

GUÍA



Confederación Española de Comercio

COMERCIO SEGURO





Índice

1. Presentación	4
2. Medidas de seguridad	5
2. 1. En el establecimiento comercial	5
2. 2. En la distribución de productos	8
2. 3. En los productos comercializados	9
2. 4. Organizativas	9
2. 5. De prevención.....	10
2. 6. En la gestión de fondos y sistemas	11
de pago	
2. 7. En el comercio electrónico.....	14
2. 8. Frente a falsificaciones y	15
competencia desleal	
3. Actuación ante una situación que no	17
ofrezca garantías	
4. Formas delictivas más comunes	18
5. Actuación ante hechos delictivos	22
6. Formalización de las denuncias	22
policiales	

1 Presentación

El comercio es un sector estratégico para la economía en España y constituye un elemento clave en el desarrollo y cohesión social de nuestros pueblos y ciudades, actuando como vertebrador y dinamizador de la actividad social, económica y cultural en nuestro país.

Este extremo ha quedado patente durante la pandemia que hemos sufrido en la que este sector ha demostrado su profesionalidad, garantizando el abastecimiento de productos y su responsabilidad a la hora de poner todos los medios para preservar la salud de sus trabajadores y de los consumidores.

Se trata, pues, de un sector clave pero altamente vulnerable por su estructura y alto nivel de exposición, para ello la participación ciudadana constituye una pieza fundamental en la tarea de prevención policial, haciendo copartícipe en ella al ciudadano, en general, y al comerciante, en particular, a través de programas y planes específicos.

En ese sentido, la Dirección General de la Policía puso en marcha en julio de 2013 el Plan Comercio Seguro, destinado a mejorar con carácter permanente la seguridad del sector comercial español desde la corresponsabilidad de todas las instituciones públicas y privadas implicadas y, por otro lado, la Secretaría de Estado de Comercio, a través de la Dirección General de Política Comercial, pone en marcha planes de apoyo y fomento de la competitividad del comercio minorista de nuestro país.

Uno de sus principales ejes incluye precisamente medidas de capacitación, formación e información dirigidas a mejorar las condiciones de seguridad de los establecimientos y de los servicios que proporcionan, ofreciendo asimismo herramientas digitales para la gestión de la ciberseguridad que incluyen aspectos como medios de pago antifraude, suplantación de identidades, encriptación, etc.

Poner a disposición del sector recomendaciones y consejos que garanticen la seguridad del servicio y del establecimiento es una iniciativa de gran valor para nuestros comercios.

Xiana Margarita Méndez Bértolo

Secretaria de Estado de Comercio

Francisco Pardo Piqueras

Director General de la Policía

Pedro Campo Iglesias

Presidente de la C.E.C.

2 Medidas de seguridad

Existen diversos sistemas y medidas de seguridad, destinados a la protección de personas y bienes, de los que puede dotarse cada establecimiento en función de los fines de prevención o protección pretendidos.

Es imprescindible que las medidas incorporadas al establecimiento, ya sean de seguridad física, electrónica, informática, organizativa o, incluso, de seguridad personal, tengan que ser prestadas por empresas de seguridad debidamente habilitadas, responsables de la correcta instalación, mantenimiento y funcionamiento de las mismas. Los profesionales de la seguridad privada, únicos con capacidad de actuación material en este ámbito, son quienes mejor pueden asesorar de las necesidades reales para cada establecimiento, aportando la garantía y seguridad necesarias tanto al comerciante como a su establecimiento.

No obstante, y como recomendaciones que ayuden a mejorar la seguridad de su establecimiento y, finalmente, a facilitar las labores de prevención y posteriores tareas de investigación de delitos, se sugieren las siguientes:

2.1 Medidas de seguridad en el establecimiento comercial



Tenga en cuenta las siguientes recomendaciones generales:

- No confiar en «expertos» que carecen del aval de Policía Nacional. La principal garantía de seguridad que se puede adoptar para la protección de su establecimiento, es recurrir a empresas y personal de seguridad privada debidamente habilitados por Policía Nacional.
- Incorporar a su local las medidas de seguridad incluidas en aquellos proyectos que hayan sido diseñados únicamente por los profesionales habilitados.
- Tener en cuenta que su comercio podrá contar en el espacio interior y exterior, con medidas de seguridad adecuadas y respetuosas con la Ley de Seguridad Privada y con la Ley de Protección de Datos de Carácter Personal. La empresa habilitada instaladora le dará las indicaciones para el uso correcto de los sistemas instalados.
- Nunca facilitar sus claves. Una de las vías de acceso a su establecimiento para los delincuentes será tratar de averiguar los códigos de desbloqueo de las diferentes medidas interpuestas.

