

# Guía de Prevención del Delito para el Comercio

Trabajo desarrollado por la Comisión de Seguridad CNC

\*sobre la base de la metodología CPTED

---





## ÍNDICE

### Guía de Prevención del Delito para el Comercio

<b>1.</b>	Introducción CNC	<b>Pág. 3</b>
<b>2.</b>	Conceptos	<b>Pág. 4</b>
2.1.	Qué es CPTED	<b>Pág. 4</b>
2.2.	Cuáles son los principios de CPTED	<b>Pág. 4</b>
<b>3.</b>	Casos de aplicación práctica	<b>Pág. 5</b>
3.1.	¿Cómo se aplica el Ciclo de Proyecto CPTED?	<b>Pág. 5</b>
3.2.	Aplicación de CPTED en barrios comerciales	<b>Pág. 5</b>
3.3.	Casos de Aplicación	<b>Pág. 9</b>
<b>4.</b>	Recomendaciones para prevenir situaciones delictuales	<b>Pág. 14</b>
4.1.	Lista de chequeo CPTED	<b>Pág. 14</b>
<b>5.</b>	Contáctanos	<b>Pág. 15</b>
<b>6.</b>	Encuestas de autoevaluación	<b>Pág. 15</b>





## 1. INTRODUCCIÓN CNC

Es de público conocimiento la situación de inseguridad que ha estado impactando al comercio en los últimos años y, especialmente con mucha más fuerza desde el denominado estallido social el que, sumado a las particulares situaciones de desborde en materia de seguridad en las macro zonas del norte y del sur de nuestro país, han puesto a este sector en una situación de alta vulnerabilidad.

Para medir este impacto, desde la CNC realizamos semestralmente la encuesta de Victimización del Comercio, instrumento que busca determinar el nivel de victimización en los principales centros urbanos del país y analizar comparativamente los resultados con información histórica, conocer la incidencia de los principales actores delictivos, los niveles de denuncia e indagar en las medidas de seguridad utilizadas. A su vez, busca conocer la percepción de seguridad/inseguridad que tienen los establecimientos respecto de sus barrios y su satisfacción respecto de el manejo público frente a esta problemática.

Para más información sobre los resultados de la encuesta de victimización, los invitamos a visitar el siguiente link <https://www.cnc.cl/oci/estudios/victimizacion-del-comercio/>

Es en ese contexto que la Cámara Nacional de Comercio, Servicios y Turismo de Chile, a través de la Comisión de Seguridad y en cumplimiento de su mandato gremial, busca de manera permanente apoyar a sus socios para que implementen medidas a través de las cuales puedan tener mejores niveles de seguridad en sus establecimientos, ayudando de esa forma no solo a sus negocios sino a los consumidores y la sociedad en general.

Asumiendo que nunca existirán fuerzas policiales capaces de prevenir y abordar el tema delincriminal en un cien por ciento, tomar las medidas necesarias para prevenir la ocurrencia y profundidad de los delitos, es un camino que ayuda para limitar los impactos de la delincuencia. Claramente no los elimina, pero entrega instrumentos para prepararse mejor.

Con este propósito, el año 2021 la CNC y CPTED Región en Chile, capítulo oficial de la International CPTED Association (ICA) para la América Hispana, establecen una alianza estratégica para generar una propuesta de buenas prácticas en este tema.

Hoy ponemos a disposición de nuestros socios y de la comunidad en general, la Guía de Prevención del Delito para el Comercio, la que busca educar en la metodología CPTED (sigla para Crime Prevention Through Environmental Design en inglés o en español Prevención de la Delincuencia mediante el Diseño Ambiental), así como entregar recomendaciones prácticas que puedan ser implementadas en sus respectivos ámbitos comerciales con el fin de disminuir la delincuencia y la percepción de temor.



