta los datos necesarios del formulario que se le propone. Finalizada la denuncia, el sistema, de forma automática, le devuelve un número de referencia, a través del cual puede comprobar *on-line* el estado de la denuncia. Además, puede consultar el plano de situación de la Comisaría seleccionada.

### **3.3. En la Comisaría**

Al igual que en las denuncias telefónicas, el denunciante, con el número de referencia, puede dirigirse dentro de las 48 horas siguientes a la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía, de su elección en todo el territorio nacional, para ratificarla y firmarla. También estas denuncias

tienen preferencia sobre las formuladas personalmente.

#### **4. Consideraciones finales**

En primer lugar, significar que las denuncias telemáticas son una fórmula alternativa de formular denuncias, por lo que no sustituyen el modo de presentarlas personalmente. En cuanto a la preferencia de las denuncias telefónicas y las realizadas por internet no siempre es posible cumplir con este objetivo, bien por una gran afluencia de público en las dependencias policiales, bien por una inusual actividad en un momento determinado (presentación de detenidos, atestados complejos, etc.), pudiendo afectar a los tiempos de espera, por lo que se apela a la comprensión de los denunciantes cuando la situación no sea favorable.

NOTA: Es conveniente dejar constancia en los establecimientos hoteleros de la responsabilidad penal en que incurre quien formule una denuncia falsa (art.457 del Código Penal Español)

**CEHAT INFORMA**

**[circulares@cehat.com](mailto:circulares@cehat.com)**