



PROGRAMA DE SEGURIDAD COMUNITARIA Y COMERCIAL

SEGURIDAD COMERCIAL

“LA PREVENCIÓN COMO HERRAMIENTA PARA EL
DESARROLLO ECONÓMICO”





La Prevención como componente del desarrollo

- El programa de seguridad comercial es una de las buenas prácticas que una policía preventiva y de formación civilista ejerce para cumplir su mandato democrático, al brindar información oportuna a personas empresarias honestas, que realizan ingentes esfuerzos para mantener el ciclo de desarrollo económico del país.

SEGURIDAD COMERCIAL





Los módulos

MÓDULO 1

DIAGNÓSTICO Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

MÓDULO 2

REGLAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES

MÓDULO 3

PLAN DE TRABAJO COMERCIAL

MÓDULO 4

TEMÁTICA VARIADA

SEGURIDAD COMERCIAL





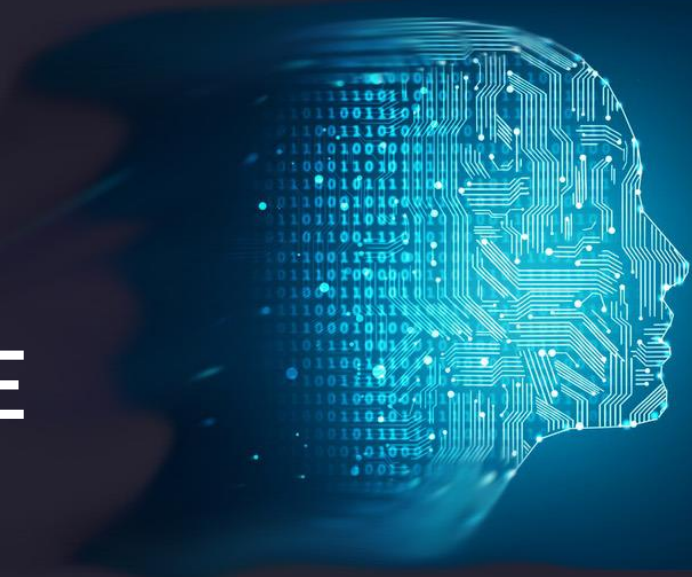
MÓDULO 1

DIAGNÓSTICO Y RECOMENDACIONES DE SEGURIDAD

SEGURIDAD COMERCIAL

El diagnóstico tiene dos componentes. Identificar el contexto delictivo de la comunidad y caracterizar la actividad delictiva en el local comercial que se va a atender.

Busca desarrollar un examen para determinar las fortalezas y debilidades de la seguridad en el local comercial específico que se espera apoyar.



SEGURIDAD DE INSTALACIONES



La seguridad de instalaciones busca crear condiciones adecuadas que garanticen:

- Un ambiente seguro para el personal que labora y las personas que utilizan el edificio.
- La protección de los equipos, mobiliarios, dinero y mercancías.
- Un funcionamiento y desarrollo de las actividades dentro y fuera del local con la mayor confianza y libertad posibles.

SEGURIDAD COMERCIAL



SEGURIDAD DE INSTALACIONES



- Es necesario detectar con claridad los aspectos o elementos que ponen en peligro:
- La seguridad de las personas que laboran y visitan el local

SEGURIDAD COMERCIAL

- Los bienes que se venden
- El dinero que se maneja
- Las herramientas, mobiliario y equipo que se utiliza





SEGURIDAD DE INSTALACIONES

- La estructura del edificio
- Sistema de iluminación
- Sistemas de alerta temprana (SAT)
- Vigilancia electrónica
- Mecanismos o procesos para el ingreso de personas
- El manejo del local comercial:
- Seguridad privada

SEGURIDAD COMERCIAL





Objetivos del módulo

- Se cuenta con un diagnóstico del local considerando aspectos referidos a la seguridad física, electrónica y operacional del mismo
- Con base en el diagnóstico se plantean recomendaciones

