



Guía de recomendaciones para la prevención de delitos en el comercio



SANTO TOMÁS
EDUCACIÓN CONTINUA





**SANTO
TOMÁS**[®]
EDUCACIÓN CONTINUA

Introducción

La presente Guía de Buenas prácticas para la Prevención de Delitos en el Comercio es producto del trabajo de un grupo de alumnos del programa de Diplomado en Seguridad Privada de la Dirección Nacional de Capacitación y Educación Continua de la Universidad Santo Tomás, quienes estuvieron bajo la guía de su Director Académico Nacional de Programas de Seguridad Privada, Señor Víctor Manríquez Carrasco, y como profesor al señor Jorge Lee Mira, Presidente de la Comisión de Seguridad CNC.



Los alumnos participantes son todos detectives y oficiales en retiro de la Policía de Investigaciones de Chile:

- Juan Baeza Maturana
- Jorge Caradeux Franulic
- Óscar Miranda Álvarez
- Ramón Oyarzún Rivera
- José Salinas Dottes
- Waldo Toledo Pino

Índice



08

Capítulo I
Prevenga Robos



12

Capítulo II
Prevenga Asaltos



16

Capítulo III
Prevenga Hurtos



18

Capítulo IV
Prevenga Robos y
Hurto Internos



22

Capítulo V
Prevenga Delitos
Cibernéticos y otros



26

Datos Útiles

Saludo Presidente CNC

Estimados Socios

La Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile tiene entre sus compromisos gremiales fundamentales el trabajar decididamente para que se incrementen los niveles de seguridad tanto de los establecimientos de nuestros socios como de la sociedad en general.

Por tanto, una preocupación permanente de nuestra organización ha sido y seguirá siendo visibilizar la grave situación de vulnerabilidad en que desarrollan su labor los empresarios de nuestros gremios, labor que cumple desde hace una década nuestra Comisión de Seguridad, Antidelincuencia y Defensa del Comercio Formal.

En este contexto, una tarea de especial relevancia que estamos desarrollando en esta materia es promover entre nuestros socios la conveniencia de prevenir la ocurrencia de los delitos, y si estos llegan a cometerse, de emplear todos los mecanismos a nuestro alcance para que los culpables reciban las sanciones correspondientes.

Esta Guía con Recomendaciones Para la Prevención de Delitos en el Comercio es trabajo en colaboración con la Universidad Santo Tomás, lo que agradecemos. Se trata de un muy buen ejemplo de la colaboración público-privado basado en las alianzas que hemos desarrollado desde la CNC en las últimas décadas y que ha incluido también trabajar con reparticiones del sector público y con instituciones del mundo empresarial, dando siempre positivos resultados.

Nuestro propósito es seguir trabajando en esta materia, dejando así muy en claro nuestro profundo compromiso por apoyar mayores avances en una estrategia que es relevante para el país todo, ya que, como hemos dicho muchas veces, sin seguridad no hay desarrollo.

Ricardo Mewes Schnaidt

Presidente Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo.



Saludo Director Nacional de Capacitación y Educación Continua Santo Tomás

Estimados Lectores

La Dirección Nacional de Capacitación y Educación Continua de Santo Tomás, referente nacional en la industria de la capacitación ofrece a través de esta dirección, servicios innovadores que continuamente mejoren su calidad y creatividad para que nuestros productos académicos representen el mejor valor para sus clientes.



Esta experiencia que se ha llevado a cabo en conjunto con el sector empresarial y público en el desarrollo de programas que cumplan con las expectativas de los participantes, nos permite proyectarnos como una de las instituciones líderes y reconocidas en el ámbito de la capacitación y educación continua.

Dentro de este contexto, un selecto grupo de alumnos del Diplomado en Seguridad Privada, licenciados en investigación criminalística y en conjunto con la colaboración de unidades especializadas de la Policía de Investigaciones de Chile, desarrollaron la Guía de Recomendaciones para la Prevención de Delitos en el Comercio, sobre la base de la alianza que hemos generado con la Cámara Nacional de Comercio CNC, como un ejemplo del trabajo colaborativo para revertir de algún modo, la preocupante situación de vulnerabilidad que afecta a este importante sector del país.

