

## 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 POLICIA**
- ➔ Por internet a través de la **OFICINA VIRTUAL DE DENUNCIAS**

<https://www.policia.es>

## D E C Á L O G O D E C O N S E J O S

- 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  
Ministerio de Economía y Competitividad  
NIPO: 720-15-146-X  
Depósito legal: M-29115-2014



## PLAN COMERCIO SEGURO



Policía  
Nacional



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DEL INTERIOR

MINISTERIO  
DE ECONOMÍA  
Y COMPETITIVIDAD



## **S**EGURIDAD DEL ESTABLECIMIENTO

### **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.

## **S**EGURIDAD DE LOS PRODUCTOS

### **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.

## **S**EGURIDAD EN LA GESTIÓN DE FONDOS

### **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.