

LA SEGURIDAD PÚBLICA EN EL ÁMBITO DE LA SEGURIDAD PRIVADA

(EN ESTABLECIMIENTOS COMERCIALES Y GRANDES SUPERFICIES)

Introducción.-

El objetivo principal, está dirigido a mejorar las condiciones de seguridad de los establecimientos y de los productos, y primordialmente dirigida a proteger la vida de las personas y el valor de los bienes.

Cuestión arduamente importante es la prevención que elimine o minimice el riesgo, mediante la difusión de consejos básicos en el ámbito de la seguridad, para acceder a información o para afrontar una denuncia formal ante el supuesto de haber sido objeto de un hurto o robo con fuerza, violencia o intimidación.

Estas medidas se ven fortalecidas por la colaboración ciudadana, la proximidad policial y en muchos casos por la proximidad y/o contratación de los servicios privados de seguridad (CRAs, CECON, vigilantes de seguridad, video-vigilancia, etc.).

1) Cuestionario de la evaluación de la seguridad del establecimiento comercial.-

Reflexionemos sobre las medidas de seguridad tanto activas (electrónicas) y físicas o pasivas, con que cuenta nuestro establecimiento:

- ¿Qué medidas de seguridad son las apropiadas para mi establecimiento? ¿Dispongo de ellas?
- Tengo el sistema de seguridad conectado a una CRA, CECON (Centro de Control), y/o Vigilantes de Seguridad habilitados?
- ¿Tengo contacto habitual con la Asociación de comerciantes de mi entorno?
- ¿Tengo presentes los teléfonos de emergencia o de contacto policial?

- En caso de robo/hurto ¿tengo claro cómo actuar ante un delincuente?
- ¿Dónde guardo la recaudación en la tienda y los objetos personales (documentos, bolso, monedero, móvil, etc.)? y en su caso ¿es lo suficientemente seguro?
- ¿Conozco alguna página web donde recoger información actualizada sobre consejos de seguridad en el ámbito de mi comercio y modus operandi de los delincuentes?

2) **Medidas de Seguridad:**

Es aconsejable no esperar a sufrir dicho robo/hurto para entonces adoptar medidas de seguridad, adecuando la prevención del delito al tipo de establecimiento de que dispongo, optando por una selección ponderada de los medios o medidas de seguridad lógicas (mediante una planificación y proyecto de seguridad).

a) **Medidas de Seguridad del establecimiento comercial.-**

Dependiendo de las diferentes actividades y/o tipos de establecimientos, ha de diseñarse un proyecto de instalación o mejora del sistema adaptado a las necesidades y características del establecimiento, existiendo diversos sistemas y medidas de seguridad (activas y pasivas o físicas) que pueden aplicarse tanto en su interior, perímetro y/o accesos.

Las medidas de prevención, contribuyen a mejorar de forma notable la seguridad del establecimiento y a facilitar las tareas posteriores de investigación de los delitos y detención de los autores.

i) **Medidas de seguridad pasivas o físicas:**

- Delimitación clara de las zonas de venta (zona de público) y las zonas privadas (almacén, oficina, etc.)
- La señalización adecuada mediante rótulos, tanto en accesos como en el interior del establecimiento, que avisen de la existencia de medidas de seguridad instaladas (medida altamente disuasoria).

- Instalación aconsejable de un sistema de control de accesos al establecimiento (timbre, apertura remota, etc.).
- Si es posible y fuere el caso, la instalación en zona perimetral de pilones antialunizaje (ante puertas y escaparates).
- Instalación de cristales reforzados en puertas, ventanas y escaparates.
- Si hubiere vitrinas en el establecimiento, deben permanecer cerradas con llave y no puestas en la cerradura.
- Instalación de rejas y persianas en puertas, ventanas y otros accesos al establecimiento (respiraderos, tragaluces, etc.).
- Puertas blindadas con cerraduras de seguridad (marcos y bisagras reforzados) en accesos al establecimiento.
- En caso de pérdida de las llaves y/o mandos a distancia de persianas o que desactiven la alarma, hay que cambiar inmediatamente las cerraduras y códigos del mando.
- Ojo a los andamios por obras en el edificio o colinden con el establecimiento, pues pueden facilitar otras posibles vías de penetración.
- Ojo a locales colindantes que se encuentren abandonados, vacíos o en alquiler, ante posibles butrones para acceder a nuestro establecimiento.
- Iluminación adecuada en los accesos, exterior y zonas mas desprotegidas, pues aportan seguridad.

ii) Medidas de seguridad activas:

Instalación de un sistema de seguridad conectado a CRA y/o Centro de Control (con Vigilante de Seguridad):

- Elementos de detección de intrusión en posibles vías de penetración (en puertas, cristales, paredes que colinden con callejones, naves vacías o de alquiler, techos de naves, etc.), que los detecten antes de entrar al establecimiento.

