



**INSTRUCCIÓN NÚM. 5/2020, DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD, POR LA QUE SE PONE EN MARCHA UN PROTOCOLO DE DENUNCIAS “IN SITU”, CON APOYO TELEMÁTICO, PARA DETERMINADOS DELITOS LEVES.**

De acuerdo con lo regulado en los artículos 259 y siguientes de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, cualquier persona que presencie o, por cualquier medio, tenga conocimiento de la comisión de un delito está obligada a ponerlo en conocimiento de las autoridades o funcionarios competentes. En la práctica, esta obligación se traduce, generalmente, en la presentación de una denuncia ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de la que deriva la tramitación de un atestado policial, por el que estas dan cuenta a la Autoridad Judicial de las diligencias practicadas para el esclarecimiento de los hechos y de su resultado.

La Ley de Enjuiciamiento Criminal concede escasa atención tanto al atestado como al resto de actuaciones policiales vinculadas al mismo, a pesar de tratarse del cauce a través del que se inician la mayoría de los procesos penales y de su indudable influencia en el desarrollo de la instrucción judicial. Esta reducida atención legal también se hace extensiva al acto de la denuncia, con la que habitualmente se da inicio al atestado, configurada como una mera manifestación de conocimiento sobre la comisión de un posible hecho delictivo, para la que se limita a exigir la identificación del denunciante, junto con su firma y la del receptor de la denuncia. Con el devenir del tiempo, la práctica policial, la jurisprudencia y las instrucciones impartidas por el Ministerio del Interior, y en algunas materias, por la Fiscalía y la Comisión Nacional de Coordinación de Policía Judicial, han contribuido a encauzar estas actuaciones dentro de unas formalidades que aseguren la observancia de las necesarias garantías procedimentales.

Dentro del respeto a estas garantías y siguiendo la pauta de las distintas reformas de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, que históricamente han buscado simplificar la actuación procesal relativa a las infracciones penales de menor entidad, incluso estableciendo un procedimiento específico para el enjuiciamiento de los delitos leves en sus artículos 962 y siguientes, procede arbitrar también mecanismos policiales que hagan posible agilizar el proceso de recepción, tramitación de denuncias y citación en el caso de determinados delitos leves, tanto en beneficio de la ciudadanía, como de la Administración. Una de las vías para llevar a la práctica esta línea de actuación consiste en avanzar en la digitalización policial, aprovechando las facilidades tecnológicas existentes para posibilitar un protocolo que regule la formalización de ciertas denuncias en el propio lugar de comisión del hecho, anticipando algunos trámites a la llegada de la dotación policial actuante, lo que ayuda a reducir los plazos de tramitación policial por generar una importante economía de tiempo en la instrucción del atestado y, además, minimizar simultáneamente las servidumbres que la propia presentación de la denuncia implican para el denunciante.





A consecuencia de las exigencias que, para la observancia de las garantías procedimentales y para asegurar el buen fin de esta iniciativa, el denunciante debe estar en disposición de satisfacer, se ha decidido limitar inicialmente las posibilidades que ofrece este protocolo al ámbito de aquellos establecimientos comerciales que reúnan determinados requisitos en materia de seguridad privada, sin perjuicio de la posibilidad futura de su extensión a otros entornos. Además de aprovechar así las potencialidades que, desde la perspectiva del interés público, esta presenta en su condición de auxiliar de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, hay que recordar a este respecto que la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, sin perjuicio de mantener el principio de su subordinación respecto a la seguridad pública, pone el acento en los elementos de colaboración entre las mismas, desarrollando el principio de complementariedad a través de la cooperación y la corresponsabilidad y creando un marco normativo de referencia que haga factible la integración funcional de sus capacidades dentro del sistema público de seguridad.

Por todo lo anterior, conforme a las atribuciones que me confieren los artículos 6 y 62 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y el artículo 2 del Real Decreto 734/2020, de 4 de agosto, por el que se desarrolla la estructura orgánica básica del Ministerio del Interior, he acordado dictar las siguientes,

## INSTRUCCIONES

### **PRIMERA. APROBACIÓN DEL PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POLICIAL SOBRE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS “IN SITU”, CON APOYO TELEMÁTICO, PARA DETERMINADOS DELITOS LEVES EN ENTIDADES COMERCIALES Y SUS ESTABLECIMIENTOS.**

La presente instrucción tiene por objeto aprobar el protocolo de actuación policial sobre recepción de denuncias “in situ”, con apoyo telemático, para determinados delitos leves en entidades comerciales y sus establecimientos, cuyo texto figura como anexo a la presente instrucción.

