



GUIA DE **SEGURIDAD** PARA **ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES**

©ámaras
Aragón





SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

El Consejo Aragonés de Cámaras quiere agradecer a la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil, y en especial a la Jefatura Superior de Policía de Aragón la atención y colaboración prestada para el desarrollo de esta guía.

Cámaras
Aragón



SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

La modalidad más común de delito relacionado con los comercios es el “descuido” en el establecimiento. Los **ROBOS y HURTOS** en los comercios dependen habitualmente de la oportunidad. Seguir ciertas recomendaciones le ayudará a prevenir faltas y/o delitos. No dé facilidades ni a los amigos de lo ajeno, ni a la mala suerte.

Créditos:

Edita: Consejo Aragonés de Cámaras de Comercio e Industria

Diseño: Empanadilla Studio S.L.

Impresión:



SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES



Índice

Recomendaciones

págs 7-11

Funcionamiento comercial

págs 13-16

Riesgos de Internet

págs 18-19

Teléfonos de interés

págs 22-24

RECOMENDACIONES



- Mantenga una **buena iluminación** dentro y fuera de su negocio.
- Tome **precauciones extraordinarias** si su establecimiento funciona en horarios no habituales.
- Limite al máximo los elementos adhesivos de **publicidad en los escaparates**, ya que limitan la visibilidad hacia la calle.
- Si es viable, exponer cara al público el **embalaje del producto vacío**.
- No ofrezca información acerca de sus **movimientos financieros**.
- Instale **equipos de seguridad**: alarmas, circuito cerrado, equipos electrónicos a la entrada que eviten la sustracción de mercancías, entre otras posibilidades, evaluando la posibilidad de colocar **cámaras de seguridad ficticias** y/o mostrar carteles indicadores en el local sobre la existencia de cámaras de seguridad como efecto disuasorio.
- Si dispone de equipos de seguridad, realice un **mantenimiento** adecuado y revise su correcto funcionamiento periódicamente.
- Procure tener la caja registradora separada del mostrador o protegida por el mismo y a la vista de los empleados para mayor protección.



SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES



PUERTAS:

- Las puertas y persianas normales no ofrecen verdadera protección.
- Las puertas exteriores y escaparates deben estar protegidos con persianas metálicas y resistentes a la perforación y a la sierra.
- Es preferible instalar persianas no macizas que faciliten la visión del interior (iluminado).
- Las barras metálicas en el interior de las puertas traseras dificultan su apalancamiento.
- Las puertas de vidrio y metal deben fijarse por la base y estar protegidas con materiales plásticos anti-vándalos.
- Las puertas deben estar dotadas de bulones de seguridad y de cerraduras anti-atracos.
- Verifique el estado de podredumbre o dilatación de los marcos de las puertas.
- **Cuando cierre el establecimiento, asegúrese siempre que todas las puertas y ventanas han quedado cerradas y el sistema de seguridad conectado**

VENTANAS Y ESCAPARATES:

- Las ventanas que puedan facilitar el acceso al interior deben protegerse adecuadamente.
- Todos los escaparates deberán estar reforzados con películas anti-rotura de plexiglás o similar.
- Verifique el buen estado de los marcos de las ventanas.
- Las ventanas deben estar libres de obstáculos para permitir una buena visión desde el exterior.
- Deberemos incorporar sistemas que impidan el acceso a través de las rejillas de aireación y similares, los conductos de ventilación, los respiradores y las aberturas de los sótanos.



LA ILUMINACIÓN

- Mantenga una buena iluminación exterior e interior de su negocio.
- Mantenga iluminado el interior durante la noche.
- Disponga de buena iluminación en todas las puertas, en los callejones y en los patios traseros.
- Mantenga en buenas condiciones el cableado y los empalmes eléctricos.
- No sobrecargue las instalaciones y utilice lámparas de bajo consumo.
- Las luces constituyen importantes focos de calor. No deje en sus proximidades ropas, papeles u otros elementos combustibles.
- Extreme las precauciones en las instalaciones temporales de los escaparates.

ALARMAS:

- Un buen **sistema de alarma** puede asegurar la mejor protección. Consulte con empresas autorizadas por la Dirección General de Policía que le pueden asesorar sobre qué sistema instalar en su local de negocio.
- Instale un **sistema de alarma mixto** contra personas intrusas e incendios y compruebe de vez en cuando su funcionamiento.
- **Anuncie** de forma bien visible que su establecimiento está protegido por un sistema de alarma.
- Asegúrese de que su **personal** conoce el sistema para eliminar los riesgos de falsas alarmas.
- **Notifique su teléfono** o el de la empresa instaladora a la Policía para que puedan avisarle en caso de que suene la alarma.



SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES



CAJAS REGISTRADORAS Y CAJAS FUERTES:

- Recuerde que esconder la caja fuerte provoca que los ladrones causen daños en su búsqueda. Si ha de estar fija, empotre la caja fuerte en el suelo.
- Reduzca al mínimo la cantidad de dinero en metálico, depositándolo frecuentemente y a diferentes horarios en el banco o caja de ahorros.
- La caja registradora debe estar iluminada y ser fácilmente visible desde el exterior. Antes de cerrar, déjela abierta y vacía para evitar destrozos inútiles.
- Dirija alguna de las cámaras de seguridad hacia la caja registradora.
- Modifique la combinación de la caja fuerte cuando se produzcan cambios en su plantilla de trabajadores.

ALMACENES:

- Un establecimiento limpio es menos propenso a sufrir incendios. Es necesario disponer de extintores que puedan permitir atajar en sus inicios el fuego.
- Instale extintores adecuados en lugares fácilmente accesibles y cumpla con el mantenimiento y revisión programada.
- No favorezca los escondrijos con cajas de cartón, montones de papeles o desechos, ni los acumule, ya que son altamente combustibles.
- Compruebe que no queda nadie en el interior de la tienda cuando la cierra. Para evitarlo, inspeccione los armarios, los servicios y lugares donde pudiera ocultarse alguien.



EN CASO DE DELITO O DE INCENDIO:

- No pierda tiempo y avise inmediatamente a los **servicios de emergencias**
112 Emergencias – 091 Policía Nacional – 092 Policía Local– 080 bomberos.
- Si no puede sofocar el fuego, abandone rápidamente el lugar, dejando puertas y ventanas bien cerradas, asegurándose de que no queda nadie en el interior.
- **En caso de robo, no toque nada y procure que el lugar del hecho permanezca intacto, de lo contrario podría entorpecer el trabajo de investigación policial.**
- **Esté preparado/a para proporcionar toda la información posible sobre los objetos robados o perdidos** (mejor si se aporta número de serie, marcas de identificación, etc.)
- Si su establecimiento ha sido robado, evite los comentarios en público ya que a veces pueden inducirle a creer en falsos sospechosos.



NORMAS de FUNCIONAMIENTO COMERCIAL



- **Al abrir o cerrar su establecimiento comercial o negocio procure estar acompañado.** Según su actividad comercial, es recomendable tomar medidas de seguridad desde la salida del domicilio.
- Disponga sólo del efectivo mínimo necesario para el funcionamiento de su negocio. Utilice una caja de seguridad o deposite en su banco o caja el resto.
- Pago con tarjetas débito y crédito: compruebe siempre que el nombre de la tarjeta y del comprobante coinciden con el DNI.
- Una vez que el cliente decide que una mercancía no le interesa debemos retirarla del mostrador, sobre todo si ésta tiene un elevado valor, antes de proceder a mostrar otro producto.
- Involucre a sus empleados en las estrategias de seguridad y los programas de prevención en su localidad.
- Establezca vínculos con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, vecinos y demás comerciantes del sector.
- Tenga a la mano un listado de teléfonos de emergencia.



SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

LOS EMPLEADOS:

- Asegúrese de que sus empleados sean de confianza, que están alerta y bien informados sobre estas recomendaciones.
- Cuando un empleado deje de estar en plantilla, modifique las contraseñas de seguridad de acceso al negocio y de la caja fuerte.
- Establezca protocolos de seguridad como por ejemplo: cómo manejar efectivo, cómo utilizar los equipos de seguridad y cuáles son las medidas de seguridad en el cierre del establecimiento.
- Mantenga informados a sus empleados sobre las modalidades de hurto y novedades de seguridad del entorno de su establecimiento.

INGRESOS EN CAJAS Y BANCOS:

A PIE:

- Trabajar con la mayor confidencialidad posible.
- Nunca dar a conocer con anticipación la ruta o los elementos de seguridad utilizados.
- Evitar en la medida de lo posible detenerse ante sugerencias o preguntas de extraños.

En VEHÍCULO. (En caso de necesitar el coche para el traslado):

- Tener en perfectas condiciones la mecánica de los vehículos.
- Cercionarse de que el vehículo tenga combustible suficiente para el traslado del efectivo.
- Cambiar con frecuencia la ruta de traslado de efectivo.
- Siempre que sea posible, circular por vías concurridas.
- En caso de sentirse perseguido, diríjase a la comisaría más cercana.



