

# GUÍA COMERCIO SEGURO





# Índice

1. Presentación. ....	4
2. Cuestionario de evaluación de la seguridad del establecimiento comercial. ....	5
3. Medidas de seguridad. ....	6
3.1. Medidas de seguridad del establecimiento comercial. ....	6
3.2. Medidas de seguridad en la distribución de productos. ....	9
3.3. Medidas de seguridad de los productos comercializados.....	10
3.4. Medidas de seguridad internas.....	10
3.5. Medidas de seguridad en el desarrollo de la actividad comercial. ....	11
3.6. Medidas de seguridad de la gestión de fondos y sistemas de pago.....	12
3.7. Medidas de seguridad en el comercio electrónico. ....	15
3.8. Medidas de seguridad frente a falsificaciones y competencia desleal. ....	16
4. Actuación ante un presunto delincuente. ....	17
5. Formas delictivas más comunes.....	18
6. Actuación ante hechos delictivos. ....	23
7. Formalización de las denuncias policiales. ....	24
8. Normativa básica sobre seguridad privada. ....	26

# 1 Presentación

El comercio es un sector estratégico de importante trascendencia económica, ya que el Plan Estratégico de la Policía Nacional, 2017-2021 establece que la economía se sustenta en la interacción de las transacciones económicas que tienen lugar en un mundo globalizado por lo que es primordial la defensa del comercio seguro y garantizar la seguridad económica.

Para ello la participación ciudadana constituye una pieza clave 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 que ayudan a formarles.

En ese sentido, la Dirección General de la Policía puso en marcha en julio de 2013 el Plan Comercio Seguro, que actualmente tiene carácter permanente, destinado a mejorar la seguridad del sector comercial español desde la corresponsabilidad de todas las instituciones públicas y privadas implicadas.

Por otro lado, el Plan Integral de Apoyo a la Competitividad del Comercio Minorista en España, iniciado en 2013 y que mantiene su continuidad en 2017, ha sido impulsado por la Secretaría de Estado de Comercio a través de la Dirección General de Comercio Interior y engloba medidas que, desde distintos ámbitos, tienen como objetivo el apoyo y el fomento del comercio minorista de nuestro país.

Una de las líneas prioritarias de actuación, la Línea 7, incluye aquellas medidas que están dirigidas a mejorar las condiciones de seguridad de los establecimientos y de los productos, ofreciendo información y asistencia al sector sobre las precauciones y prevenciones que se deben adoptar para mejorar la seguridad de las áreas comerciales.

M<sup>a</sup> Luisa Poncela García  
Secretaria de Estado de Comercio

Germán López Iglesias  
Director General de la Policía

Manuel García-Izquierdo Parralo  
Presidente de la CEC

## 2 Cuestionario de evaluación de la seguridad del establecimiento comercial

Antes de continuar, dedique unos minutos a reflexionar sobre las medidas de seguridad que utiliza habitualmente en su establecimiento:

- ¿De qué medidas de seguridad dispongo actualmente en mi establecimiento?
- ¿Son las medidas de seguridad apropiadas ante un posible problema de seguridad?
- ¿Son las medidas de seguridad adecuadas a mi tipo de establecimiento?
- Al diseñar o rediseñar el comercio ¿hemos tenido en cuenta posibles medidas de seguridad?
- ¿Hay que actualizarlas o añadir nuevas?
- ¿Tengo un sistema de seguridad conectado a una central de alarmas?
- ¿Me conocen o estoy en contacto con los comerciantes de mi entorno?
- ¿Tengo presentes los teléfonos de emergencia?
- ¿Tengo un seguro contratado que cubra incidentes relacionados con la seguridad del establecimiento?
- En caso de robo, ¿tengo claro cómo actuar ante un delincuente?
- ¿Dónde guardo la recaudación en la tienda? ¿Es un lugar suficientemente seguro?
- ¿Conozco alguna página web donde recoger información actualizada sobre consejos de seguridad en el ámbito del comercio?

➡ **DEBE RESPONDER DE FORMA ADECUADA A TODAS ESTAS CUESTIONES**

# 3 Medidas de Seguridad

Es recomendable no esperar a sufrir un robo para adoptar medidas de seguridad. Sin embargo, hay que adecuar la prevención al tipo de comercio o establecimiento y debe optarse por una selección ponderada de los medios o medidas de seguridad lógicas.

## 3.1. Medidas de seguridad del establecimiento comercial

En función de los diferentes tipos de establecimientos comerciales, existen diversos sistemas de seguridad que pueden aplicarse en el interior, en el perímetro y en los accesos.

Es recomendable llevar a cabo un estudio para identificar las medidas de seguridad aconsejables y para delimitar el área de seguridad objeto de protección, identificando los puntos débiles y suprimiendo, en la medida de lo posible, accesos secundarios.

Las medidas de prevención contribuyen a mejorar de forma notable la seguridad del establecimiento y a facilitar las tareas posteriores de investigación de los delitos.

En el establecimiento, es importante delimitar claramente las zonas de venta, a las que el público tiene libre acceso, y las zonas privadas, donde está restringido el paso de personas ajenas al establecimiento. Es aconsejable instalar un sistema de control de acceso a la zona donde se almacena la mercancía de valor.

El uso evidente y habitual de medidas de seguridad desmotiva al posible delincuente y hace que este se lo plantee antes de cometer el delito.

La instalación del sistema de seguridad no es, en sí misma, suficiente. Además, es preciso que tanto el propietario del establecimiento como los técnicos de la empresa de seguridad lleven a cabo comprobaciones periódicas, así como el mantenimiento y revisión adecuados de sus componentes, para garantizar su buen funcionamiento.

Es conveniente que el comerciante revise periódicamente los detectores volumétricos del sistema de alarma. Los delincuentes, en horario comercial y con el establecimiento abierto al público, colocan de forma discreta, una lámina de plástico transparente encima de los detectores, difícil de detectar a simple vista. Esto hace que los detectores no funcionen correctamente y que los delincuentes puedan aprovechar el horario de cierre del establecimiento para acceder sin ser detectados por el sistema de alarma. En estos casos no hay que tocar nada ni comentarlo con nadie y es importante avisar a los agentes de seguridad.

