

tema 1

Base normativa



- ▶ Estudio y técnicas de actuación ante riesgos específicos: robos, hurtos, agresiones, actos de vandalismo.
 - ▶ Tipos de servicios: control de accesos, rondas interiores, custodia de llaves, central receptora de alarmas
-

OBJETIVOS:

- Conocer cómo actuar ante incidentes en el servicio.
- Cuáles son los tipos de incidentes.
- Conocer los diferentes tipos de servicios existentes



1. ESTUDIO Y TÉCNICAS DE ACTUACIÓN ANTE RIESGOS ESPECÍFICOS: ROBOS, HURTOS, AGRESIONES, ACTOS DE VANDALISMO

El comercio es un área esencial para la economía en España y es un componente vital en el devenir y unión social de nuestros pueblos y comunidades urbanas, funcionando como columna vertebral y dinamizador de la acción social, financiera y social de nuestro país.

Esto se ha puesto de manifiesto durante la pandemia que hemos vivido en la que esta área ha exhibido su asombrosa destreza, asegurando el acopio de artículos y su responsabilidad en cuanto a poner cada uno de los recursos para proteger la fortaleza de sus trabajadores y compradores.

Se trata, en consecuencia, de una zona crítica pero profundamente indefensa por su construcción y elevado grado de apertura, para lo cual la cooperación de los clientes es un componente vital para las empresas de seguridad, incluyendo al cliente en general y al comerciante en particular, a través de proyectos y planes inequívocos.

De este modo, en julio de 2013, la Dirección General de la Policía puso en marcha el Plan de Empresas Protegidas, enfocado a trabajar para siempre en la seguridad del tejido empresarial español ante la obligación de que todas las fundaciones abiertas y confidenciales colaboren estrechamente implicadas y, por su parte, la Secretaría de Estado de Comercio, a través de la Dirección General de Política Comercial, lleva a cabo planes para ayudar y avanzar en la seriedad del intercambio comercial en nuestro país.

Uno de sus principales ejes incorpora inequívocamente la preparación, la formación y las medidas de datos apuntados hacia un mayor desarrollo de las condiciones de seguridad de los establecimientos y los servicios que dan, ofreciendo, además, instrumentos avanzados para la protección de la ciberseguridad, el fraude, suplantación de la identidad, encriptación y así sucesivamente.

Toma nota

La seguridad en los centros comerciales requiere un dispositivo especial que tenga en cuenta no solo los peligros de origen especializado, como las posibles llamas, los cortes de electricidad o las peculiaridades habituales, sino también los peligros de origen humano: robos, hurtos, aglomeraciones, peligros de asalto, etcétera.

1.1 Medidas de seguridad

Es fundamental que las acciones de seguridad integradas al establecimiento, ya sean físicas, electrónicas, informáticas o incluso esfuerzos de seguridad privada, estén a cargo de organizaciones de seguridad debidamente aprobadas, responsables de su correcto establecimiento, mantenimiento y actividad. Los expertos en seguridad privada, los únicos con capacidad para actuar en este campo, son los que mejor pueden instruir sobre los auténticos requisitos de cada establecimiento, dando la garantía y seguridad imprescindibles tanto al comerciante como a su establecimiento.

A. Medidas de seguridad en el establecimiento comercial

- Trata de no confiar en "especialistas" que se equivocan en el apoyo de la Policía Nacional. La garantía de seguridad fundamental que puedes adoptar para el aseguramiento de tu empresa es recurrir a organizaciones y empresas de seguridad privada **debidamente homologadas** por la Policía Nacional.
- Consolida en tu local las medidas de seguridad para empresas diseñadas exclusivamente por expertos probados.
- Ten presente que tu negocio depende de un espacio interior y otro exterior, lo que requiere esfuerzos de seguridad satisfactorios y conformes a la Ley de Seguridad Privada.
- Nunca facilites tus contraseñas. Una de las intenciones de que los ladrones se acerquen a tu empresa será averiguar los códigos de las distintas medidas introducidas.

