



La seguridad aplicada a la logística empresarial

Prevención de ilícitos

El robo, sea interno o por parte de personas ajenas, es una modalidad delictiva que afecta a gran parte de las empresas, cualquiera sea su rubro. Contar con una buena logística minimiza los riesgos de pérdidas y contribuye a la preservación de personas y activos, redundando en menores pérdidas.

Hace un tiempo, la fábrica de mobiliario premium Fontenla implementó un sistema de acceso por huella dactilar, pero encontró que un 10% de los operarios que trabajan allí -por ejemplo los lijadores- tenía las huellas digitales "gastadas".

Anteriormente, tenían un sistema magnético de tarjetas, pero el personal las perdía y había que renovarlas permanentemente. Según Roberto Fontenla, Presidente de la firma, "fue un problema más que una solución". Finalmente, decidieron volver al chequeo personal y a la tarjeta de marcación horaria, supervisada por personal de seguridad contratado.

Este es solo un ejemplo de lo complejo que puede ser el funcionamiento de cada empresa, y de cómo estas características plantean desafíos de seguridad que requieren una respuesta específica.

Una de las áreas que requiere más controles es la logística. Sin contar el ingreso y egreso del personal, las empresas compran y almacenan materias primas y, luego de la elaboración, trasladan sus productos a distintos lugares.

Cada uno de estos pasos está expuesto a diferentes actividades delictivas.

Según **Ricardo Katz, Presidente de Prioridad 1**, la seguridad en logística se basa en un conjunto de medidas y herramientas que se complementan entre sí, como por ejemplo barreras físicas, medidas operativas y recursos tecnológicos. "Cuanto mayor es el valor de los bienes a proteger o más alto es el riesgo, las soluciones deben ser mejor planificadas, estructuradas y controladas en el tiempo", expresó.

En general, deben coordinarse los siguientes factores: vigilancia humana, tecnología, planificación de rutinas y normativas a cumplir y seguros acorde al riesgo involucrado. Pero según el tipo de industria, las necesidades y sus so-

luciones pueden variar. Por ejemplo, en la industria farmacéutica se utiliza el sellado de las cajas de los medicamentos para el control y la trazabilidad de los mismos.

ENTRADA Y SALIDA

"Una empresa de logística en Brasil nos contrató para instalar protección PMS2 junto con un software de integración, en cada acceso a su depósito", detalla **Eric Natusch, Gerente Comercial de Aliara**, empresa pionera en el diseño y fabricación de sistemas de protección perimetral. El PMS2 es un sistema de seguridad perimetral que transmite señales electrónicas a una computadora o un panel de alarma. "Eso permitió realizar controles de ingreso y egreso de camiones con barreras infrarrojas o microondas. Como además el sistema estaba integrado con las alarmas del predio, había información online sobre lo que pasaba en cada uno de los accesos", explicó.

Según Marcelo Aprile, responsable de logística, distribución y planeamiento de Plumari, empresa especializada en la producción de tinturas y protección capilar, "lo mejor es limitar la cantidad de puertas, para que los ingresos y egresos sean más fáciles de controlar". La empresa tiene una planta y laboratorio con 120 empleados y contrató guardias que controlan vehículos y personal, además de un sistema de alarmas. Para los controles internos (por ejemplo para manejo del stock) hay sistemas de gestión que se mantienen sumamente actualizados. "En seguridad los tiempos son esenciales, porque si te enteras de un robo seis meses después, ya es tarde", señaló.

Además de la vigilancia humana y controles administrativos, en el mercado hay herramientas más sofisticadas, como circuitos cerrados de TV con grabación de imágenes y sistemas de captura de información como los lectores de códigos

de barras o RFID (Radio Frequency Identification) para identificar la mercadería codificada, por bultos cerrados o individualmente.

Tasa logística, tiene una empresa de seguridad para el control de ingreso/egreso de la mercadería. En el ingreso se controla la recepción por parte de su personal, al igual que en el egreso, cuando la mercadería es despachada. En cuanto a las soluciones tecnológicas que aplican, Damián Luna, Gerente de Operaciones, señaló que "se monitorea el depósito por medio de cámaras filmadoras que a lo graban y se escanea la mercadería para ser cruzada contra el remito de ingreso/egreso. Son medidas que implementa el operador logístico cuando es responsable del stock".

