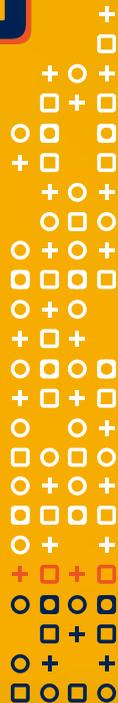




GUÍA DE COMERCIO SEGURO



MINISTERIO
DEL INTERIOR

MINISTERIO
DE INDUSTRIA, COMERCIO
Y TURISMO

POLICIA NACIONAL



1 PRESENTACIÓN

El comercio es un sector estratégico para la economía en España (4,7 % del PIB) y constituye un elemento clave en el desarrollo y cohesión social de nuestros pueblos y ciudades, haciendo frente al reto demográfico y actuando como vertebrador y dinamizador de la actividad social, económica y cultural en nuestro país.

Si podemos destacar una característica que ha quedado patente en numerosas ocasiones, es la fiabilidad del sector, que ha demostrado su profesionalidad, garantizando en todo momento el abastecimiento de productos, sabiendo hacer frente a las demandas y a los cambios que se han producido en el consumo, especialmente los derivados del avance de la digitalización en nuestra sociedad y las difíciles circunstancias de los últimos años.

Se trata, pues, de un sector clave que presta un servicio esencial, pero que es altamente vulnerable por su capilaridad y su alto nivel de exposición. Es objeto de programas y planes específicos de prevención policial, que cuentan con la participación ciudadana como una pieza fundamental de la seguridad en el comercio.

En ese sentido, la Dirección General de la Policía puso en marcha en julio de 2013 el *Plan Comercio Seguro*, destinado a mejorar con carácter permanente la seguridad del sector comercial español desde la corresponsabilidad de todas las instituciones públicas y privadas implicadas. Por otro lado, la Secretaría de Estado de Comercio, a través de la Dirección General de Política Comercial, pone en marcha medidas de apoyo y fomento de la competitividad del comercio minorista de nuestro país.

Poner a disposición del sector recomendaciones y consejos que garanticen la seguridad del servicio y del establecimiento es una iniciativa de gran valor para nuestros comercios.

Actualmente, además, a través del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia «España Puede», la Secretaría de Estado de Comercio financia, con fondos europeos, proyectos de impulso a la competitividad, innovación y modernización comercial a través de la transformación digital, junto con soluciones de ciberseguridad.

Xiana Margarida Méndez Bértolo
Secretaría de Estado de Comercio

Francisco Pardo Piqueras
Director General de la Policía





2.1 MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL ESTABLECIMIENTO COMERCIAL

Tenga en cuenta las siguientes

SUGERENCIAS GENERALES:

- No confíe en «supuestos expertos de seguridad».
- Cuando se contraten servicios de instalación de sistemas de seguridad electrónica conectados a una central receptora de alarmas -CRA- o centro de control o videovigilancia, previamente la empresa de seguridad privada debe hacer entrega de un proyecto del sistema.
- Cuando se realicen servicios de vigilancia y protección de bienes y personas o transporte de fondos y objetos valiosos, antes de formalizar el contrato, las empresas de seguridad deberán determinar que el servicio a prestar es acorde a los riesgos estimados.
- Respecto a bienes especialmente valiosos, se aconseja que sean protegidos con medidas de seguridad física (puertas blindadas, cajas fuertes, etc.) y, externamente, con medidas de seguridad electrónica, que permitan la detección de los delincuentes.
- Los sistemas de seguridad que registren datos de carácter personal tendrán que cumplir con lo señalado por la normativa específica sobre protección de este tipo de datos y, en su caso, con lo dispuesto por la Ley de Seguridad Privada.
- Es obligatorio informar, mediante carteles, de la instalación de cámaras de seguridad y que, únicamente, tendrán acceso a estas las personas autorizadas.





