



## Guía de atención al turista Guardia Civil de Cádiz



# La atención al turista

La **Guardia Civil** intensifica notablemente durante el periodo estival sus servicios de atención a los turistas nacionales y extranjeros.

Este verano, la Comandancia de la Guardia Civil de Cádiz a través de su "**Plan Turismo Seguro**", no sólo repetirá las iniciativas de mayor éxito de otros años si no que incorporará otras nuevas, atendiendo a las demandas del sector y al resultado de las mejores experiencias de otros años.

Este documento detalla estas nuevas iniciativas relacionadas con la búsqueda de la excelencia en la seguridad de nuestros turistas.

## ¿Qué novedades ofrecemos?

Ofrecemos servicios especializados en función de dos escenarios diferenciados, el primero destinado a la atención a las víctimas de delitos considerados de común ocurrencia (robos, hurtos, estafas). Un segundo escenario consistente en la atención y asistencia de las víctimas de delitos violentos (VIOGEN, robos con violencia, agresiones sexuales) o en los que las víctimas sean menores o pertenezcan a colectivos vulnerables (LGTBI, inmigrantes, discapacitados, etc.), constituyendo en este supuesto un plus de garantía en la protección e intimidad de las víctimas.

En cualquiera de estos casos diferenciamos las siguientes líneas de acción:

**1. Prevención:** la Guardia Civil pretende centrar sus esfuerzos aquí, mejorando la sensación subjetiva de seguridad de los turistas. Para ello llevará a cabo patrullas mixtas internacionales con policías de otros países, participación activa en foros del sector del turismo, formación a colectivos hoteleros en la tramitación de la e-denuncia, difusión del uso de la app alertcop, así como la detección temprana de posibles amenazas.



**2. Reacción:** Tampoco olvida aspectos relacionados con la reacción una vez se materializa el delito, de manera que se reduzca al máximo las consecuencias negativas de estos desagradables incidentes y se evite la doble victimización. En este sentido cabe destacar la iniciativa "**¿Vienes o vamos?**".

**3. Retroactividad:** Por último nos esforzamos en seguir evolucionando nuestras propuestas e iniciativas mediante un proceso de retroalimentación al final de cada verano incorporando críticas y sugerencias para optimizar nuestra respuesta año tras año.



# 1. Patrullas Mixtas Internacionales.

## ¿Qué son?

Las Patrullas Mixtas Internacionales son una posibilidad de trabajo en común prevista en el Tratado de Prüm, así como en acuerdos bilaterales entre los países interesados, contexto en el que las modalidades de actuación son las siguientes:

- Patrullas de seguridad ciudadana a pie, en zonas de playa y establecimientos hoteleros y puertos deportivos y lugares de alta concentración de personas.
- Participación en reuniones con asociaciones o responsables del sector hotelero, así como con nacionales de su país de origen.
- Auxilio a turistas extranjeros en el momento de la interposición de denuncias como víctima de un delito o con ocasión de accidentes de circulación o si precisan auxilio en carretera.
- Auxilio en la instrucción de diligencias por hechos delictivos en los que el presunto autor, víctima o testigos sean nacionales de los países integrantes de las Patrullas Mixtas Internacionales.
- Asistencia en materia de protección de la mujer y del menor.

Desde su puesta en marcha hasta la actualidad, los turistas del entorno de Chiclana y Conil de la Frontera se han beneficiado del trabajo en común entre la Guardia Civil y los policías alemanes participantes en las Patrullas Mixtas Internacionales. La nacionalidad de los policías extranjeros, sus zonas de actuación y sus periodos de estancia pueden ser flexibles, siendo la Comandancia de la Guardia Civil de Cádiz sensible a las propuestas provenientes del sector afectado.

Sin duda su presencia contribuye a la generación de un entorno seguro no sólo objetivo, sino también subjetivo por parte de los turistas, recibiendo numerosas felicitaciones y muestras de satisfacción por parte de ellos.