Toda medida que implique pérdida de tiempo para el delincuente significa un aumento de la posibilidad de detección y de respuesta adecuada ante el delito.

## ⇒ ES RECOMENDABLE VALORAR LOS SIGUIENTES CONSEJOS:



- Un técnico en seguridad puede diseñar un proyecto de instalación o mejora del sistema adaptado a las necesidades y características de su establecimiento.
- La señalización adecuada mediante rótulos, tanto en los accesos como en el interior del establecimiento, de las medidas de seguridad instaladas.
- La instalación de un sistema de alarma sonora adecuado al establecimiento, conectado a una central receptora de alarmas y con una línea telefónica protegida, no visible y separada del resto de líneas.
- La instalación de un sistema de video vigilancia proporcional a las dimensiones del establecimiento, mediante cámaras visibles (disuasorias) o camufladas, con grabación de imágenes, que deberán conservarse durante un plazo máximo de 30 días.
- Las cámaras deben enfocar hacia el acceso al establecimiento y al lugar donde se encuentra la caja registradora.
- Es importante que la grabación de las imágenes se haga en un disco duro no localizable, ni desde el exterior ni vía Internet. Este disco duro debería estar fuera del alcance de los posibles delincuentes, para evitar que se puedan llevar la grabación de las imágenes.
- No informar a personas desconocidas sobre los sistemas de seguridad instalados en el establecimiento, sin perjuicio de que los comercios que cuenten con sistemas de video vigilancia, deben cumplir con el deber de información previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.
- Es importante que los empleados conozcan el ámbito de seguridad que les corresponde, en función de su grado de responsabilidad, y que sean conscientes de la necesidad de las medidas de seguridad adoptadas.
- En cuanto al cumplimiento de las Leyes relativas a los servicios de video vigilancia, recordar que con fines de seguridad privada no se podrán tomar imágenes o sonidos de las vías públicas, espacios públicos o de acceso público salvo en los supuestos y en los términos y condiciones previstas en su normativa específica.
- En aquellos sistemas de alarma que disponen de “pulsador de atraco”, deberían utilizarse responsable y adecuadamente, dado que su activación produce una actuación policial de máxima urgencia, por lo que solo debe emplearse en robos con violencia o intimidación.
- En aquellos establecimientos que no estén obligados por Norma a contar con el pulsador de atraco, previo acuerdo con su central de captura de alarmas, puede configurarse el uso del pulsador de atracos, pero de tipo asistencial.

- Valorar la posibilidad de contratar un servicio de vigilantes de seguridad o designar un empleado de confianza para que se responsabilice del sistema de seguridad y su mantenimiento.
- Si es posible, es aconsejable instalar un timbre y un sistema de control de apertura de la puerta de acceso al establecimiento, ya sea un llamador o un sistema de apertura remota.
- Considere el refuerzo de espacios comunes (vestíbulos, escaleras, etc.) o elementos de separación, como techos, suelos y tabiques, si su local está situado en contigüidad con otros edificios.
- Adopte las medidas de seguridad físicas y/o electrónicas que crea necesarias para proteger los escaparates (pilones antialunizaje, cristales reforzados o de seguridad, detectores de vibraciones, etc.). Es recomendable que las vitrinas y expositores del establecimiento estén cerrados con llave. La llave no debería dejarse puesta en la cerradura.
- También puede ser conveniente instalar rejas y/o persianas antipalanca y anticorte en puertas, ventanas y otros accesos al establecimiento (respiraderos, tragaluces, etc.).
- Valore la posibilidad de instalar cerraduras de seguridad en puertas, ventanas y otros accesos al establecimiento y reforzar los marcos y las bisagras.
- Es conveniente combinar varios tipos de sistemas o medidas de seguridad.
- En caso de pérdida de llaves, cambie la cerradura inmediatamente. Haga lo mismo con los mandos a distancia que abren la persiana, desactivan la alarma, etc.
- Hay que tener en cuenta que los andamios de las obras pueden facilitar el acceso a los establecimientos.
- Una iluminación adecuada da seguridad en los accesos, en el exterior y en las zonas que deben protegerse más.
- Es importante establecer un código de palabras clave que permita a los trabajadores del establecimiento comunicarse en caso de robo o cualquier otro incidente.





### 3.2. Medidas de seguridad en la distribución de productos

Preservar las mercancías en su fase de distribución es esencial para evitar importantes pérdidas económicas a proveedores y comerciantes.

Se han detectado tres modalidades delictivas: la sustracción de la mercancía en paradas largas de los transportes, la sustracción de vehículos y carga durante el trayecto y la sustracción de la mercancía en las operaciones de carga y descarga.

Con respecto a la sustracción de la mercancía en paradas largas es conveniente resaltar que los lugares preferidos por los delincuentes, para realizar dichos actos, suelen ser las áreas de servicio, aprovechando que los conductores están en el restaurante o durmiendo en el propio vehículo.

#### Para paliar este tipo de hechos delictivos se recomienda:

- Estacionar en recintos vigilados o áreas de servicio que permanezcan abiertos las 24 horas y donde el conductor sea conocido por su personal. Es recomendable potenciar las medidas de seguridad en estas áreas y la instalación de cámaras de televisión.
- Si se coincide con otros transportistas, aparcar parte trasera contra parte trasera, de manera que se impida la apertura de las puertas de carga.
- Colocar cierres especiales de alta seguridad en los vehículos que ofrezcan gran resistencia a la fractura o manipulación indebida.
- Instalar equipos apropiados de alarma dotados de video vigilancia y tecnología de localización vía GPS. Este sistema mejora el proceso de recuperación del vehículo y sirve de elemento disuasivo a los delincuentes.
- Considere la posibilidad de contratar vigilantes de seguridad durante las operaciones de carga y descarga.
- Dotar de sistemas de vigilancia (cámaras de televisión) al recinto de recepción de las mercancías.
- Estar atento a vehículos desconocidos estacionados en las inmediaciones de la zona de carga y descarga.
- Prestar especial atención a personas con cámaras fotográficas o de video en las cercanías de las instalaciones mencionadas.
- No permitir el acceso a las instalaciones de carga y descarga a personal no autorizado.
- No comparta información, con nadie ajeno a su empresa, sobre la carga o las operaciones realizadas con la misma.