- Recuerda que, suponiendo que se introduzca un marco de vigilancia o videovigilancia asociado, posiblemente la Ley habilitará la posibilidad de que sea controlado y comprobado por organizaciones y personal aprobados por la Policía Nacional.
- Avisa rápidamente a la Policía y sigue sus indicaciones en el supuesto de que observes algún control de las actuaciones establecidas (cámaras, cerraduras, etc.).
- Conserva todos los datos de que dispongas (fotografías grabadas, números de tarjetas, etc.), avisa de inmediato a la Policía y adhiérete a sus directrices en el supuesto de que se produzca un hecho denunciabile.
- Confía en la habilidad del personal de seguridad privada, en caso de contar con esta ayuda, ya que está garantizada por la Policía Nacional a través de las homologaciones correspondientes.

B. Medidas específicas de seguridad

- Introduce medidas preventivas **explícitas**, en caso de que tu empresa esté indefensa ante robos. Por ejemplo: bolardos, cristal de seguridad, establecimiento de entradas metálicas dentro del escaparate, etc.
- Los "marcos transmisores de humo" impiden la percepción del interior, por lo que constituyen un obstáculo importante.
- Introduce **entradas** de seguridad en los accesos de los peatones.
- Introduce cerraduras, protecciones defensivas y cámaras de seguridad.
- Introduce un dispositivo de **conservación de imágenes** según los componentes de la empresa. Es recomendable grabar las fotos en un disco duro introducido dentro de una caja o armario de seguridad y cuyo límite permita guardarlas durante un tiempo de treinta días.
- Presta atención a la calidad de imagen, el soporte y la zona de las cámaras de videovigilancia (portería, centro, recorridos de acceso), evitando los planos cenitales, la iluminación de fondo y las zonas poco perceptibles o cuya visión se vea obstaculizada por pancartas publicitarias, impidiendo la plena identificación de los culpables.

- Elabora una relación de la marca, modelo y número de las máquinas de tabaco, bebidas deportivas o de otro tipo de golosinas, para facilitar dicha relación en las denuncias en caso de robo.

C. Medidas de seguridad organizativas

- Aplica normas y sistemas para limitar el riesgo de pérdidas.
- Establece un grado suficiente de comunicación y preparación con los representantes del personal, iluminándoles sobre los principios de seguridad y las técnicas de control para sus ejercicios en el área de trabajo, en los centros de distribución, con los proveedores, etc.

D. Medidas de seguridad en la gestión de fondos y sistemas de pago

- Mantén actualizados los terminales de punto de venta (TPV) para que los datos recordados para el intercambio comercial sean seguros.
- Recuerda que existen aparatos (programación, etc.) y aplicaciones para el TPV, web, *smartphone*, etc., que pueden identificar diseños de compra extraños.
- Asegúrate de que las estrategias de pago a plazos y las vías de entrada se contratan con elementos y organizaciones financieras reconocidas.
- Recuerda que las tarjetas son de uso individual.
- Duda de las personas que intenten ocultar su imagen, ya que podrían intentar mantenerse alejados de pruebas reconocibles. Conocer a tus clientes es un método de protección contra la falsificación.
- Ten cuidado con las compras urgentes o excepcionalmente abundantes en las que solo el valor de los artículos sea significativo.
- Intenta no completar la actividad en caso de que cuestiones la legalidad. Si es concebible, avisa con cuidado a la Policía Nacional o a Seguridad Privada, manteniéndote siempre alejado de un enfrentamiento con el individuo.