- Recordar que, si se instala un sistema de alarma conectado o de videovigilancia, solamente se ajustará a la Ley si es controlado y revisado por empresas y personal habilitados por Policía Nacional.
- Avisar inmediatamente a la Policía y seguir sus indicaciones si advierte manipulaciones en las medidas dispuestas (cámaras, cerraduras, etc.).
- Conservar toda la información con la que cuente (imágenes grabadas, números de tarjeta, etc.), avisar inmediatamente a la Policía y seguir sus indicaciones, en caso de que ocurra un hecho denunciable.
- Confiar en la profesionalidad del personal de seguridad privada –en caso de contar con dicho servicio- porque está avalada por la Policía Nacional mediante las habilitaciones correspondientes.





Y de forma más específica, siga las siguientes recomendaciones:

- Instalar medidas específicas preventivas, si su establecimiento es susceptible de sufrir «alunizajes», como bolardos, maceteros grandes, muros medianeros reforzados, cristal de seguridad, instalación de verjas metálicas por el interior del escaparate, etc.
- Los «sistemas emisores de humos» impiden con su activación la visibilidad dentro del establecimiento, por lo que constituyen un importante elemento disuasorio.
- Instalar puertas de seguridad en los accesos peatonales. En el resto de accesos (ventanas, respiraderos, tragaluces, patios interiores, etc.), se recomienda instalar rejas y/o persianas de seguridad.
- Instalar en la medida de lo posible, cerraduras, escudos protectores y bombines de seguridad certificados.
- Instalar un sistema de grabación de imágenes acorde a las dimensiones del establecimiento. Se recomienda la grabación de las imágenes en un disco duro instalado dentro de una caja o armario de seguridad, y cuya capacidad permita conservarlas durante un plazo de 30 días.
- Mejorar la calidad, mantenimiento y ubicación de cámaras de CCTV (resolución, enfoque, vías de acceso y zona caja), evitando planos cenitales, contraluces y zonas de poca visibilidad o cuya visión se dificulte por carteles de publicidad, impidiendo la plena identificación de los/as autores/as.
- Confeccionar un listado de la marca, modelo y número de serie de las máquinas expendedoras de tabaco, recreativas o de cualquier otro tipo, al objeto de aportarlos en las denuncias en caso de sustracción.



2. 2 Medidas de seguridad en la distribución de productos

Como es conocido, las medidas de seguridad destinadas a la protección de personas y bienes también pueden incorporarse a los instrumentos de distribución e, incluso, a las propias mercancías.

El ataque a los productos de comercio fuera de lugares cerrados (establecimientos o depósitos de mercancías) suele llevarse a cabo con las sustracción de los mismos a lo largo del itinerario, basándose las modalidades delictivas fundamentalmente:

- En paradas de larga duración, generalmente motivadas por el obligado descanso de los transportistas.
- En paradas de larga duración, generalmente motivadas por el obligado descanso de los transportistas.
- Durante el trayecto en marcha, por los conocidos «surferos» o delincuentes que abordan los camiones vulnerando la caja durante la marcha.



Para paliar este tipo de hechos delictivos se recomienda:

- Disponer de medidas de seguridad que permitan ubicar tanto el medio de transporte como la carga. Si la mercancía es muy valiosa, utilizar empresas de seguridad privada debidamente habilitadas para el transporte de dichos bienes.
- Mantener una discreción absoluta respecto de la cuantía y valor de los pedidos que realice, de su origen o de la empresa que los transporta.
- Recordar que, el momento de la descarga de mercancías es uno de los momentos más vulnerables, por su exposición pública. En la medida de lo posible, ocultar la misma a miradas indiscretas.
- Modificar las rutas y las rutinas -si es transportista-, y en lo posible, no dar a conocer el contenido de su carga.



- Comunicar inmediatamente a Policía Nacional y siga sus instrucciones, en caso de observar algo anómalo.

