



## INSTRUCCIÓN Nº 7/2011 DE LA SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURIDAD, PARA LA APROBACIÓN Y EJECUCIÓN DEL “PLAN TURISMO SEGURO”

España es una potencia turística de primer orden, con 52,6 millones de turistas en el año 2010 que la sitúan en el tercer lugar como destino turístico a nivel mundial. También los ingresos que genera el Turismo lo sitúan como el principal sector productor de la economía española, con alrededor del 11% del PIB. Por tanto se trata de un sector estratégico de interés nacional, entendiendo por tal aquél que tiene que ver con la promoción y defensa del bienestar, prosperidad y seguridad de los ciudadanos.

El Consejo de Ministros aprobó el 8 de noviembre de 2007, a propuesta del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio y fruto del consenso entre el sector público y privado, el Plan Turismo 2020 para lograr que el sistema turístico español sea más competitivo y sostenible, y responder mejor a los retos que tiene planteado el Turismo a presente y futuro.

En el ámbito de la seguridad, los riesgos a los que está sometido el turismo no son diferentes a los que está sometida la sociedad en general, aunque es un sector especialmente sensible a los cambios en la seguridad pública, en su más amplia acepción. De forma especial, los flujos turísticos resultan perturbados por la evolución de la situación geopolítica, por la actividad terrorista, que con frecuencia incluye objetivos turísticos en su estrategia criminal, por los infortunios naturales de todo tipo, como catástrofes o epidemias, y, por supuesto, por el nivel de seguridad ciudadana que se disfruta en el destino turístico en cuestión.

España se sitúa entre los países más seguros de la Unión Europea, con una tasa de criminalidad de 45,1 infracciones penales por cada mil habitantes en el año 2010, más de veinte puntos por debajo de la media de la UE y muy inferior a la tasa existentes en países como Reino Unido, Alemania o Francia, principales mercados del turismo español, lo que sin duda constituye un importante activo que repercute directamente en la alta competitividad de nuestro sector turístico, activo al que, sin duda, hay que seguir prestando la máxima atención.



El efecto directo que tiene la seguridad sobre el turismo, y la importancia estratégica de la industria turística española, ha determinado que este sector venga recibiendo un tratamiento diferenciado en el diseño e implementación de medidas específicas de lucha contra la criminalidad. En este sentido, con carácter temporal y enfocado a las zonas de incidencia turística en la época estival, se establece cada año la Operación Verano, impartiendo esta Secretaría de Estado una Instrucción donde se recogen las medidas concretas a adoptar para dar respuesta al elevado número de visitantes extranjeros y nacionales que se desplazan a esas zonas. Además, en el ámbito del Cuerpo Nacional de Policía está funcionando el Programa Policía-Turismo y en el de la Guardia Civil el Plan Permanente de Atención al Turismo dirigidos a dar una mejor respuesta, en todo el territorio nacional, a las necesidades de seguridad que demanda el turismo.

Para seguir avanzando en esta línea, el Comité Ejecutivo para el Mando Unificado de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (CEMU) aprobó la puesta en marcha de un Plan denominado “TURISMO SEGURO”, destinado a mejorar la seguridad en el ámbito del sector turístico español, desde la corresponsabilidad de todas las instituciones públicas y privadas implicadas, perfeccionando la ejecución de los planes y acciones emprendidas, e impulsando nuevas medidas para proporcionar un entorno más seguro y un servicio de mayor calidad al turista, contribuyendo así, desde el ámbito de competencias del Ministerio del Interior, al logro de las metas previstas en el Plan Turismo 2020 del Gobierno.

En consecuencia, conforme a las atribuciones que me confiere el Real Decreto 1181/2008, de 11 de julio, he acordado dictar las siguientes

## INSTRUCCIONES

### PRIMERA.- Objetivos generales del Plan

El “Plan Turismo Seguro” tiene por objeto la consecución de los siguientes objetivos de carácter general:

- a) Proporcionar un entorno seguro para el turista en su estancia y viaje por España.



- b) Apoyar y contribuir activamente a las actuaciones desplegadas en el sector por el Gobierno y por las Administraciones Autonómica y Local.
- c) Apoyar al sector turístico español y cooperar en el logro de un mayor grado de competitividad del mismo.
- d) Cooperar en la corresponsabilidad social entre todas las instituciones públicas y privadas que intervienen en el sector, contribuyendo además a preservar el entorno y el medioambiente.