Sabido es que el tema de la delincuencia, es un fenómeno transversal que involucra a toda la sociedad; por ello, este tipo de iniciativas nos permite potenciar nuestros programas de capacitación a través de la vinculación de nuestros alumnos colaborando en estas iniciativas para el bien de las personas y del país.

Daniel Olivares Camus

Director Nacional de Capacitación y Educación Continua
Instituciones Santo Tomás

Capítulo I



Prevenga Robos

La mejor prevención es capacitar a sus empleados a estar alertas sobre qué delitos y qué hacer.

INSTRUYA A SU PERSONAL PARA:

- Establecer contacto visual con sus clientes.
- Saludar a todo quien entre al local, así, el delincuente se sentirá identificado y podrá decidir retirarse.
- Estar atentos a grupos de personas, o si tratan de distraerlo.
- Asegurarse que las cerraduras de puertas y ventanas sean firmes y adecuadas.
- Denunciar todos los delitos.

PRESTE ATENCIÓN A:

- Ropa voluminosa
- Paquetes abiertos
- Bolsas, mochilas
- Botas de yesos, paraguas
- Diarios o revistas dobladas
- Coches de bebé
- Instalar dispositivos de sonido que avisen cuando alguien entra.
- Motivar a su personal a ser cautelosos.
- Instalar sistema de vigilancia CCTV para desincentivar robos y como evidencia.
- Asigne zonas de control a su personal.



INSTRUYA A SU PERSONAL SOBRE:

- **Medidas mínimas de seguridad que se deben tener siempre presentes en el local, también para que saluden cordialmente y miren a los ojos a los clientes al entrar.**
- **Cómo comportarse si ocurre un delito.**
- **Mecanismos de auxilio en caso de ser necesario, estableciendo alguna forma de comunicación con las Policías del sector o de su cuadrante e inspectores de seguridad ciudadana.**
- **Implementar servicios nocturnos para la limpieza, cambios de vitrinas y reposición de productos que aumenten las horas de uso del local comercial y permitan un mayor tiempo de vigilancia natural por parte de los empleados.**



Empleados y guardias deben ser capacitados y recapitados constantemente con el fin que apliquen habilidades tales como:

- No discuta cuestiones del negocio con el cajero del banco. La persona detrás de usted en la fila podrá estar familiarizándose con su situación.
- No cubra las vitrinas o ventanas con carteles comerciales o productos de gran volumen.
- No menosprecie el valor de buen alumbrado, buena visibilidad, cerraduras fuertes, control de llaves, un buen sistema de alarma con mantenimiento correspondiente.
- No deje entrar a clientes después de horas de trabajo, especialmente si está solo.
- Nunca dificulte la vista del interior del local. Es muy importante el mantener buena visibilidad durante las horas de trabajo.
- Implemente un sistema de depósito del dinero recaudado, cambiando frecuentemente su ruta y horario de ida al banco, con el propósito de evitar trayectos que puedan ser fácilmente reconocibles por terceros.
- Instale la caja registradora en un lugar que sea visible desde la calle, si se encuentra al fondo de la tienda o es poco visible desde el exterior, ésta será atractiva para el delincuente.
- La zona de caja debe ser también visible para los demás empleados de la tienda, nunca debe colocarse al fondo de un pasillo o estar apartada del área de exhibición.

Capítulo II



Prevención Asaltos



- Mantenga en caja el efectivo estrictamente necesario.
- Haga depósitos frecuentemente y modifique constantemente la ruta y horario.
- Cierre con llave las puertas que no estén en uso.
- Evite trabajar a solas.
- Si está solo encienda radio o televisor para aparentar compañía.
- Mantenga ventanas libre de carteles que bloqueen la visibilidad.
- Cuente el efectivo únicamente en un lugar privado.
- Instale y use una caja de seguridad.
- No abra la puerta de su tienda, sino hasta que esté completamente preparado para comenzar a trabajar.
- Cuente sus boletas y dinero después de haber asegurado las puertas.



