



office of  
neighborhood  
involvement

*Mejoramos la calidad de los vecindarios a través de la participación comunitaria*

1221 SW 4th Avenue, Suite 110  
Portland, Oregon 97204

tel 503-823-4000  
fax 503-823-3050  
teletipo 503-823-6969

Amanda Fritz  
Comisionada de la Ciudad

Amalia Alarcón de Morris  
Directora



**Programa de Prevención de Delitos**

503-823-4064

•

[www.portlandonline.com/oni/cp](http://www.portlandonline.com/oni/cp)

•

**Línea de información y derivaciones de la Ciudad y del Condado**

503-823-4000

# Estrategias de prevención de delitos para empresas

Programa de Prevención de Delitos de la Oficina de Participación Vecinal  
Enero de 2009

## Manejo de dinero

Las buenas políticas de manejo de dinero aseguran que el dinero que se recibe equivalga a la mercancía y a los servicios que salen. Asimismo, reducen al mínimo la posibilidad de robo, disminuyen el monto que puede sustraerse durante un robo con violencia y ayudan a llevar bien las cuentas.

- Dé a cada uno de los empleados su propia gaveta de dinero y asegúrese de que cada gaveta contenga la misma cantidad de dinero al empezar el día (por ejemplo, \$150.00).
- Coloque los billetes en la gaveta de la misma manera (por ejemplo, la cara hacia arriba y orientados hacia la izquierda). Así, es más difícil colocar los billetes en el lugar equivocado o confundir una denominación con otra. Esto resulta especialmente útil durante las horas de mayor actividad. Coloque los billetes de más de \$20.00 debajo de la gaveta.
- Recuerde, los débitos y los cargos equivalen a dinero en efectivo, así que trátelos como corresponde. En cierta forma, valen más que el dinero en efectivo ya que los números de las tarjetas aparecen en las copias de los recibos y podrían utilizarse indebidamente.

## Dinero que entra = Mercancía y servicios que salen

Establezca una manera de comparar los montos de dinero de la gaveta y el monto de la mercancía y de los servicios que salen.

- Cada hora, obtenga de la caja un "registro" y nuevamente cuando se cierre una gaveta. Este sistema de "registros" cumple dos funciones: llevar el control del volumen de las transacciones por hora y determinar cuándo realizarse las entregas de dinero.
- También debe hacerse el inventario de la mercancía de forma regular.

## Entrega de dinero

El control de la cantidad de dinero en la gaveta limita la pérdida potencial en un robo.

- Establezca un sistema para que los cajeros hagan una entrega de dinero, ya sea cuando el dinero en la gaveta sobrepase una cierta cantidad o con una frecuencia determinada durante el día, como cuando se saca un registro.
- El cajero o un supervisor pueden preparar la entrega de dinero y efectuarla. Las entregas pueden hacerse en una "caja fuerte para entregas" (una caja fuerte provista de una ranura para introducir sobres) o las entregas pueden ser recogidas por un supervisor para que éste las lleve a una zona central.
- Prepare la entrega de la misma manera, agrupando los billetes con la misma denominación, débitos y créditos agrupados, y todos ellos asegurados con el número de gaveta y el nombre del cajero, la fecha, la hora y el monto total. Es recomendable incluir los registros impresos de la caja registradora.

# Prevención de delitos a través del diseño ambiental (CPTED, por sus siglas en inglés)

## Prevención de delitos a través del diseño ambiental (CPTED)

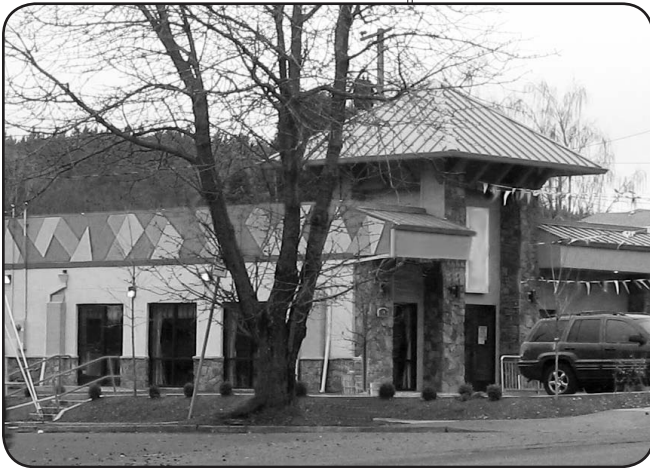
CPTED se define como “El diseño adecuado y el uso eficaz del ambiente construido que pueda traducirse en la reducción del temor a la delincuencia y de la incidencia de delitos, así como en la mejora de la calidad de vida”, Instituto Nacional de Prevención de Delitos (National Crime Prevention Institute o NCPI).

