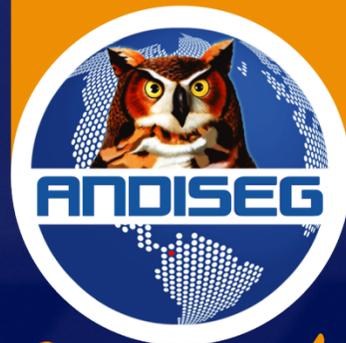


# CAPACITACION MES DE JULIO

- CASUÍSTICA Y PREVENCIÓN DEL DELITO
- ELABORACIÓN DE INFORMES Y MANEJO DE MINUTAS
- SELLOS DE ALTA SEGURIDAD, CONTROLES DE ACCESO FÍSICO Y TRAZABILIDAD DE LA CARGA
- DECRETO 3222
- MODALIDADES DELICTIVAS EN CENTRO COMERCIALES
- CADENA DE CUSTODIA
- OPERACIONES EN ALMACENES RETAIL
- USO PROPORCIONAL DE LA FUERZA
- MODALIDADES DELICTIVAS EN CENTRO COMERCIALES
- COVID 19

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# CASUÍSTICA Y PREVENCIÓN DEL DELITO



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# CASUÍSTICA EN SEGURIDAD

La casuística es el razonamiento basado en casos, además de ser un conjunto de los diversos casos particulares que se pueden prever en una determinada materia.

La casuística consiste entonces en recurrir a casos reales para analizar, discutir y tomar decisiones para mejorar los procedimientos en Seguridad.

La técnica de estudio de caso estimula la creatividad, a la vez que desarrolla las habilidades para el pensamiento crítico, la toma de decisiones, la búsqueda de alternativas y la optimización de las operaciones de Seguridad. La casuística permite desarrollar habilidades de pensamiento como: Análisis, Síntesis y Evaluación



# CASUÍSTICA EN SEGURIDAD

Los profesionales en seguridad a partir de un caso pueden:

1. Analizar un problema
2. Determinar un método de análisis
3. Adquirir habilidades para planificar alternativas
4. Tomar decisiones

El estudio de un caso no implica proporcionar la solución a determinada situación si no que actúa como detonante para la búsqueda de alternativas que apunten a la correcta toma de decisiones.



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# CASUÍSTICA EN SEGURIDAD

Los casos de resolución de problemas: El objetivo se centra en la toma de decisiones que requiere la resolución de problemas planteados en la situación.

Dentro de este tipo de casos se considera:

1. Los casos centrados en el análisis crítico de toma de decisiones - se emite un juicio crítico sobre decisiones tomadas en determinados problemas.
2. Los casos centrados en generar propuesta de toma de decisiones - Aquí se toman las decisiones mas adecuadas.
3. Los casos centrados en la simulación. En este tipo de casos se pretende que los profesionales en seguridad se involucren el hecho planteado, participen activamente y simulen la situación



# CASUÍSTICA EN SEGURIDAD

## **AUTENTICIDAD**

Seleccionar una situación correcta basada en la realidad.

## **URGENCIA DE LA SITUACIÓN**

Que conduzca a un diagnóstico o a una decisión.

## **ORIENTACIÓN PEDAGÓGICA**

Proporciona información de dominio de conocimiento.

## **TOTALIDAD**

La situación planteada debe incluir toda la información necesaria y todos los hechos disponibles para su análisis y resolución.

DESDE  
1971

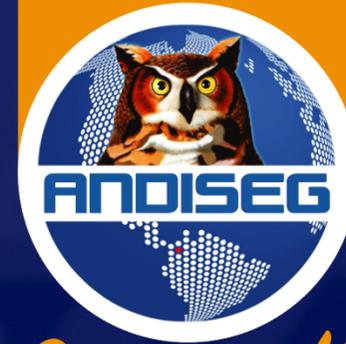


*Cerca de ti*

# CONCLUSIONES

1. El profesional de seguridad debe tener la capacidad de ver los posibles eventos negativos que en el futuro podrían causarnos pérdidas.
2. No podríamos tomar medidas preventivas ni conseguiríamos diseñar estrategias de acciones tendientes a evitar pérdidas o minimizar sus consecuencias.
3. La casuística nos da la oportunidad de aprender del error ajeno que la mayoría de veces es humano.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

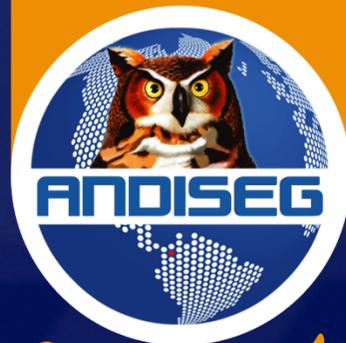
# PREVENCIÓN DEL DELITO

**VER FOLLETO**

[http://201.175.23.5/cursos/un\\_hogar/contenido/fasciculos/epv13/epv13\\_06.htm](http://201.175.23.5/cursos/un_hogar/contenido/fasciculos/epv13/epv13_06.htm)



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# MANEJO DE MINUTAS REDACCIÓN DE INFORMES



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# MANEJO DE MINUTAS REDACCIÓN DE INFORMES

El libro de MINUTA será llevado, en lo que a su confección y registro de Información se refiere, por el vigilante encargado del turno, cuando lo haya por la magnitud del objetivo a cubrir, y en la última instancia por el vigilante que preste el servicio, sea el objetivo que fuere.

RECUERDA QUE: LA MINUTA DEBE ESTAR FOLIADA Y FIRMADA, EN ELLA SE DEBEN DEPOSITAR  
TODAS LAS NOVEDADES



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# EN LA MINUTA SE ANOTA



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# TIPOS DE INFORMES

**ORAL:** Versión verbal de los hechos o acontecimientos sucedidos o por suceder.

**ESCRITO:** Descripción por medio de bitácoras, registro asentados en bases y hachos.



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# CUALIDADES DE INFORMES

## OPORTUNO

Que sea cercano al tiempo en que ocurren los hechos.

## PRECISO

Que informe solamente los hechos.

## CONCISO

Que utilice únicamente las palabras indispensables.

## CLARO

Que se entienda lo que se quiere decir.

## CABAL

Que responda los interrogantes básicos.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

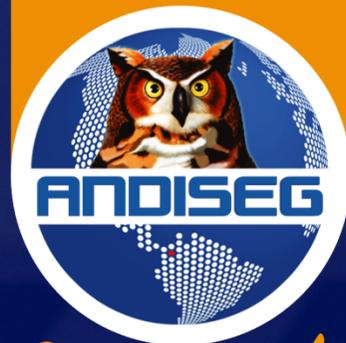
# TIPOS DE INFORMES

**ORAL:** Versión verbal de los hechos o acontecimientos sucedidos o por suceder.

**ESCRITO:** Descripción por medio de bitácoras, registro asentados en bases y hachos.



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# DECRETO 3222 DE 2002



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# DECRETO 3222

"Por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el Decreto-ley 356 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones".



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# ARTICULO 1°

Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana. A partir de la fecha de expedición del presente decreto, créanse las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, conformadas por las personas, empresas y servicios descritos en el artículo 4º del Decreto-ley 356 de 1994.



**Se entiende por Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana el conjunto de actividades organizadas, canalizadas y lideradas por la Policía Nacional, con la finalidad de captar información sobre hechos, delitos o conductas que afecten o puedan afectar la tranquilidad y seguridad, aprovechando los recursos técnicos y humanos que poseen las personas naturales o jurídicas que prestan los servicios de vigilancia y seguridad privada.**

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# ARTICULO 4°

## Campo de Aplicación.

- Los servicios de vigilancia y seguridad privada con armas de fuego o con cualquier otro medio humano, animal, tecnológico o material.
- Los servicios de transporte de valores.
- Los servicios de vigilancia y seguridad de empresas u organizaciones empresariales, públicas o privadas.
- Los servicios comunitarios de vigilancia y seguridad privada.
- Los servicios de capacitación y entrenamiento en vigilancia y seguridad privada.
- Los servicios de asesoría, consultoría e investigación en seguridad.
- La fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para vigilancia y seguridad privada.
- Utilización de blindajes para vigilancia y seguridad privada.



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

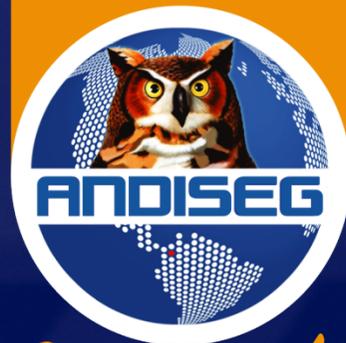
# CANALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN ENTRE LA SEGURIDAD PRIVADA Y LAS AUTORIDADES

Las Redes de Apoyo y Seguridad Ciudadana tienen como objeto principal la obtención y canalización de información ágil, veraz y oportuna que permita prevenir, evitar y disminuir la realización de hechos punibles, en especial los relacionados con el terrorismo.

## **Entrega de información.**

Las personas, empresas y servicios de vigilancia y seguridad privada tendrán el deber de designar uno o más coordinadores responsables de suministrar a la Policía Nacional, de manera inmediata, la información relacionada con hechos que puedan perturbar la tranquilidad y seguridad, así como los medios técnicos que permitan la prevención de los mismos.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# MODALIDADES DELICTIVAS EN CENTROS COMERCIALES



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# SEGURIDAD COMERCIAL

**Comprende la prevención y el manejo de situaciones de riesgo en las operaciones efectuadas por los comerciantes entre si y sus clientes y a los actos de comercio sin tener en cuenta quienes intervienen en ella.**



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# *TRIANGULO DEL DELITO*





# PERFIL DE RIESGO

**Es necesario realizar estudios de confiabilidad teniendo en cuenta:**

- **Capacidad para realizar daño**
- **Conocimiento de la organización**
- **Nivel de acceso a la mercancía, documentos, recursos y procesos**
- **Rotación de los puestos, tipo de compensación**
- **Perfil del cargo**
- **Motivos**

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# CICLO DE LA MERCANCÍA EN RETAIL





# MODALIDADES DE HURTO A CENTROS COMERCIALES

**1. Factor de Oportunidad** El comerciante saca una gran cantidad de productos para mostrarlos y brinda confianza a sus clientes, quienes aprovechan para cometer el hurto asumiendo que por ser varia mercancía, el vendedor no se percatará.

Existen 2.767 casos de esta modalidad registrados dentro de los 8.978 de los casos reportados en lo corrido del año.

**2. Mechero** El delincuente ingresa al local comercial, toma un producto y lo esconde en su ropa o maleta, para así retirarlo del establecimiento sin ser atrapado.

**3. Atraco** El delincuente ingresa al local comercial y amenaza al comerciante con armas para obtener dinero o productos en contra de su voluntad.

DESDE  
1971



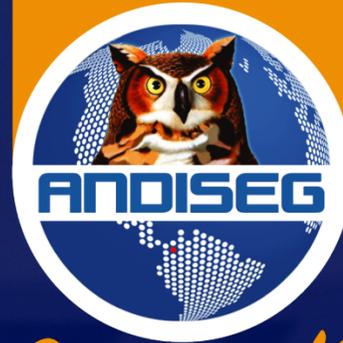
*Cerca de ti*

# MODALIDADES DE HURTO A CENTROS COMERCIALES

- 4. Alteración en la cerradura** El delincuente violenta los sistemas de seguridad, candados y/o cerraduras del establecimiento, para ingresar y cometer el robo.
- 5. Auto robo** Con el fin de cobrar seguros u obtener otro tipo de beneficios, el comerciante finge un robo a su establecimiento y lo denuncia ante las autoridades.

Existen muchas otras modalidades que utilizan los ladrones como estrategia para el hurto en el sector comercial, por ejemplo la clonación de tarjetas, suplantación de identidad o delitos cometidos en el comercio digital.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# USO DE LA FUERZA



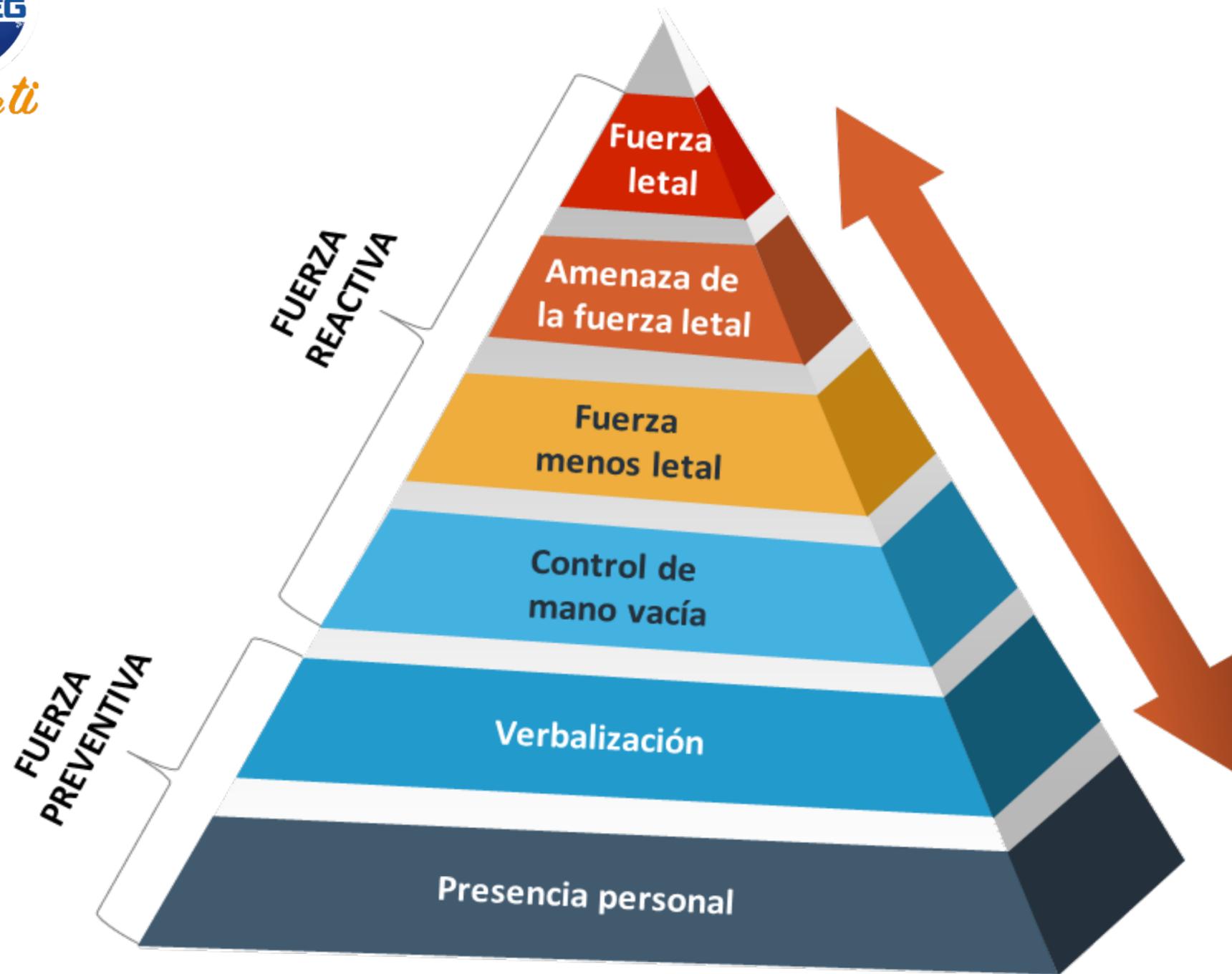
VILLAMIL

HERNANDEZ

DESDE  
1971  
MÁS CERCA DE TI



# Pirámide para el uso de la fuerza



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# PIRAMIDE PARA EL USO DE LA FUERZA

## 1° NIVEL: PRESENCIA PERSONAL

El Hombre/Mujer de protección participa en las labores preventivas demostrando autoridad con su presencia física, equipamiento de respaldo operativo, dotación y actitud como medio de disuasión.

## 2° NIVEL: VERBALIZACIÓN

Cuando la situación o las circunstancias lo permitan, el Hombre/Mujer de protección deberá emplear una comunicación oral con la energía necesaria y los términos adecuados desde su función para mantener el control de la situación.



### **3° NIVEL: CONTROL A MANO VACÍA**

Uso de la fuerza sin hacer uso de ningún elemento, para ganar control de una situación. Esta fase defensiva permite contrarrestar y/o superar el nivel de resistencia para que el contraventor desista de su actitud.

### **4° NIVEL: FUERZA MENOS LETAL**

Uso de medios y tecnologías de letalidad reducida (caninos de defensa controlada, tonfa, elementos, dispositivos), con el fin de continuar con el uso gradual y diferenciado de la fuerza y obtener el control de una situación.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# PIRAMIDE PARA EL USO DE LA FUERZA

## 5° NIVEL: AMENAZA DE FUERZA LETAL

Cuando el tiempo y las circunstancias lo permitan, el Guarda de seguridad dará una advertencia verbal clara de su intención de usar el arma de fuego de dotación, dando la oportunidad de retirar o detener las acciones amenazantes antes de usar la fuerza letal.

## 6° NIVEL: FUERZA LETAL

La fuerza letal se justifica solamente en condiciones de necesidad extrema y como último recurso cuando medios menores han fracasado, probablemente vayan a fracasar o no se pueden emplear de manera razonable, para así obtener el control de una situación y eliminar la amenaza, considerando siempre la seguridad de los transeúntes.



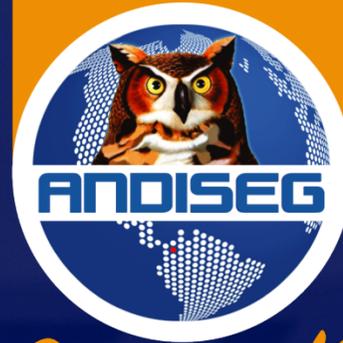
## 6° NIVEL: FUERZA LETAL

### ¿CUÁNDO HACER USO DE LA FUERZA LETAL?

Se podrá hacer uso de esta fuerza cuando existen las siguientes creencias razonables:

- En defensa propia o de otras personas, en caso de presentarse una amenaza inminente de muerte o de daño corporal grave.
- Se justifica únicamente en condiciones de extrema necesidad
- Debe ser el último medio ya que atenta contra los derechos humanos

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# DERECHOS HUMANOS



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos son derechos inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición.



DESDE  
1971



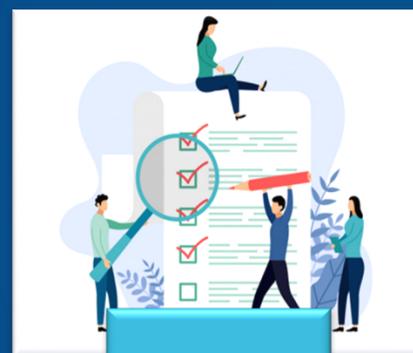
Cerca de ti

# PACTO GLOBAL

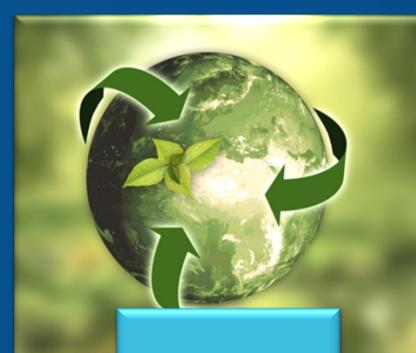
Es una iniciativa de las **Naciones Unidas** que promueve el compromiso de las Empresas a alinear sus estrategias y operaciones con 10 (diez) principios que están aceptados universalmente en las siguientes áreas temáticas:



Derechos  
Humanos



Estándares  
Laborales



Medio  
Ambiente



Lucha  
Contra la  
Corrupción

*Las Naciones Unidas es una Organización formada por 193 países que se reúne para discutir problemas comunes y encontrar soluciones compartidas que beneficien a toda la humanidad.*

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# RIESGOS ASOCIADOS CON LOS DERECHOS HUMANOS



# RIESGO 1: USO INADECUADO DE LA FUERZA

(Vulneración al Derecho a la vida)

## Causas:

Uso inadecuado de la fuerza por evitar intrusiones o accesos no autorizados a las instalaciones custodiadas de nuestros clientes, entre otros.

## Consecuencias:

- Perdida de vida
- Perdida de imagen
- Perdida reputacional
- Procesos penales en contra de la Empresa
- Perdida económica

## Controles:

Capacitaciones sobre el uso de la fuerza

Políticas para el uso de la fuerza

Manual para el uso de la fuerza

Autorización para el uso y porte de armas de fuego



Arma de fuego



Tonfa



Canino



Fuerza corporal

## RIESGO 2: TRATOS INHUMANOS, CRUELES O DEGRADANTES



### Causas:

Abuso de autoridad  
Desconocimiento del código penal

- Tortura o malos tratos contra personas en condiciones de discapacidad
- Agresiones con agentes químicos
- Violencia contra mujeres
- Malos tratos contra personas LGBTI

### Consecuencias:

- Perdida de imagen
- Perdida reputacional
- Procesos penales
- Perdida económica



### Controles:

Capacitaciones sobre el código penal

Política del denunciante

Comité de convivencia

## RIESGO 3: VULNERAR EL DERECHO A LA SALUD MENTAL Y FÍSICA

### Causas:

Los empleados son sometidos a trabajos forzosos por el cliente

### Consecuencias:

- Incumplimiento de las consignas
- sanciones
- demandas



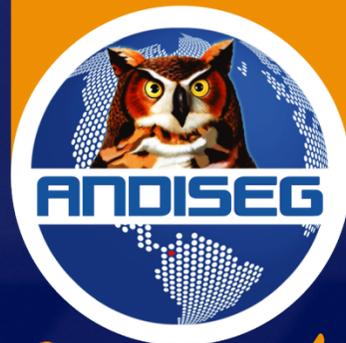
### Controles:

Visitas a puestos

Política del denunciante

Comité de convivencia

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# ESCENA DE LOS HECHOS Y CADENA DE CUSTODIA

FACILITADOR: HERNAN CATOLICO



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# ESCENA DE LOS HECHOS

Cuando se presente un suceso que altere la tranquilidad o la seguridad por su connotación, ya sea porque viole la ley penal, como un homicidio (delito) o porque no, una muerte repentina (un hecho). Es deber del guarda preservar la escena, en su función complementaria de acción ciudadana, mientras hace presencia la autoridad competente





# TIPOS DE LUGARES

**ABIERTO:** espacio que no cuenta con protección a los factores ambientales como la luz solar, el viento, el polvo, como es el caso de lugares que no poseen límites precisos y por lo general pueden hallarse en las calles, parques, jardines, humedales, vía pública, un potrero, la playa, un desierto, etc.

**CERRADO:** son todos aquellos espacios que cuentan con alguna protección contra los factores ambientales, circunscriben límites precisos como lo son inmuebles ejemplo: el interior de una oficina, de un motel, de un supermercado, de una tienda, casas etc.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# TIPOS DE LUGARES

**MIXTO O SEMIABIERTO:** Este lugar de los hechos que se halla compuesto por dos o más lugares, para el caso de inmuebles, vehículos, y la vía pública relacionados en un solo caso, lugar de los hechos mixto es la composición de diferentes clases de lugares de los hechos que existen es decir tiene las características del escenario abierto y cerrado.

**MÓVILES:** espacio que tiene la virtud de estar en movimiento, ejemplo; vehículos, aviones, barcos, motos, vehículo de tracción animal, es todo espacio que se pueda trasladar de un lugar, no importando el mecanismo que se emplee para lograr este fin ejemplo barcos, aviones, motos, tracción animal etc.



# QUE HACER ?

1. dar aviso de inmediato a la Central de Radio y al nivel de mando pertinente.
2. Si hay heridos se deben auxiliar de inmediato. Activar el protocolo de primeros auxilios.
3. Si hay heridos se deben auxiliar de inmediato. Activar el protocolo de primeros auxilios.
4. La Central de Radio concomitantemente da aviso a la Policía Nacional.
5. No dar opiniones, ni conceptos. La información que se tenga se le debe entregar a la autoridad competente.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# QUE HACER?

6. Como actuar: acordonar de inmediato el lugar; proteger los medios de prueba; no manipular nada, ni permitir que extraños lo hagan. Los curiosos deben ser retirados. Tener la prudencia de no dañar las pruebas, ni alterar la escena.
7. Ante la presencia de la Policía Nacional, se le debe suministrar los datos recopilados.
8. La Central de Cámaras debe hacer acompañamiento en todo instante con los medios tecnológicos, con el propósito de registrar todos los procedimientos y perpetuar su existencia.
9. Todos los procedimientos que hagan los guardas o la Central de Cámaras deben quedar registrados en las respectivas minutas. El procedimiento de primeros auxilios debe quedar sentado en los respectivos formatos.
10. El Director de Seguridad debe elaborar un informe ejecutivo de los hechos con destino a la Gerencia.



# METODOLOGÍA DEL PROCESAMIENTO DE LA ESCENA DEL DELITO

El procesamiento de la escena del delito se desarrolla de acuerdo a las siguientes fases.

## INFORMATIVA



## OPERATIVA



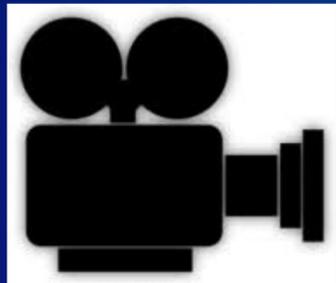
DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# MÉTODO DE FIJACIÓN DE LAS EVIDENCIAS EN LA ESCENA DEL DELITO

- La fotografía.
- Videos.
- La planimetría.



## LA FIJACIÓN ME PERMITE:

- Ilustrar el lugar, y otras evidencias que hayan quedado en la escena.
- Demostrar la existencia real del hecho delictivo.
- Permite una mejor ubicación de la escena delictiva

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# CADENA DE CUSTODIA

Sistemas de control y registro que se aplica a la escena y material probatorio para su preservación.



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# OBJETIVO DE LA CADENA DE CUSTODIA

- Preservar.
- Mantener.
- Asegurar.



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# MATERIAL PROBATORIO

Es cualquier objeto evidenciados dentro de una escena que este relacionado con una conducta punible, que puede servir para determinar la verdad en una actuación penal..



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# ***RESPONSABILIDAD DEL PRIMER RESPONDIENTE***



- Asegurar.
- No mover.
- No tocar.
- No alterar.
- Mantener la escena.
- Fijar.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# DELITOS

CONTRA LA VIDA Y LA  
INTEGRIDAD

HOMICIDIO

LESIONES  
PERSONALES

ABORTO

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# DELITOS

## CONTRA EL PATRIMONIO ECONÓMICO

ABUSO DE  
CONFIANZA

DEL DAÑO

INVASIÓN

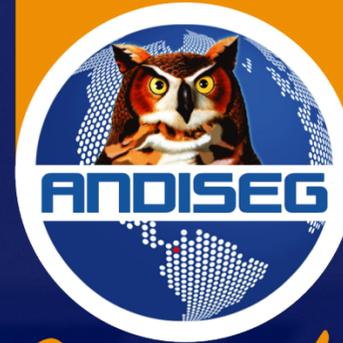
USURPACIÓN

EXTORSIÓN

HURTO

ESTAFA

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# SELLOS DE ALTA SEGURIDAD, CONTROLES DE ACCESO FÍSICO Y TRAZABILIDAD DE LA CARGA



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# ¿QUE SON LOS SELLOS DE SEGURIDAD?

Son un dispositivo físico numerado que se coloca sobre mecanismos de cierre para asegurar que éstos no se abran sin autorización (adrede o por accidente). Una vez colocado, el sello no puede eliminarse sin provocar su destrucción, es decir una fuerza física sobre el mismo que produzca su daño y en consecuencia evite su futura reutilización..



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# TIPOS DE SELLOS DE SEGURIDAD

Existen tres niveles de mayor a menor protección:

- *Precintos de alta seguridad:* engloban fundamentalmente los sellos para contenedores marítimos. Pueden tener la forma de precinto barrera (precinto en forma de tubo con dos topes en los extremos), pero también pueden ser metálicos con cable. Cuentan con una resistencia a la tracción mayor de 1.019,72 kg.
- *Precintos de seguridad:* son aquellos sellos estándar con forma de precinto metálico con cable ajustable. Al no ser un tipo de precinto de seguridad tan especializado como los anteriores, contemplan una gran variedad de aplicaciones. Estos tienen una resistencia a la tracción a partir de 231 kg.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# TIPOS DE SELLOS DE SEGURIDAD

• *Precintos indicativos*: la función principal de este tipo de precintos es la de identificación. Por ello, suelen estar fabricados en metal o plástico de menor resistencia. Pueden tener forma de precintos de seguridad con



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# CONTROL DE ACCESOS FÍSICO

Hace referencia al mecanismo que en función de la identificación ya autenticada permite acceder a datos o recursos.

Los controles de acceso también hacen posible llevar un registro automatizado de los movimientos de un individuo o grupo dentro de un espacio determinado.





# COMO SE REALIZA UNA REQUISA EN UN CONTROL DE ACCESO

- ✓ Efectuar controles de identidad, de objetos personales, paquetería, mercancías o vehículos, incluido el interior de éstos, en el acceso o en el interior de inmuebles o propiedades donde presten servicio.
- ✓ La función principal del vigilante de seguridad en el control de accesos es garantizar el desarrollo de la actividad que se realiza en el interior de la zona a proteger de forma adecuada.
- ✓ El personal de seguridad privada debe conocer los documentos válidos para la identificación

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# ¿ QUE SE DEBE REGISTRAR EN EL CONTROL DE ACCESO?

1. Identificación
2. Registro
3. Autorización
4. Revisión
5. Autorización Final



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# OPERACIONES EN RETAIL

VILLAMIL

HERNANDEZ





# LOGÍSTICA EN RETAIL

- ✓ La logística en RETAIL consiste al conjunto de procesos necesarios para poder cumplir con el objetivo final de vender un producto al cliente en la tienda, es decir, se refiere a las cadenas de suministro, distribución, gestión de inventario, en fin, cada pequeño paso que involucra la actividad de la tienda física y/o del e-commerce.
- ✓ En retail, la logística es una tarea bastante compleja que requiere de un proceso muy minucioso, ya que de ella depende el buen funcionamiento de la tienda. La tendencia actual impulsa a acelerar los pasos, rediseñando la cadena logística con niveles de calidad óptimos.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# FACTORES QUE INFLUYEN EN LA LOGÍSTICA

**EL AUGUE DEL COMERCIO MÓVIL:** En muchos países de Latinoamérica se experimenta un crecimiento en el gasto de los consumidores, lo que se ha sumado a la masificación en el uso de teléfonos inteligentes, haciendo más fácil y rápido el proceso de compra.

**EL BIG DATA:** Otro de los factores que influyen en la logística para retail tiene que ver con el almacenamiento de información, ya que las empresas de logística reconocen la necesidad de compartir datos de manera transparente con sus clientes.



# FACTORES QUE INFLUYEN EN LA LOGÍSTICA

**EXPERIENCIAS OMNISCANAL:** Los consumidores se sienten cada vez más atraídos hacia las experiencias minoristas omniscanal, lo que se traduce en integrar a todos los canales de interacción disponibles, para lograr la plena satisfacción del cliente.

Los retailers deben considerar este factor para el mejor manejo de la logística, ya que en algunos casos mantienen separados los inventarios de la tienda física y la del comercio en línea, lo que puede complicar su operatividad.

**ENTREGAS A DOMICILIO MÁS RÁPIDAS:** Los minoristas deben revisar y encontrar soluciones que les permitan reducir los lapsos de espera de los clientes al momento de realizar sus pedidos. Para lograr este objetivo debes hacer uso de la tecnología.

Muchos retailers están aplicando la robótica para mejorar los tiempos de recolección e integrando el big data para optimizar las rutas de entrega.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# TENDENCIAS DE TECNOLOGIA EN RETAIL

## GESTIÓN DE TRÁFICO Y CONVERSIÓN

La crisis que se ha desatado a raíz de la pandemia ha obligado a las empresas a encontrar distintas maneras para reabrir sus locales y adaptarse a la nueva dinámica de compra. con ayuda de machine learning, se puede medir el número de visitantes, el recorrido de los clientes y la tasa de conversión. con la tecnología de cámaras integradas a un computador, el sistema de redes neuronales a través de algoritmos comienza a reconocer patrones de compra en el interior del establecimiento.

## SUPERVISOR DIGITAL

Para no gastar recursos de manera innecesaria, los retailers están incorporando una RPA para notificar alertas cuando se debe ejecutar una tarea. Con esto se logran optimizar los recursos de horas hombre hasta en un 40%. Por ejemplo, cuando el personal de limpieza de un centro comercial, con el sistema de análisis de video se puede enviar una alerta al personal según la utilización del baño. Si nadie entra, pues este no debe ser atendido.



# TENDENCIAS DE TECNOLOGIA EN RETAIL

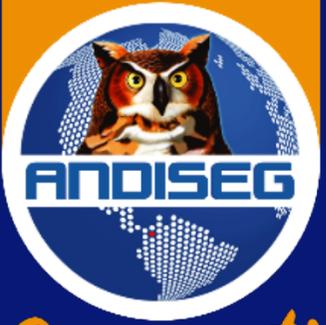
## CONTROL DE AFORO EN TIEMPO REAL

una gran preocupación de los retailers es garantizar todas las medidas de bioseguridad en la tienda. esto involucra buscar soluciones tecnológicas para controlar la cantidad de personas que se encuentran en un mismo lugar y controlar el aforo. es por ello que se ha remplazado el contador tradicional de personas por uno digital, el cual pueda garantizar que los clientes cumplan con usar las mascarillas y mantener el distanciamiento social.

## GESTIÓN DE CAJAS Y TIEMPOS DE ESPERA EN FILAS

Actualmente, los consumidores quieren comprar de una manera más rápida y segura. Para ello, buscan lugares donde puedan ahorrar tiempo y evitar largas filas que suponen también un mayor contacto con otras personas. Ante esto, los retailers han buscado la opción de gestionar los tiempos de espera en fila y atención de cajas.

DESDE  
1971



*Cerca de ti*

# TENDENCIAS DE TECNOLOGIA EN RETAIL

## UTILIZACIÓN DE DRONES

¿Son los drones el futuro del comercio electrónico? Es una duda que todos tenemos, pero en el fondo sabemos que lo más probable es que sí. Empresas como Walmart, Amazon y UPS ya han dado el primer paso para incorporar los drones a su flota de logística. En el mundo retail, la entrega de la última milla suele ser la parte de la cadena de suministro más cara, por ello, es importante que los drones puedan significar un costo menor.

## REALIDAD AUMENTADA

La realidad aumentada ha surgido como una herramienta innovadora que permite a las marcas interactuar con los consumidores en sus dispositivos móviles. Esta tecnología crea una **nueva experiencia digital** que enriquece la relación del consumidor con la marca. Su gran ventaja es que se puede utilizar en cualquier lugar, teniendo en cuenta que en algunos países no todas las tiendas se encuentran abiertas, lo que permite seguir de cerca al cliente sin necesidad de llevarlo a la tienda física.

# ESTRATEGIAS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES DE RETAIL

La administración de un almacén no es una tarea fácil, y menos ahora con la expansión del comercio electrónico que brinda a los clientes la capacidad de comprar las 24 horas, los siete días de la semana, desde cualquier lugar del mundo.

Un almacén va más allá de las estanterías que acumulan y protegen mercancía. Es la garantía que tiene el cliente de que su pedido estará disponible y lo recibirá correctamente.

DESDE  
1971

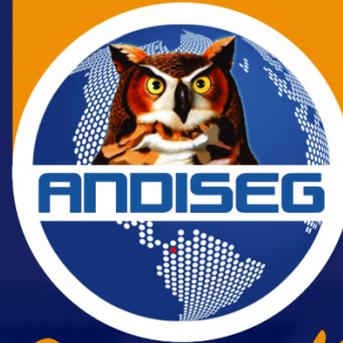


*Cerca de ti*

# BUENAS PRACTICAS EN RETAIL



DESDE  
1971



*Cerca de ti*

COVID-19





# COVID-19

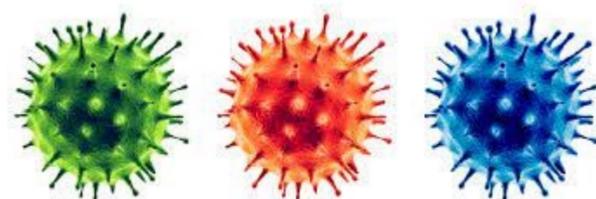
Afecta de distintas maneras en función de cada persona. La mayoría de las personas que se contagian presentan síntomas de intensidad leve o moderada, y se recuperan sin necesidad de hospitalización.

## LOS SÍNTOMAS MÁS HABITUALES SON:

Fiebre

Tos seca

Cansancio



## OTROS SÍNTOMAS MENOS COMUNES SON :

Molestias y dolores

Dolor de garganta

Diarrea

Conjuntivitis

Dolor de cabeza

Pérdida del sentido del olfato o del gusto



DESDE  
1971

ANDISEG

*Cerca de ti*