2. 3 Medidas de seguridad en los productos comercializados

⚠ En relación con los productos o mercancías del establecimiento, se debería tener en cuenta que es recomendables:

- Instalar sistemas de protección mecánicos o electrónicos en los artículos que están en venta.
- Exhibir los objetos pequeños, pero de valor económico elevado, dentro de escaparates o vitrinas cerradas con llave, que debe estar en todo momento en posesión del personal del establecimiento. En caso de tener objetos expuestos en funcionamiento, por ejemplo, ordenadores portátiles o teléfonos móviles, se deberán utilizar elementos de sujeción a elementos fijos con un cable de acero o similar a la mesa o expositor.
- Evitar concentrar objetos de gran valor en una misma zona y mantenerlos fuera del alcance del público. Tampoco situarlos cerca de los accesos al establecimiento.
- Encontrar un equilibrio entre las estrategias de mercadotecnia y de seguridad, a la hora de distribuir los artículos en su establecimiento.
- Elaborar periódicamente un inventario de la mercancía existente para detectar posibles hurtos.

2. 4 Medidas de seguridad organizativas

⚠ Si su empresa no tiene un departamento de seguridad o no se plantea tenerlo, las medidas a tener en cuenta son:

- Implantar normas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos de pérdida desconocida.
- Establecer un adecuado nivel de comunicación y formación con los empleados, informando a estos sobre las normas de seguridad y los procedimientos de control de sus actividades en caja, en los almacenes, con los proveedores, etc.



- Identificar claramente si las pérdidas detectadas se deben a errores de gestión antes de sospechar de hurto interno o externo.



2. 5 Medidas de prevención



Las medidas a tener en cuenta son:

- Observar si hay personas que permanecen en actitud vigilante o que tomen nota de sus movimientos, así como que entren en su comercio curioseando, haciendo preguntas y con pocas intenciones de comprar.
- Desconfiar de las personas que entren en el establecimiento con un casco de moto puesto, ya que se trata de una práctica habitual para cometer robos en establecimientos comerciales de áreas metropolitanas.
- Mantenerse alerta cuando entren en el establecimiento grupos numerosos, ya que pueden actuar de forma coordinada para cometer delitos. Igualmente, prestar especial atención cuando el establecimiento se encuentre lleno de clientes, ya que los delincuentes aprovechan esta situación para cometer hurtos.
- No acumular dinero en las cajas registradoras. Fijar una cantidad e ir retirando el exceso, reservando lo necesario para garantizar el cambio.

- Depositar el dinero en un lugar seguro (caja fuerte o similar), igual que los objetos de valor.
 - Cerrar la puerta de acceso al establecimiento antes de hacer caja, realizando esta acción en diferentes horas de manera aleatoria (antes del cierre del establecimiento), acompañado por alguien -si es posible- y donde el público no pueda verlo.
 - Mantener especial atención a los productos que tengan mayor valor y sean de fácil reventa, sobre todo en las temporadas en las que se dispara el consumo.
- Asegurarse de que no ha quedado nadie ajeno al establecimiento en su interior (lavabos, almacén, oficina, etc.) durante sus horas de cierre.
- Advertir a los comerciantes de los alrededores, asociaciones y gremios profesionales sobre «modus operandi», características de autores, etc., para que estén precavidos. De esta manera se podrán evitar hechos ilícitos similares en otros comercios.
- Priorizar el uso de medios de pago electrónico para evitar acumular grandes cantidades de dinero en la caja.



2. 6 Medidas de seguridad en la gestión de fondos y sistemas de pago



Si su empresa no tiene un departamento de seguridad o no se plantea tenerlo, las medidas a tener en cuenta son:

- Mantener actualizados los Terminales Punto de Venta (TPV) para que la información que se incluya en la transacción comercial sea segura.
- Recordar que existen herramientas (software, etc.) y aplicaciones para el TPV, web, smartphone, etc., que pueden detectar patrones de compra inusuales.
- Asegurarse de que los medios y las pasarelas de pago se contraten con entidades y empresas bancarias reconocidas.

- Recordar que las tarjetas son de uso personal e intransferible.
- Sospechar de las personas que intenten ocultar su imagen, ya que podrían tratar de evitar su identificación. Conocer a los clientes es una forma de protección contra el fraude.
- Desconfiar de las compras compulsivas o muy abundantes donde solo prima el valor de los objetos.
- No efectuar la operación si duda de la legalidad. Si es posible, avisar discretamente a la Policía Nacional o a su servicio de seguridad, evitándose en todo momento la confrontación con la persona.