SEGURIDAD COMERCIAL





Diagnóstico

SEGURIDAD COMERCIAL

GUÍA DE OBSERVACIÓN DIAGNÓSTICA DE LOCALES COMERCIALES SEGURIDAD FÍSICA Y SEGURIDAD ELECTRÓNICA

ELEMENTOS	Se cumple con los requisitos Marque con una X "SÍ" o "NO"		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
Muros			
Puertas			
Ventanas			
Portones de acceso			
Cerraduras			
Cortinas metálicas			
Caja registradora			
Espejos			
Sensores			
Cámaras			
Alarmas			
Dispositivos de identificación			
Timbre			
Iluminación interna			
Iluminación externa			
Otros			



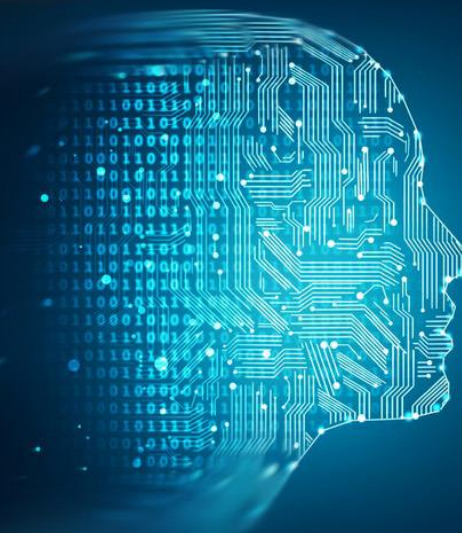


Diagnóstico

SEGURIDAD COMERCIAL

GUÍA DE OBSERVACIÓN DIAGNÓSTICA DE LOCALES COMERCIALES SEGURIDAD OPERATIVA

ELEMENTOS	Se cumple con los requisitos Marque con una X "SÍ" o "NO"		OBSERVACIONES
	SÍ	NO	
El personal de vigilancia cuenta con permisos del Ministerio de Seguridad y está debidamente capacitado (portación de armas y examen psicológico).			
Se cuenta con personal de apoyo para mantenimiento de los elementos de seguridad, tanto físicos como electrónicos.			





MÓDULO 2

REGLAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES

SEGURIDAD COMERCIAL

Este módulo consiste en una asesoría al comerciante sobre un conjunto de reglas para prevenir estafas, robos y asaltos.



Diagnóstico

SEGURIDAD COMERCIAL

Guía de recomendaciones para la seguridad de instalaciones comerciales

Recomendaciones en seguridad física

ELEMENTOS	RECOMENDACIONES
Muros	
Puertas	
Ventanas	
Portones de acceso	
Cerraduras	
Cortinas metálicas	
Caja registradora	
Espejos	
Luces de emergencia	
Extintores	
Otros	



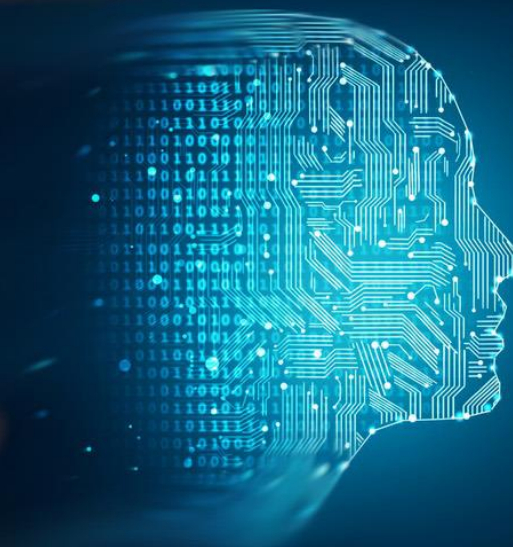


Diagnóstico

Guía de recomendaciones para la seguridad de instalaciones comerciales Recomendaciones en seguridad electrónica y operativa

