



Guía para **prevenir** el robo a comercio



Presentación

El Gobierno del Estado crea para ti una guía en materia de Seguridad Pública, con recomendaciones simples y efectivas para prevenir el robo a comercio, su aplicación contribuirá a tener un Colima más seguro.



BUENAS PRÁCTICAS



CONVIENE EVITAR

¿Qué factores facilitan el robo a los comercios?

El robo a comercios puede ser cometido por clientes, empleados o terceros. En el primer caso se ve favorecido por la exhibición de la mercancía en forma atractiva y accesible para el público, los compradores la pueden manipular y esconder entre sus vestimentas o bolsas fácilmente.

El robo por trabajadores se relaciona directamente con la administración del establecimiento. La falta de control del inventario y no tomar precauciones al contratar personal hacen más vulnerable a un comercio. El robo con violencia por lo regular lo cometen terceros y recae en dinero o bienes de cierto valor que pueden ser tomados y transportados rápidamente.

Cómo prevenir el robo a comercio

1. HORARIOS Y TEMPORADAS DE MAYOR INCIDENCIA

En general, los robos se incrementan en los fines de semana, los días de quincena, durante los períodos vacacionales y las horas de mayor actividad.

Los momentos de alto riesgo incluyen los días en que no hay clases, tarde en las mañanas. Los robos con violencia se producen con más frecuencia en la madrugada (00:00 y 06:00 hrs), ya que los establecimientos tienen poca afluencia de clientes.



Incrementa las medidas de seguridad que se recomiendan en esta guía en los horarios y temporadas mencionados.

2. UBICACIÓN DEL LOCAL EN LUGARES DE ALTA AFLUENCIA

La tasa de robos tiende a ser más alta para las tiendas ubicadas en centros comerciales, cerca de escuelas y en colonias con gran cantidad de residentes de bajos recursos o adictos.



3. PROBLEMAS DE DISEÑO DEL LOCAL

ACCESOS SIN CONTROL:

La existencia de varios accesos al local dificulta el control de los mismos, en especial cuando el consumidor puede entrar o salir sin pasar por la caja.



Disminuye al mínimo el número de entradas al local.

Deja el acceso a la vista de los transeúntes y cuenta con una iluminación adecuada, tanto al interior como al exterior del acceso.

Incorpora un sistema que avise el ingreso de personas al local, como campanillas o sensores de movimiento en la puerta.

MALA VISIBILIDAD DE VITRINAS Y ESTANTERÍAS:

Estanterías demasiado altas, pueden obstaculizar la visión dentro del local, tanto de los clientes como de los empleados.



Asegúrate que las vitrinas que dan hacia la calle tengan un alto nivel de transparencia, para que quienes transitan por el exterior puedan ver lo que sucede adentro.

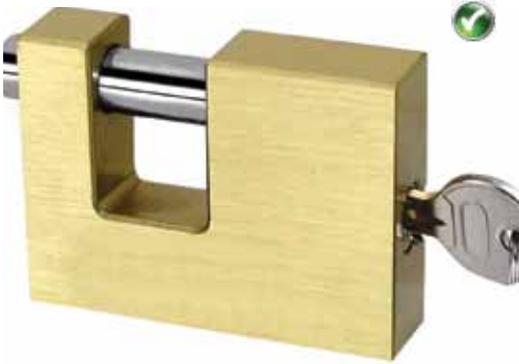
No cubras las vitrinas o ventanas con carteles comerciales o productos de gran volumen.

Procura que los pasillos estén despejados para asegurar líneas claras de visión.



DEFICIENTE SEGURIDAD EXTERNA:

Las medidas de cierre del local, como cerraduras, marcos de puertas, ventanas y otros elementos, deben contar con algún grado de resistencia a la acción de terceros.



Refuerza puertas y ventanas, asegurándote que no puedan abrirse desde el exterior después del cierre del local e instala chapas y cerraduras de seguridad.

Instalar vidrio reforzado, persianas o rejas en ventanas, sistemas de alarma y cámaras de vigilancia en puntos de entrada.

DISEÑO DEFICIENTE DEL MOSTRADOR DE ATENCIÓN:

El mostrador generalmente contiene la caja registradora y documentos importantes para el funcionamiento del negocio, entonces, debe contar con medidas de seguridad más efectivas.



