



**SEGURIDAD DELICTIVA  
EN ESTACIONES DE SERVICIO  
PLAN DE TRABAJO 2021**

**AMENA**

# ETAPAS DEL PLAN DE TRABAJO



. Análisis de situación de contexto.  
. Decisión de AMENA de involucrarse en el tema.

- ✓ Ante el incremento de hechos delictivos se mantienen reuniones con el Ministerio de Seguridad de la provincia para diagramar acciones en conjunto.
- ✓ Se coordina mayor presencia policial en las EESS
- ✓ Se procede a donar desde AMENA cámaras tipo “domo” vinculadas con el sistema de monitoreo de la provincia, para ser colocadas en inmediaciones de EESS.
- ✓ Se realiza reuniones periódicas con autoridades de la fuerza policial de la provincia.

## Relevamiento de aspectos de seguridad en las EESS



**Periodo Analizado:** Entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019.



**Trabajo de campo realizado por:** personal policial en actividad y retiro



**Metodología:** Cuantitativa (se utilizó la herramienta de encuesta cerrada)



**Muestra:** 116 estaciones de servicio de la provincia (55%)

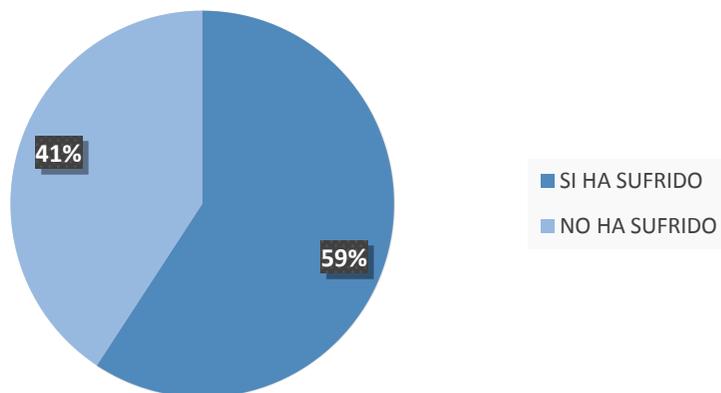
### *Algunos de los aspectos relevados:*

- ✓ Cantidad de hechos que tuvieron las estaciones por departamento
- ✓ Tipo de incidente
- ✓ Incidentes por horario
- ✓ Rangos horarios de mayor vulnerabilidad
- ✓ Procesos y sistemas de seguridad existentes en las EESS
- ✓ Respuesta de la policía
- ✓ Relación existente con las fuerzas de seguridad
- ✓ Realización de denuncia policial ante hechos delictivos