## 2. CONCEPTOS

### 2.1. Qué es CPTED

CPTED es la sigla para **Crime Prevention Through Environmental Design** en inglés o en español **Prevención de la Delincuencia mediante el Diseño Ambiental**. Esta guía es una metodología que data de hace más de 50 años, y que consiste en un conjunto de técnicas que buscan el logro de 3 objetivos:

- Reducir los delitos de oportunidad
- Reducir la percepción de inseguridad
- Aumentar la cohesión comunitaria

CPTED es una metodología viva que va en constante evolución iniciándose con CPTED de primera Generación (1960), Segunda Generación (2000) y actualmente se está iniciando CPTED de Tercera Generación (2019).

### 2.2. Cuáles son los principios de CPTED

Los principios de CPTED de primera generación son:

- **Vigilancia Natural**
- **Control Natural de Accesos**
- **Reforzamiento Territorial**
- **Mantenimiento**

Los principios de CPTED de Segunda Generación son:

- **Participación Comunitaria y cohesión social**

Los principios de CPTED de tercera generación son:

- **Autorrealización**
- **Sustentabilidad**
- **Salud Pública Física y Mental**



## 3. CASOS DE APLICACIÓN PRÁCTICA

### 3.1. ¿Cómo se aplica el Ciclo de Proyecto CPTED?

CPTED se aplica de acuerdo a un ciclo de proyecto que consta de 4 fases:

**Diagnóstico, Diseño, Implementación y Evaluación.**

Cada fase varía en tiempo y complejidad de acuerdo al caso de estudio ya que el enfoque de CPTED es casuístico.

- **Diagnóstico:** se analiza el problema socioambiental delictivo en un territorio específico juntando información primaria y secundaria. En esta etapa se establecen también los indicadores de evaluación ya sea de proceso, resultado o impacto.

El diagnóstico CPTED se realiza utilizando instrumentos de aplicación simple como son:

- Caminata exploratoria de seguridad
- Encuesta de Seguridad Urbana (ESU)
- Observación Directa
- la Nube de Sueños, actividad en la cual participan niños y por medio de dibujos ellos expresan su visión de la seguridad en el medio ambiente donde se encuentran.

La etapa de Diagnóstico busca lograr definir “El Problema CPTED”, vale decir la situación más importante y necesaria de resolver para aportar a la mejoría de la seguridad en la zona de intervención.

- **Diseño:** En procesos de asambleas comunitarias con los actores más relevantes del territorio se co-diseña un Plan Maestro de intervención CPTED. Dicho Plan Maestro considera el o los proyectos que se implementarían para mejorar las condiciones de seguridad.
- **Implementación:** Junto con las instituciones y actores del territorio se implementan las acciones del Plan Maestro ya sea de forma directa o indirecta.
- **Evaluación:** En la fase de evaluación se vuelve a medir y comparar los indicadores de la intervención.

### 3.2. Aplicación de CPTED en barrios comerciales

**Implementación de algunas estrategias.**

Las estrategias de implementación son acciones concretas que se pueden aplicar de manera simple y que se organizan de acuerdo con los principios CPTED.

## 1. Vigilancia Natural

Consiste en la capacidad de “Ver y Ser Visto” vale decir poder tener un adecuado control visual sobre el área de acción de la infraestructura comercial. La promoción de la Vigilancia Natural puede incluir:

*Campos visuales despejados.*

- **Buena práctica:** Ventanas despejadas, Iluminación interior y exterior pareja sin bolsones de oscuridad ni deslumbramiento. Ornamentación vegetal como maceteros, plantas u otros elementos verdes no impide la clara visión del entorno. Ubicados en lugares que no bloqueen el campo visual. Baños cuentan con algún tipo de vigilancia. Sistemas de video vigilancia adecuadamente instalados y operados, Cámaras no están bloqueadas por elementos que obstruyen el campo visual, se cuenta con protocolos claros para el uso de dichos equipos, como también con protocolos de acción frente a la presencia de algún hecho delictual.
- **Mala práctica:** Presencia de elementos que impiden buen control visual sobre las áreas más sensibles del establecimiento comercial. Ejemplo, ventanas con publicidad, bloquear la visual sobre puntos de acceso, bloqueo sobre áreas donde se maneja valores (caja de pago por ej.). rótulos publicitarios u otros elementos similares que creen espacios “Ciegos” vale decir donde no hay ningún tipo de control visual.