## 2. Alertcops. Aviso inmediato para alertar sobre un delito.

### ¿Qué es Alertcops?

AlertCops es el servicio de alertas de seguridad ciudadana de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

El objetivo es acercar y facilitar el acceso a los servicios públicos de seguridad ciudadana, de modo que cualquier persona, con independencia de su idioma, origen o de sus discapacidades auditivas o vocales pueda comunicar a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (Guardia Civil y Policía) una alerta sobre un acto delictivo o incidencia de seguridad del que está siendo víctima o testigo.

Una vez completado el proceso de registro y validado el acceso, con un código que será remitido por SMS al número del teléfono móvil, la aplicación muestra una pantalla principal con las siguientes opciones, que pueden ser seleccionadas pulsando el icono correspondiente:

Este servicio permite que, desde un dispositivo móvil "smartphone", un ciudadano pueda enviar una alerta directamente a los cuerpos policiales de una forma sencilla e intuitiva, con el objetivo de ser atendido de manera rápida y eficiente.

Los beneficios de AlertCops son:

- Facilitar un nuevo canal de comunicación entre los ciudadanos y las FFCCSE, complementario a los existentes.
- Ofrecer a las personas extranjeras que visiten o residan en nuestro país un canal en su idioma para acceder a los servicios de emergencia de seguridad.
- Mejorar los tiempos de respuesta al ciudadano y del proceso de información.
- Agilizar el protocolo de demanda de información y respuesta, obteniendo desde el inicio información del demandante de ayuda, tales como: posicionamiento, tipo de incidente que está sufriendo u otros datos relevantes.
- Garantizar la accesibilidad a estos servicios de personas con discapacidades de comunicación.

### ¿Cómo se instala?

El servicio AlertCops consta de una aplicación móvil que se instala en el terminal móvil "smartphone". Esta aplicación está disponible para terminales:





# 3. Presentación electrónica de una denuncia.

## “Aplicación e-denuncia”

### E-Denuncia

Desgraciadamente, no siempre podemos garantizar que nuestros turistas no sean víctimas de un delito. Sufrir un delito implica una serie de molestias consecuencias al tener que acudir a dependencias policiales a formalizar una denuncia, lo que conlleva tener que averiguar dónde se encuentran, cuál es su horario de atención, labor de interpretación en caso de turistas extranjeros que no hablan español, posibles tiempos de espera, así como tener que volver a revivir una experiencia desagradable, en detrimento del tiempo de descanso previsto para pasar unas agradables vacaciones en Cádiz.

Para evitar tener todas estas molestias, la Guardia Civil ofrece la posibilidad de presentar una denuncia de forma electrónica. Para ello tiene que acceder a la aplicación e-denuncia a través del siguiente código bidi:

Exclusivamente pueden denunciarse desde la aplicación los siguientes hechos:



- Pérdida o extravío de documentación o efectos
- Hallazgo de documentación o efectos
- Sustracción de vehículos
- Sustracción en el interior de vehículos
- Hurtos (sustracciones sin mediar violencia o intimidación, no “tirones”)
- Daños

Si se trata de delitos relacionados con las nuevas tecnologías (Internet, correo electrónico, SMS, WhatsApp, etc.), no debería usarse la denuncia a través de la “Aplicación e-denuncia”. Póngase en contacto con nuestro teléfono de atención permanente 062 y le indicarán dónde y cuándo podrá ser atendido por personal experto en la materia de la manera que le sea al turista más cómoda.

A fin de facilitar el uso de la “Aplicación e-denuncia” la Guardia Civil, en colaboración con HORECA, organiza cada año unas jornadas de formación sobre el uso de la misma aportando consejos y experiencias a los profesionales hoteleros de nuestra provincia.