## SEGUNDA.- Acciones a desarrollar

Para el logro de los objetivos generales se van a desarrollar las siguientes acciones:

1. Avanzar en la prevención de la comisión de delitos en los que la víctima tenga la condición de turista.
  - a. Incrementar la seguridad ciudadana en aquellos espacios y lugares de mayor riesgo para la seguridad de los turistas.
  - b. Proporcionar al turista información sobre las medidas de seguridad que debe adoptar para evitar que se convierta en víctima.
2. Perfeccionar los procesos de planificación y ejecución de las medidas policiales de lucha contra la delincuencia en las zonas turísticas.
  - a. Integrar y completar los Planes Operativos, efectuando una planificación permanente de carácter común para las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, con dispositivos que se activen temporal y territorialmente en función de las necesidades.
  - b. Fomentar la colaboración entre los diferentes servicios policiales implicados y el intercambio fluido de la información operativa.
3. Mejorar la calidad en la prestación del servicio
  - a. Mejorar la atención al turista extranjero a través de la generalización de figuras como el Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE), facilitando la disposición de intérpretes, y la comunicación con consulados, embajadas y país de origen.
  - b. Seguir avanzando en la formación de idiomas de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y favorecer la incorporación de funcionarios policiales de otros países, para integrarse en los servicios policiales correspondientes, en los períodos y zonas en los que resulte



beneficioso por la alta concentración de turistas de una determinada nacionalidad.

- c. Atender más rápida y eficazmente a los perjudicados por la comisión de hechos delictivos, perfeccionando los procedimientos de recepción de denuncias.
4. Favorecer la colaboración y la coordinación con las Administraciones e instituciones públicas y privadas del sector turístico.
  - a. Potenciar los servicios para la implantación y ejecución del Plan de manera coordinada con otras Administraciones e instituciones competentes, en especial con la Secretaría General de Turismo.
  - b. Crear canales estables de comunicación con las Administraciones competentes y con el sector turístico en general.
5. Potenciar los estudios y la recogida de información sobre los aspectos de la seguridad que afectan al sector turístico.

### **TERCERA.- Planificación de la lucha contra la delincuencia en las zonas turísticas**

1. El Gabinete de Coordinación elaborará los Planes Operativos de carácter común para la Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, que contemplarán su activación temporal y/o territorial en función de las necesidades, para una mejor coordinación de los dispositivos y una más eficaz gestión de los recursos disponibles.

2. Los objetivos generales de estos Planes serán:

- a) Incrementar la seguridad ciudadana en las zonas turísticas, en especial en aquellos espacios y lugares de mayor riesgo para la seguridad de los turistas.
- b) Prestar una atención más rápida y eficaz a los perjudicados por la comisión de hechos delictivos.
- c) Contribuir al mantenimiento y mejora de la imagen de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

3. Contendrán las medidas operativas y de coordinación que deban tomar en consideración las Direcciones Adjuntas Operativas de la Policía y de la Guardia Civil para planificar los servicios, como:

- a) Refuerzo de medios policiales



- b) Colaboración de Unidades especiales
- c) Dispositivos especiales antiterroristas
- d) Medidas en materia de personal
- e) Facilidades en materia de documentación de extranjeros
- f) Colaboración con Policías Autonómicas y Locales
- g) Colaboración con el sector turístico

#### **CUARTA.- Campañas de difusión e información del Plan**

1. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil organizará campañas informativas dirigidas a los turistas con los consejos oportunos para prevenir los principales problemas de seguridad que les pudieran afectar, así como el modo de actuar en caso de ser víctimas de cualquier tipo de delito.
2. Los servicios correspondientes de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil editarán material informativo (carteles, dípticos, trípticos, DVDs ...) en los idiomas de los países con mayor número de visitantes, que se repartirán en puertos, aeropuertos, oficinas de información turística, hoteles ...
3. Este material deberá ser común a ambos Cuerpos en sus aspectos esenciales, y facilitará información que permita al turista recabar el auxilio policial con independencia del Cuerpo territorialmente competente en el lugar donde se encuentre.
4. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado propiciarán la difusión de las campañas preventivas y del material informativo editado a través de Internet y de otros medios de información y comunicación.

#### **QUINTA.- Procedimientos de recepción de denuncias**

La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil realizará las actuaciones necesarias para perfeccionar, agilizar y diversificar los procedimientos de recepción de denuncias, extendiendo el uso de las nuevas tecnologías para facilitar al turista los trámites de la denuncia e informando a los responsables de los hoteles de la posibilidad de que, desde el propio establecimiento y auxiliados por su personal, puedan formular la denuncia a fin de que sólo tengan que ratificarla con su firma una vez se personen en la Comisaría, Cuartel u Oficina de Recepción de Denuncias correspondiente.