PAUTAS DE ACTUACIÓN ANTE EL DELITO:

- **Si se encuentra en una situación violenta o agresiva, no asuma riesgos: su integridad personal es lo primero** En caso de encontrarse ante una situación potencialmente peligrosa siga estas recomendaciones:
 - Observe signos de alerta en clientes sospechosos como lenguaje hostil, nerviosismo, etc.
 - **Conserve la calma**, no grite, esto puede alterar al delincuente y hacer que obre de manera más violenta.
 - Evite acciones que pueden desencadenar conductas violentas en el delincuente. Mantenga una distancia prudencial, no señale ni mantenga contacto directo con el agresor.
 - En caso de disponer de un plan de emergencia, utilícelo.
 - Avise a las autoridades.

DESPUÉS DE PRODUCIRSE EL DELITO:

- **Cualquiera que sea el grado de ejecución del delito, una vez producido** siga estas recomendaciones:
 - **Denuncie inmediatamente** lo sucedido.
 - **Mantenga el lugar de los hechos tal y como lo encuentre. Esto facilitará el trabajo de la Policía Científica en su investigación posterior.**
 - **Realice un inventario** de los objetos sustraídos.



SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

LA DENUNCIA

Recomendamos colaborar con las autoridades facilitando toda la información posible sobre la descripción de los delincuentes:

- Estatura y complexión aproximada (delgada, robusta, normal, obesa)
- Señas particulares (lunares, cicatrices, tatuajes, bigote, barba, cabello)
- Etnia o nacionalidad (idioma)
- Vestimenta (desde los pies a la cabeza)
- Vehículo (color, matrícula, marca y modelo)
- Descripción de los instrumentos empleados en el delito (cuchillos, puntas romas o punzantes, bates de béisbol, armas de fuego).

CÓMO REALIZARLA:

- 1.- Acuda a cualquier dependencia del Cuerpo Nacional de Policía.
- 2.- Denuncia telefónica mediante llamada al 902.102.112
- 3.- Denuncia a través de la web : <http://www.policia.es>

SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES



RIESGOS y medidas de
SEGURIDAD en INTERNET





SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES



ESTAFAS

Los timos han evolucionado y de la *estampita* o el *tocomocho* hemos pasado a otros más sofisticados:

- **Phising.** Robo de datos bancarios a través de internet. No dé datos bancarios ni claves de usuario de las webs de compra-venta
- No aceptar contratos por Internet para recibir dinero
- **Subastas en Internet:** valorar la antigüedad del proveedor, las valoraciones de otros usuarios y utilizar el pago seguro tipo PayPal
- **Banca online:** utilizar el código de seguridad recibido en el móvil o la tarjeta de coordenadas y cambiarla cada cierto tiempo. Nunca acceda a sus cuentas en ordenadores desconocidos, desde vínculos recibidos en su correo electrónico o desde páginas no seguras.
- **Loterías / sorteos:** nunca toca sin jugar. No adelante dinero para cobrar un premio de un juego en el que no ha participado.
- **Herencias:** No adelante dinero para recibir herencias de supuestos familiares o amigos que no conoce
- **Cheques, talones o bonos:** Verifique en su banco que es real, no acepte presiones ni prisas y nunca adelante efectivo a cuenta del importe que supuestamente cobrará de un cheque hasta que realmente lo haya cobrado y el valor esté consolidado en su cuenta.



En caso de encontrarse con algún material ilegal en la red, debe comunicarlo de inmediato a:

JEFATURA SUPERIOR DE POLICIA DE ARAGÓN

zaragoza.dtecnologicos@policia.es

Si ese material se ha descargado por error en su equipo, debe borrarlo de inmediato y vaciar la papelera de reciclaje a continuación.