### Instrucciones

Antes de rellenar los datos interesados para su tramitación es importante que lea las instrucciones que aparecen en las pantallas de la aplicación e-denuncia. Como guía de usuario para la utilización de la aplicación e-denuncia puede consultar el “Manual e-denuncia” que encontrará al acceder a la aplicación. En él se explica en detalle cada uno de los campos del formulario a rellenar. Puede acceder a nuestro video-tutorial a través de este enlace:



## Ratificación de la denuncia presentada

Una vez haya rellenado los datos obligatorios del formulario deberá ratificar la denuncia presentada en un Puesto de la Guardia Civil en un plazo máximo de 72 horas desde la formalización electrónica. Para ello deberá imprimir el justificante de la denuncia y presentarlo en el Puesto de la Guardia Civil que haya seleccionado. En caso de no poder personarse en las dependencias policiales por motivos de causa mayor (viaje, enfermedad, etc.), deberá ponerse en contacto con el Puesto de Guardia Civil por el medio más rápido posible (teléfono de la Unidad, 062, etc.).

Con el escrito de la denuncia puede presentar los medios de prueba que considere oportunos para acreditar los hechos denunciados (fotografías o documentos).

En el acto de ratificación de la denuncia presentada es necesario que el denunciante acredite su identidad a través del DNI, NIE o pasaporte.

## Iniciativa "¿Vienes o vamos?"

Aquellos centros hoteleros que se inscriban en esta iniciativa a través del correo electrónico [ca-cmd-cádiz-operaciones@guardiacivil.org](mailto:ca-cmd-cádiz-operaciones@guardiacivil.org) y una vez recibida la formación oportuna, podrán ofrecer a sus clientes el servicio de denuncia telemática, que se formulará desde el propio complejo hotelero. Una patrulla de la Guardia Civil, relacionada con el Plan Turismo Seguro, se desplazará al lugar en el horario que, siempre que sea posible, más conveniente para el cliente víctima del delito en cuestión.

## Hechos no denunciados de forma electrónica.

- Si el delito se está cometiendo en ese momento, o se acaba de cometer (en este caso llámame al 062).
- Si se ha producido con violencia o intimidación.
- Si se trata de hechos relacionados con la violencia de género.
- Si se ha producido en inmuebles con escalo, fractura de ventanas, puertas, paredes, etc.
- Si el autor es o puede ser reconocido o identificado.
- Si existen testigos.
- Si ha habido intervención policial.
- Si la víctima es especialmente vulnerable.