- En horario nocturno despache la mercadería a través de rejillas.
- Ponga avisos indicando que la caja de seguridad requiere de llaves que no están en el local.
- Procure que más de una persona se encargue de abrir y cerrar el establecimiento.
- Cuando el local esté cerrado mantenga todas las puertas perimetrales con la alarma conectada.
- Anuncie en lugares visibles que cuenta con alarmas.
- Instale sistema de vigilancia CCTV para desincentivar robos y usarlo como evidencia.
- Desarrolle un sistema de apoyo mutuo con otros locales.
- Instruya a sus empleados con procedimientos para abrir y cerrar el local.
- Implemente alarmas silenciosas y/o botón de pánico para ser activado por sus empleados.

Durante el Asalto



- Mantenga el control.
- Respire profundamente.
- Si hay disparos tírese al suelo y proteja su cabeza.
- Memorice lo que escucha.
- Si escapan en vehículo memorice placas, modelo, color y marca.
- Use un lenguaje conciliador, no agresivo.
- Evite comentarios hostiles.
- Mantenga una postura no agresiva, que transmita calma y control de la situación.



- No mire a los delincuentes a los ojos.
- No oponga resistencia.
- Si lo toman como rehén, no se resista, no trate de escapar.
- No toque ningún objeto que hayan manipulado.
- Por ningún motivo, persiga a los asaltantes.

Capítulo III



Prevenga Hurtos

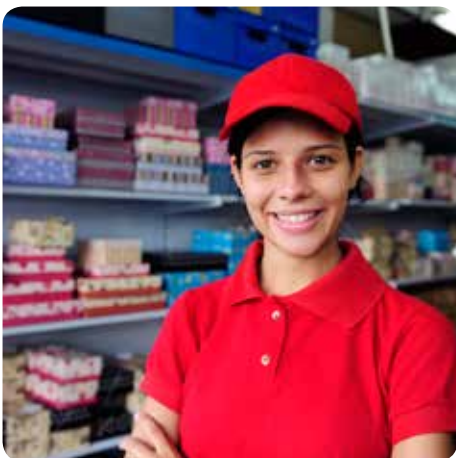


- Aplique medidas de control de inventario.
- Mantenga la caja registradora lejos de clientes y cerrada.
- Mantenga vitrinas hacia la calle, limpias y libres de obstáculos.
- Mantenga los objetos de mayor valor en lugares vigilados y alejados de entradas y salidas.
- Capacite al personal en el trato cordial que deben tener con los clientes.
- Asegure equipos de computación, fijándolos al mostrador.
- Cambie la combinación de su caja fuerte periódicamente.
- Controle la información del cambio de precios.
- Verifique siempre ingreso de mercadería.
- Disminuya al mínimo el número de accesos al local.
- Tenga acceso visible e iluminado.
- Cuente con iluminación interior y exterior.
- Tenga espacios adecuados para desplazamiento de clientes.
- Instale señalética de seguridad que disuada la acción delictiva. “Por su seguridad este local cuenta con CCTV”.
- Instale espejos detrás del mostrador y espacios sin vigilancia.
- Mantenga pasillos despejados para tener líneas de visión.
- Use campanillas o sensor de movimiento en la puerta de ingreso al local.
- Prepare o capacite al personal de venta para los sectores de probadores y baños, con el fin de que potenciales delincuentes se sientan observados.
- Realice depósitos en bancos con frecuencia.
- Supervise las áreas de carga y descarga de mercadería, utilizando cámaras y control humano.
- Mantenga los teléfonos de las policías y seguridad ciudadana a la vista.