- Elementos de detección de presencia (volumétricos) suficientes para cubrir la totalidad del interior del establecimiento.
- Ubicación de la Centralita de transmisión de alarma en zona protegida, no visible **y lejos de las zonas temporizadas**.
- Con línea telefónica protegida, no visible y separada del resto de líneas, a ser posible, transmisión por doble vía (Ej.: cable + GSM).
- Instalación de un sistema de video vigilancia proporcional al establecimiento, con cámaras visibles (disuasorias) y/o camufladas con grabación de imágenes (no más de un mes) y acorde a la normativa vigente (L.O. 15/99 Protección de Datos, Instrucción 1/2006 AEPD, etc.), que enfoquen el/los accesos al establecimiento y lugar donde se encuentra la caja registradora y/o caja fuerte.

iii) Precauciones comunes (propietario y técnico):

Por sí mismas, las dos anteriores no son suficiente, puesto que hay que:

- Por parte del propietario del mismo:
 - ✓ El uso evidente y habitual de medidas de seguridad, desmotivan al posible delincuente y hace que el mismo se lo plantee dos veces antes de cometer el delito.
 - ✓ Revisar los detectores de intrusión/presencia (volumétricos) que no estén apantallados por cajas, carteles, estanterías, etc. o el realizado por los propios delincuentes en horario de apertura mediante spray, láminas plásticas, etc.
 - ✓ No facilitar información a nadie sobre el sistema de seguridad adoptado y que los empleados solamente conozcan el ámbito de seguridad que les corresponda y sean conscientes de la necesidad del mismo.
 - ✓ Valorar la necesidad de contratar servicio de acuda (custodia de llaves) y/o designar a persona

encargada de acudir en caso de alarma en horario de cierre.

- ✓ Establecer un Código de comunicación (palabra clave, gesto, etc.) entre los propios trabajadores y/o el servicio de seguridad privada contratado, en base al incidente detectado.

- Por parte de la empresa de seguridad, el llevar a cabo el mantenimiento y revisiones periódicas del sistema, para garantizar un buen funcionamiento (pruebas de conexión y funcionamiento del sistema, cambio de pilas/baterías en elementos inalámbricos, etc.)

Una vez que se contrata el mismo, es de obligado cumplimiento por parte de la Empresa de Seguridad:

- ✓ El suministrar al cliente el Libro Catálogo de Medidas de Seguridad (Diligenciado por la Policía UPSP y sellado en todas sus páginas), compuesto por páginas específicas de los elementos instalados y otras para las revisiones periódicas y obligatorias del sistema.

Dado que en caso de incidente, la Policía (UPSP), puede verificar si la empresa de seguridad le está prestando un buen servicio y acorde a la normativa de seguridad privada vigente.

- ✓ Poseer el contrato con la empresa de seguridad (instalación, mantenimiento y/o conexión con CRA)
- ✓ Poseer certificados de instalación y funcionamiento de conexión con CRA.
- ✓ Poseer el manual de uso del sistema de seguridad.

b) Medidas de Seguridad en los productos comercializados:

- Es recomendable la instalación de sistemas de protección mecánicos o electrónicos en los artículos que están en venta.
- Los objetos pequeños, pero de valor económico elevado, deben exhibirse en escaparates o vitrinas con cerraduras.
- Los objetos de gran valor, deben situarlos lo mas lejos posible de las zonas de entrada al establecimiento.

c) Medidas de seguridad en el desarrollo de la actividad comercial.

- Prestar especial atención a aquellas personas que parecen estar observando todo y curioseando por el establecimiento y que realicen preguntas sin intenciones de compra.
- Desconfiar desde el primer momento de aquellas personas que acceden con casco de moto al establecimiento o con gorras o prendas que no se les vea claramente la cara y los ojos.
- Prestar especial atención cuando entren personas que puedan pertenecer a un mismo grupo y/o se separan en su interior, puesto que suelen actuar de forma coordinada (los que distraen preguntando, el que llama la atención por algo y los que sustraen).
- No acumular demasiado dinero en las cajas registradoras, vaya retirando el exceso y depositándolo en lugar seguro (Ej.: caja fuerte con buzón), dejando siempre lo necesario para los cambios.
- No hacer siempre el arqueo de caja a la misma hora y que siempre sea fuera de la observación del público.
- Verificar al cierre del establecimiento que no se haya podido quedar nadie oculto en el mismo.
- Si ha sido víctima de un delito o tentativa de estafa, denuncie y avise al resto de comerciantes (Asociación de Comerciantes) del modus operandi.

d) Medidas de seguridad de la gestión de fondos y sistemas de pago.