### 3.3. Medidas de seguridad de los productos comercializados

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

- Es recomendable instalar sistemas de protección mecánicos o electrónicos en los artículos que están en venta.
- Los objetos pequeños, pero de valor económico elevado, deben exhibirse dentro de escaparates o vitrinas cerradas con llave y ésta 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, átelos con un cable de acero o similar a la mesa o expositor.
- Evite concentrar objetos de gran valor en una misma zona y manténgalos fuera del alcance del público. Tampoco los sitúe cerca de los accesos al establecimiento.
- A veces, la distribución de los artículos según estrategias de mercadotecnia, no coincide con la distribución según estrategias de seguridad. Habría que encontrar un equilibrio entre ambos aspectos.
- Elabore periódicamente un inventario de la mercancía existente para detectar una posible pérdida desconocida o hurto y, en su caso, la ubicación de los artículos más hurtados.

### 3.4. Medidas de seguridad Internas

Las medidas a tener en cuenta son:

- La implantación de normas y procedimientos permite minimizar los riesgos de falta de seguridad interna.
- Establezca un adecuado nivel de comunicación con los empleados e informe a éstos sobre las normas de seguridad y los procedimientos de control de sus actividades en caja, en los almacenes, con los proveedores, etc.
- Identifique claramente si las pérdidas detectadas se deben a errores de gestión antes de sospechar de hurto interno o externo.



### 3.5. Medidas de seguridad en el desarrollo de la actividad comercial

Las medidas a tener en cuenta son:

- Observe si hay personas que permanecen en actitud vigilante, sospechosa o que toman nota de sus movimientos. Haga lo mismo con personas que entren en su comercio curioseando, haciendo preguntas y sin muchas intenciones de comprar. Desconfíe 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.
- También debe estar alerta cuando entren en el establecimiento grupos numerosos. Éstos pueden actuar de forma coordinada para cometer delitos. Igualmente, preste especial atención cuando el establecimiento se encuentre lleno de clientes, ya que los delincuentes aprovechan esta situación para cometer hurtos.
- No acumule dinero en las cajas registradoras. Fije una cantidad y vaya retirando el exceso reservando lo necesario para garantizar el cambio. Deposite el dinero en un lugar seguro, caja fuerte o similar. Haga lo mismo con objetos de valor que tenga que dejar en el interior del establecimiento.
- Cuando retire dinero de la caja registradora, cierre la puerta de acceso al establecimiento. Realice esta acción en diferentes horas de manera aleatoria.
- No espere a cerrar la caja a última hora, antes del cierre del establecimiento. Es conveniente hacerlo acompañado y en un lugar donde el público no pueda verlo.
- Asegúrese de que no ha quedado nadie ajeno al establecimiento en su interior (lavabos, almacén, oficina, etc.) antes de cerrarlo, tanto al mediodía como por la noche.
- Si ha sido víctima de un delito o de un intento de delito, por ejemplo una estafa, avise a los agentes de seguridad y a los comerciantes de los alrededores, asociación, gremio, ... para que estén precavidos. De esta manera se producirá una reacción inmediata y se podrán evitar hechos ilícitos similares en otros comercios.

### 3.6. Medidas de seguridad en la gestión de fondos y sistemas de pago

- **Tarjetas de crédito y débito**

- Hay que controlar rigurosamente las ventas con tarjetas, para evitar el uso de tarjetas sustraídas o duplicadas.
- Recuerde que las tarjetas son de uso personal e intransferible.
- Hay que sospechar de personas con un aspecto físico que nos pueda hacer pensar en un intento de camuflar su imagen. Estas personas conocen la existencia de sistemas de seguridad con cámaras e intentan evitar su identificación.
- Se debe desconfiar de las compras compulsivas o muy abundantes donde sólo prima el valor de los objetos y no sus características, así como de las compras importantes en días sucesivos.



#### **¿QUÉ HACER CUANDO EL PAGO SE REALIZA CON TARJETA?**

- Asegúrese de que la tarjeta no haya caducado y esté firmada por su titular. Desconfíe si detecta manipulaciones en la zona de la firma.
- El titular está obligado a identificarse.
- Debe pedirse al comprador que extraiga el documento acreditativo de la cartera, tarjetero o monedero para poder hacer la comprobación con el documento en la mano, de manera correcta y sin dudas.
- Debe comprobar siempre la fotografía, la firma y la identidad del titular con el DNI, carné de conducir o pasaporte y compararlos con la persona que facilita la documentación.
- En caso de que una tarjeta ya comprobada no permita realizar la operación de la compra, el comprador puede facilitar otra. Entonces habrá que volver a comprobar los datos.

### ¿QUÉ HACER SI DUDA DE LA LEGALIDAD DE LA TARJETA?

- En caso de duda sobre la legalidad de la tarjeta, no efectúe la operación y, si es posible, avise discretamente al servicio de seguridad o a los agentes de seguridad.
- **DEBE EVITAR EN TODO MOMENTO LA CONFRONTACIÓN CON LA PERSONA.**

### • Billetes de euro

Los billetes de euro incorporan muchos elementos de seguridad de una gran complejidad técnica que siguen normas internacionales muy estrictas en cuestión de seguridad.

Compruebe siempre las diferentes medidas de seguridad y particularidades que presentan los billetes de euro (impresión calcográfica, marca de agua, hilo de seguridad, etc.). En caso de duda, es conveniente **TOCAR, MIRAR, INCLINAR** o **GIRAR** el billete para verificar su autenticidad (según una recomendación del Banco Central Europeo).