ELEMENTOS	RECOMENDACIONES
Sensores	
Cámaras	
Alarmas	
Dispositivos de identificación	
Timbres	
Iluminación interna	
Iluminación externa	
Otros	

SEGURIDAD COMERCIAL





MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES

SEGURIDAD COMERCIAL

Ficha de autoevaluación de reglas para la seguridad de locales comerciales

Marque con una X "SI" o "NO". Sea sincero y exacto en su respuesta

REGLA DE SEGURIDAD	SÍ	NO
ABRIR Y CERRAR EL LOCAL		
¿Cuenta con un procedimiento de apertura y cierre del local con horas específicas de entrada y de salida para usted y su personal?		
¿Al cerrar y abrir el local, siempre observa con cuidado los alrededores; se mantiene alerta y si hay personas sospechosas, llama para buscar ayuda?		
¿Cuando abre o cierra lo hace en compañía de una persona de confianza?		
¿Cuando cierra el local, revisa el baño y los vestidores para asegurarse que no hay personas escondidas?		
¿Al terminar el día de trabajo y cierra el local, deja la caja vacía y abierta?		
¿No deja entrar a posibles clientes antes de abrir o después de cerrar el local comercial?		
¿Cuenta con salidas de emergencia accesibles y sin ningún obstáculo?		
PUERTAS Y PORTONES		
¿Las puertas y portones solo se abren cuando se va a empezar a trabajar?		
¿Las puertas que no se utilizan siempre las mantiene cerradas con llave?		
¿Mantiene cerradas las puertas de atrás del negocio con un doble cerrojo?		
LA PARTE DE ENFRENTE DEL LOCAL Y VIDRIERAS		
¿Estaciona su vehículo en un lugar diferente que no es el frente de su negocio (de esa manera no tapa la visibilidad hacia dentro del local ni el carro que puede utilizar como escalera hacia la parte de arriba, si es que su local es de dos plantas)?		
¿Si tiene vidrieras, cuida siempre que haya muy buena visibilidad hacia adentro desde fuera?		
¿Si al frente de su negocio pasa alguna manifestación, cierra el local hasta que la manifestación se haya alejado?		

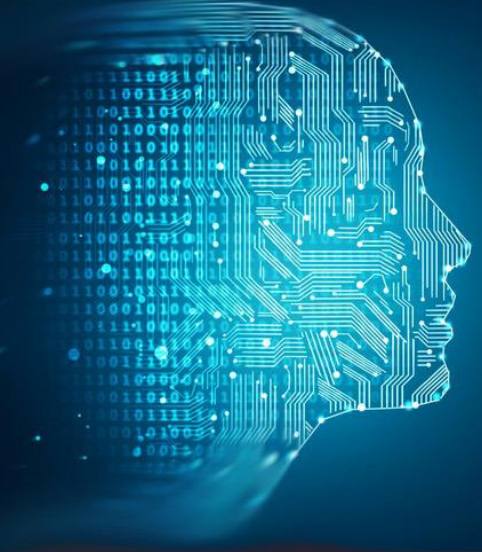


Emergencias llamar al:

9-1-1

Números para reportes anónimos:

800 - 8000 - 645





MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES



SEGURIDAD COMERCIAL

Ficha de autoevaluación de reglas para la seguridad de locales comerciales

Marque con una X "SI" o "NO". Sea sincero y exacto en su respuesta

REGLA DE SEGURIDAD	SÍ	NO
CAJA REGISTRADORA		
¿Mantiene poco dinero en las cajas?		
¿Las llaves de la caja registradora las mantiene en un lugar seguro y discreto?		
¿Mantiene otro lugar donde guardar el dinero en caso de no poder ir a una agencia bancaria?		
PRODUCTOS COMERCIALIZADOS		
¿Usa mecanismos de seguridad extra para productos valiosos. Pueden ser mecánicos (cable de acero sujeto a la mesa o escarapate) o electrónicos?		
¿Los productos de valor los coloca lejos de la entrada y fuera del alcance de los clientes?		
¿Los productos valiosos los coloca en lugares como vitrinas o escaparates bien cerrados con cerraduras fuertes y con llave?		
¿Los exhibidores los organiza de tal forma que se nota fácilmente si hacen falta artículos?		
¿Si su negocio es de ropa, cuelga los ganchos al revés para que no sea fácil desprenderlos?		
¿En caso de que venda mercadería electrónica y similar, tiene anotados los números de serie del equipo que vende?		
¿Cuenta con lámparas de emergencia cuando se va la luz?		
LLAVES Y CAJA FUERTE		
¿Mantiene las llaves del negocio en un lugar seguro?		
¿En todo momento usted sabe dónde están las llaves?		
¿Si pierde las llaves, cambia inmediatamente la cerradura?		
¿Maneja por aparte las llaves del local, las llaves de su casa y las de su vehículo?		
¿Evita cualquier posibilidad de que alguien duplique las llaves del negocio?		
¿Las llaves del negocio solo las maneja usted o personas de su absoluta confianza?		
¿Si tiene caja fuerte, cambia la clave frecuentemente?		



Emergencias llamar al:

9-1-1

Números para reportes anónimos:

800 - 8000 - 645

MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES



SEGURIDAD COMERCIAL

Ficha de autoevaluación de reglas para la seguridad de locales comerciales

Marque con una X "SÍ" o "NO". Sea sincero y exacto en su respuesta

REGLA DE SEGURIDAD	SÍ	NO
CLIENTELA QUE ENTRA AL LOCAL		
¿En la medida de lo posible, saluda personalmente a sus clientes y cuando lo hace, los mira a los ojos. (Si lo hace así, las personas que entran a su local se sienten identificadas; eso les sienta mal a los delincuentes)?		
¿Desconfía y observa con cuidado a las personas que entran a su establecimiento con casco puesto?		
¿Pone mucha atención a clientes que llegan con ropa voluminosa, mochilas, bolsas, sombrillas semi-abiertas y periódicos doblados?		
¿Se mantiene muy atento si llega un grupo de personas y tratan de distraerlo o llamar su atención?		
¿Cuenta con un dispositivo de sonido que le avisa si ha entrado alguien al local?		
¿Anuncia de manera visible para toda persona que entra a su local, que cuenta con sistema de alarmas y de vídeo de seguridad?		
EMPLEADOS		
¿Tiene mucho cuidado con la contratación de empleados. Contrata personal con buenas referencias de personas intachables que puedan localizarse con facilidad?		
¿Sus empleados cuentan con un lugar seguro para dejar sus pertenencias, bolsos o mochilas; son lugares cerrados con llave?		
¿Promueve en sus empleados la cautela, la observación y el cuidado hacia las personas que entran al local?		
¿Sus empleados y usted están capacitados para reconocer un billete falso?		
¿Sus empleados y usted saben qué hacer en caso de asalto o robo?		
DINERO		
¿Para pagos y transacciones utiliza la banca electrónica?		
¿En lo posible procura no llevar dinero consigo?		
¿Paga salarios por medio de transferencia electrónica?		
¿Hace depósitos de manera frecuente?		
¿Después de cerrar el negocio siempre va sin dinero?		
¿Si tiene que hacer retiros o depósitos de dinero siempre, va acompañado de una persona de confianza?		
¿Cuando hace los depósitos se asegura que está solo con el cajero. (Nadie debe estar cerca observando. Si hay alguien no haga ningún movimiento y denuncie la situación al guarda y a la persona encargada de la oficina bancaria)?		
¿Hace los depósitos en los bancos siempre en días diferentes y a diferentes horas. (Nunca establezca una rutina previsible para los asaltantes o ladrones)?		
¿Cuando hace fila en el banco, tiene el dinero bien guardado sin contar ni mostrarlo a nadie?		