## SEXTA.- Oficinas del Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE)

1. La Secretaría de Estado de Seguridad, a través de las Delegaciones del Gobierno impulsarán, junto con las Administraciones Locales de aquellas localidades que reciben un gran número de turistas, la creación de oficinas de Servicio de Atención al Turista Extranjero (SATE), para ofrecerles una asistencia personalizada, tras ser víctima de cualquier infracción penal, a través de un equipo de expertos policiales e informadores intérpretes en su propio idioma.

2. Las funciones generales del SATE son:

- a) Atender a las víctimas de delitos o faltas, en su propio idioma, asesorándoles en las gestiones procedimentales y documentales, derivadas del hecho acaecido. (cancelación de tarjetas y documentos de crédito, contacto con embajadas y consulados, comunicación o localización de familiares, etc.)
- b) Asistir al turista en la tramitación de la denuncia del delito o falta, informándole de sus derechos y entregándole la citación para la celebración del Juicio Rápido o Juicio Inmediato de Faltas cuando proceda.
- c) Notificar de manera inmediata al Juzgado de Guardia, aquellos casos en los que, en virtud de lo dispuesto en el artículo 797, punto 2 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, fuera de temer razonablemente que una prueba no podrá practicarse en juicio oral.

3. En los SATE prestarán sus servicios personal especializado del Cuerpo Nacional de Policía o de la Guardia Civil, e Informadores–Intérpretes adscritos a los respectivos Ayuntamientos u otros Organismos públicos o privados del sector turístico.

4. Podrán establecerse SATE temporales en función de la previsión de afluencia turística, ajustando su horario a las necesidades que se demanden.

5. La constitución del SATE se realizará mediante la tramitación del oportuno convenio de colaboración entre las Delegaciones del Gobierno, los Ayuntamientos afectados y las Instituciones públicas que procedan en cada caso.



## SÉPTIMA.- Formación en idiomas

La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil promoverá la realización de programas de formación para mejorar la preparación en idiomas de los policías y guardias civiles que participen directamente en los planes operativos de atención al turismo.

## OCTAVA.- Coordinación territorial y colaboración institucional

1. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil nombrará a dos responsables, uno del Cuerpo Nacional de Policía y otro de la Guardia Civil, para la ejecución del Plan a nivel nacional.

Asimismo se establecerá en cada Cuerpo la estructura territorial para la ejecución del Plan, hasta el nivel provincial, constituyendo los puntos de contacto permanente con los responsables en las administraciones competentes y con las asociaciones, organizaciones y empresas del sector turístico.

2. Los Delegados del Gobierno en las Comunidades Autónomas facilitarán la coordinación e intercambio con las autoridades competentes en materia de turismo de la Comunidad.

Nombrarán a un responsable de coordinación del Plan en cada Comunidad Autónoma que se ocupará, entre otras cuestiones, de establecer los cauces de comunicación con las autoridades autonómicas y municipales y de mantener reuniones periódicas conjuntas con los responsables de ejecución del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil en las distintas provincias a fin de unificar criterios de actuación.

A igual fin, establecerán contacto con los responsables en el ámbito local y con los organismos municipales encargados de la gestión turística, propiciando su participación activa en el logro de los objetivos del Plan.

3. Se promoverá la convocatoria de Juntas Locales de Seguridad para abordar los problemas concretos que afectan a la seguridad del turismo y la forma en que se articulará la colaboración de todos los organismos afectados, y en especial la participación de las policías locales en el desarrollo del Plan. A estas Juntas se podrá



invitar a los responsables de asociaciones, organizaciones y empresas del sector turístico.

#### **NOVENA.- Colaboración con el sector turístico**

1. Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado establecerán mecanismos de comunicación y colaboración con los representantes de las asociaciones, organizaciones y empresas del sector turístico, concertando con ellos reuniones en las que los expertos policiales puedan ofrecerles asistencia técnica y apoyo sobre los problemas de seguridad que implican mayor riesgo para el sector en general y los turistas en particular.
2. Se propiciará la adopción de mecanismos de prevención y se fomentará la colaboración con los servicios policiales y el intercambio de información útil sobre los “modus operandi” utilizados por la delincuencia contra los turistas.
3. Se establecerán cauces estables de comunicación y acuerdos de formación al objeto de hacer partícipe de estas medidas al personal que trabaja en el sector turístico y a las empresas de seguridad que les prestan servicio.