Es recomendable disponer de detectores de billetes falsos y/o de otros medios o dispositivos similares. El mayor número de billetes falsos corresponde a los de 50 €.

### ¿QUÉ HACER SI SOSPECHA QUE EL BILLETE ES FALSO?

- Si cree que un billete es falso no lo acepte, reténgalo y avise a los servicios de seguridad (seguridad privada o policía). Eluda en cualquier caso el enfrentamiento con la persona, evitando riesgos y discusiones e informándole de que el billete podría ser falso y pudiera haber sido víctima de una estafa.
- En caso de que la persona quiera irse del establecimiento sin esperar la llegada de los servicios de seguridad, no se oponga. **FÍJESE EN LOS RASGOS CARACTERÍSTICOS, ROPA Y DETALLES DE LA PERSONA (DESCRIPCIÓN FÍSICA, TATUAJES, CICATRICES, ETC.) Y DE LOS ACOMPAÑANTES Y/O VEHÍCULOS, PARA FACILITARLOS POSTERIORMENTE A LAS FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD.**

## ¿QUÉ HACER CON UN BILLETE FALSO?

- Si, a pesar de todas las precauciones adoptadas, se percata de que ha recibido un billete falso hay que ponerlo en conocimiento de la policía, presentando una denuncia y entregándolo en comisaría. De esta forma la unidad de falsificación de moneda de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, encargada de perseguir estos delitos, tendrá conocimiento de ello.
- En ningún caso debe desprenderse del billete intentando pagar con él, ya que, en función del valor del billete, podría incurrir en un delito o en una falta penal.

- **Ingreso en efectivo en el banco o caja**

Escoja una oficina bancaria próxima al establecimiento.

Evite llevar mucho dinero en una única entrega a las entidades bancarias. Es preferible efectuar varios ingresos para evitar llevar la totalidad de la recaudación.

También es conveniente no realizarlos siempre el mismo día a la misma hora, por ejemplo todos los jueves a las 13 h. Hay que evitar rutinas y debe ir variando para que los delincuentes no dispongan de pautas a seguir para cometer el delito.

No lleve el dinero en bolsas de mano o bandoleras colgadas del hombro. Llévelos en bolsillos interiores de la ropa. De esta manera evitaremos tirones.

Durante el trayecto manténgase alerta para detectar la presencia de posibles delincuentes que lo observen o tengan una actitud sospechosa.

Considere la posibilidad de contratar el servicio de alguna empresa de seguridad para realizar la recogida de la recaudación comercial.



### 3.7. Medidas de seguridad en el comercio electrónico

El comercio electrónico es un nuevo canal para realizar ventas a un público más amplio, sin gastos de escaparate, con libertad del horario y otras muchas ventajas. Sin embargo, desde el punto de vista del comerciante, se debe tener en cuenta una serie de medidas para que este nuevo canal proporcione garantías suficientes.

El usuario, antes de realizar la transacción electrónica, debe asegurarse de que opera conforme a unas garantías que le reporten seguridad y confianza.

Con estas medidas se pretende proteger tanto el negocio como los datos de los clientes:

- Se deben dar/recoger los datos necesarios para llevar a cabo la transacción.
- Si hay datos confidenciales, procurar que éstos se transfieran con seguridad.
- Si el sitio web incluye el pago *online* es recomendable, en la medida de lo posible, integrar una pasarela de pago bancaria para realizar esta función.
- Si la mercancía o los servicios implican una cantidad elevada de capital, adopte medidas que garanticen el cobro. Si el importe lo justifica, puede pensar en incluir una firma electrónica en los contratos.
- Si los clientes habituales se identifican con el nombre de usuario y contraseña, éstas deben ser de suficiente calidad.
- El servidor debe estar protegido con adecuadas medidas de seguridad contra el acceso no autorizado desde Internet. Puede ser recomendable la contratación de este servicio, en *hosting* o *housing* (solución de alojamiento profesional y de gran capacidad de almacenamiento, potencia y altamente escalable), a empresas profesionales del sector.
- En estas prestaciones es aconsejable incluir el servicio de *hacking* ético periódico (acceso remoto), el cual debe ser realizado por el propio proveedor del servicio o por empresas especializadas en estos servicios.
- El *software* base en el servidor debe estar siempre actualizado.
- El proveedor de comercio electrónico debe cumplir con la normativa legal asociada, como Ley Orgánica de Protección de Datos (LOPD) y Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI).

Fuente: INTECO (Ministerio de Industria, Energía y Turismo)

### 3.8. Medidas de seguridad frente a 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, aun vendiéndolos o adquiriéndolos de buena fe.

Por todo ello, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Exija a su proveedor/distribuidor transparencia en la transacción comercial, solicitando siempre factura donde consten todos los datos fiscales.
- Desconfíe de precios por debajo del nivel habitual de mercado que es un claro indicador de mercancía falsificada.
- Examine la mercancía en el momento de la entrega para evitar problemas en la reclamación por incumplimiento de contrato.
- Si percibe la presencia de “manteros” alrededor de su comercio, avise a la policía, actúe de manera pacífica y evite el conflicto directo.

#### QUÉ HACER ANTE UN PRODUCTO FALSIFICADO

Si, 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:

- Trate de identificar el origen del producto y todos los detalles relacionados con su adquisición.
- No deseche el producto ni lo destruya. Póngalo a disposición de la policía ya que le servirá como referencia y prueba ante otros casos similares.
- No trate de venderlo en ningún caso. No solo porque incurriría en un delito contra la propiedad industrial sino también porque se le podría considerar responsable de daños, como los ocasionados a la salud en caso de tratarse de productos que requieran algún tipo de comprobación certificada (ej.: los productos cosméticos).

Fuente: ANDEMA (Asociación Nacional para la Defensa de la Marca)



## 4 Actuación ante un presunto delincuente

Observe los movimientos de clientes y curiosos y desconfíe de personas que aparentemente controlan los movimientos de los trabajadores del establecimiento.