Capítulo IV



Prevenga Robos y Hurtos Internos



- **Verifique la mayor cantidad de antecedentes de los empleados antes de contratarlos.**
- **Adoctrínelos para que tengan sentido de pertenencia con el negocio.**
- **Realice constante y cuidadosamente controles de inventario.**
- **Realice revisiones de inventario inesperados.**
- **Limite el acceso de los empleados a los registros de almacén e inventario.**
- **Revise periódicamente los basureros y rincones.**
- **Exija que se cierren las puertas de recepción inmediatamente después de haber recibido mercadería.**
- **Acepte recibir únicamente una entrega de mercadería a la vez.**



- Autorice reembolsos sólo en presencia del cliente.
- Exija que todas las boletas se entreguen a los clientes.
- Monitoree permanentemente el área de bodega
- Mantenga registro de llaves con fechas de entrega y devolución.
- Mantenga limpios los escritorios y coloque los registros importantes bajo llave.
- Cerciórese que todo el equipo esté marcado.
- No permita que el personal trabaje con la caja registradora abierta.
- No permita que un mismo empleado registre, envuelva y despache una venta.



Proporcione “reglas de buena conducta” que describan consecuencias por realizar actos de deshonestidad

- Prohíba la entrada a proveedores a zonas sin supervisión.
- Instale un sistema de seguridad CCTV para ser utilizado como evidencia.
- Para desalentar el robo, fraude o desfalco, monitoree sus operaciones vía remota.



Capítulo V



Prevenga Clonaciones y Delitos Cibernéticos



- Al concretar alguna transacción identifique bien la contraparte; con su nombre, número de carné y domicilio.
- Antes de firmar cualquier contrato debe leerlo bien, sobre todo en cuanto a que se incluya lo afirmado por el otro.
- Comprobar en una transacción con cheques, que el nombre del titular de la cuenta corriente coincida con quien lo emite y solicitar la revisión con su carné.
- Verificar que los documentos no tengan enmendaduras ni borrones, tanto en lo escrito como en lo impreso, en especial números. Si hay errores, rechácelo.
- Nunca concurra a una entidad bancaria y retire grandes sumas de dinero. Prefiera que la operación se haga con la entrega de un vale vista u otro documento a su nombre.
- En caso de robo, hurto o extravío, de cédula de identidad, cheques, tarjetas de crédito y otros documentos similares, denuncie el hecho de inmediato al Ministerio Público, a través de las policías, antes de que los delincuentes hagan mal uso de ellos.



Nunca mantenga juntos chequera carné de identidad y tarjetas

- Recuerde que si es víctima de robo o hurto de tarjetas, debe bloquearlas inmediatamente, ya que si son usadas antes del bloqueo, el responsable es el cliente.
En las siguientes 24 horas debe formalizar el bloqueo.
- Tenga presente que al hacer el bloqueo personalmente, por internet o por teléfono, le deben entregar el código, la fecha y hora de recepción de su reclamo.



- Si se le extravió o le robaron su cédula de identidad puede bloquearla gratis en:

www.registrocivil.cl

- Este procedimiento dura hasta las 24 horas del segundo día hábil posterior al día del trámite.
- Para hacerlo definitivo se debe acudir a las oficinas del servicio o el trámite se anula.

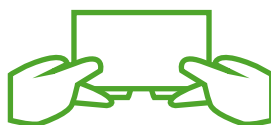
„Datos Útiles

Claves para identificar Dinero Falso



• **INCLINE**

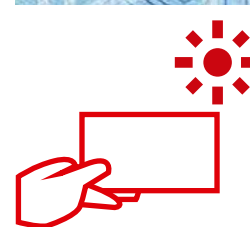
Al inclinar el billete el Antú impreso en la franja 3D se mueve.



• **TOQUE**

Impresión en relieve

Textura del material de papel de algodón, especialmente diseñado para la elaboración de billetes.



• **MIRE**

Marca de agua sofisticada con retrato y número 10 mil.

Hilo de Seguridad que al mirarlo a contraluz se ve como línea continua.

Número 10.000 que se completa a contraluz.





**SANTO
TOMÁS**[®]
EDUCACIÓN CONTINUA



Cámara Nacional de Comercio, Servicio y Turismo de Chile F.G.N
Merced 230, Santiago. Fono: 56-2 - 2 365 40 00. Mail:cnc@cnc.cl

www.cnc.cl