#### **DÉCIMA.- Colaboración con Autoridades diplomáticas y consulares**

1. Los responsables nacionales de ejecución del Plan, de forma coordinada, establecerán contacto con las representaciones diplomáticas y consulares de los países más importantes para el sector turístico español para trasladarles oficialmente el contenido del Plan Turismo Seguro y recabar su colaboración.
2. Se establecerán mecanismos estables de comunicación y de colaboración para mejorar en la atención que reciben sus compatriotas que nos visitan, contribuyendo de esta forma a incrementar su seguridad y bienestar durante su estancia.

#### **DECIMOPRIMERA.- Participación de policías de otros países en los Planes operativos de atención al turismo**

1. En aquellas zonas turísticas en que se produzca una alta concentración de turistas extranjeros de una misma nacionalidad, perteneciente a alguno de los Estados firmantes del Tratado de Prüm o de otros países con los que se suscriba el



correspondiente Acuerdo de Colaboración, se propiciará la integración, permanente o temporal, de agentes de policía del país en cuestión en las unidades territoriales del Cuerpo Nacional de Policía o de la Guardia Civil, con el fin de organizar patrullas comunes u otras formas de intervención conjunta previstas en el artículo 24 del Tratado de Prüm.

2. Mediante un Acuerdo de Ejecución se fijarán las condiciones de esta integración, que se contemplará en los Planes Operativos en los que participen.

#### **DECIMOSEGUNDA.- Colaboración con los Cuerpos de Policía Autonómicos.**

Se dará traslado de la presente Instrucción a las Consejerías de Interior de las Comunidades Autónomas de Cataluña, Navarra y País Vasco para su conocimiento, en aras del principio de colaboración entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y los Cuerpos de Policía Autonómicos.

#### **DECIMOTERCERA.- Seguimiento y control de resultados.**

1. El seguimiento, control y evaluación de la ejecución del “Plan Turismo Seguro” corresponderá a esta Secretaría de Estado de Seguridad.

2. Antes del 20 de enero posterior a cada ejercicio vencido, los dos responsables policiales de la ejecución del Plan a escala nacional remitirán al Gabinete de Estudios de la Seguridad Interior (GESI) de esta Secretaría de Estado sendos informes contenido, al menos:

a).- Información estadística de las actuaciones desarrolladas, durante el año vencido, en cada uno de los ámbitos territoriales de Policía y Guardia Civil.

b).- Valoración general del grado de implementación del Plan, circunstancias y problemas relevantes detectados en su ejecución y sugerencias y propuestas de mejora.

3. Por su parte, y con la misma fecha límite, los responsables de coordinación del Plan en cada Delegación del Gobierno remitirán al GESI su propio informe anual de carácter cualitativo contenido, al menos, la valoración de la ejecución del plan en su Comunidad Autónoma, las actividades de coordinación más relevantes, las incidencias



de interés, así como los problemas detectados en la coordinación y ejecución del Plan en su ámbito territorial y las propuestas de mejora que consideren necesarias.

4. Los distintos informes –tanto los de CNP y GC como los de Delegaciones del Gobierno- se ajustarán a un modelo normalizado que, en el plazo máximo de un mes desde la publicación de esta Instrucción, facilitará el GESI a los distintos responsables para garantizar la aplicación de los mismos criterios en su elaboración.

5. Con toda la información recibida, el GESI elaborará una Memoria Anual de Seguimiento de la Ejecución del Plan Turismo Seguro que será remitida al Secretario de Estado de Seguridad, antes del 15 de febrero posterior a cada ejercicio vencido.

#### DECIMOCUARTA.- Publicación y entrada en vigor

La presente Instrucción será publicada en la Orden General del Cuerpo Nacional de Policía y en el Boletín Oficial de la Guardia Civil, surtiendo efectos al día siguiente de su completa publicación.

Madrid, 21 de junio de 2011

EL SECRETARIO DE ESTADO DE SEGURIDAD



Antonio Camacho Vizcaíno



SR. DIRECTOR GENERAL DE LA POLICÍA Y DE LA GUARDIA CIVIL

SRES. DELEGADOS DEL GOBIERNO

SR. DIRECTOR DEL GABINETE DE COORDINACIÓN

SR. DIRECTOR DEL GABINETE DE ESTUDIOS DE SEGURIDAD INTERIOR