No deje sus objetos personales (bolso, móvil, etc.) al alcance del público, como por ejemplo sobre el mostrador, en una silla detrás del mismo, en una estantería, etc.

Advierta con rótulos en la entrada del establecimiento, que puede pedirse al cliente que muestre su bolsa de mano (al personal de seguridad) o que la deje en la consigna.

- Llamar a los agentes de seguridad en el caso de observar la presencia de alguna persona sospechosa en las inmediaciones de su establecimiento.
- Es recomendable tomar medidas de autoprotección de forma rápida y discreta, como por ejemplo cerrar la puerta principal ante un posible intento de acceso al interior del establecimiento por parte de una persona sospechosa, simular que se está efectuando una llamada informando del hecho, etc.
- La prioridad siempre es evitar la confrontación. No enfrentarse nunca al delincuente, especialmente cuando éste se encuentre armado.
- Es importante 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. Anotar los datos puede ayudarnos.
- Siempre hay que informar a la policía del incidente aunque el delito no se haya consumado. De esta manera podemos evitar otros delitos.



# 5 Formas delictivas más comunes

## EL HURTO

El hurto consiste en apropiarse de una cosa 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.

### TIPOS DE HURTO MÁS USUALES:

- **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 se percata, el delincuente niega haberlo hecho y no se puede proceder en su contra. Si el trabajador no se percata, posteriormente un cómplice recoge la pieza pegada al chicle.
- **Capote:** uno de los delincuentes hace salir de detrás del mostrador al trabajador y con una bolsa de grandes dimensiones o similar le obstruye la visión del mismo, momento que el otro delincuente aprovecha para acceder a la parte posterior del mostrador y sustraer dinero u objetos.
- **Pañuelo:** el delincuente simula estar resfriado y con una tos muy fuerte. Con la ayuda de un pañuelo hurta los objetos.
- **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.
- **Distracción del trabajador:** los delincuentes actúan en grupo y mientras unos distraen y engañan al vendedor, otros consuman el hurto.
- **Mancha:** este tipo de hurto no afecta directamente al establecimiento pero sí a los clientes y, en muchas ocasiones, el hecho ilícito se inicia en el establecimiento comercial. En este caso los delincuentes también actúan en grupo y consiste en que uno de ellos tira un líquido (café, chocolate, etc.) sobre la ropa de la víctima y enseguida le ofrece ayuda para limpiarle, mostrándose muy preocupado y dando excusas de forma reiterada. Este descuido es aprovechado por un segundo delincuente para consumar el hurto.

## EL ROBO

El robo consiste en apropiarse de una cosa ajena, con ánimo de lucro, utilizando fuerza en las cosas para acceder al lugar o utilizando violencia o intimidación sobre las personas.

### ⇒ EN CASO DE FUERZA SOBRE LAS COSAS, LOS TIPOS DE ROBO MÁS USUALES SON:

- Escalamiento.
- Rompimiento de paredes, techo, suelo, o fractura de puerta o ventana.
- Fractura de armarios, muebles u objetos cerrados, 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. Estudiarán el establecimiento, alrededores y sistemas de seguridad para acceder, posteriormente, inutilizando los elementos de seguridad de los accesos o por el método del butrón. A veces esperan al menos 15 días (tiempo medio de custodia de imágenes) para cometer el robo o bien destruyen los discos de grabación durante el robo, para evitar su identificación.



### ⇒ EN CASO DE VIOLENCIA O INTIMIDACIÓN SOBRE LAS PERSONAS.

- El robo con violencia se da cuando se ejerce fuerza física sobre las personas con el fin de conseguir apoderarse de un objeto que ellas poseen.
- En el robo con intimidación, el hecho se produce con amenaza de causar dolor a la persona que posee el objeto. La amenaza puede ser verbal o mediante el uso de armas u otros objetos peligrosos.