Y de **FORMA MÁS ESPECÍFICA:**

- Si su establecimiento es susceptible de sufrir «alunizajes», instale medidas específicas preventivas como: bolardos, maceteros grandes, muros medianeros reforzados, cristal de seguridad, verjas metálicas por el interior del escaparate, etc.
- Los «sistemas emisores de humos» impiden la visibilidad dentro del establecimiento, por lo que constituyen un importante elemento disuasorio.
- Instale puertas de seguridad en los accesos peatonales. En el resto de accesos (ventanas, respiraderos, tragaluces, patios interiores, etc.), se recomienda instalar rejas y/o persianas de seguridad.
- Instale, en la medida de lo posible, cerraduras, escudos protectores y bombines de seguridad certificados.
- Instale un sistema de grabación de imágenes acorde a las dimensiones del establecimiento. Se recomienda la grabación de las imágenes en un disco duro situado dentro de una caja o armario de seguridad y cuya capacidad permita conservarlas durante un plazo de 30 días.
- Mejore la calidad, mantenimiento y ubicación de cámaras de CCTV (resolución, enfoque, vías de acceso y zona caja), evitando planos cenitales, contraluces y zonas de poca visibilidad o cuya visión se dificulte por carteles de publicidad, impidiendo la plena identificación de los autores.
- Confeccione un listado con la marca, modelo y número de serie de las máquinas expendedoras de tabaco, recreativas o de cualquier otro tipo, al objeto de aportarlos en las denuncias en caso de sustracción.
- Instale balizas ocultas entre las mercancías almacenadas que permitan el seguimiento y localización en caso de robo.





2.3 MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LOS PRODUCTOS COMERCIALIZADOS

En relación con los productos o mercancías del establecimiento,
SE RECOMIENDA:

- Instale sistemas de protección mecánicos o electrónicos en los artículos que están en venta.
- Exhiba los objetos muy valiosos dentro de escaparates, vitrinas cerradas con llave o empleando elementos de sujeción, evitando su colocación cerca de los accesos del establecimiento.
- Elabore periódicamente un inventario de la mercancía existente para detectar posibles hurtos.

2.4 MEDIDAS DE SEGURIDAD ORGANIZATIVAS

Si su empresa no tiene un departamento de seguridad,
LAS MEDIDAS a tener en cuenta son:

- Implante normas y procedimientos que permitan minimizar los riesgos de pérdida desconocida.
- Establezca un adecuado nivel de comunicación y formación con los empleados, informando a estos sobre las normas de seguridad y los procedimientos de control de sus actividades en caja, en los almacenes, con los proveedores, etc.
- Antes de sospechar de un hurto, interno o externo, identifique claramente si las pérdidas detectadas se deben a errores de gestión.

Si se está planteando la constitución de un departamento de seguridad, puede solicitar información a Policía Nacional a través del correo redazul@policia.es 



LAS MEDIDAS En cuanto al dinero en efectivo, a tener en cuenta son las siguientes:

- En relación con los BILLETES, es recomendable disponer de detectores de billetes falsos y/o de otros medios o dispositivos similares.
- En relación con las MONEDAS, compruebe que se trata de monedas de curso legal ya que existen monedas de otros países con una apariencia muy similar a los euros.

A la hora de realizar el ingreso en efectivo en el banco o caja, **TENGA EN CUENTA** lo siguiente:

- 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.
- No realice el ingreso siempre el mismo día ni a la misma hora, evitando rutinas e impidiendo que los delincuentes dispongan de pautas que les faciliten cometer el delito.
- Para evitar tirones, reparta el dinero en varios lugares de sus ropas o pertenencias. Procure no llevar el dinero en bolsas de mano o bandoleras colgadas del hombro, sino en bolsillos interiores de la ropa.
- Durante el trayecto, evite hablar con personas desconocidas y manténgase atento a la presencia de personas con actitud vigilante, que le observen.
- Recuerde que, en función de la cantidad, el transporte de fondos es una actividad reservada a las empresas de seguridad privada habilitadas para ello.





- Para la realización de la venta *online*, cuente con el apoyo de una entidad adquirente que facilite una pasarela de pago en la plataforma, estableciendo el método más idóneo (tarjetas bancarias, transferencias, órdenes de cobro a la entrega, etc.).
- Contrate los medios y pasarelas de pago con entidades bancarias, financieras o de pago reconocidas.
- Estudie con su proveedor de servicios las opciones de seguridad (*software*, contraseñas, *firewall* y antivirus) y cómo mantener actualizada, tanto la página web como el servidor donde se encuentra alojada.
- Observe las señales de advertencia, teniendo en cuenta que existen herramientas que controlan la actividad comercial y permiten establecer patrones para averiguar si la operativa realizada es genuina o no.
- En la protección contra el fraude hay que conocer a los clientes, identificándolos y autenticando las transacciones, para permitir los pagos con facturas, soluciones prepago y determinar los métodos de envío.
- Fomente la cultura de ciberseguridad entre los empleados, sobre medidas y peligros, a través de formación y hábitos de protección para el comercio y el consumidor.
- Para el envío de los productos, contrate compañías de logística de confianza, seguras y de reconocido prestigio, exigiendo siempre la confirmación de la entrega al destinatario final, mediante la firma del albarán o factura.
- Realice el tratamiento de los datos personales de los clientes de acuerdo con la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales y la Ley de Servicios de la Sociedad de la Información (LSSI).