Emergencias llamar al:

9-1-1

Números para reportes anónimos:

800 - 8000 - 645



MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES



SEGURIDAD COMERCIAL

Ficha de autoevaluación de reglas para la seguridad de locales comerciales

Marque con una X "SÍ" o "NO". Sea sincero y exacto en su respuesta

REGLAS DE SEGURIDAD

DINERO	SÍ	NO
¿Se mantiene discreto sin hablar de su dinero o negocios en lugares públicos, ni con desconocidos, ni siquiera con la persona que lo atiende en el banco cuando hace sus trámites?		
¿Cuando utiliza el cajero automático o algún dispositivo electrónico para realizar alguna transacción, rechaza la ayuda de extraños; si tiene algún problema o duda, solicita información u apoyo a un funcionario de la oficina bancaria debidamente identificada?		
¿Al estar utilizando el cajero automático o algún mecanismo semejante, esconde con su cuerpo el teclado cuando marca su clave, para que nadie la pueda copiar?		
¿Si su tarjeta queda atorada rechaza la ayuda de personas extrañas que se ofrecen de la nada a ayudarlo?		
¿Cuando la tarjeta queda atorada en el cajero automático, procede inmediatamente a bloquear la tarjeta, ya sea por teléfono o personalmente en la oficina bancaria más cercana?		
¿Memoriza la clave de su tarjeta bancaria y nunca revela el número a nadie; nunca lo apunta en ningún lugar?		
¿La tarjeta bancaria solo la maneja usted y nadie tiene acceso a su tarjeta?		
¿Cambia con frecuencia el número de clave de su tarjeta y de su cuenta para transacciones electrónicas?		
¿Cuando hace un retiro, cuenta el dinero delante del cajero, para confirmar que es la cantidad correcta?		
COMERCIOS VECINOS Y COMUNIDAD		
¿Organiza medidas de seguridad y apoyo entre los comercios vecinos, para protegerse mutuamente?		
¿Junto con los comerciantes vecinos, revisa el entorno y las instalaciones e identifican riesgos y amenazas?		
¿Participa también en los esfuerzos de seguridad comunitaria de su barrio, distrito o cantón?		
Total de medidas aplicadas		



Emergencias llamar al:

9-1-1

Números para reportes anónimos:

800 - 8000 - 645



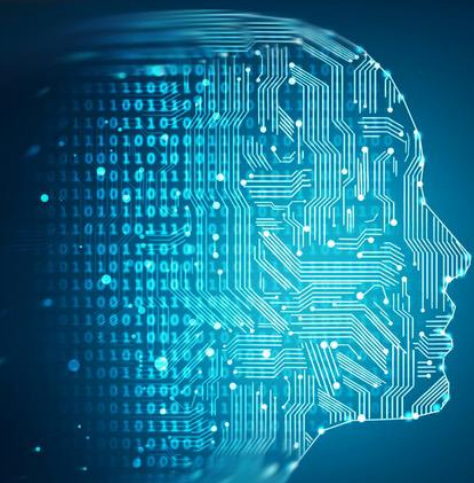
SEGURIDAD COMERCIAL

MÓDULO 3

PLAN DE TRABAJO COMERCIAL



MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES



SEGURIDAD COMERCIAL

ACCIONES NECESARIAS A DESARROLLAR PARA ENFRENTAR LAS DEFICIENCIAS DE SEGURIDAD MÁS FUERTES QUE HAN SIDO IDENTIFICADAS

Riesgos a los que se expone el local comercial en la situación actual	Cambios necesarios urgentes y estratégicos a implementar	Acciones concretas a desarrollar
1		
2		
3		
4		





MÓDULO 4

SEGURIDAD COMERCIAL

TEMAS VARIOS



MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES



SEGURIDAD COMERCIAL

Reglas a seguir en caso de ASALTOS al local comercial

- **No oponga resistencia** y siga todas las instrucciones de los asaltantes.
- Dé al ladrón **solo lo que le pide**.
- Active la alarma **de manera correcta**.
- No lo vea a los ojos.
- Obsérvese las características de los asaltantes **que permitan identificarlos** después.