**NO OLVIDE COMPROBAR EL GRADO DE COBERTURA DE LA PÓLIZA DE SEGURO QUE TIENE CONTRATADA**

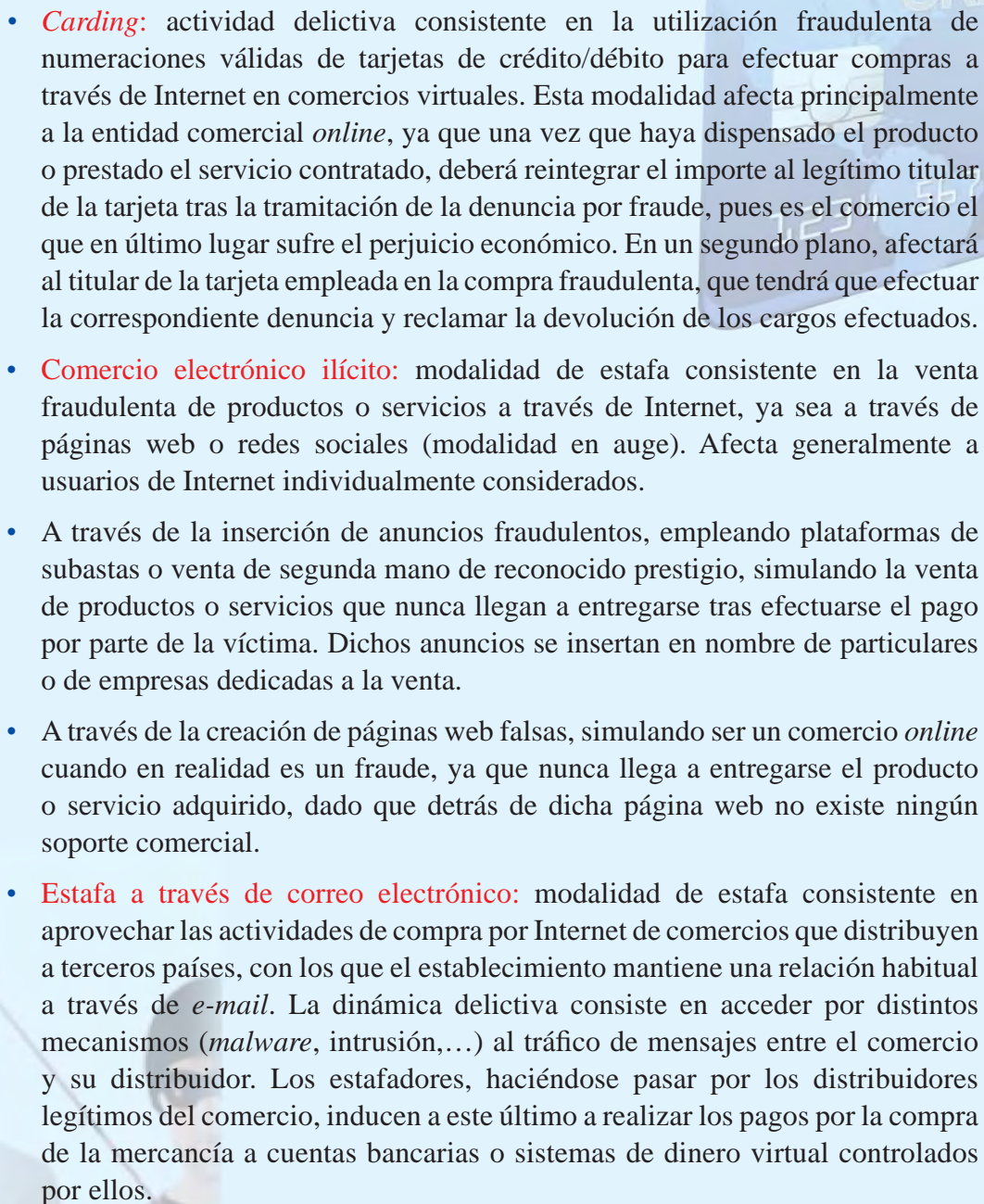
## ESTAFAS

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

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

### TIPOS DE ESTAFAS MÁS USUALES:

- **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. Si la persona únicamente distrae de alguna forma al comerciante y coge el billete con el que había pagado no se tratará de estafa sino de hurto.
- **Hay que vigilar las monedas:** las hay de países asiáticos que se parecen 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.
- **Billete cliché:** el estafador llama al comerciante y le engaña haciéndole creer que ha ganado algún premio o similar y que para obtenerlo debe llamar a un número de teléfono de tarifa elevada (803, 806, 807).
- **Cajero bloqueado o manipulado:** el estafador manipula o instala una boca de cajero falsa encima de la boca original del cajero.
- **Phishing:** estafa a través de Internet con simulación de páginas de bancos, cajas y otras entidades financieras.
- **Timo conocido vulgarmente como “cartas nigerianas”:** carta que normalmente se envía por correo electrónico y propone a quien la recibe participar en un lucrativo negocio, ordenándole transferencias a una cuenta extranjera y ofreciéndole un porcentaje de cada una de ellas en concepto de beneficios. Quien las envía habitualmente dice ser heredero de algún rico empresario, haber sido agraciado por algún premio de lotería u otra contingencia similar y pide ayuda para sacar dinero del país.

- 
- **Carding:** actividad delictiva consistente en la utilización fraudulenta de numeraciones válidas de tarjetas de crédito/débito para efectuar compras a través de Internet en comercios virtuales. Esta modalidad afecta principalmente a la entidad comercial *online*, ya que una vez que haya dispensado el producto o prestado el servicio contratado, deberá reintegrar el importe al legítimo titular de la tarjeta tras la tramitación de la denuncia por fraude, pues es el comercio el que en último lugar sufre el perjuicio económico. En un segundo plano, afectará al titular de la tarjeta empleada en la compra fraudulenta, que tendrá que efectuar la correspondiente denuncia y reclamar la devolución de los cargos efectuados.
  - **Comercio electrónico ilícito:** modalidad de estafa consistente en la venta fraudulenta de productos o servicios a través de Internet, ya sea a través de páginas web o redes sociales (modalidad en auge). Afecta generalmente a usuarios de Internet individualmente considerados.
  - A través de la inserción de anuncios fraudulentos, empleando plataformas de subastas o venta de segunda mano de reconocido prestigio, simulando la venta de productos o servicios que nunca llegan a entregarse tras efectuarse el pago por parte de la víctima. Dichos anuncios se insertan en nombre de particulares o de empresas dedicadas a la venta.
  - A través de la creación de páginas web falsas, simulando ser un comercio *online* 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:** modalidad de estafa consistente en aprovechar las actividades de compra por Internet de comercios que distribuyen a terceros países, con los que el establecimiento mantiene una relación habitual a través de *e-mail*. La dinámica delictiva consiste en acceder por distintos mecanismos (*malware*, intrusión,...) al tráfico de mensajes entre el comercio y su distribuidor. Los estafadores, haciéndose pasar por los distribuidores legítimos del comercio, inducen a este último a realizar los pagos por la compra de la mercancía a cuentas bancarias o sistemas de dinero virtual controlados por ellos.



- **Phishing telefónico:** el estafador se hace pasar por un empleado de la central de alarmas, solicitando una serie de datos personales y claves con el fin de verificarlas. Después de esto, el estafador tiene conocimiento de todo lo necesario para suplantar la identidad del propietario y utilizarla a su antojo. Otras modalidades de *phishing* telefónico son:
- **Soporte técnico:** un falso técnico llama por teléfono para solventar un supuesto problema de seguridad del equipo informático, solicitando acceder remotamente al ordenador. El estafador se hace con el control del equipo, exigiendo dinero por instalar un sistema de seguridad y, en caso de no pagar, el ordenador queda bloqueado.
- **Registro de patentes:** el estafador se hace pasar por el responsable de una empresa de registro de patentes y envía el vencimiento de la marca registrada del establecimiento, cobrando por su supuesta renovación un precio totalmente desfasado respecto al que se aplica en realidad.
- **Envío de un falso SMS bancario:** se recibe en el teléfono móvil un supuesto SMS del banco dando cuenta de una compra o movimiento bancario que no se ha realizado. Se facilita un número de teléfono al que llamar en caso de duda, estando al otro lado del teléfono el presunto delincuente que solicita todos los datos relacionados con la tarjeta para verificar la falsa operación.
- **Comunicación sobre la solicitud de prestación de servicios:** esta modalidad se distingue por recibir correos electrónicos o SMS en los que se indica la necesidad de llamar a un número de teléfono para ampliar información sobre un supuesto servicio solicitado. El número facilitado resulta ser de tarificación adicional, sobretasación o *premium*, lo que conlleva un perjuicio económico a la persona que solicita la información sobre dicho servicio.