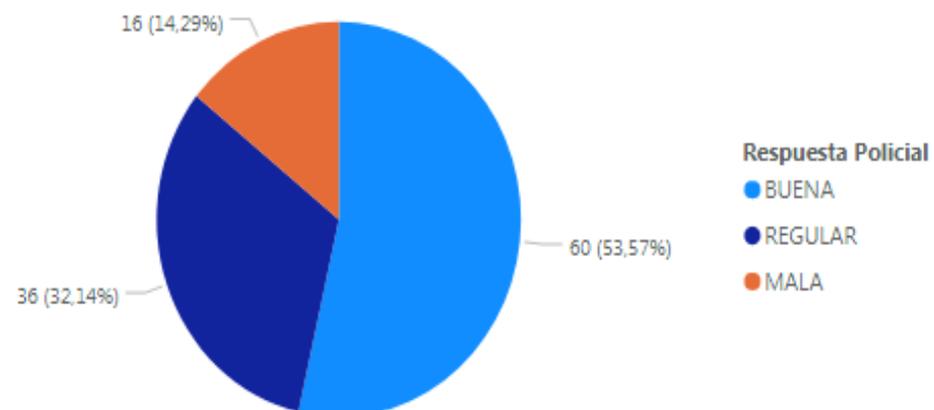


**Entrevistados:** Encargados de turno y/o Propietarios

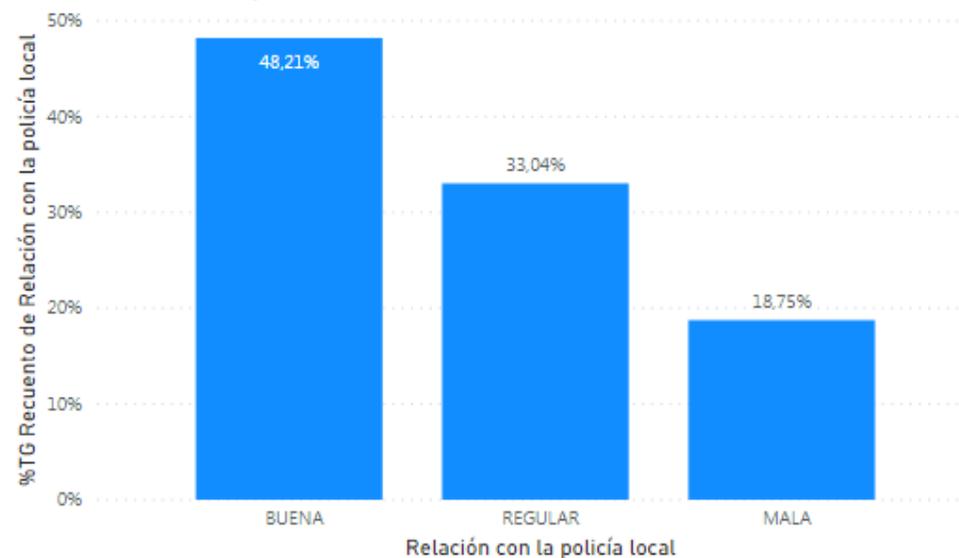
## HECHOS DE INSEGURIDAD



## Respuesta Policial



## %TG Relación con la policía local



- ✓ Involucramiento de grupos de interés:
  - *EESS*
  - *Petroleras*
  - *Gremio*

- ✓ El 22 de abril de 2020 AMENA presenta a los responsables de la seguridad patrimonial de las empresas YPF, AXION y SHELL los resultados en detalle del relevamiento realizado.
- ✓ Se define trabajar conjuntamente en un plan de acción a corto plazo que pueda aplicarse en 2020.
- ✓ Cada responsable de las petroleras presentan sus recomendaciones en seguridad delictiva.
- ✓ Coordinado por AMENA, AXION, SHELL e YPF capacitaron a dueños, encargados y trabajadores de las Estaciones de Servicio de la provincia sobre sus recomendaciones de acción de seguridad delictiva (cada uno a su bandera, YPF también a las blancas).
- ✓ AMENA se compromete a elaborar durante el 2020 un compendio de recomendaciones sobre modo de actuación ante la seguridad delictiva para EESS (protocolo), con el respaldo de las empresas petroleras mencionadas



### SEGURIDAD PATRIMONIAL



Celso Guillermo Echenique  
Líder Seguridad Patrimonial Cors  
cechenique@pan-Energy.com