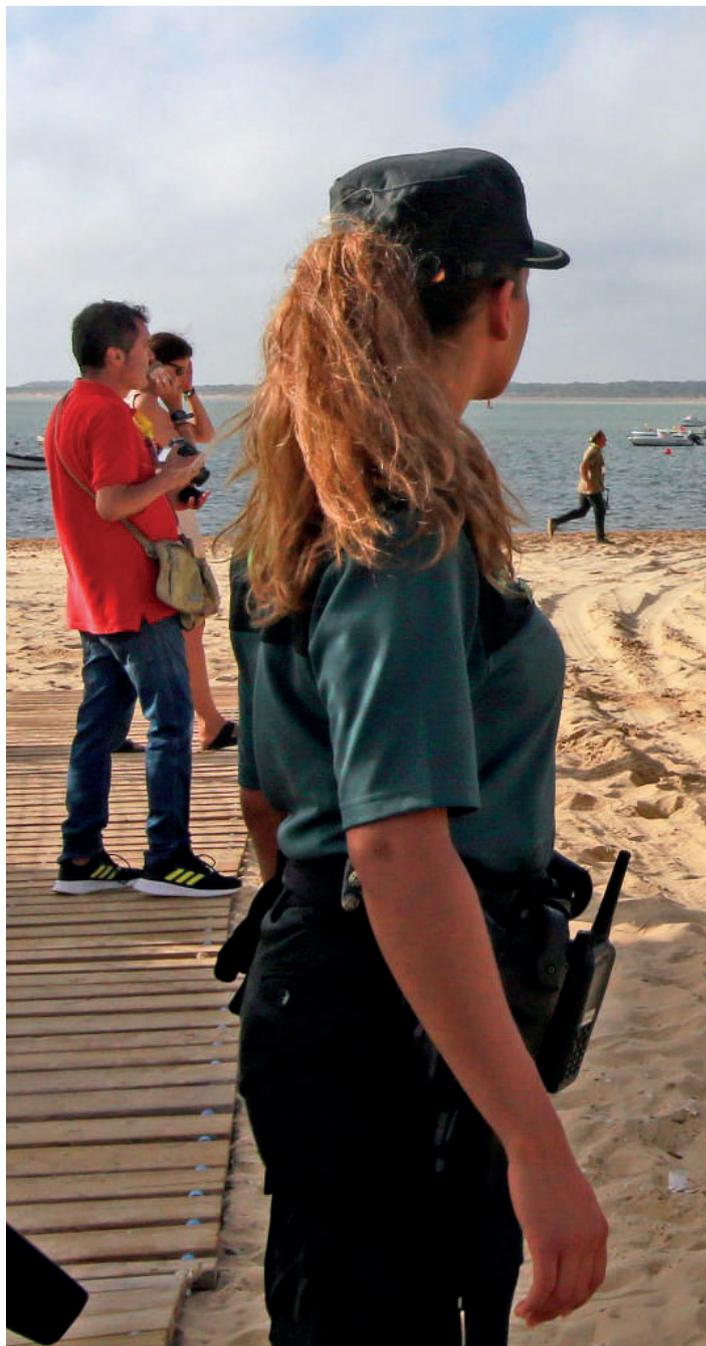
Recuerde que si se trata de delitos relacionados con las nuevas tecnologías (Internet, correo electrónico, SMS, WhatsApp, etc.), no presente la denuncia a través de la "Aplicación e-denuncia".



## Comparecencia obligatoria en sede policial

Deberá comparecer en sede policial para denunciar el resto de infracciones penales y contactar con el cuartel de la Guardia Civil más próximo o acudir personalmente en el menor plazo posible. También deberá contactar directamente con la Guardia Civil cuando:

- El delito se está cometiendo en ese momento o se acaba de cometer. En este caso llame al 062 o al 112.
- Se haya producido con violencia o intimidación o se trate de hechos relacionados con la violencia de género.
- Se haya producido en inmuebles con escalo, fractura de ventanas, puertas, paredes, etc.
- El autor pueda ser reconocido o identificado, existan testigos o bien que la víctima sea especialmente vulnerable.



## 4. Compulsa de documentos

¿Eres extranjero y no quieres portar tu pasaporte original contigo?

¡Nosotros te lo compulsamos! Basta con que nos mandes un email y quedaremos contigo o con tu alojamiento hotelero para compulsarlo.

[ca-cmd-cadiz-operaciones@guardiacivil.org](mailto:ca-cmd-cadiz-operaciones@guardiacivil.org)

## 5. Consecuencias de una denuncia o reclamación falsa

El Artículo 456 del Código Penal prevé penas de prisión o multa para los que, con conocimiento de su falsedad o temerario desprecio hacia la verdad, imputaren a alguna persona hechos que, de ser ciertos, constituirían infracción penal si esta imputación se hiciera ante funcionario judicial, policía o Guardia Civil. Por su parte, el Artículo 457 de la misma norma prevé penas de multa para los que, ante los mismos funcionarios, simularen ser responsables o víctimas de una infracción penal o denunciaren una inexistente provocando actuaciones procesales. Del mismo modo presentar una reclamación falsa está penado por la ley.





Comandancia de la  
Guardia Civil de Cádiz



Diputación  
de Cádiz

PATRONATO  
PROVINCIAL  
DE TURISMO

[www.cadizturismo.com](http://www.cadizturismo.com)