E. Medidas de prevención

- Fíjate en el caso de que haya individuos que permanezcan en **actitud cautelosa**, **sospechosa** o que **observen** tus evoluciones, así como si entran en tu tienda a hurtadillas, haciendo preguntas raras y con **poco ánimo de comprar**.
- Ten cuidado con los individuos que entran en la empresa con una gorra de ciclista puesta, ya que se trata de una práctica típica para cometer robos en empresas o centros comerciales.
- Estate preparado cuando entren en la empresa o centro comercial grandes masas de gente, ya que podrían actuar de forma planificada para perpetrar fechorías. Del mismo modo, concéntrate realmente cuando la empresa esté a rebosar de clientes, ya que los cacos se aprovechan de lo que ocurre para cometer robos.
- Procura no acumular dinero en efectivo en las cajas registradoras. Fija una cantidad y saca lo que sobre, reteniendo lo importante para asegurar el cambio.
- Guarda el dinero en efectivo en un lugar protegido, así como los recursos.
- Cierra la entrada de la empresa antes de cambiar, realizando esta actividad en varios momentos indistintamente (antes de que la empresa cierre), acompañado por alguien en el caso de que sea concebible y donde la población en general no pueda verlo.
- Céntrate realmente en artículos que tengan un valor superior y que no sean difíciles de intercambiar, sobre todo en temporadas de máximo uso.
- Asegúrate de que nadie ajeno a la empresa ha estado dentro (baños, almacén, oficina, etc.) durante las horas de cierre.
- Advierte a los comerciantes, las asociaciones y organizaciones competentes sobre la "normalidad", las características de los culpables, etc., para que tengan cuidado. En este sentido, se pueden evitar grandes aglomeraciones similares en otras tiendas.
- Se debe hacer hincapié en la utilización de métodos electrónicos para el pago a fin de evitar el cobro de grandes cantidades de dinero en efectivo en la caja registradora.

Actuación ante una situación que no ofrezca garantías

Avisa al personal de Seguridad Privada de lo que está ocurriendo, en caso de que dispongas de esta ayuda. En caso de que no dispongas de esta ayuda, avisa a la Policía.

Procura no dejar tus pertenencias (bolso, teléfono móvil, etc.) en lugares de tránsito público.

Advierte con carteles, a la entrada de la empresa, que la mercancía que sale de la empresa puede ser revisada.

Actúa con rapidez y tacto ante personas cuya mentalidad no crea seguridad, por ejemplo, cerrar la entrada principal cuando se intente acceder a la empresa, imaginar que se está realizando una llamada para informar de la realidad, etc.

Mantente continuamente alejado de un enfrentamiento. Nunca te enfrentes al malhechor, sobre todo cuando esté armado.

Reúne y recuerda el mayor número posible de rasgos característicos, aspecto real, vestimenta del individuo o personas que han llegado a la empresa para tener la opción de facilitarlos posteriormente a la Policía Nacional. Registrar la información puede ser excepcionalmente útil.

Informa continuamente a la Policía sobre estas circunstancias. De esta manera se pueden evitar numerosas infracciones.

1.2 El hurto

El hurto consiste en apropiarse de algo de otra persona sin la autorización del propietario y para obtener un beneficio, **sin utilizar la fuerza** en las personas.

Es la "metodología habitual" más normal que puede darse en su empresa:

- **Morder chicle:** este tipo de robo se produce esencialmente en tiendas de joyas. El culpable pega un chicle debajo del mostrador y cuando le muestran los trozos, coge uno y lo pega en el chicle. En caso de que el especialista no lo vea, un cómplice consigue después adherir la pieza al chicle.
- **Soporte:** los ladrones utilizan cualquier instrumento (pañuelo, etc.) para ocupar al vendedor, ocultando el artículo que se va a llevar.
- **Embalaje con interior cubierto con papel de aluminio:** estos sacos hechos a medida se mantienen alejados de la actividad de los chips de seguridad introducidos en las cosas al pasar por el arco de seguridad de la entrada. De vez en cuando, la utilización

de inhibidores de seguridad ha sido usado en tiendas de ropa para proteger el establecimiento de posibles robos.