Ejemplo:

- tatuaje o cicatriz
- el color del pelo
- el tamaño y peso
- contextura aproximada
- lunares
- la forma en que camina o habla
- tipo de arma que usan



MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES



SEGURIDAD COMERCIAL

- Si huyen en un automóvil, observe qué **tipo de vehículo** es, el color y la marca.
- En cuanto pueda llame al 9-1-1.





MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES

Reglas a seguir en caso de ROBOS al local comercial

- Si usted llega a su negocio y encuentra la entrada forzada, no entre y llame inmediatamente a la policía o al 9-1-1.
- No toque nada, proteja el sitio y no deje que nadie entre o lo toque.
- Cierre el negocio hasta que llegue la policía.
- Importante para que se tomen las huellas o cualquier otro indicio que permita identificar a los delincuentes.

SEGURIDAD COMERCIAL





MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES

SEGURIDAD COMERCIAL

- Coopere con todo lo que la policía le indique.
- Señale a la policía lo que usted cree que los ladrones tocaron.
- Si hubo testigos del robo, procure sus nombres, teléfonos y direcciones para ofrecerlos como testigos cuando se hagan las indagaciones.
- Denuncie siempre a los ladrones. No deje impune un acto delictivo.

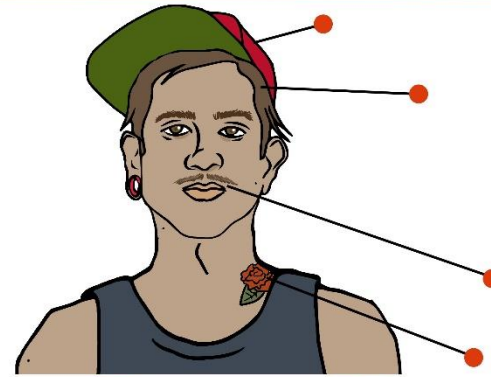


MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES



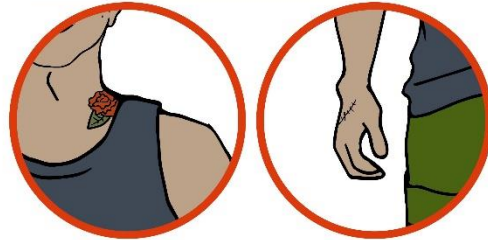
SEGURIDAD COMERCIAL

Reglas a seguir en caso de ASALTOS al local comercial



Observe y describa:

- tatuaje o cicatriz
- el color del pelo
- el tamaño y peso
- contextura aproximada
- lunares
- la forma en que camina o habla
- tipo de arma que usan
- tipo de automóvil
- número de placa



Reglas a seguir en caso de ROBOS al local comercial



MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA LOCALES COMERCIALES



SEGURIDAD COMERCIAL

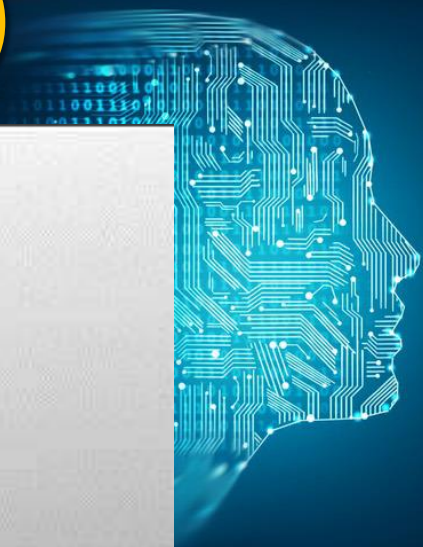


- Señale a la policía lo que usted cree que los ladrones tocaron. Es importante que se tomen las huellas digitales o algún otro indicio.
- No toque nada; proteja el sitio y no deje que nadie entre o lo toque.
- Cierre el negocio hasta que llegue la policía.
- Si hubo testigos del robo, procure sus nombres, teléfonos y direcciones para ofrecerlos como testigos cuando se hagan las indagaciones.