### Elementos clave de CPTED

#### Visibilidad natural

Es menos probable que se cometan delitos si los delincuentes consideran que es muy probable que se les esté observando.

- Mantenga los arbustos debidamente podados de modo que no obstruyan la vista de las ventanas y de las puertas.
- Poda las ramas de los árboles dejando un espacio libre de 4 a 6 pies del suelo.
- A lo largo de senderos, instale luces exteriores de bajo consumo eléctrico.
- A lo largo de los lados de los edificios, instale luces que detecten movimiento o fotosensibles.



*En esta foto, nótese las ventanas que dan hacia la propiedad, el uso de elementos de jardinería ornamental para establecer una distinción entre la propiedad pública y la privada, la visibilidad clara del área de la entrada, luces en todos los lados del edificio, pocos lugares que sirvan de escondite y el mantenimiento en general de la propiedad.*

#### Control del acceso natural

- Es menos probable que se cometan delitos si resulta difícil entrar para el delincuente o si las rutas de escape están obstruidas.
- Natural – Plantas espinosas, bermas, piedras, muros de retención, lechos de flores en el perímetro, arbustos y árboles bajos.
- Mecánico – Cercas con rejas con llave y puertas de centro macizo con cerrojos de pestillo.

#### Territorialidad

- Dé la impresión psicológica de que alguien se preocupa por la propiedad y que la defenderá.
- Emplee plantas o cercas para crear un borde y haga que la superficie del sendero sea distinta que la de la acera pública. Esto da a entender, visualmente, que la propiedad es privada y separada del derecho de paso público.

#### Apoyo de actividades

- Incremente y estimule la presencia de vecinos observadores de la ley para disminuir las oportunidades de delincuencia.
- Organice un grupo de vigilancia para negocios (*Business Watch*).
- Celebre *National Night Out* (noche nacional contra la delincuencia) con una fiesta en la cuadra.
- Organice fiestas de limpieza a nivel de vecindario.

#### Mantenimiento

- Asegúrese de que las luces exteriores funcionen.
- Reduzca al mínimo los conflictos entre la visibilidad y los elementos de jardinería ornamental a medida que crezcan las plantas, los arbustos y los árboles.

### CPTED para oficinas

- Procure que las ventanas y las puertas exteriores de la oficina sean visibles desde la calle y para los edificios aledaños. Los letreros y los carteles no deben ocupar más del 15% de la ventana.
- Instale y emplee luces en todas las puertas exteriores, las áreas comunes

y los pasadizos. Las luces deben iluminar toda el área de forma uniforme sin crear sombras o espacios oscuros.

- Ubique los baños de modo que puedan verse de las oficinas aledañas o, en el caso de una sola oficina, colóquelo cerca de la recepción.
- Emplee espejos convexos para poder ver mejor las áreas con puntos ciegos.
- Ubique las áreas de seguridad o la recepción en la entrada principal. Un mostrador o una pared a la altura de la rodilla con una reja ayudan a definir los espacios públicos y los privados.
- Cuando el personal de la oficina no esté en el área de la recepción, facilite un dispositivo de anuncio en la entrada de la oficina, tal como una campana o un timbre.
- Procure que los elevadores y las escaleras puedan verse claramente desde las puertas y ventanas.
- Demarque las entradas públicas a través de pasillos y letreros.
- Asegúrese de que los estacionamientos y los caminos para transeúntes estén bien iluminados. Cuantas más personas puedan ver el área de estacionamiento, mejor. Si ninguna de las ventanas da hacia el área de estacionamiento, considere instalar una cámara de seguridad que sea monitoreada desde la recepción.
- Asegúrese de que la altura de los arbustos pegados al edificio no sobrepase el alféizar de las ventanas.
- Sitúe los contenedores de basura de modo que sean visibles y evite crear puntos ciegos o escondites, o colóquelos en cercados seguros o garajes.