### **Buena práctica:**

Campos visuales despejados. No se observan elementos que bloqueen la visión en todo el perímetro.



### **Mala práctica:**

Ventana obstruidas impiden un campo visual despejado que genere una relación visual con el exterior.



## 2. Control Natural de Accesos

Los accesos son puntos clave en una instalación comercial, ya que son espacios de entrada y salida de personas con diferentes propósitos. CPTED promueve el llamado “Control Natural de Accesos”, vale decir los accesos puedan ser vigilados no solo por un guardia o un sistema de vigilancia tecnológico.

- **Buenas prácticas:** Los empleados del establecimiento pueden tener desde sus puestos de trabajo un control visual sobre los accesos. El Control Natural de Accesos va muy de la mano con la Vigilancia Natural, ambos criterios CPTED se relacionan entre sí y crean sinergia entre ellos.

Sistemas tecnológicos de vigilancia bien orientado a los accesos, operado por personal capacitado, monitoreo constante, adecuado almacenamiento de videos de registro. Ubicación adecuada que permiten la visión de puntos difíciles de observar.

- **Mala práctica:** Nadie controla ni vigila accesos, Accesos no están claramente definidos, sistemas tecnológicos mal ubicados, sin personal capacitado para operar o monitorear, cámaras bloqueadas.

**Buena práctica:**

Acceso claramente definido. Campos visuales despejados. Personal del establecimiento tiene control visual sobre el acceso.



**Mala práctica:**

Acceso completamente bloqueado, sin control visual.



### 3. Reforzamiento Territorial

Este concepto está referido al acto de claramente definir y “marcar” el territorio de un espacio comercial. Detrás de este concepto CPTED está la idea de dejar claramente definido que ese territorio pertenece a alguien, no es “tierra de nadie”.

- **Buena práctica:** Establecimiento cuenta con rótulos, señalética, logotipos, nombres identificatorios, diversas áreas de uso (clientes, empleados, circulación, carga y descarga,) perfectamente definidas. Marcas en el piso, uso de diferentes colores o materiales, por ejemplo, pueden ser formas de ir creando reforzamiento territorial.
- **Mala práctica:** Establecimiento comercial no cuenta con elementos identificatorios, no hay señalética que oriente al cliente.

**Buena práctica:**

Rotulación clara, define identidad del establecimiento comercial, pero no interfiere con campos visuales.



**Mala práctica:**

Ausencia total de rotulación. Nada da identidad o carácter al establecimiento comercial.



**4. Mantenimiento**

El adecuado mantenimiento de una instalación comercial es fundamental en el marco de las estrategias CPTED. La falta de mantenimiento, orden y limpieza está enviando una señal que dice, “Aquí no hay nadie a cargo”, “a nadie le importa lo que pase”. Falta de mantenimiento es una señal que claramente invita a los potenciales delincuentes a actuar con más confianza.

- **Buena práctica:** Presencia de receptáculos para basura, establecimiento luce limpio, mobiliario, iluminación e infraestructura del establecimiento en buen estado, pinturas, pisos, puertas, ventanas, servicios higiénicos. Administradores de locales comerciales se ponen de acuerdo y crean programa de mantenimiento de áreas comunes. Una “minga” de limpieza.
- **Mala práctica:** Suciedad presente, no hay receptáculos para basura, mobiliario, rótulos en mal estado, iluminación defectuosa, infraestructura en mal estado (pinturas, pavimentos, puertas, ventanas, por ejemplo). No existe un plan de mantenimiento.

**Buena práctica:**

Espacio para comercio urbano, se observa limpio y cuidado



**Mala práctica:**

Rotulación destinada a la orientación del peatón para el uso de establecimientos comerciales se encuentra vandalizada. Se observa falta de presencia de la autoridad.