## 6 Actuación ante hechos delictivos

- Si ha sido víctima de un delito, no toque nada y avise inmediatamente a los agentes de la autoridad a través del **091** (Policía Nacional) o **062** (Guardia Civil) y espere su llegada.
- Hay que tomar las medidas convenientes antes de entrar al local, ya que no es recomendable acceder al interior para comprobar los hechos, dado que todavía podría encontrarse allí alguna persona ajena al establecimiento.
- No manipule los objetos que haya podido tocar el autor de los hechos, de esta forma se podrán obtener posibles huellas que faciliten la identificación del delincuente.
- En caso de sustracción de teléfonos móviles, facilite a la policía, en caso de tenerla, la factura con el listado de llamadas realizadas a partir de la sustracción del aparato. Eso permite relacionar dichos números con personas del entorno del presunto autor del delito.
- Facilite el mayor número de datos del suceso y del presunto autor, así como la dirección y el modo de huída empleado (vehículo, a pie, transporte público, etc.). Algunos ejemplos de datos a facilitar serían la descripción de la persona, ropa que llevaba, cicatrices, tatuajes u otras marcas características, acento del habla, posible procedencia, apariencia física o nacionalidad, si se ha hecho uso de armas, etc. Otro dato muy importante a aportar es si los autores han pronunciado alguna palabra, mote o nombre propio en el curso del robo, que pueda conducir a su identificación.
- Si en el momento del robo había algún testigo, hay que pedirle sus datos y un teléfono de contacto para que la policía lo pueda localizar para ampliar los datos del hecho.
- Ante un posible delito telemático es muy importante no manipular el servidor o dispositivo que haya sido utilizado para cometerlo, de cara a no modificar las posibles evidencias electrónicas.
- ALERTCOPS: App para dispositivos electrónicos, a través de los cuales se puede contactar con Policía Nacional y Guardia Civil para dar cuenta de un hecho delictivo del que se pueda ser víctima o testigo..

# 7 Formalización de las denuncias policiales

Las denuncias deben formalizarse en la Comisaría de la Policía Nacional, Puesto de la Guardia Civil, Ertzaintza o Mossos d'Esquadra, según corresponda a la localidad donde se haya producido el hecho delictivo.

## SE PUEDEN PRESENTAR DENUNCIAS A LA POLICÍA NACIONAL DE DIVERSAS FORMAS:



- Por teléfono, marcando el 902 102 112 (para ciudadanos extranjeros en diversos idiomas).
- Por Internet en la Oficina Virtual de Denuncias de la Policía Nacional.

<https://www.policia.es/denuncias/previa>

## HECHOS NO DENUNCIABLES POR INTERNET A TRAVÉS DE LA OFICINA VIRTUAL DE DENUNCIAS DE LA POLICÍA NACIONAL

- Si el hecho que pretende denunciar se ha producido con **VIOLENCIA FÍSICA O INTIMIDACIÓN** en las personas, la denuncia solo se puede presentar en dependencias policiales, ya que ello requiere la cumplimentación in situ de ciertos trámites adicionales.
- Si el autor/es del hecho puede/n ser identificado/s o reconocido/s físicamente o si tiene/n constancia de la existencia de testigos que pudieran haber presenciado el delito.
- Si ha habido ya intervención policial en el lugar de los hechos (presencia de una dotación policial que haya acudido en su auxilio) o el delito se está cometiendo en ese momento, debe comunicarlo de inmediato a través del teléfono 091.





- No se podrá realizar la denuncia por este medio en los casos en que, aun siendo un hecho denunciante a través de Internet, la persona que lo sufre (víctima del hecho) sea menor de edad, padezca alguna minusvalía de carácter psíquico o demencia por razón de su edad o enfermedad.
- Tampoco aquellos hechos de naturaleza violenta o sexual, por requerir un tratamiento singularizado en Comisaría y conllevar una atención directa, inmediata, especializada y personalizada a la víctima (art. 31 L.O. 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género y art. 14 L.O. 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor).
- Delitos tecnológicos: Si su denuncia está relacionada con alguno de los hechos tipificados en los arts. 183 bis, 197.3º, 284.2º, b) o 264.1 del Código Penal, podrá contactar con los servicios de investigación especializada a través de los formularios de contacto habilitados en la página web de la policía [www.policia.es](http://www.policia.es) (apartado colaboración ciudadana), mediante la que podrá realizar cualquier consulta o informar, expresamente, sobre los datos de que pueda disponer sobre la comisión de este tipo de ilícitos.

- **EN COMISARÍA:**

- Acudiendo a alguna comisaría de Policía Nacional.



- **ENLACES DE INTERÉS:**

- Policía Nacional: [www.policia.es](http://www.policia.es)
- Guardia Civil: [www.guardiacivil.org](http://www.guardiacivil.org)
- Ertzaintza: [www.ertzaintza.net](http://www.ertzaintza.net)
- Mossos d'Esquadra: [www.gencat.es/mossos](http://www.gencat.es/mossos)

## 8 Normativa básica sobre seguridad privada

- **LEY ORGÁNICA 1/2015 DE 30 DE MARZO, DEL CODIGO PENAL.**

Los delitos contra la propiedad y el patrimonio y contra la propiedad intelectual sufren modificaciones. Se suprime la falta de hurto, se introduce un supuesto agravado aplicable a la delincuencia habitual y se modifica el catálogo de agravantes específicos de hurto y robo con fuerza en las cosas (butrones). Se ajusta la pena a la gravedad de la conducta, con lo que se mejora la tipificación.