4 FORMAS DELICTIVAS MÁS COMUNES

EL HURTO

El hurto consiste en apropiarse de una cosa mueble ajena, sin utilizar la fuerza sobre las cosas ni violencia o intimidación sobre las personas.

Modus operandi más usuales que pueden darse en su establecimiento:

- **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 no se percató, posteriormente un cómplice recoge la pieza pegada al chicle.
- **Muleta:** los delincuentes se sirven de cualquier instrumento (pañuelo, periódico, revista, bolsa, etc.) para distraer al comerciante, ocultando el objeto que se quiere sustraer.
- **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.
- **Uso de ganzúas e imanes:** se usan para retirar las alarmas de las prendas.
- **Hurto mágico:** Tras pagar con un billete de alto valor un producto de bajo coste y recibir el correspondiente cambio, el delincuente -generando confusión- muestra disconformidad y solicita la devolución del billete, consiguiendo finalmente quedarse con el billete entregado y con parte del cambio.
- **Hurto con menores:** se accede al interior de un establecimiento con menores de edad y, mientras los autores distraen a la víctima, los menores aprovechan para acceder a zonas privadas (zona de almacén, vestuario o zona de mostrador).





- **Bolsilleros:** son grupos de personas habilidosas, que introducen su mano en los bolsos con el fin de apoderarse de la cartera u objetos de valor de los clientes.
- **Hurto de efectos por personas vistiendo ropa amplia:** consiste en ocultar bajo la ropa los objetos sustraídos en el interior del establecimiento.

EL ROBO

El robo consiste en apropiarse de una cosa mueble ajena, utilizando la fuerza sobre las cosas o la violencia o intimidación sobre las personas.

Desconfíe de visitas inesperadas de técnicos que alegan revisión rutinaria o avería de instalaciones. Pueden ser delincuentes que estudian el establecimiento, los alrededores y los sistemas de seguridad, para acceder en días posteriores.

ESTAFAS

La estafa es un delito consistente en provocar un perjuicio económico o patrimonial a alguien mediante engaño.

En el marco virtual habría que tener muy presente las técnicas de ingeniería social empleada por los delincuentes como paso previo a la comisión de la estafa y cuyo principal exponente es el **phishing**. Las modalidades más habituales serían las realizadas mediante el envío de correos electrónicos, llamadas de teléfono (*vishing*) o mensajes de texto (*smishing*), donde se suplantan identidades corporativas o entidades financieras.

De esta forma, se hace creer a las víctimas que se están poniendo en contacto con ellas por problemas o incidencias, para obtener credenciales de acceso *online*, información bancaria y personal, que serán utilizadas *a posteriori* para cometer las estafas.

Tenga presente que el número de teléfono que aparece en la pantalla de su terminal puede no corresponderse con el titular real de la línea (*spoofing*), siendo una técnica habitual utilizada por los delincuentes.





HECHOS NO DENUNCIABLES POR INTERNET

a través de la oficina virtual de denuncias de la Policía Nacional:

- Si los hechos se han cometido mediante violencia (física o intimidación) o son de naturaleza sexual, por requerir un tratamiento singularizado y una atención directa, inmediata, especializada y personalizada a la víctima.
- Si el autor/es del hecho puede ser identificado o reconocido físicamente.
- Si se tiene constancia de la existencia de testigos que pudieran haber presenciado el delito.
- Si la víctima del hecho es menor de edad.
- Si ha habido ya intervención policial en el lugar de los hechos.
- Si el delito se está cometiendo en ese momento, debe comunicarlo de inmediato a través del teléfono 091.

A través de los formularios habilitados en el apartado **CONTACTA** de la página web **www.policia.es**



https://www.policia.es/_es/colabora_informar.php

podrá contactar con las áreas policiales especializadas y realizar cualquier consulta o informar de la comisión de cualquier ilícito penal.

El envío de dicha información en ningún caso tendrá la consideración de denuncia. Si un ciudadano se siente víctima de un delito, debe interponer una denuncia a través de los canales expuestos anteriormente.







Oficina Española de Patentes y Marcas



Oficina Española de Patentes y Marcas



Oficina Española de Patentes y Marcas



Oficina Española de Patentes y Marcas



Oficina Española de Patentes y Marcas



Oficina Española de Patentes y Marcas



Oficina Española de Patentes y Marcas



Oficina Española de Patentes y Marcas



Oficina Española de Patentes y Marcas



Oficina Española de Patentes y Marcas