En cuanto al dinero en efectivo, las medidas a tener en cuenta son las siguientes:

- En relación con los BILLETES, es recomendable disponer de detectores de billetes falsos y/o de otros medios o dispositivos similares.
- En relación con las MONEDAS, comprobar que se tratan de monedas de

curso legal ya que existen monedas de otros países con una apariencia muy similar a los euros.

A la hora de realizar el ingreso en efectivo en el banco o caja, tenga en cuenta lo siguiente:

- Escoger una oficina bancaria próxima al establecimiento.
- Evitar llevar mucho dinero en una única entrega a las entidades bancarias, es preferible efectuar varios ingresos para evitar llevar la totalidad de la recaudación.
- No realizarlos siempre el mismo día ni a la misma hora, evitando así rutinas e impidiendo que los delincuentes dispongan de pautas que les faciliten cometer el delito.
- Repartir el dinero en varios lugares de sus ropas o pertenencias. Para evitar tirones, no llevar el dinero en bolsas de mano o bandoleras colgadas del hombro, sino en bolsillos interiores de la ropa.
- Evitar durante el trayecto, hablar con personas desconocidas y mantenerse atento a la presencia de personas con actitud vigilante que le observen.
- Recordar que, en función de la cantidad, el transporte de fondos es una actividad reservada a las empresas de seguridad privada habilitadas para ello.

¿QUÉ HACER SI SOSPECHA QUE EL BILLETE ES FALSO?

- No aceptarlo, retenerlo y avisar a la Policía o a su servicio de seguridad. Eludir, en cualquier caso, el enfrentamiento con la persona, evitando riesgos, discusiones cuando le informe de que el billete podría ser falso y pudiera haber sido víctima de una estafa.
- No oponerse, si la persona quiere irse del establecimiento sin esperar la llegada de la Policía. En ese caso, fijarse en los rasgos característicos, ropa y detalles de las personas (descripción física, tatuajes, cicatrices, etc.) y/o vehículos, para facilitarlos posteriormente a la Policía.

¿QUÉ HACER CON UN BILLETE FALSO?

- Poner en conocimiento de la Policía mediante una denuncia, que ha recibido un billete falso y entregarlo en Comisaría.

- No desprenderse del billete falso intentando pagar con él, ya que estaría incurriendo en una infracción penal.

2. 7 Medidas de seguridad en el comercio electrónico

- La Policía Nacional ha elaborado –con AEPD, AECOSAN e INCIBE- una Guía de Compra Segura en Internet sobre buenas prácticas dentro del comercio electrónico, que resulta de utilidad no solo a los ciudadanos como consumidores y usuarios de los servicios de comercio online, sino también a las empresas que desarrollan su actividad en este ámbito.
- Es posible acceder a la misma a través de www.policia.es



Además, con las siguientes medidas se pretende proteger tanto el negocio como los datos de los clientes:

- Mantener actualizada tanto la página web como el servidor donde se encuentra ubicada la información de la misma, con las pertinentes medidas de seguridad y establecer las mejores opciones para su web (software, contraseñas, firewall y antivirus).
- Concienciar a los empleados en ciberseguridad, a través de formación y hábitos de protección.
- Realizar regularmente actualizaciones y copias de seguridad del contenido de los servidores y del servicio, para que puedan ser restaurados en caso de ser atacados.
- Contratar los medios y pasarelas de pago con entidades bancarias reconocidas.
- Realizar el tratamiento de los datos personales de los clientes de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI).





2.8 Medidas de seguridad frente a las falsificaciones y competencia desleal

El fenómeno de las falsificaciones es un problema en nuestra sociedad actual que pone en peligro la salud del comercio debido a la competencia desleal. El comerciante se enfrenta a un delito contra la propiedad industrial si pone a la venta productos falsificados.



Las medidas a tener en cuenta son:

- Exigir a su proveedor/distribuidor transparencia en la transacción comercial, solicitando siempre factura donde consten todos los datos fiscales.
- Desconfiar de precios por debajo del nivel habitual de mercado, que es un claro indicador de mercancía falsificada.
- Examinar la mercancía en el momento de la entrega para evitar problemas en la reclamación por incumplimiento de contrato.

- Avisar a la Policía si se detecta una actividad irregular de comercio.

¿QUÉ HACER ANTE UN PRODUCTO FALSIFICADO?