## CPTED para estacionamientos superficiales

- Ilumine los estacionamientos con luz suficiente. Procure que la luz sea uniforme para evitar que se creen áreas sombrías y oriente las luces a modo de evitar resplandores.
- Poda las ramas de los árboles hasta una altura de 6 pies como mínimo del suelo para evitar que sirvan de escondite.
- Mantenga los arbustos a una altura que no supere las 18 pulgadas.
- Asegure y coloque los contenedores de basura debajo de luces y en ángulos que impidan al máximo esconder algo o que alguien se esconda.
- Cuando sea posible, fuera del horario de atención, cierre los estacionamientos con una reja o con sillas.
- Disuada a los intrusos a través de rejas de barras de metal separadas (similar al hierro forjado) en todo el perímetro del estacionamiento.
- Cerque las zonas de entregas y la parte de atrás del los edificios que no tienen entradas para clientes para evitar que personas o vehículos se escondan allí.
- Coloque letreros en el estacionamiento que indiquen a qué empresa(s) está junto.
- Cuelgue las políticas de remolque.
- Si no es posible utilizar una cerca, emplee plantas en los bordes o una cerca baja para separar la acera pública de un espacio privado o semiprivado. La cerca no debe superar 18 pulgadas de alto para evitar que la personas se sienten encima, se recuesten en ella o se escondan detrás.
- Tenga presente que la basura regada, los receptáculos de basura repletos, las luces que no funcionan y los arbustos demasiado crecidos crean una atmósfera de que “todo se vale” y atrae comportamientos indeseados y actividades delictivas como grafiti, prostitución y relacionadas con las drogas. Un estacionamiento limpio y debidamente mantenido demuestra que al dueño sí le importa lo que sucede en su propiedad.

## Prevención de delitos a través del diseño ambiental (CPTED)

*En esta foto, nótese que las ventanas del edificio dan hacia el estacionamiento, el uso de elementos de jardinería ornamental para establecer una distinción entre la propiedad pública y la privada, una cerca que no afecta la visibilidad pero que limita el acceso al estacionamiento, pocos lugares donde esconderse y el mantenimiento en general del estacionamiento.*



## Control de llaves

## Prevención del hurto en tiendas

### Control de llaves

Cuando en una empresa, son varias las personas que manejan las llaves, éstas pueden extraviarse fácilmente. Si un empleado deja de trabajar para la empresa o si se toma a otro empleado, es imperativo contar con un sistema que garantice la seguridad de la empresa.

- De forma sistemática, guarde todas las llaves que no hayan sido asignadas en un mueble fuerte y con llave.
- Lleve un registro que muestre qué llave se le entregó a quién y cuándo fue devuelta, incluyendo el nombre de la persona, la fecha y la hora de modo que se sepa de inmediato quién tiene la llave de cerraduras determinadas.
- Restrinja las llaves de la oficina a las personas que realmente las necesiten.
- Elabore un código para cada cerradura y su llave que no sea obvio para la persona que encuentre la llave; grabe los códigos en las llaves.
- Cambie la cerradura de todas las puertas afectadas cuando al empleado se le despida con justificación o cuando el empleado que está dejando la empresa no entrega sus llaves de inmediato.
- Cada cierto tiempo, cambie las cerraduras de las puertas de áreas sensibles.
- Redacte una política que exija que se reporte de inmediato los extravíos o los robos de llaves.
- Cambie de inmediato la cerradura que corresponde a la llave extraviada o robada.
- Considere instalar un sistema de cerradura electrónica.

### Prevención del hurto en tiendas

#### Prácticas comunes

El primer punto clave en la prevención del hurto en tiendas es estar al tanto de las estrategias que se emplean para hurtar en las tiendas. Entre las prácticas comunes figuran:

- Ocultar los artículos robados debajo de las vestimentas, en coches de bebé (carrillas) y bolsas de compras. A menudo, se crea una distracción mientras se ocultan los artículos.
- Salir de la tienda con un artículo puesto, la modificación de prendas de vestir, decir ser un "cliente olvidado" o emplear un diario o un abrigo para cubrir un artículo.
- Representarse de forma fraudulenta para tratar de obtener un "reembolso en efectivo" por un artículo que se acaba de robar.
- Comprar un artículo y devolverlo con una bolsa vacía para robar un artículo idéntico y pedir un reembolso.
- Tomar osadamente un artículo y salir corriendo u ocultar en la palma de la mano un objeto pequeño e introducirlo en el bolsillo.

#### Prevención

- Haga contacto visual con los clientes. Una buena manera de hacerlo es saludándolos cuando entran al negocio; mírelos a los ojos y pregúnteles si puede ayudarles a encontrar algo en particular. Continúe con este contacto durante la visita.
- Coloque letreros que indiquen que los ladrones serán procesados ("*All Shoplifters will be Prosecuted*").
- Controle los probadores.
- Cambie la distribución de la tienda para mejorar la atención al cliente y restringir los hurtos.
- Eleve el área de los cajeros para que sea fácil ubicar al personal de ventas.
- Ilumine las áreas oscuras, teniendo cuidado de no crear sombras ni resplandores.
- Mantenga el piso de ventas ordenado.