Seguridad en el numerario nacional (Papel Moneda)



SEGURIDAD COMERCIAL



Seguridad en el numerario nacional (Papel Moneda)



SEGURIDAD COMERCIAL



Estos marcadores **no son confiables** para verificar la autenticidad de los billetes.



Seguridad en el numerario nacional (Papel Moneda)

SEGURIDAD COMERCIAL



TOCAR MIRAR GIRAR



Elementos de relieve que están presentes en el rostro del personaje y en la denominación de 2.000 colones.

Al girar, el hilo de seguridad cambia de color, de azul a violeta. El mapa de Costa Rica también cambia de color de morado a verde.

Si se mira a contra luz el billete, se puede mirar el rostro del personaje y el registro perfecto que forma el número 2.





Seguridad en el numerario nacional (Papel Moneda)

SEGURIDAD COMERCIAL

Elementos de relieve que están presentes en el rostro del personaje y en la denominación de 2.000 colones.

Al girar, el hilo de seguridad cambia de color, de azul a violeta. El mapa de Costa Rica también cambia de color de morado a verde.

Si se mira a contra luz el billete, se puede mirar el rostro del personaje y el registro perfecto que forma el número 2.





EVALUACION DE LA CAPACITACIÓN

SEGURIDAD COMERCIAL

Guía de evaluación y seguimiento a comerciantes

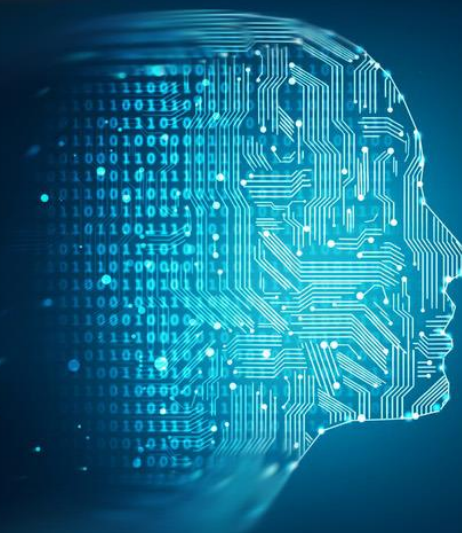
I Parte. Información General

Nombre del local comercial	
Nombre de la persona entrevistada	
Período en el que participó en la capacitación sobre seguridad	

2. Indicadores de evaluación de la capacitación

En escala de 1 a 5, siendo 5 la nota más alta que se pueda dar de manera positiva al criterio, y 1 la nota más baja que se pueda dar de manera negativa al criterio, permita que el entrevistado evalúe los siguientes criterios:

#	Criterio	5 Excelente	4 Muy Bueno	3 Bueno	2 Regular	1 Deficiente	0 No sabe o no responde
1	¿Cómo valora usted la utilidad de las recomendaciones que se le dieron en el proceso de capacitación?						
2	¿Cómo se sienten usted y sus empleados luego de haber participado en el proceso de capacitación?						
3	Considera que le ha sido útil la capacitación recibida por parte de la DPPP						
4	¿Cuál es la percepción general que tiene Ud. en relación a las actividades preventivas y de gestión de la seguridad que han realizado los policías de Fuerza Pública en su entorno?						





“El aseguramiento de las libertades es clave esencial para un desarrollo pleno del ser humano y pilar fundamental del desenvolvimiento colectivo de las sociedades modernas.”

(Programa de Seguridad Comunitaria y Comercial MSP)

SEGURIDAD COMERCIAL