## 3.3. Casos de Aplicación

- **Caso Mall Plaza Oeste y Vespucio**

Trabajo realizado en el año 2011 por especial encargo de Mall Plaza.

Los grandes hitos logrados en las cuatro fases fueron:



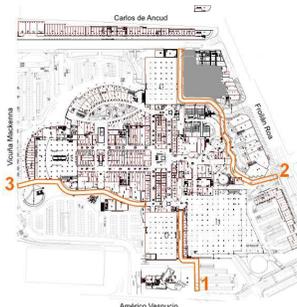
### Diagnóstico:

Se detectan Rutas Peatonales desde el metro, donde se incrementan los hurtos y la percepción de inseguridad.



### Diseño:

De acuerdo a la propuesta inicial de **Rutas Seguras** propuesta por PBK Consulting a Mall Plaza Vespucio, en el Informe de Diagnóstico, el Mall decide la realización de la primera Ruta Segura marcada en el mapa con color rojo. Esta conecta la estación del Metro Línea 4 por Américo Vespucio hacia la entrada del Mall en la salida de Ripley.



### Implementación:

La Ruta debe estar demarcada con un material similar al porcelanato y de algún color fácilmente reconocible por el peatón. La materialidad de la Ruta Segura no debe diferir de un espacio a otro; debiera recorrer todo el perímetro del Mall y ser reconocible por los peatones.

### Evaluación:

Se vuelve a realizar la encuesta CPTED de percepción de temor realizada en la fase de diagnóstico. Se detecta una disminución de un 40% en la percepción de temor y una reducción de un 10% en los hurtos.

Link a la carpeta con la presentación del proyecto:

<https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2022/03/Caso-Oeste-Vespucio.pdf>

- **Caso Meiggs**

Trabajo realizado en el año 2008 por especial encargo de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Los grandes hitos logrados en las cuatro fases fueron:



**Diagnóstico:**

El Barrio Meiggs pertenece a la Comuna de Santiago, conocida como la “Puerta de Entrada a la Ciudad”. Esta comuna corresponde al centro histórico de la ciudad de Santiago de Chile y en ella se encuentran los principales organismos del Estado. Popularmente es conocida como Santiago Centro.

Población estimada al 2010 es de 237.369 habitantes.

El Barrio Meiggs está situado entre las avenidas Blanco Encalada y O’Higgins a la altura del 2400 (Metro República); sin embargo, este movimiento también ha atraído algunos problemas, como la ocurrencia de actos delictuales, especialmente hurtos.

El impacto negativo más importante es el deterioro de los pavimentos de las calles cercanas a los terminales, debido a que estas no fueron construidas anticipando el alto tonelaje de los buses, ni en al alto tráfico que sufrirían.



**Diseño:**

Como “**Lugar Trampa**” se observa en la foto de la izquierda la parada del Transantiago en el eje Alameda más arriba de la calle Meiggs. Se da una situación muy vulnerable ya que el paradero está más alto que la acera peatonal. Se genera un cono de sombra por el mismo paradero por lo que además de ser un espacio tipo “**Predictor de Movimiento**” óptimo para el delito de oportunidad debe reforzarse la iluminación, tornarla pareja ya que se genera un efecto cebra en el suelo.



**Implementación:**

Instalación de Caseta de Vigilancia Municipal tipo Piloto.

Conformación de una mesa de trabajo en Seguridad ampliada entre el Municipio de Santiago y Estación Central.

**Evaluación:**

En esta intervención la SPD no evaluó posteriormente.

---

Link a la carpeta con la presentación del proyecto:

<https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2022/03/Caso-Meiggs.pdf>

- **Caso Antofagasta**

Trabajo realizado en el año 2008 por especial encargo de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Los grandes hitos logrados en las cuatro fases fueron:



**Diagnóstico:**

**Antecedentes Históricos**

El Barrio comercial de Antofagasta pertenece a la ciudad capital de Antofagasta (II Región). Esta ciudad es conocida como la capital de la minería, ya que pertenece a la región minera por excelencia del país. Población estimada al 2010 es de 401.109 habitantes.