- Tarjetas de crédito y débito:
 - ✓ Las tarjetas son de uso personal e intransferible, habiendo que identificar plenamente al portador mediante foto, firma, DNI, etc. (ante tarjeta sustraída y/o manipulada).
 - ✓ Desconfiar de las compras compulsivas y en el que prima el valor de los mismos (ante tarjeta sustraída/duplicada).

- ✓ Desconfiar de las compras importantes en días sucesivos.

En caso de que haya duda fundada de la legalidad de la tarjeta, no efectúe la operación y, si es posible, avise discretamente al servicio de seguridad (vigilante de seguridad) o a las FF y CC de Seguridad, evitando en todo momento la confrontación con la persona/s.

- Billetes de euros:
 - ✓ Los billetes de € incorporan muchos elementos de seguridad (calcografías, marcas al agua, hilo de seguridad, fibrillas luminiscentes, etc.), siendo conveniente el tocar (relieve), sonido característico al sacudir con las dos manos, frotar en folio en blanco (debe manchar), mirar al tras luz (grabaciones al agua y marcas coincidentes), inclinar o girar el billete para verificar su autenticidad (calcografías y visualización de leyendas diferentes).
 - ✓ Es recomendable disponer de detectores de billetes falsos que comprueban algunas de las medidas de seguridad (el mayor número de billetes falsos corresponden a los billetes de 50 € y 20 €).

En caso de sospecha de billete falso, no lo acepte y, si es posible, avise discretamente al servicio de seguridad o a las FF y CC de Seguridad (CNP), evitando en todo momento la confrontación con la persona/s, teniendo en cuenta que la persona que lo porta pudiera también ser víctima de una estafa.

En caso de que la persona/s se quiera marchar, no se oponga, fíjese en los rasgos físicos y sobretodo en posibles tatuajes, cicatrices, vestimenta, personas que les acompañan y vehículo en el que se marchan. Todo ello a fin de facilitar la mayor información posible a la policía.

Si a pesar de ello, las precauciones adoptadas no han sido suficientes y se percata de la posesión de uno

falso, debe ponerlo en conocimiento de la policía (denuncia o entrega), a fin de que sea estudiado el tipo de falsificación y persecución del delito.

No se desprenda del billete/s intentado pagar con el mismo, dado que pudiera estar cometiendo un delito o falta penal.

- Ingresos de efectivo en bancos o cajas:
 - ✓ Evite llevar mucho dinero para un solo ingreso, siendo preferible realizarlo en varios depósitos.
 - ✓ No realizarlo con rutina (ni en los mismos días, ni en las mismas horas), dado que pudiera estar siendo observado.
 - ✓ Porte el dinero en bolsillos interiores u ocultos, evitaremos los posibles tirones.
 - ✓ Esté alerta para detectar incluso antes de salir a la vía pública, la existencia de personas que pudieran estar observándole.
 - ✓ Considere la posibilidad de contratar una empresa de seguridad para el traslado de efectivo.

3) Actuación ante un presunto delincuente.-

- Llamar al servicio de seguridad o a la policía si observa la presencia de alguna persona sospechosa en las inmediaciones de su establecimiento, todo ello de forma racional y fundada.
- Acto seguido, tome medidas de autoprotección de forma rápida y discreta, y en la medida de lo posible, cerrando la puerta de acceso al establecimiento y posteriormente llamando o simulando realizar una llamada telefónica informando del hecho.
- Evite siempre el enfrentamiento y sobre todo si este se encuentra armado, para ello está el servicio de seguridad privada y la policía.
- Intente quedarse con el máximo de rasgos característicos del o los autores (características físicas, tatuajes, cicatrices, indumentaria, matrícula del vehículo, etc.).

- Siempre hay que informar al servicio de seguridad privada contratado y/o a la Policía aunque el delito no se hubiere consumado.