- **Interrupción por especialistas:** los ladrones actúan en grupos y, teniendo en cuenta que algunos ocupan y embaucan al vendedor, otros completan el robo.
- **Utilización de ganzúas e imanes:** se utilizan para eliminar las alertas de las prendas de vestir.
- **Robo de productos:** consiste en adquirir un artículo de gasto mínimo en una tienda comercial utilizando billetes de alto valor. Cuando el comerciante entrega el cambio es el momento en el que el culpable empieza a crear desorden, mostrando conflicto con el cambio. Al final, el cliente exige la llegada de la factura que le entregaron al principio, pero sin devolver todo el cambio que le dio la persona en cuestión.
- **Robo con menores:** se accede al interior de una empresa utilizando a menores. Mientras los delincuentes adultos ocupan a la persona en cuestión, los menores aprovechan su menor capacidad de percepción para acceder a zonas privadas (zona de tiendas, vestuarios o mostradores).
- **Ladrones de carteras:** se trata de grupos de expertos que se aventuran en los bolsos para apoderarse de las carteras o los bienes de los clientes.
- **Robo de objetos por personas con atuendo no sospechoso:** consiste en disimular los objetos sustraídos dentro de la empresa bajo su indumentaria.



1.3 El robo

El robo consiste en apropiarse de algo de forma versátil para beneficio y **utilizando la fuerza** para acercarse lo suficiente o salir de donde se encuentra, o la **brutalidad** o **aterrorizar** a los individuos, para conseguir el artículo que desean. La amenaza puede ser verbal o utilizando armas u otros artículos de riesgo.

Los medios más **habituales** son:

- Escalada.
- Rotura de paredes, techo, suelo o rendija de entrada o ventana.
- Romper armarios, muebles u objetos cerrados, así como forzar sus cerraduras.
- Utilización de llaves falsas.
- Manipulación de dispositivos de alarma para acercarse al lugar donde se encuentra el artículo.
- Visita de falsos especialistas que cobran la inspección de los establecimientos. Los ladrones se concentrarán en los accesos de entrada, factores ambientales y marcos de seguridad, para conseguir entrar en los días siguientes, paralizando los componentes de seguridad de los accesos o por la estrategia para el butrón.



1.4 Estafas

La falsedad es un delito que consiste en perjudicar **financiera o patrimonialmente** a alguien mediante la duplicidad y en beneficio propio.

Toma nota

En el entorno virtual, hay que considerar la estrategia del "phishing", que es el paso previo a la extorsión propiamente dicha. Este procedimiento se utiliza para intentar captar datos individuales, bancarios, etc., a través de la innovación de datos, para seguir perpetrando un ilícito posterior. Las estrategias más conocidas son los trucos por correo electrónico, teléfono ("vishing") y mensajes instantáneos ("smishing").

Hay que ser cauteloso en lo que respecta a los trucos y, en general, mantenerse alejado de las simples ofertas comerciales.

Los **tipos** de estafas más reconocidos a los que puede verse sometido:

- En el **pago**: el estafador compra un artículo pagando con un billete de alto valor y engaña al vendedor para quedarse con el billete y el cambio. Además, es importante tener cuidado con las monedas, ya que hay monedas que parecen euros pero no son legalmente válidas y no tienen un valor similar.
- Cambio de **códigos** de barras: consiste en cambiar la etiqueta del escáner de las cosas caras por la etiqueta de las cosas menos caras.
- **Cajero** bloqueado o manipulado (*skimming*): el estafador controla o introduce dispositivos en el cajero para adquirir datos sobre la tarjeta y el PIN.
- **Anuncios** fraudulentos: sobre trueques, ofertas, propuestas engañosas de empleo, alquiler de vehículos, etc.

Atención

Es conveniente contar con una División de Seguridad o Centro de Control donde se unifiquen y establezcan las actividades del personal de seguridad y los componentes electrónicos de seguridad y que coordine los planes de Seguridad en su conjunto.