Cuando a pesar de seguir las recomendaciones anteriormente indicadas, se encuentra con algún producto falsificado dentro de su inventario, siga los siguientes pasos que servirán para identificar tanto al falsificador como a otros comerciantes afectados:

- Tratar de identificar el origen del producto y todos los detalles relacionados con su adquisición.
- No desechar el producto ni destruirlo. Denuncie el hecho a la Policía.
- No tratar de venderlo en ningún caso, porque podría conllevar algún tipo de responsabilidad penal.



3 Actuación ante una situación que no ofrezca garantías

En alguna ocasión puede encontrarse en su establecimiento con clientes que tengan cierta actitud vigilante o que, aparentemente, estén controlando los movimientos de los trabajadores del establecimiento. Desconfie de estas situaciones ya que pueden estar a la espera de cometer un delito (hurto, robo, estafa, etc.).



Las medidas a tener en cuenta son:

- Poner esta situación en conocimiento del personal de seguridad privada, en caso de contar con este servicio. Si no se dispone del mismo, ponerlo en conocimiento de la Policía.
- No dejar sus objetos personales (bolso, móvil, etc.) al alcance del público.
- Advertir con rótulos en la entrada del establecimiento, que las mercancías que salgan del mismo podrán ser comprobadas.
- Tomar medidas de autoprotección de forma rápida y discreta, ante personas con actitud que no le genere confianza, tales como cerrar la puerta principal ante un intento de acceso al establecimiento, simular que se está efectuando una llamada informando del hecho, etc.
- Evitar siempre la confrontación. No enfrentarse nunca al delincuente, especialmente cuando este se encuentre armado.
- Recopilar y recordar el máximo de rasgos característicos, apariencia física, ropa y detalles de la persona o personas que han accedido al establecimiento para poderlos facilitar, posteriormente, a la Policía Nacional. Anotar los datos puede ser muy útil.
- Informar siempre a la Policía de estas situaciones. De esta manera se pueden evitar muchos delitos.



4 Formas delictivas más comunes

EL HURTO

El hurto consiste en apropiarse de una cosa mueble ajena sin el permiso de su propietario y con ánimo de lucro, sin utilizar fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación sobre las personas.



«Modus operandi» más usuales que pueden darse en su establecimiento:

- **Chicle:** este tipo de hurto se da sobre todo en joyerías. El delincuente pega un chicle bajo el mostrador y cuando le muestran las piezas, hurta una y la pega en el chicle. Si el trabajador no se percata, posteriormente un cómplice recoge la pieza pegada al chicle.
- **Muleta:** los delincuentes se sirven de cualquier instrumento (pañuelo, capote, etc.) para distraer al comerciante, ocultando el objeto que se quiere sustraer.
- **Bolsa con el interior recubierto de papel de aluminio:** estas bolsas de fabricación casera evitan el funcionamiento de los chips de seguridad instalados en los artículos al pasar por el arco detector de la puerta del establecimiento. En algún caso se ha detectado el uso de inhibidores de frecuencia para anular los citados arcos de seguridad en los establecimientos.
- **Distracción del trabajador:** los delincuentes actúan en grupo y mientras unos distraen y engañan al vendedor, otros consuman el hurto.
- **Uso de ganzúas e imanes:** se usan para retirar las alarmas de las prendas.
- **Hurto mágico:** consiste en realizar una compra de un producto de bajo coste en un establecimiento comercial utilizando billetes de alto valor. Una vez que el vendedor hace entrega del cambio es cuando el autor comienza a generar confusión, mostrando disconformidad con el cambio. Finalmente el cliente solicita la devolución del billete inicialmente entregado, pero sin devolver la totalidad del cambio dado por la víctima.
- **Hurto con menores:** se accede al interior de un establecimiento utilizando a menores de edad. Mientras los mayores de edad distraen a la

victima, los menores aprovechan su menor visibilidad para acceder a zonas privadas (zona de almacén, vestuario o zona de mostrador).

• **Bolsilleros:** son grupos de personas habilidosas, que introducen su mano en los bolsos con el fin de apoderarse de la cartera u objetos de valor de los clientes.

• **Hurto de efectos por personas vistiendo ropa amplia:** consiste en ocultar bajo la ropa, objetos sustraídos en el interior del establecimiento.