A mediados de los años 90 se instalan las grandes cadenas comerciales más importantes del país, atraídas principalmente por el alto poder adquisitivo que poseen los trabajadores asociados al rubro minero de la región.

El año 2006 se instala el Mall Plaza Antofagasta extendiendo el área comercial al borde costero.

- **Hurto** es el tipo de delito más denunciado con una variación porcentual de 5,1%.
- **Robos con fuerza** ha tenido una variación porcentual explosiva en el año 2009-2010 con un 273%.
- **Robo de vehículos motorizados** ha tenido un crecimiento en la comuna de Antofagasta de 25,6%.



**Diseño:**

En el centro de Antofagasta se realizó un recorrido por el Barrio Rojo con el Intendente, el Gobernador, funcionarios municipales, y el equipo de PBK Consulting que contó con la participación experta del consultor Sr. Robert Stephens.



**Implementación:**

**Mejor distribución de Elementos en el Espacio Público**

Todos los elementos de infraestructura pública (luminarias, arboles, patrones de pavimento) establecen los espacios públicos y privados deseables.

El mecanismo de vigilancia natural no funcionará correctamente si el espacio de terraza del café no está claramente definido y protegido de posibles intrusiones de peatones del Paseo Peatonal central.

**Evaluación**

En esta intervención la SPD no evaluó posteriormente.

Link a la carpeta con la presentación del proyecto:

<https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2022/03/Caso-Antofagasta.pdf>

- **Caso Valdivia**

Trabajo realizado el año 2014 por especial encargo del Ministerio de Economía.



**Diagnóstico:** Barrio Esmeralda, Valdivia

**Diagnóstico de la situación del barrio comercial**

Esta información ha sido levantada y elaborada por el gestor local de barrio Esmeralda, María Ignacia Polanco, siendo posible destacar los siguientes aspectos:

- **Problemas de Infraestructura y entorno**
  - Iluminación: barrio es oscuro.
  - Falta de espacio para estacionamientos (proveedores y clientes)
  - Seguridad: falta más patrullaje y prevención (cercanía del Plan Cuadrante)
  - Falta de bancos y lugares para sentarse
- **Problemas de mantenimiento y gestión**
  - Retiro de basura: regularidad, horario, congestión asociada, perros
  - Reciclaje (contenedores)
  - Cámaras de vigilancia
  - Concentración de actividades alrededor de la plaza.
- **Problemas de relaciones**
  - Relación con los residentes
  - No se trabaja asociativamente como Barrio Esmeralda
  - Escasez de información sobre proyectos e iniciativas a desarrollar en el barrio.

**Ideas/ oportunidades del barrio**

- **Hacerlo más ordenado y atractivo** (iluminación y cableado, basureros, plantas, asientos)
- **“Darle vida al barrio”**: desarrollar actividades (adecuadas al barrio) permanentemente, aprovechando el espacio.
- Posicionarlo como **“barrio sustentable”** (sello y reducción de costos)
- **Desarrollar negocios conjuntos** (negociar con marcas, convenios de reciclaje)
- **Paseo peatonal**



**Diseño:**

Se observa en el dibujo la relevancia de la calle curva en el barrio comercial, con buena iluminación, bancas para sentarse y una plaza con vegetación muy cuidada.



**Implementación:**

Existen locales comerciales muy atractivos en el barrio Esmeralda que dan una oferta gastronómica de calidad lo que atrae a muchos clientes al sector.

**Evaluación**

En esta intervención el Ministerio de Economía no evaluó posteriormente.

Link a la carpeta con la presentación del proyecto:

<https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2022/03/Caso-Valdivia.pdf>

- **Caso Internacional Canadá, Ciudad de Toronto.**

Trabajo realizado el año 2017 por especial encargo del Instituto RHI de Estados Unidos.