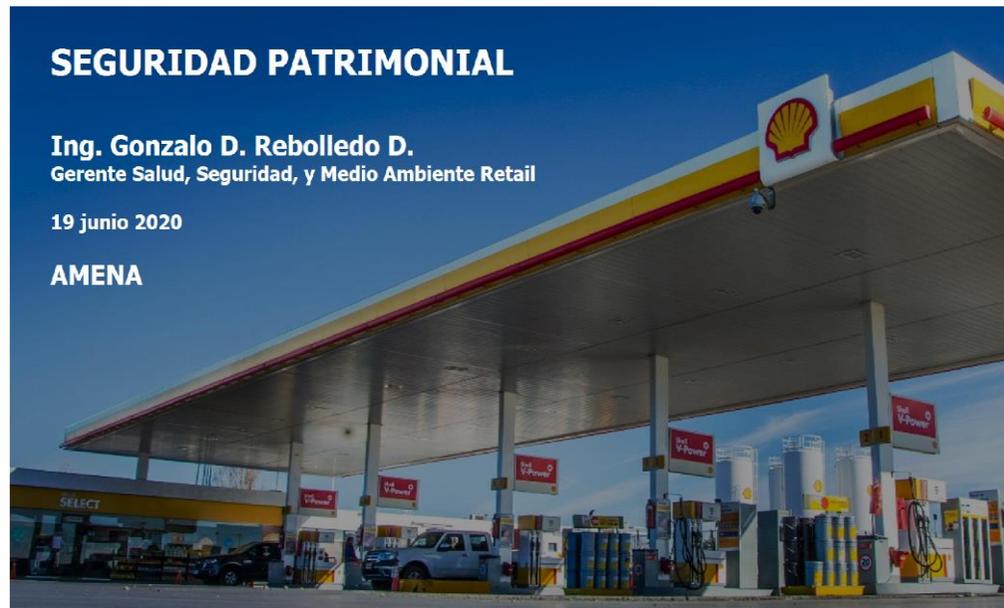
Julio 2020

### SEGURIDAD PATRIMONIAL

Ing. Gonzalo D. Rebolledo D.  
Gerente Salud, Seguridad, y Medio Ambiente Retail

19 junio 2020

AMENA



### Seguridad en Estaciones de Servicio

Agosto 2020

TRANSFORMAMOS  
A TRAVÉS DE LA  
VIDAS ENERGÍA

YPF

Clasificación YPF: No Confidencial

- ✓ Elaboración de protocolo de seguridad.
- ✓ Capacitación al personal / facilitadores de EESS

- ✓ Se incorporan al staff de asesores de AMENA a los profesionales en la materia CR Silvio Tejerina y Ernesto Gómez, con el objetivo de darle continuidad y actualización permanente al proyecto.
- ✓ Se elabora protocolo de seguridad con recomendaciones de los distintos grupos de interés (petroleras, gremio, EESS), para trabajar en la prevención del delito y, en la cultura de la autoprotección, y en la actuación ante delitos acontecidos.
- ✓ Se presenta el protocolo al gremio y al Ministerio de Seguridad de la provincia, quién agrega recomendaciones y avala el protocolo final.
- ✓ Se capacita a “facilitadores” (encargados, dueños, etc.) de las EESS sobre el protocolo.
- ✓ Se distribuye el protocolo de recomendaciones en las EESS.

# PREVENCIÓN de DELITOS en ESTACIONES



## ASPECTOS GENERALES A CONSIDERAR



Establecer un **responsable de cumplimiento** de las acciones preventivas  
Deberá conocer su responsabilidad  
Toda la estación debe conocer quién es el responsable



Eliminar plantas, carteles, etc que obstaculicen la visibilidad



Verificar que no existan situaciones anormales



La **iluminación** debe ser suficiente, estar en correcto estado y funcionamiento



Mantener cerrados los espacios en desuso (como patios internos).



Colocar **señalética preventiva** visible y clara



Poseer sistema de cámaras de seguridad con grabado (mínimo 30 días).



Mantener el equipo de grabación resguardado, con acceso restringido.



**Controlar** periódicamente el estado del sistema de cámaras de seguridad



Las cámaras deben abarcar el acceso a sector baños, entrada, permanencia y salida del público / vehículos.



En caso de poseer guardia de seguridad, tener bien definido el alcance de su accionar.

## PREVENCIÓN de DELITOS en ESTACIONES



Verificar periódicamente estado de puertas, seteo de alarmas y pulsadores.



Tener definido y controlado el proceso de apertura de puerta de los baños.



Establecer límite de manejo de efectivo: límite de efectivo en billetera, conteo y depósito en forma segura



Fijar procedimiento de movimientos de dinero sin rutina fija, cambiando días, horarios, recorridos y personas



Contar con procedimiento claro y preciso de cambio de turno, apertura y cierre de caja.



Implementar, de ser posible, ventanilla de pago nocturno.



Fomentar vínculo frecuente entre el personal y la policía de la zona



Acordar con el comisario local la estación como punto de recorrida habitual de la policía.



Verificar que el personal conozca y de cumplimiento a las recomendaciones de seguridad delictiva.

# PREVENCIÓN de DELITOS en ESTACIONES



## RECOMENDACIONES PARA EL PERSONAL

-  Dejar los **elementos personales** (llaves de autos, celulares, etc.) en un lugar de **resguardo**, fuera de la playa.
-  Cumplir en todo momento con el **limite de efectivo definido en billetería**.
-  Vincularse con los **efectivos de la policía** que visitan la estación de servicio.
-  Reconocer el **entorno de trabajo** (disposición de elementos en el lugar, utilización de espacios, etc.)
-  Corroborar que las **vitrinas de exhibición de tienda, playa, etc** permanezcan **cerrados con llave**.
-  Alertar a su superior sobre **elementos con riesgo de robo**.
-  Informar al responsable de seguridad sobre **zonas con vista bloqueada, mal iluminadas, luminarias sin funcionar, cámaras sucias, etc.**
-  Mantener su **espacio de trabajo dentro del rango de captura de las cámaras**.
-  Alertar al responsable sobre **movimientos sospechosos en el entorno**.
-  Ser **cauto con motos o automóviles que eligen posiciones de carga alejadas**.

**AMENA**  
Te cuida!

Recomendaciones sobre  
**SEGURIDAD DELICTIVA**  
en Estaciones de Servicio

# ACTUACIÓN DURANTE UN DELITO en la ESTACIÓN



Prepararse para sufrir un hecho delictivo. Capacitación constantemente en el modo de actuación ante delitos.



Procurar mantener la calma en todo momento.



Nunca intentar desarmar, detener, ni perseguir al delincuente (policía no reacción).



Darle al delincuente lo que pide, sin dudar ni emitir comentarios. Mientras más rápido se retire el delincuente, menor es el riesgo de daños.



Evitar en todo momento contacto visual y movimientos repentinos.



Tener las manos siempre a la vista del delincuente.



En caso de tiroteo arrojarse al suelo.



Tratar de memorizar datos que puedan servir a la policía (descripción, vestimenta, vehículo, patente, etc.)

# ACTUACIÓN PRODUCIDO EL DELITO en la ESTACIÓN



Llamar al 911 lo más rápido posible.



Denunciar formalmente siempre todos los delitos o intentos de robos.



Una vez contactada la policía, activar algún otro mecanismo de actuación con el que se cuente (ej. Botón de pánico, alarma, etc).



Una vez recuperada la calma, analizar en equipo y aprender de cada robo.



Priorizar siempre el bienestar físico y psicológico de los empleados y clientes.



Realizar seguimiento de la salud de los empleados y posibles clientes involucrados.



No viralizar fotos y/o filmaciones del delito.

- ✓ Relevamientos e informes preventivos.
- ✓ Visitas capacitación protocolo.
- ✓ Implementación red de “Estaciones de Servicio en alerta”

- ✓ Se realizan relevamientos en terreno para trabajar e la prevención de delitos. Se presenta al responsable de la EESS informe con problemas detectados, riesgos asociados y recomendaciones.
- ✓ Se vincula al propietario o a quién designe este con las autoridades policiales de la zona, a fin de generar vínculo que contribuya a la eficiencia.
- ✓ Se capacita al personal sobre el protocolo de seguridad delictiva.
- ✓ Se implementa red de WS “Estaciones de Servicio en Alerta” (en proceso de implementación), la cual es para informar cualquier delito (previo llamado al 911) o sospecha. La misma es coordinada por los asesores en seguridad 7x24, quienes asesoran, informan hechos a la red y de ser necesario acuden personalmente.

¡ MUCHAS GRACIAS !



📍 25 de Mayo 1124 - Ciudad, Mza (5500) 📞 (0261) 4259359

🌐 [www.amena.org.ar](http://www.amena.org.ar) 📱 @amena.org.ar

📷 [amina\\_mza](https://www.instagram.com/amina_mza)