EL ROBO

El robo consiste en apropiarse de una cosa mueble ajena con ánimo de lucro y utilizando fuerza en las cosas para acceder o abandonar el lugar en el que se encuentran, o violencia física o intimidación mediante amenaza sobre las personas, con el fin de conseguir apoderarse de un objeto que ellas poseen. La amenaza puede ser verbal o mediante el uso de armas u otros objetos peligrosos.



Los «modus operandi» más usuales son:

- **Escalamiento.**
- **Rompimiento de paredes, techo, suelo o fractura de puerta o ventana.**
- **Fractura de armarios, muebles u objetos cerrados y/o forzamiento de sus cerraduras.**
- **Empleo de llaves falsas.**
- **Inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda para acceder al lugar donde se encuentre el objeto.**
- **Visita de falsos técnicos que alegan revisión rutinaria o avería de instalaciones.** Los delincuentes estudiarán el establecimiento, alrededores y los sistemas de seguridad, para acceder en días posteriores, inutilizando los elementos de seguridad de los accesos o por el método del butrón. A veces esperan al menos 15 días (el tiempo máximo



de custodia son 30 días) para cometer el robo o bien destruyen los discos de grabación para evitar su identificación.

ESTAFAS

La estafa es un delito consistente en provocar un perjuicio económico o patrimonial a alguien mediante engaño y con ánimo de lucro.

En el marco virtual habría que tener muy presente la técnica del «phishing», que es el paso previo a la estafa en sí. Mediante esta técnica se intenta captar información personal, bancaria, etc., a través de las tecnologías de la información, para proceder a consumar un posterior delito. Las modalidades más habituales serían las realizadas mediante el envío de correos electrónicos, telefónicamente («vishing») y utilizando mensajes de texto («smishing»).



Hay que mantener una actitud vigilante respecto a las estafas, rehuyendo en general las ofertas de negocios fáciles.



Tipos de estafas más usuales de las que puede ser objeto:

- **En el pago:** el estafador compra un objeto pagando con un billete de gran valor y engaña al comerciante para quedarse con el billete y el cambio. Además hay que vigilar las monedas ya que existen monedas con apariencia similar a los euros pero que no son de curso legal ni tienen el mismo valor.
- **Cambio de códigos de barras:** consiste en cambiar el código de barras de artículos de precio elevado por el código de barras de artículos más baratos.
- **Cajero bloqueado o manipulado («skimming»):** el estafador manipula o instala dispositivos en el cajero para obtener información sobre la información de la tarjeta y del número secreto o PIN.
- **Anuncios fraudulentos:** sobre subastas, ventas de segunda mano, falsas ofertas de empleo, alquileres vacacionales, etc.
- **Creación de páginas web falsas:** simulando ser un comercio «on-line»

cuando en realidad es un fraude, ya que nunca llega a entregarse el producto o servicio adquirido, dado que detrás de dicha página web no existe ningún soporte comercial.

- **Estafa a través de correo electrónico comprometido:** se trataría de una especie de usurpación de identidad virtual, donde los delincuentes acceden a las cuentas de correo electrónico de las víctimas, desde las cuales envían mensajes con la finalidad de obtener algún tipo de beneficio (transferencias bancarias, compra de productos, etc.).
- **Fraude al CEO:** a través de diversas técnicas (ingeniería social, «malware», etc.), los delincuentes obtienen información sobre la actividad de la empresa y que utilizan posteriormente para obtener disposiciones patrimoniales o cualquier otro beneficio a su favor. En relación con las transferencias bancarias, suelen captar la forma en que la empresa realiza las mismas para simular, mediante correo electrónico, nuevas transacciones en su provecho. En muchas ocasiones se valen de errores tipográficos para hacer creer a la víctima que el dominio de procedencia del correo electrónico es legítimo («typosquatting»).
- **«Sim-swapping»:** duplicación de la tarjeta SIM para el acceso fraudulento a la banca «on-line». Suelen comenzar con un «phishing» en el que tratan de captar las claves de acceso a la cuenta electrónica para posteriormente, suplantando la identidad de la víctima, solicitar una duplicación de la tarjeta SIM. De esta forma, los mensajes de seguridad bancarios son remitidos a los delincuentes, permitiéndoles operar a través de sus teléfonos móviles.



5 Actuación ante hechos delictivos

Si tiene conocimiento o ha sido víctima de la comisión de un delito, avise inmediatamente a la Policía Nacional llamando a los Centros Inteligentes de Mando, Coordinación y Control (CIMACC) - Sala 091 y espere su llegada.