Los grandes hitos logrados en las cuatro fases fueron:



**Diagnóstico:**

El equipo detectó una alta percepción de inseguridad al acoso sexual en mujeres que usaban baños, de restaurantes en distrito nocturno.



**Diseño:**

Se propusieron reformas de luminarias en el espacio público y mejor capacitación de guardias a la entrada de bares y restaurantes para la seguridad de mujeres en baños, entre otras medidas.



**Implementación:**

Se implementaron por la autoridad municipal de la ciudad de Toronto en 2019.

**Evaluación**

La evaluación mostró un descenso en la percepción de temor de las mujeres en un 40%.

---

Link a la carpeta con la presentación del proyecto:

<https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2022/03/Caso-Toronto.pdf>

**\*Todos los casos fueron realizados por equipo de PBK Consultores, líderes en la aplicación de CPTED en la América Hispana con base en Chile.**



## 4. RECOMENDACIONES PARA PREVENIR SITUACIONES DELICTUALES

### 4.1. Lista de chequeo CPTED

Te invitamos a realizar este ejercicio práctico:



#### Vigilancia Natural

- ✓ Generar amplios campos visuales en el entorno comercial evitando lugares trampa.
- ✓ Instalar iluminación peatonal apropiada en entornos comerciales.
- ✓ Evitar publicidad en calle a la altura visual para evitar obstrucción de campos visuales.



#### Control Natural de Accesos

- ✓ Generar una clara demarcación espacial del acceso a un barrio comercial.
- ✓ Iluminar apropiadamente los accesos al barrio comercial.
- ✓ Señalizar correctamente y nítidamente los accesos a un barrio comercial.



#### Reforzamiento Territorial

- ✓ Reforzar con estrategias de diseño la identidad clara del barrio comercial.
- ✓ Destacar la identidad de cada uno de los locales presentes en el barrio comercial.
- ✓ Reforzar la identidad del municipio presente en el barrio comercial.



#### Mantenimiento

- ✓ Limpiar de basura permanentemente el barrio comercial.
- ✓ Remover cualquier tipo de vandalismo presente en el barrio comercial cada vez que aparezca.
- ✓ Generar educación de separación de basura y reciclaje en los locatarios del barrio comercial.



#### Participación Comunitaria

- ✓ Crear una mesa interdisciplinaria del barrio comercial con todos los actores involucrados para planear una estrategia de CPTED.
- ✓ Aplicar periódicamente encuesta de Percepción de Temor, Marcha Exploratoria de Seguridad, entre otras, con la comunidad del barrio comercial.
- ✓ Generar actividades de gestión de la mesa CPTED del barrio comercial de forma periódica para generar cohesión en el equipo de trabajo.



## 5. CONTÁCTANOS

Si tienes cualquier duda o sugerencia puedes contactarte con:

Nicole Kuppenheim  
Ejecutiva Comisión de Seguridad CNC  
[nkuppenheim@cnc.cl](mailto:nkuppenheim@cnc.cl)



## 6. ENCUESTAS DE AUTOEVALUACIÓN

### 1. Cuestionario de percepción de inseguridad ©

Autor: Dr. Macarena Rau Vargas

Link a la encuesta:

<https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2022/03/Percepcion-de-Temor.pdf>

### 2. Cuestionario Marcha Exploratoria de Seguridad

Autor: Dr. Macarena Rau Vargas

Link a la encuesta:

<https://www.cnc.cl/wp-content/uploads/2022/03/Marcha-Exploratoria-de-Seguridad-1.pdf>

# Guía de Prevención del Delito para el Comercio

Trabajo desarrollado por la Comisión de Seguridad CNC

\*sobre la base de la metodología CPTED

---

## Autores

Dr. Macarena Rau Vargas, *presidenta International CPTED Association (ICA)*

Carlos Gutiérrez Vera, *director International CPTED Association (ICA)*

Olga González del Riego, *directora Corporación CPTED Región-ICA Chapter*