4) Formas delictivas más comunes.-

a) Algunos tipos de Hurto:

- ✓ Chicle: Sobre todo se da en joyerías. El autor pega un chicle bajo el mostrador y cuando les muestran las piezas, hurta una y la pega en el chicle. Si el dependiente se da cuenta de que le falta una pieza, éste lo niega y no se puede proceder en su contra, siendo posteriormente un cómplice quien recoge la pieza pegada.
- ✓ Capote: Uno de los autores, hace salir al dependiente de detrás del mostrador, momento en que otro cómplice accede detrás del mostrador y sustrae las piezas, dinero u objetos.
- ✓ Pañuelo: El autor simula estar resfriado y hurta los objetos ayudado del pañuelo.
- ✓ Bolsa con el interior recubierta de papel de aluminio: Éstas evitan que funcionen correctamente los chips de seguridad instalados en los artículos a su paso por los arcos detectores.
- ✓ Distracción del dependiente/s: Los autores actúan en grupo y mientras uno/s distraen a los dependientes, otros consuman el hecho.
- ✓ Mancha: Es habitual realizarlo sobre todo a los clientes o fuera del establecimiento. También los autores actúan en grupo, y consiste en manchar a la víctima y seguidamente actúa de forma preocupada por lo sucedido, ofreciéndole ayuda para limpiarle, situación que es aprovechada para sustraerle sus pertenencias.

b) Robo con Fuerza en las cosas:

La inutilización de sistemas específicos de alarma o guarda instalados en el objeto, no se considera robo (sí hurto).

c) Violencia o intimidación sobre las personas:

d) Estafas:

Hay que sospechar/rehuir de aquellas ofertas de negocio fácil o goloso.

Estafas mas usuales:

- ✓ En el pago: El autor paga con billete de gran valor y por distintos medios, engaña al dependiente para quedarse con el billete y el cambio (El coger simplemente el dinero y huir, se tipifica como hurto).
- ✓ Conocer y observar las distintas monedas euro con las que nos pagan, dado que, existen monedas sobre todo de países asiáticos que se parecen a los euros (a veces no siendo de curso legal o por no tener el mismo valor).
- ✓ Cambio de código de barras: Colocar los de artículos mas baratos en artículos mas caros.
- ✓ Las que la imaginación puede crear (telefónicas, Internet, cartas nigerianas, cajeros manipulados, etc.)

5) Actuación ante hechos delictivos.-

- Ante el robo con fuerza, adoptar medidas de seguridad al percatarse del hecho delictivo, no entrando en el establecimiento (ya que pudieran encontrarse aún dentro).
- No manipular ni posar las manos en los objetos o lugares donde éstos las hubieren posado, pudieran haber dejado huellas que aporten la identidad del autor.
- En caso de sustracción de teléfono móvil, entregue a la policía el listado de llamadas realizadas después de haberse cometido la sustracción (puede llegarse a su identificación).
- Observar y retener el mayor número de datos del suceso (número de autores, descripción física, indumentaria, anomalías corporales, tatuajes, cicatrices, medios de huida, cosas que hubieren tocado o posado sus manos, acentos verbales, etc.), con anotación antes de que se olvide de los mismos (motes, matrículas, tatuajes, etc.).
- Si hubo algún testigo presencial de los hechos, pedirle que permanezca o que le facilite sus datos y un teléfono de contacto, todo ello para ampliar los datos del hecho ante la policía.

6) En establecimientos o Grandes Superficies con servicio de seguridad contratado con Empresa de Seguridad Homologada y prestado por vigilantes de seguridad habilitados:

Los vigilantes de seguridad habilitados, portan o deben disponer de una tarjeta dítico "Pautas de actuación del personal de Seguridad Privada en la prevención del delito", con una serie de teléfonos de contacto y correo electrónico, donde pueden consultar y obtener información (previa su identificación profesional) a la Sala de Coordinación de Seguridad Privada.

7) Formalización de las denuncias policiales.-

Las denuncias deben realizarse en la Comisaría de donde se ha producido el hecho delictivo, pudiéndose realizar las mismas también:

- Por teléfono (902-102-112)
- Por Internet (Oficina virtual de denuncias del CNP)
www.policia.es/denuncias/previa

(No puede realizarse por los medios anteriores, si los hechos acaecidos fueron con violencia física en las personas y tampoco se puede realizar si los autores están identificados).

- En Comisaría (Oficinas de Denuncias)

❖ Enlaces de interés: www.policia.es

Málaga a, 02 de diciembre de 2010
El Inspector, Jefe de la UPSP de Málaga