- **LEY 5/2014 DE SEGURIDAD PRIVADA, DE 4 DE ABRIL.**

Fija los criterios para la realización y la prestación por personas privadas, físicas o jurídicas, de actividades y servicios de seguridad privada.

Regula las investigaciones privadas que se efectúen y establece el marco para la más eficiente coordinación de los servicios de seguridad privada con los de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, de los que son complementarios.

- **REAL DECRETO 2364/1994, DE 9 DE DICIEMBRE.**

Aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, reformado parcialmente por Real Decreto 1123/2001.

- **ORDEN DEL M. DEL INTERIOR 316/2011, DE 1 DE FEBRERO.**

Determina el funcionamiento de los sistemas de alarma en el ámbito de la Seguridad Privada, estableciendo los requisitos de las instalaciones y del mantenimiento de aparatos, dispositivos y sistemas de seguridad, así como de las centrales de alarma, creando los protocolos de verificación de las mismas.

- **ORDEN DEL M. DEL INTERIOR 317/2011, DE 1 DE FEBRERO.**

Modifica las medidas de seguridad de todos los establecimientos considerados como obligados.

Mejora la seguridad en la recogida y entrega de efectivos por las empresas autorizadas para esta actividad y simplifica las obligaciones existentes para las entidades de crédito y agencias financieras, en lo que respecta a las medidas de seguridad.

Ministerio de Economía, Industria y Competitividad

Depósito Legal: M-32820-2017

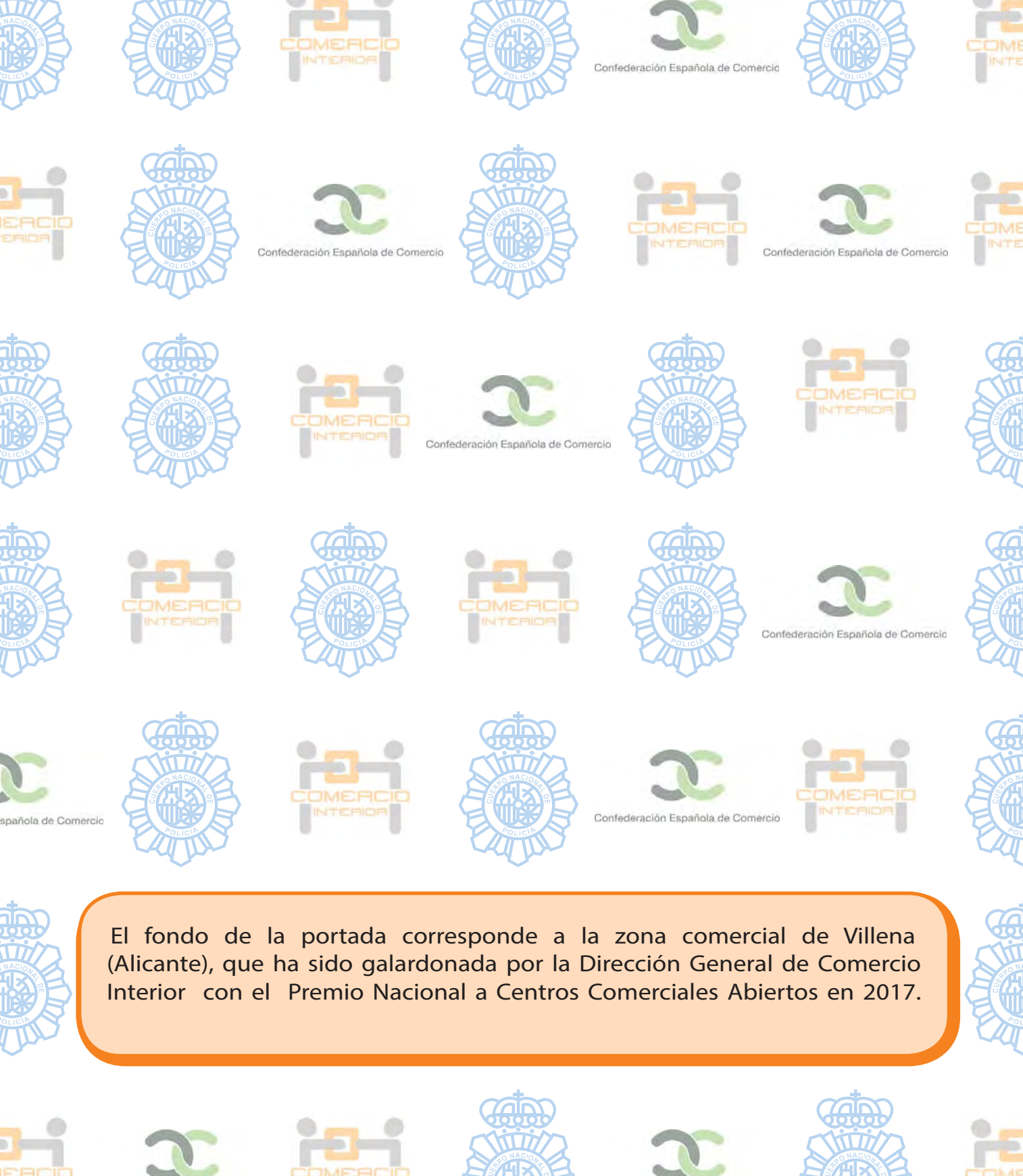
NIPO: 057-18-018-2

e-NIPO: 057-18-019-8

Ministerio del Interior

NIPO: 126-18-003-5

e-NIPO: 126-18-004-0



El fondo de la portada corresponde a la zona comercial de Villena (Alicante), que ha sido galardonada por la Dirección General de Comercio Interior con el Premio Nacional a Centros Comerciales Abiertos en 2017.