Debe tener en cuenta además, las siguientes recomendaciones:

- No acceder al interior de un establecimiento para verificar los hechos hasta que no haya llegado la Policía, dado que todavía podría encontrarse en el interior alguna persona ajena al mismo.
- No manipular los objetos que haya podido tocar el autor de los hechos, para facilitar la obtención de posibles pruebas que puedan identificar al delincuente.
- Facilitar a la Policía el mayor número de datos del suceso y del presunto autor, así como la dirección y el modo de huida empleado (vehículo, a pie, transporte público, etc.).
- Solicitar a los testigos, que esperen a la llegada de la Policía. En caso contrario, pedirles sus datos y un teléfono de contacto para que puedan ser localizados.
- No manipular el servidor o dispositivo que haya sido utilizado para cometer un posible delito telemático por parte del comerciante o persona que lo administre, de cara a no modificar las posibles evidencias electrónicas.

6 Formalización de las denuncias policiales

Las denuncias pueden formalizarse:

- **En dependencia policial de manera presencial.**
- **Por teléfono, marcando el 902 102 112 (para turistas extranjeros en diversos idiomas).**
- **Por Internet en la Oficina Virtual de Denuncias de la Policía Nacional. www.policia.es**

● **Denuncias «in situ».** Al objeto de agilizar la tramitación de denuncias de determinados hechos delictivos sin necesidad de desplazarse a una dependencia policial, se ha puesto en marcha el **«Protocolo de Denuncias In Situ»**, al que podrán adherirse los establecimientos que cumplan los siguientes requisitos:

- a) Disponer de un Departamento de Seguridad constituido según lo establecido en la normativa de Seguridad Privada para su entidad comercial,
- b) Disponer de un servicio de vigilancia y protección compuesto por vigilantes de seguridad debidamente habilitados e integrados en empresas de seguridad, y
- c) Reunir una serie de condiciones logísticas que deben revisarse por las FFyCCSE competentes en el lugar donde se ubique.

Debe acudir a la Unidad Territorial de Seguridad Privada de Policía Nacional de la provincia donde se ubique el establecimiento o a la Unidad Central de Seguridad Privada de Policía Nacional. Esto último es lo más acertado en caso de que existan varios establecimientos y se ubiquen en diferentes provincias.

Para solicitar la adhesión al **«Protocolo de Denuncias In Situ»**, debe seguir las siguientes pautas:

- Presentar un escrito solicitando, en representación de su establecimiento, la emisión del Certificado de cumplimiento de los requisitos a y b, que será elaborado por la Unidad de Seguridad Privada de Policía Nacional.
- Cumplimentar el Documento de Adhesión al **«Protocolo de Denuncias In Situ»**.
- Una vez que se disponga del Certificado que acredita los requisitos recogidos en los apartados a y b, se cumplimente el Documento de Adhesión al Protocolo y el requisito del apartado c haya sido comprobado, el establecimiento quedará adherido al **«Protocolo de Denuncias In Situ»**.



HECHOS NO DENUNCIAZABLES POR INTERNET A TRAVÉS DE LA OFICINA VIRTUAL DE DENUNCIAS DE LA POLICÍA NACIONAL :

- Si los hechos se han cometido mediante violencia (física o intimidación) o son de naturaleza sexual, por requerir un tratamiento singularizado y una atención directa, inmediata, especializada y personalizada a la víctima.
- Si el autor/es del hecho pueden ser identificados o reconocidos físicamente.
- Si se tiene constancia de la existencia de testigos que pudieran haber presenciado el delito.
- Si la víctima del hecho es menor de edad.
- Si ha habido ya intervención policial en el lugar de los hechos.
- Si el delito se está cometiendo en ese momento, debe comunicarlo de inmediato a través del teléfono 091.



A través de los formularios habilitados en la página web www.policia.es, podrá contactar con las unidades especializadas, y realizar cualquier consulta o informar de la comisión de cualquier ilícito penal.

El envío de dicha información en ningún caso tendrá la consideración de denuncia. Si un ciudadano se siente víctima de un delito, debe interponer una denuncia a través de los canales expuestos anteriormente.





091



@Policia



Policia Nacional



@policianacional



www.policia.es



participa@policia.es

Depósito Legal: M-27198-2020
Ministerio de Industria, Comercio y Turismo
NIPO: 112-20-027-2
Ministerio del Interior
NIPO: 126-20-036-1



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio



Confederación Española de Comercio

