

# ACTUACIÓN ANTE HECHOS DELICTIVOS

- Llamar al 091 y esperar a su llegada.
- Si el hecho ocurriese estando el establecimiento cerrado, no entrar en el local. Podría haber personas ajenas en su interior.
- Nunca manipular objetos que haya podido tocar el autor del hecho delictivo.
- Si el hecho se produce en su presencia, facilitar el mayor número de datos del suceso y del autor a la Policía.
- En caso de haber testigos, pedirles los datos para que la policía pueda ponerse en contacto con ellos.
- Si el delito es telemático, no manipular el servidor o dispositivo electrónico utilizado para cometerlo.
- Evitar siempre el enfrentamiento con el delincuente, especialmente si va armado.
- Establezca un código de comunicación de palabras clave entre los trabajadores para comunicar cualquier incidente.

## FORMALIZACIÓN DE DENUNCIAS

- ➔ Por teléfono en el **902.102.112** para ciudadanos extranjeros en diversos idiomas
- ➔ Presencialmente en las **COMISARÍAS DEL CUERPO NACIONAL DE POLICÍA**
- ➔ Por internet a través de la **OFICINA VIRTUAL DE DENUNCIAS**

<https://www.policia.es>

# DECÁLOGO DE CONSEJOS

- 1.- Tenga en su establecimiento un sistema de cierre seguro para todos los accesos.
- 2.- Mantenga alguna luz de fachada durante la noche.
- 3.- Refuerce los espacios comunes (vestíbulos, escaleras, etc.) o elementos de separación de su establecimiento con otros edificios.
- 4.- Instale un timbre exterior con sistema para apertura remota del local.
- 5.- Asegure sus productos con sistemas de alarma electrónicos y mantenga fuera del alcance del público los de más valor.
- 6.- No realice el recuento de caja a última hora y evite hacerlo solo.
- 7.- Fije un límite de dinero para la caja registradora y vaya retirando de la misma lo que exceda del límite.
- 8.- No se fíe de servicios técnicos no contratados o sospechosos.
- 9.- Cuando cierre conecte la alarma de seguridad, asegurándose de que no haya nadie dentro.
- 10.- Evitar siempre el enfrentamiento con el delincuente, especialmente si va armado.

MÁS CONSEJOS DE SEGURIDAD EN  
[www.policia.es](http://www.policia.es) (Guía Comercio Seguro)

Ministerio del Interior  
NIPO: 126-15-142-1  
e-NIPO: 126-14-121-8  
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad  
NIPO: 057-18-020-0  
e-NIPO: 057-18-021-6  
Depósito Legal: M-29115-2014



# PLAN COMERCIO SEGURO



## PUERTAS Y PERSIANAS

- Las persianas deben ser metálicas y resistentes, prefiriendo aquellas no macizas que faciliten la visión desde el interior.
- Las barras metálicas de las puertas dificultan su apalancamiento.
- Las puertas de vidrio y metal deben estar fijadas en la base y protegidas con materiales “antivándalos”.
- Las cerraduras han de ser de seguridad y antiatracos.

## ALARMAS

- Dote a su local de un sistema de alarma y compruebe su funcionamiento de vez en cuando.
- Tenga bien visible el cartel de la empresa contratada para el sistema de alarma.
- Instruya a su personal acerca de la prevención de falsas alarmas.

## ILUMINACIÓN

- Una buena iluminación permite mejorar la seguridad de su establecimiento.
- Las zonas más oscuras han de tener intensidad de luz suficiente.
- Mantenga en buenas condiciones la instalación eléctrica evitando sobrecargas de la misma.
- Evite dejar cerca de puntos de luz objetos inflamables, dado que son un punto de calor.

## DURANTE LA DISTRIBUCIÓN

- El transportista, durante el reparto, ha de estacionar en recintos vigilados o con instalación de CCTV y poner los medios para impedir la apertura de los portones de carga.
- Si es posible, instalar dispositivos de videovigilancia y localización en los vehículos de transporte.
- No permita el acceso a la zona de carga y descarga a personal ajeno y desconocido.
- Coloque cierres de alta seguridad en los vehículos de transporte, son más difíciles de manipular o romper.
- Desconfíe de personas con cámaras de foto o video en las cercanías de las instalaciones de carga y descarga.

## DURANTE LA VENTA

- Es recomendable dotar a los artículos puestos a la venta de sistemas de protección mecánica o electrónica que impidan su sustracción.
- Los objetos pequeños de gran valor, deben estar dentro de vitrinas o escaparates cerrados con llave.
- Para evitar la venta de falsificaciones, desconfíe de proveedores que ofrecen productos con precio muy por debajo del nivel habitual del mercado.
- Evite situar los objetos de mayor valor cerca de los accesos al establecimiento y no los concentre en la misma zona comercial.

## CAJA REGISTRADORA

- Reduzca al mínimo el dinero en metálico de las cajas y varíe el horario de ingresos en los bancos o cajas.
- Cuando el local esté cerrado deje a la vista y abierta la caja registradora para evitar destrozos inútiles.
- Modifique de vez en cuando la combinación de la caja fuerte.

## TARJETAS DE CRÉDITO/DÉBITO

- Desconfíe de compras compulsivas donde prima el valor de los objetos.
- La tarjeta debe estar firmada, no estar caducada y ha de ir acompañada por la identificación apropiada del titular.
- Es necesario comprobar la foto, la firma y la identidad del titular de la documentación aportada con la persona que la facilita, cuyos datos deben coincidir con los de la tarjeta.

## COMERCIO ELECTRÓNICO

- Recabe todos los datos necesarios para la transacción y, si fuera necesario, solicite firma electrónica.
- El usuario y contraseña deben ser de suficiente calidad.
- El servidor debe contar con medidas de seguridad contra el acceso no autorizado desde internet.
- El software ha de estar actualizado y cumplir con la normativa legal asociada.