### **SEGUNDA. PROTECCION DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

El tratamiento de los datos de carácter personal, en aplicación de esta Instrucción, se atenderá a lo dispuesto en la normativa reguladora del tratamiento por parte de las autoridades competentes con fines de prevención, investigación, detección o enjuiciamiento de infracciones penales o de ejecución de sanciones penales, incluidas la protección y la prevención frente a las amenazas contra la seguridad pública y, en lo que resulte de aplicación, en el Reglamento General de Protección de Datos y en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.





### **TERCERA. PUBLICACIÓN Y EFECTOS**

Esta Instrucción se publicará en la Orden General de la Dirección General de la Policía y en el Boletín Oficial de la Guardia Civil, surtiendo plenos efectos a partir del primer día hábil del mes de noviembre de 2020.

### **EL SECRETARIO DE ESTADO DE SEGURIDAD**

**Rafael Pérez Ruíz**

**SR. DIRECTOR GENERAL DE LA POLICIA  
SRA. DIRECTORA GENERAL DE LA GUARDIA CIVIL  
SR. DIRECTOR DEL GABINETE DE COORDINACIÓN Y ESTUDIOS**

- 3/12 -

MINISTERIO  
DEL INTERIOR  
SECRETARÍA DE ESTADO  
DE SEGURIDAD

CSV : GEN-4ceb-4ec9-1919-fde2-2ad7-a25c-b3e3-c0f0

DIRECCIÓN DE VALIDACIÓN : <https://sede.administracion.gob.es/pagSedeFront/servicios/consultaCSV.htm>

FIRMANTE(1) : RAFAEL PEREZ RUIZ | FECHA : 07/09/2020 11:14 | Sin acción específica | Sello de Tiempo: 07/09/2020 11:14





## ANEXO A LA INSTRUCCIÓN 5/2020

### PROTOCOLO DE ACTUACIÓN POLICIAL SOBRE RECEPCIÓN DE DENUNCIAS “IN SITU”, CON APOYO TELEMÁTICO, PARA DETERMINADOS DELITOS LEVES EN ENTIDADES COMERCIALES Y SUS ESTABLECIMIENTOS.

---

#### PRIMERO. OBJETO

El presente protocolo tiene por objeto el aprovechar las facilidades tecnológicas disponibles para establecer un procedimiento que permita, con apoyo telemático, la presentación de denuncias ante agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado por la comisión de determinados delitos leves en establecimientos comerciales, sin necesidad de que sus responsables, empleados o personal de seguridad privada deban desplazarse hasta las dependencias policiales para presentarlas.

#### SEGUNDO. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Sin perjuicio de su posible ampliación futura a otros ámbitos, este procedimiento solo resultará de aplicación a las denuncias que pretendan presentar por delitos leves contra el patrimonio los responsables, empleados o personal de seguridad privada en establecimientos comerciales abiertos al público, cuando simultáneamente se cumplan respecto a los presuntos autores criminales o cómplices las siguientes circunstancias:

1. Que se encuentren a disposición policial en el establecimiento comercial.
2. Que hayan sido sorprendidos en delito flagrante.

A los efectos de este protocolo se entenderá por establecimiento comercial toda instalación inmueble de venta al público en la que el empresario ejerza su actividad de forma permanente, incluyendo los que tengan la consideración de gran establecimiento comercial, grandes superficies comerciales y equipamientos comerciales colectivos, así como sus zonas anexas y de servicio. Igualmente, se entenderá por entidad comercial a la persona física o jurídica responsable del establecimiento comercial, sea propio o esté vinculado a otra en virtud de un contrato de franquicia u otra modalidad contractual de colaboración, siempre que implique una obligación de cumplimiento de las directrices de seguridad de la misma.





### **TERCERO. REQUISITOS EXIGIBLES A LAS ENTIDADES COMERCIALES Y SUS ESTABLECIMIENTOS**

Aquellas entidades comerciales interesadas en aplicar las previsiones para tramitar denuncias mediante este protocolo en alguno en sus establecimientos comerciales, deberán cumplir todos los siguientes requisitos:

1. Disponer de un Departamento de Seguridad formalmente constituido, conforme a lo establecido respectivamente en los artículos 96 y 115 del Reglamento de Seguridad Privada, aprobado por el Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, para los supuestos de existencia obligatoria o facultativa.
2. Tener contratado un servicio de vigilantes de seguridad privada, ya sea de forma individual o comunitaria, que incluya la prestación específica del mismo en los establecimientos comerciales donde pretendan tramitar denuncias siguiendo este protocolo.
3. Estar en disposición de que en dichos establecimientos comerciales, se puedan cumplir las condiciones logísticas necesarias para garantizar tanto la correcta conectividad a los entornos web de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado territorialmente competentes, como la ejecución, en un marco de privacidad suficiente, del resto de obligaciones operativas derivadas de este protocolo.
4. En función de la ubicación de los establecimientos donde la entidad comercial pretenda implantar este protocolo, suscribir por persona con capacidad de representación suficiente para obligarse en su nombre, un documento de adhesión con la Policía Nacional, con la Guardia Civil o separadamente con ambos, según el cuerpo territorialmente competente. Se utilizará como modelo el que se adjunta en el ADENDA al presente protocolo, y por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, el mismo se suscribirá en nombre de su respectiva dirección general, por el mando de la Policía Nacional o de la Guardia Civil que aquellas determinen, pudiendo disponer internamente que sea de forma centralizada o territorialmente en función de las divisiones policiales de sus propias demarcaciones.
5. Con carácter previo a la suscripción del documento del anterior requisito del apartado 4, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado competentes territorialmente en el lugar de ubicación de cada establecimiento comercial deberán comprobar, con el responsable del mismo, que cumple las condiciones del requisito del apartado 3, así como que la entidad comercial ya dispone de una certificación, emitida por Seguridad Privada de la Policía Nacional, que avale tanto el cumplimiento por la misma del requisito del apartado 1, como del requisito del apartado 2 por el establecimiento comercial. Si el servicio exigido en el requisito del apartado 2 tuviese carácter estacional, por campañas o con horario parcial, este protocolo solo será aplicable durante dicho período temporal y constará así especificado como observación en el mencionado documento de adhesión. También constará como observación en el mismo cuando el mando mencionado en el requisito del





apartado 4, disponga excepcionalmente para algún establecimiento comercial de su demarcación que pueda tramitar denuncias siguiendo este protocolo, aunque incumpla dicho requisito del apartado 2.

#### **CUARTO. DIRECTRICES DE ACTUACIÓN PARA EL PERSONAL DE LAS ENTIDADES COMERCIALES ADHERIDAS Y DE SUS ESTABLECIMIENTOS**

Las entidades comerciales que, cumpliendo los requisitos señalados en la instrucción tercera, se adhieran a este protocolo deberán garantizar que el personal de sus establecimientos se rige en sus actuaciones por las siguientes directrices:

1. Con objeto de reducir el tiempo de permanencia de los agentes policiales comisionados para acudir a los establecimientos comerciales, el personal de los mismos que requiera su presencia deberá realizar anticipadamente los trámites que le correspondan como denunciante, perjudicado o víctima, cumplimentando telemáticamente el oportuno formulario-denuncia que se determine, con anterioridad a la llegada de la dotación policial actuante. A tal efecto, los servicios competentes de las direcciones generales de la Policía Nacional y de la Guardia Civil proporcionarán a los establecimientos comerciales existentes en su respectiva demarcación territorial un acceso debidamente autorizado, en virtud de los protocolos de seguridad que rigen el funcionamiento de los entornos web policiales utilizados por las mismas, para posibilitar la cumplimentación del correspondiente formulario-denuncia antes de la llegada de los agentes policiales.
2. El personal del establecimiento comercial deberá tener también preparadas anticipadamente las filmaciones o fotogramas disponibles de cámaras de vigilancia que pueda aportar como indicio de la comisión del delito, así como los instrumentos o efectos relacionados con el mismo y su valoración. De no ser posible su aportación en ese momento a la dotación policial actuante, deberá allí acordarse la forma de su entrega en el menor plazo posible, para permitir así su posterior remisión, junto con el atestado policial, a la autoridad judicial competente.
3. Por parte del responsable del establecimiento comercial se adoptarán las previsiones oportunas para habilitar los espacios físicos, medios técnicos y materiales necesarios para posibilitar y agilizar la confección, en el propio establecimiento comercial, por los agentes policiales allí personados, de toda la documentación relacionada con la actuación a que dé lugar la denuncia y cumplimentación de las restantes actuaciones que deban allí realizarse.
4. El Departamento de Seguridad de la entidad comercial será el responsable de velar por el correcto conocimiento y cumplimiento de todas las anteriores directrices de actuación por parte de los empleados y personal de seguridad que preste servicio en los establecimientos comerciales incluidos en el documento de adhesión, así como por el mantenimiento en los mismos de los requisitos logísticos; designándose también al mismo





como máximo interlocutor dentro de la entidad comercial para su relación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado respecto al seguimiento del presente protocolo.

## QUINTO. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN POLICIAL

1. La sala de coordinación operativa del cuerpo policial que reciba el requerimiento desde el establecimiento comercial, solicitará cuantos datos y circunstancias deban ser tenidos en cuenta por los agentes policiales que vayan a personarse en el lugar y, especialmente, los siguientes:

- a) Ubicación exacta del establecimiento.
- b) Tipo de hecho que motiva la denuncia y circunstancias.
- c) Datos disponibles de filiación de los presuntos autores criminales y cómplices.
- d) Su minoría de edad indubitada o existencia de dudas sobre su mayoría de edad.

2. Durante la comunicación del requerimiento desde el establecimiento comercial, la sala de coordinación recordará la obligación de que por parte del denunciante se anticipe, accediendo a través del canal habilitado al efecto en el correspondiente entorno web del cuerpo policial competente, la cumplimentación de los datos sobre el hecho y sobre los objetos sustraídos o dañados en el formulario-denuncia. Si existiese algún impedimento puntual para poder realizar dicha cumplimentación completa, deberá ser avisada por el establecimiento durante dicha comunicación a fin de la sala de coordinación valore, antes de comisionar a la dotación actuante, si excepcionalmente procede aplicar este protocolo completando la información ante la presencia de la dotación policial actuante. Asimismo, se recordará la conveniencia de que, en la medida de lo posible, se adelante tanto la confección del ticket justificativo del valor a adjuntar, como la extracción de filmaciones o fotogramas de cámaras de vigilancia que interese aportar a la denuncia.

3. A su llegada al establecimiento comercial, la dotación policial actuante contactará con el responsable del mismo o con el personal de seguridad y realizará las siguientes actuaciones:

a) Trámites con los presuntos autores criminales o cómplices:

1. Se hará cargo de los mismos para la práctica de las gestiones que procedan de cara, en primer lugar, a la comprobación de sus identidades y antecedentes.

2. Como regla general, si se encuentran debidamente identificados y los hechos se refieren a la comisión de un delito leve, no se procederá a su detención y se les hará entrega de citaciones para juicio inmediato por delito leve en los términos establecidos en el





artículo 962 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, apercibiéndoles especialmente de las consecuencias de su incomparecencia ante la autoridad judicial y de que el juicio podrá celebrarse incluso aunque no comparezcan. En caso de existencia de requisitoria o reclamación judicial sobre los mismos, serán trasladados a dependencias policiales para la práctica del trámite que proceda.

3. De no ser posible su identificación por cualquier medio en el propio establecimiento comercial, serán trasladados a dependencias policiales para su completa identificación y trámites preceptivos.

4. En caso de tratarse de personas menores de edad o sobre cuya mayoría de edad existan dudas, la actuación deberá ajustarse a lo establecido en la instrucción 1/2017, de 24 de abril, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se actualiza el Protocolo de Actuación Policial con Menores.

b) Trámites a realizar en el establecimiento comercial:

1. Comprobación de la correcta cumplimentación del formulario-denuncia.

2. Recepción del formulario-denuncia y restante documentación que aporte el responsable, empleado o personal de seguridad del establecimiento comercial, al que se hará entrega de una copia de la denuncia. El original quedará en poder de los agentes policiales intervinientes.

3. Información de derechos y ofrecimiento de acciones al perjudicado.

4. Recepción de actas de entrega de los soportes con filmaciones o fotogramas, y de cualesquier otro efecto que se pudiese aportar como indicio incriminatorio.

5. Citación para juicio inmediato por delito leve en los mismos términos del referido artículo 962.

6. Al objeto de reducir la duración de la intervención policial y agilizarla, todos los modelos de actas y formularios necesarios para documentar los trámites a cumplimentar en el establecimiento comercial requirente deberán obrar en el entorno web policial correspondiente, existiendo la obligación de uso por parte de la dotación policial actuante, salvo incidencia técnica que obligue a su sustitución por posible plantillas físicas.

7. En caso de que los hechos cometidos pudieran merecer la consideración de delito grave o menos grave y proceda la detención del presunto autor criminal o cómplice, la dotación policial actuante lo trasladará a las dependencias de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y se actuará conforme a los protocolos habituales, tanto para la presentación de la denuncia y del detenido, como para la tramitación del atestado.





8. En todo caso, al regreso de la dotación policial actuante a las dependencias policiales en que se instruyan posteriormente los atestados correspondientes, harán allí entrega de lo actuado para la incorporación a los mismos tanto de la documentación formalizada en el establecimiento comercial, como de los efectos e indicios criminales, prosiguiendo su trámite pertinente y habitual hasta su remisión a la autoridad judicial.

## **SEXTO. VIGENCIA DE LA ADHESIÓN AL PROTOCOLO Y SEGUIMIENTO**

La adhesión al presente protocolo surtirá efecto para la entidad comercial a partir del momento de la firma por ambas partes del correspondiente documento, si bien podrán constar diferentes fechas de incorporación para cada uno de sus establecimientos comerciales incluidos en el mismo o en la relación firmada que estos puedan adjuntar. Los establecimientos comerciales incluidos podrán variarse posteriormente, de mutuo acuerdo, mediante una mera adenda con las modificaciones firmada por ambas partes.

La adhesión podrá extinguirse en cualquier momento a instancia de ambas partes. En todo caso, el incumplimiento sobrevenido de cualquier requisito de los contenidos en los apartados 1, 2 y 3 del punto tercero llevará aparejada su extinción y la pérdida del derecho a hacer uso de las posibilidades que ofrece este protocolo por parte del establecimiento comercial afectado.

Tras su firma, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado centralizarán, en la unidad que internamente determinen, la conservación a disposición de esta Secretaría de Estado de Seguridad de los documentos de adhesión, y deberán habilitar los medios necesarios para para que su Gabinete de Coordinación y Estudios pueda disponer del listado de los vigentes, sus altas y bajas, así como mantener un seguimiento adecuado de la implantación del protocolo y de la estadística de denuncias tramitadas mediante el mismo.

## **SEPTIMO. DIFUSIÓN**

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado adoptarán y circularán internamente las medidas pertinentes de coordinación para difundir el protocolo en su respectivo ámbito territorial de competencia y para garantizar su plena aplicación por las unidades de las áreas de actividad policial que se precisen. Entre ellas, se dispondrán al menos las siguientes:

1. En los servicios centrales de la Policía Nacional y de la Guardia Civil, sus unidades de sistemas informáticos garantizarán la seguridad, compatibilidad, actualización y disponibilidad del entorno web policial empleado para este protocolo. La capacitación suficiente de sus miembros, para acceder al mismo y aplicar el protocolo, será proporcionada por sus unidades de formación, y por las unidades que determinen internamente, se mantendrá la adecuada difusión de las posibilidades del protocolo entre las





asociaciones de comerciantes y entidades comerciales, promoviendo la progresiva firma de adhesiones al mismo.

2. Previamente a la puesta en marcha del protocolo en cualquier provincia por la Policía Nacional o la Guardia Civil, sus mandos territoriales de las Unidades Orgánicas de Policía Judicial divulgarán el mismo entre las autoridades que componen las Comisiones Provinciales de Coordinación de Policía Judicial, y posteriormente, los mandos de las plantillas donde se ubiquen establecimientos comerciales que se vayan incorporando al mismo, previamente a la puesta en marcha en su demarcación, actuarán en igual forma con el Decanato del partido judicial en que se ubique.

3. Los mandos territoriales de Seguridad Ciudadana de las plantillas de la Policía Nacional o de la Guardia Civil donde se ubiquen establecimientos comerciales de entidades adheridas que se incorporen al protocolo, auditarán la debida aplicación del mismo por los integrantes de las dotaciones policiales actuantes y garantizarán que sus salas de coordinación operativa tengan conocimiento actualizado de la relación de establecimientos comerciales de su demarcación adheridos al protocolo, con el fin de canalizar adecuadamente los requerimientos de auxilio procedentes de los mismos.

4. Según se avance en los desarrollos tecnológicos del sistema y se pueda ir ampliando las posibilidades de acceso al mismo, los mandos de las plantillas en las que la colaboración con las Policías Locales de su demarcación incluya la tramitación conjunta de denuncias o la distribución común de servicios policiales por las salas de coordinación operativa de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, podrán disponer la gestión de procedimientos internos para incorporar bajo su supervisión y en el marco de las Juntas Locales de Seguridad, también en este protocolo a las dotaciones policiales de dichos cuerpos locales.

5. En interés de impulsar la digitalización policial, se debe otorgar un carácter preferente a este nuevo sistema de presentación de denuncias para lograr aumentar su implantación, por lo que desde que la presente tenga plena eficacia, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado tenderán a cesar progresivamente toda tramitación de denuncias en formato físico o mediante cualquier otro sistema que, en base a sus anteriores protocolos internos, viniesen territorialmente efectuando en establecimientos de entidades comerciales que, estando en disposición de cumplir los requisitos de la instrucción tercera, no promuevan antes del final del año 2021 su adhesión a este protocolo. En estos supuestos, tras el plazo señalado, dejarán definitivamente de tramitarlas en formato físico o por cualquier otro procedimiento establecido territorialmente antes de la publicación de la presente.