Instala espejos detrás del mostrador y en aquellos espacios difíciles de vigilar, que ayuden al personal a estar al tanto de lo que ocurre detrás de ellos mientras atienden.

Asegura tus equipos de computación o maquinarias, fijándolos al mostrador o muros para impedir su fácil sustracción.



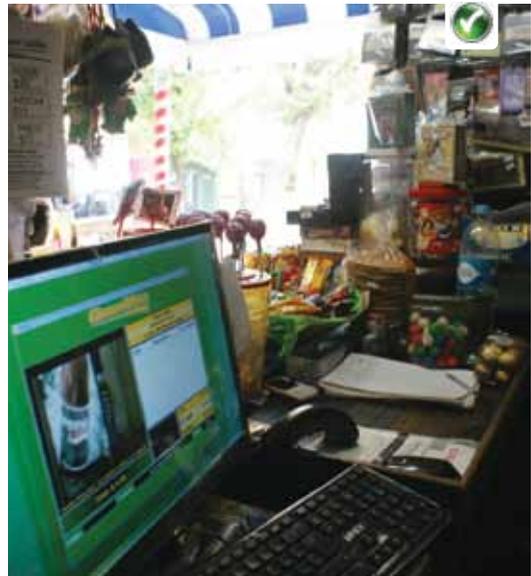
UBICACIÓN DESFAVORABLE DE LA CAJA REGISTRADORA:

Ante un robo, la caja registradora es el primer blanco para los autores, por eso es importante su ubicación.



Instala 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 robo.

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.



4. ENTORNO URBANO

También es posible establecer una relación entre lo que existe alrededor de la tienda y el potencial riesgo de que la roben. En este sentido es posible mencionar aspectos como:



Vigila la cercanía de calles, callejones o pasajes que sirven de escape y que pueden facilitar una rápida fuga de los delincuentes.

Observa los establecimientos que se encuentran en lugares con poca o nula iluminación o con vegetación que obstruye la visibilidad. En estos casos, los autores suelen estacionar su automóvil afuera de la tienda y pueden huir sin ser identificados.



5. TIPO DE ARTÍCULOS QUE SE VENDEN

El factor principal que determina la tasa de robo en una tienda es el tipo de mercadería a la venta. Los productos más atractivos para los delincuentes son aquellos que son fáciles de esconder y sustraer, valiosos y consumibles.



6. PROBLEMAS DE ADMINISTRACIÓN

Otro factor que influye de manera importante es la falta de medidas de seguridad en ámbitos como el manejo del efectivo, así como los procedimientos para realizar las ventas, la selección y la capacitación del personal.



Mantén los bienes de gran valor bloqueados por cerraduras o asegurados.

Asegúrate de que los objetos de mayor valor dentro de la tienda estén situados en lugares de difícil acceso para los clientes.

7. FALTA DE CAPACITACIÓN DEL PERSONAL

El personal del comercio es quizá el factor protector más importante, pues son la cara visible y quienes tienen el primer contacto con los clientes y los posibles agresores.



Incorpora el uso de uniformes para tus empleados, sobre todo en tiendas de vestuario; esto reduce las posibilidades de sustracción de ropa.

Implementa 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.

Instruye a tus empleados sobre medidas mínimas que se deben tener siempre presentes en el local, también para que saluden cordialmente y miren a los ojos a los clientes al entrar.

Mantén una cantidad de personal que permita cubrir

satisfactoriamente las necesidades de los clientes, disminuyendo los tiempos de espera, especialmente en horarios y períodos de alta demanda.

Diseña un procedimiento claro para enfrentar los robos o violencia en la tienda y tratar al agresor.

Reduce la cantidad de efectivo en manos del cajero, incorpora un sistema de retiro permanente.

Implementa 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.





8. FALTA DE PARTICIPACIÓN EN LA SOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Promueve acuerdos voluntarios con tus vecinos locatarios para la gestión responsable de los locales y la corresponsabilidad en el cuidado del barrio en general. Acuerda códigos de buenas prácticas y establece formas para su cumplimiento.



**Por tu seguridad,
estamos trabajando para ti.**



089

**DENUNCIA
ANÓNIMA
SEGURA Y
CONFIABLE**

089.col.gob.mx