SEGURIDAD en
ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES



Cámaras
Aragón

TELÉFONOS de INTERÉS



SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

Cámaras
Aragón

TELÉFONOS DE INTERÉS EN HUESCA

Huesca

Emergencias.....	112
Asistencia Sanitaria (Urgencias).....	061
Bomberos	080/974 220 000
Cuerpo Nacional de Policía	091
Policía Local	974 223 000
Guardia Civil.....	062/974 210 252
Cruz Roja	974 222 222
Dirección Gral Tráfico.....	900 123505
Información Toxicológica.....	915 620 420
Cámara de Comercio	974 218 899
Gobierno de Aragón, Huesca.....	974 293 321

Somontano: Barbastro

Guardia Civil	974 310 246
Policía Local	974 310 150
Cruz Roja	974 312 020
Bomberos	974 310 150
Cámara de Comercio	669 35 91 22

Cinca Medio: Monzón

Guardia Civil	974 416 875
Policía Local	974 416 875
Bomberos	974 416 875
Cámara de Comercio	669 38 20 51

Bajo Cinca: Fraga

Guardia Civil	974 4701 01
Policía Local	974 470 054
Cruz Roja	974 471 150
Bomberos	974 472 962
Cámara de Comercio	616 44 25 01

Jacetania: Jaca

Cuerpo Nacional de Policía	974 356 760
Guardia Civil	974 361 350
Policía Local	092
Bomberos	974 355 758
Cámara de Comercio	636 176 469

La Litera: Binéfar

Guardia Civil	974 432 218
Policía Local	974 428 104
Bomberos	974 431 010
Cámara de Comercio	609 490 418

Alto Gállego: Sabiñánigo

Guardia Civil	974 481 010
Policía Local	974 484 242
Bomberos	112
Cámara de Comercio	650 88 53 69



SEGURIDAD en ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES

Cámaras
Aragón

TELÉFONOS DE INTERÉS EN TERUEL

Teruel

Emergencias.....	112
Asistencia Sanitaria (Urgencias).....	061
Bomberos	080/978 604 080
Cuerpo Nacional de Policía	091
Policía Local	092
Guardia Civil.....	062/ 978 601 300
Cruz Roja	978 602 222
Dirección Gral Tráfico.....	900 123 505
Información Toxicológica.....	915 620 420
Cámara de Comercio	978 618 191
Gobierno de Aragón, Teruel.....	978 641 110

Alcañiz

Guardia Civil.....	978 831 313
Bomberos	978 833 580
Policía Local	978 870 333
Cámara de Comercio	978 834 600

Calamocha

Guardia Civil.....	978 732 226
Bomberos	978 730 500
Policía Local	978 730 520
Cámara de Comercio	978 730 442

Mora de Rubielos

Guardia Civil.....	978 800 030
Bomberos	978 800 000
Cámara de Comercio	978 806 039

Andorra

Guardia Civil.....	978 880 334
Policía Local	978 843 733
Cámara de Comercio	978 843 680



SEGURIDAD ESTABLECIMIENTOS



TELÉFONOS DE INTERÉS EN ZARAGOZA

Zaragoza

Emergencias	112
Asistencia Sanitaria (Urgencias)	061
Bomberos	080 / 976 721 600
Cuerpo Nacional de Policía	091
Policía Local de Zaragoza	092
Guardia Civil	062/976 218 269
Cruz Roja	976 222 222
Dirección General De Tráfico	900 123 505
Información Toxicológica	915 620 420
Cámara de Comercio	976 306 161
Gobierno de Aragón	976 714 000

Almunia de Doña Godina

Guardia Civil	976 8117 01
Policía Local	976 600 054
Bomberos	976 812 360
Cámara de Comercio	976 600 198

Borja

Guardia Civil	976 867 005
Policía Local	976 852 061
Bomberos	976 852 061
Cámara de Comercio	976 199 050

Brea de Aragón

Guardia Civil	976 824 198
Cámara de Comercio	976 824 658

Calatayud

Cuerpo Nacional de Policía	976 889 450
Guardia Civil	976 897 060
Policía Local	976 881 520
Bomberos	976 881 868
Cámara de Comercio	976 881 557

Cariñena

Guardia Civil	976 793 036
Bomberos	976 620 061
Cámara De Comercio	976 620 380

Caspe

Guardia Civil	976 639 450
Policía Local	976 639 070
Bomberos	976 633 399
Cámara de Comercio	976 306 161

Ejea de los Caballeros

Guardia Civil	976 677 140
Policía Local	976 660 101 / 976 677 474
Bomberos	976 677 100
Cámara de Comercio	976 661 892

Tarazona

Guardia Civil	976 199 120
Policía Local	976 641 691
Bomberos	976 644 762
Cámara De Comercio	976 199 050

Zuera

Guardia Civil	976 681 239
Policía Local	976 694 869
Bomberos	689 094 444
Cámara de Comercio	976 694 856

TELÉFONOS DE INTERÉS



GUIA DE SEGURIDAD PARA ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES