

Seguridad en la Cadena de Suministro Elemento de alto impacto estratégico dentro de la organización

El robo y hurto de mercancías, tanto desde bodegas y centros de distribución como en el transporte de estas, aumentan cada vez más en el mundo, y provocan pérdidas financieras importantes para las compañías en una amplia variedad de industrias.



Werner Ossandón, CEO
de Grupo BIATS.



Felipe Parada, Subgerente
Comercial de Segta.



Thomas Radmann, Director
Ejecutivo de ARM Services Chile.



Rodrigo Aracena del Río, Business
Leader & Marketing de Grupo Zeuz.

Este escenario no es ajeno en nuestro país, donde la seguridad de la cadena de suministro se ha visto aún más afectada, especialmente después del estallido social (octubre de 2019), por el aumento de robos y saqueos, y de la llegada de la pandemia por Covid-19 (marzo 2020), por el incremento del comercio electrónico. Para Werner Ossandón, CEO de Grupo BIATS, debido a estas situaciones el mercado ha mutado. Las tiendas físicas están cerrando convirtiéndose en digitales, provocando que las empresas de la cadena de suministro (centros de distribución, almacenes, fabricas, bodegas y transporte) tengan un crecimiento exponencial, quedando más expuestas a robos, asaltos y saqueos. “Estos delitos tiene como efecto colateral, seguros activados que incrementan la prima, costo oportunidad de venta, impacto en la marca por venta en el mercado informal y, finalmente, atraso en la entrega al

cliente final, falta de stock y cambia de marca o producto”, agrega el ejecutivo. Coincide con lo anterior, Felipe Parada, Subgerente Comercial de Segta, quien señala que “hoy, las bodegas, almacenes y centros de distribución están jugando un papel muy relevante para dar continuidad a la venta de los productos vía online, por lo que este aumento en los delitos debe ser evitado con una estrategia de seguridad eficiente”. Lamentablemente, esta cadena delictual también ha afectado al transporte de carga. A juicio de Thomas Radmann, Director Ejecutivo de ARM Services Chile, los asaltos a camiones en ruta y robo de su carga van en aumento desde el inicio de la pandemia. “No hay cifras oficiales de las fiscalías, pero los gremios del transporte y logística acusan un serio incremento de los asaltos en ruta, aunque es sabido que las cifras son mucho mayores, puesto que muchos transportistas afectados no hacen las denuncias

por no contar con seguros o por razones reputacionales. Y aquellos eventos que se logran frustrar o cuya carga es recuperada no entran en la estadística, así que cualquier cifra que sea no deja de preocupar”, destaca Radmann. Además, resalta que debido al aumento del e-commerce y, por ende, de la distribución de última milla, los delincuentes han visto en este proceso una nueva “fuente de trabajo”. “Los operadores de última milla, sobre todo los que más recientemente que se han sumado a este rubro y los más pequeños se encuentran menos preparados en términos preventivos”, explica.

Modus Operandi

Los robos, asaltos o saqueos, son realizados por delincuentes organizados. Así lo asegura el CEO de Grupo BIATS, quien indica que “los delincuentes tienen todo planificado y saben perfectamente cuáles son las falencias en seguridad de sus

blancos, ya que son bandas que se infiltran en la operación de la empresa”.

En relación a las formas de perpetrar estos delitos, Parada, señala que además de los robos con intimidación o sin trabajadores en el lugar, se ha visto últimamente en bodegas, los denominados “turbazos”, donde bandas organizadas de varias personas, se planifican a detalle, forma, fondo y medios para perpetrarlos, sustrayendo cantidades importantes de productos”.

En la misma línea, Rodrigo Aracena del Río, Business Leader & Marketing de Grupo Zeuz, agrega que los turbazos se masificaron desde el estallido social, traduciéndose en el ataque de grandes grupos de turbas organizadas que atacan de sorpresa y cuya acción delictual dura entre 1 a 2 minutos, usando armas de fuego, y movilizados en varios vehículos, lo que no permite reaccionar rápidamente a los equi-

pos de seguridad de las empresas”. En tanto, en los tránsitos de punto a punto interurbanos, explica Radmann, el medio transportador es abordado en ruta por más de un vehículo y varios delincuentes, donde uno se cruza por delante forzando al camión a detenerse. Una vez detenido, bajan al conductor para apropiarse del control del camión y llevarlo a sus propios sitios para su descarga segura. El chofer habitualmente es secuestrado y luego soltado en otro extremo de la ciudad o sitio de los sucesos a fin de despistar la labor de inteligencia de la PDI o de Carabineros. Las bandas también han ido sofisticando sus métodos usando inhibidores de señal de GPS (mal llamados antijammer). En los tránsitos de reparto también suele ocurrir, aunque ahí hemos visto más abordajes en los puntos de entrega cuando los vehículos repartidores abren el cubículo de carga en la vía pública.

“El asalto y robo siempre es planificado y las bandas son muy organizadas involucrando muchas veces al mismo chofer para obtener la información de los viajes y de la carga”, asegura el profesional.

Causas

Para que exista robo o sustracción de mercancía debe haber quien la demande y quien la provea fuera del mercado regulado. “En palabras muy simples, oferta y demanda en el mercado negro o informal”, asegura Parada.

Si bien el mercado no está desabastecido, las medidas de cierre del comercio han dado un crecimiento al mercado negro e informal teniendo como víctimas de robos, asaltos y saqueos a parte importante de la cadena de suministro incluido evidentemente el transporte de carga.

Otro factor que provoca un alza en estos delitos, es a juicio de Ossandón, la rueda

ARM Services



¿Problemas de robo de tu carga en ruta terrestre?



➤ Análisis de Riesgo de la Seguridad Logística

- Transporte terrestre de carga.
- Flotas de vehículos comerciales.
- Stock en bodegas (Stock Throughput).

➤ Gerenciamiento de Riesgos Logísticos

- Auditoría de satelitales (chequeo de GPS y sensores).
- Monitoreo activo de tránsitos (escolta virtual por GPS).
- Coordinación y gestión de escolta física.



giratoria respecto a lo judicial. “La gran mayoría de los robos consumados no tienen detenidos y los detenidos infraganti o por investigación son liberados, por lo que la tasa de procesados y sentenciados es muy baja”.

Además, asevera Radmann, los delitos, especialmente los robos a camiones, se ejecutan muy rápidamente y el riesgo de ser atrapados es muy bajo. Asimismo, no tienen tanta connotación pública como pueden ser los “portonazos” u otros eventos más violentos. “Los afectados son empresas distribuidoras de carga y/o transportistas, que en general cuentan con seguros, por lo que la persecución de este delito es muy débil y las bandas lo saben. Si bien los medios muestran estos asaltos a camiones como hechos violentos y con uso de armas de fuego, es raro ver que terminan con personas lesionadas, pues a las bandas no les interesa involucrarse en hechos de sangre sino que solo apropiarse de la carga. En un robo consumado, los medios transportadores -salvo excepciones- siempre aparecen al poco tiempo, la carga sin embargo no”, explica.

Efectos

Generalmente las empresas víctimas de estos delitos cuentan con seguros asociados al inmueble y los bienes, sin embargo, uno de los costos más grande

es no cumplir con la promesa de venta al cliente final. “La empresa no solo se ve afectada por el delito, sino que también por una baja en sus ventas, teniendo un impacto directo en su estado de resultado, afectando al mismo tiempo, su competitividad y debiendo gastar más por recuperar tiempo, productos, clientes y credibilidad”, señala Parada. Complementando lo anterior, Radmann agrega que “aunque muchas empresas afectadas cuentan con seguros, los daños colaterales a la pérdida de la carga por robo pueden ser hasta cinco veces más altos que el valor de esa carga. Aparte de aumentarles progresivamente el costo de los seguros y el pago de los correspondientes deducibles, la empresa pierde mercado y competitividad al verse interrumpida su cadena de suministro. No tener los productos disponibles a tiempo en el comercio, volver a fabricar o importar el producto robado, la pérdida reputacional frente a sus clientes o mandantes, aumento en los costos para su prevención, son algunos de los impactos más relevantes”. Otra secuela muy importante que dejan estos delitos, sostiene Aracena, es la inseguridad que estos actos dejan en los trabajadores y colaboradores, a quienes les cuesta retomar sus labores y sentirse seguros en sus lugares de trabajo.

Medidas preventivas y defensivas

A juicios de los profesionales, actualmente la gran mayoría de las empresas son reactivas más que preventivas. “Hoy, la finalidad de un negocio es generar ingresos, utilidades y rentabilidad, por lo que la seguridad no es el core business de la cadena de suministro, por lo tanto, es abordada como un costo, cumpliendo estándares muy bajos en la protección de activos. Las empresas se preocupan recién de su seguridad cuando son afectadas directamente por un delito”, analiza Ossandón.

Esta visión, es similar a la de del Director Ejecutivo de ARM Services Chile, quien expresa que muchas compañías no hacen nada más que “descansar” en sus pólizas de seguro y no invierten mucho en prevenir estos eventos o si invierten, lo hacen sin el adecuado conocimiento o de manera muy débil para que tengan el efecto deseado. Sin embargo, destaca, “hemos observado un creciente interés por parte del mercado, por buscar y acordar planes y programas de prevención de pérdidas inherentes a estos delitos y lo hacen, además, en coordinación con sus compañías de seguro y la intervención de un gerenciador de riesgo especializado”, acota Radmann.

Una mayor concientización por parte de las empresas también visualiza Aracena, quien asegura que “los clientes están dando un gran paso transformando su filosofía de seguridad a ser más preventivos y a buscar nuevas tecnologías para potenciar sus sistemas de seguridad y emergencia”.

En este contexto, Parada, asegura que las empresas, además de implementar sistemas de seguridad, alarmas, video vigilancia, guardias, entre otros, están invirtiendo en seguridad defensiva, con equipos de niebla de seguridad antirrobo, sirenas alta frecuencia, luces estroboscópicas de seguridad, y en algunos casos, blindaje en su almacenamiento como en su transporte”.

El valor de la especialización

Los especialistas sugieren mantener un equilibrio entre el core business del negocio, venta, inversiones o gastos y seguridad. A juicio de Ossandón, para que exista este equilibrio es mandatorio y primordial que las empresas cuenten con un Asesor en Seguridad Privada, mejor aún si maneja la ISO 28.000 (Sistemas de Gestión de Seguridad para la Cadena de Suministro) y 18.788 (Sistemas de Gestión de Seguridad Privada), Lean FSR (Freight Security Requirements), TSR (Truck Security Requirements) y otras herramientas técnicas que llevarán a la empresa no solo a invertir en equipamiento sino que también blindarán sus procesos, mejorando su presupuesto de pérdida y convirtiéndolo en ganancia". Otro punto importante a considerar, según Radmann es que las empresas realicen la inversión en seguridad más

adecuada a su riesgo particular, siempre de la mano de un asesor experto. "En el caso del transporte, los diferentes tipos de transporte y carga requieren de medidas preventivas específicas según su grado de exposición al riesgo de robo, por lo tanto, es altamente recomendable contar con la colaboración de empresas dedicadas a la seguridad logística que orienten a las empresas y transportistas e incluso les puedan resolver el problema gestionando activamente dicha seguridad", señala.

Tendencias

Hoy en día las empresas, centros de distribución, bodegas, almacenes y transporte de carga, están complementando su seguridad preventiva con equipamiento tecnológico-defensivo. "Cañones de niebla antirrobo, sirenas alta frecuencia, luces estroboscópicas de

seguridad, blindar los activos y mejorar los procesos para reducir el riesgo de los delitos, son algunos ejemplos de ello", reitera Parada.

En esta misma línea, Aracena, explica que tecnologías con Analítica Inteligente también están siendo utilizadas exitosamente para el robo de vehículos y la detección de comportamientos sospechosos en humanos, además de cámaras thermo radar para la protección perimetral de grandes distancias.

Para el transporte de carga, Radmann, señala que cada vez más las empresas proveedoras de dispositivos de localización (GPS) por ejemplo, están enfocándose en aspectos de seguridad y no solo de logística. "Esta nueva visión es positiva pues han agregado a su oferta elementos electrónicos asociados a los GPS orientados al cuidado de carga más que del vehículo", puntualiza. /NG

Transportes y Escolta de Transportes

Especialistas en la última milla



Vehículos Blindados y de cargas valoradas

Experiencia Nacional e Internacional, con medios técnicos y electrónicos de última generación para el Transporte y Acompañamiento de mercancías valoradas en el Área Metropolitana, regiones y países vecinos



- > Transportes de cargas valoradas en camiones blindados con seguros de carga y responsabilidad civil.
- > Servicios de escoltas y acompañamiento a transportes de cargas valoradas en carreteras.
- > Servicios de transporte y acompañamiento de cargas IMO.