Fontenla también contrata guardia permanente para realizar chequeos, tanto en el sector de personal como en el de clientes. Además, tiene seguridad durante toda la noche. "El encargado de expedición controla la mercadería y la gente de seguridad lo refuerza. Además, tenemos cámaras que durante 30 días graban y almacenan el material de todos los sectores de acceso, y ante cualquier inconveniente, recurrimos a ellas", afirma el Presidente de la firma. En cuanto a la logística, para ellos lo más efectivo fue el sistema CCTV, que monitorea mediante cámaras los distintos sectores de la fábrica pero especialmente reforzado en ingresos y egresos de mercadería, cuyas grabaciones se almacenan durante 30 días. "Manejamos la logística nosotros mismos, con un equipo propio, y nos asesoramos para ir incorporando tecnología", dice Fontenla.

Cetrogar es la cadena de electrodomésticos más fuerte del NOA, con 57 sucursales en 12 provincias. Esto implica un flujo constante de mercadería, que ingresa y egresa de los depósitos hacia las sucu-



"Cuando se instala un sistema integrado a las soluciones existentes una empresa, es posible controlar mejor la seguridad, además, puede obtenerse información online sobre lo que pasa, por ejemplo, en los accesos al lugar"

*Eric Natusch
Gerente comercial
de Aliara*



sales. Antonio Pereyra, Gerente de Logística y Distribución de la firma, dice que la estrategia que le dio mayor resultado fue implementar controles cruzados entre distintas áreas. "Como ejemplo, que antes del guardado en depósito, el almacén valide y/o confirme lo que ingresó el área de recepción", explica, y agrega: "es importante tener estos controles cruzados en todo el circuito, en tanto y en cuanto la mercadería o el bien cambien de estatus. Esta metodología, apoyada con la aplicación estricta de los procedimientos y con auditoría interna realizando controles cíclicos y detectando los desvíos, son las mejores propuestas para el cuidado del inventario".

Según Pereyra, la validación por lectura de códigos EAN o similar y la trazabilidad de los distintos estatus en que se encuentra la mercadería, ayudan a minimizar errores. Las herramientas tecnológicas con mayor resultado están incorporadas al Data Warehouse (WMS). "El correcto desarrollo del módulo de inventario, con conteos cíclicos online que detectan las diferencias en el momento en que se producen, aporta una herramienta muy dinámica para detectar desvíos de inventario. En toda compañía que maneje inventarios de gran volumen, esto es muy importante para el resguardo del activo".

EN VIAJE

Para el traslado de la mercadería de un punto a otro de la ciudad o entre localidades, "normalmente se utilizan sistemas de localización



"Cuanto mayor es el valor de los bienes a proteger o mayor es el riesgo, mejor planificadas, estructuradas y controladas en el tiempo deben estar las soluciones de seguridad de una empresa"

Ricardo Katz
Pte. de Prioridad1

y/o seguimiento satelital o ambos combinados, instalados en los transportes, en los propios containers y hasta disimulados entre la mercadería transportada", dice Katz.

"De acuerdo con el movimiento y el tipo de carga hay distintos sistemas de seguridad, y las compañías de seguros brindan asesoramiento acerca del más oportuno, de acuerdo con los valores transportados. Para nosotros, lo mejor son los sistemas de rastreo satelital porque desde una PC se puede seguir el recorrido del transporte, e incluso dejarlo impreso", opina Aprile.

Pero si bien puede haber contratiempos que ocasionalmente demoren o impidan una entrega a tiempo, la piratería del asfalto es un flagelo constante. En la actualidad, el incremento del delito es cuantitativo y también cualitativo, notándose un grado de violencia más elevado que en hechos precedentes, así como también en el aprovechamiento de los bienes sustraídos. Ante esta contingencia, la solución está en la integración de protección, administración e inteligencia.

Para Katz, es crítica la coordinación entre la compañía de logística, la de seguridad, el seguro, y los recursos tecnológicos que se utilizan en los vehículos. Natusch coincide y señala que si la empresa contrata distintas herramientas por separado pero no las coordina entre sí, puede haber huecos por donde se cuele un riesgo.

La tendencia en seguridad logística es la aplicación masiva de la tecnología RFID a medida que sus costos vayan disminuyendo. Esta tecnología permite identificar la mercadería por medio de ondas de radio (tal como se tarifican algunos peajes automáticos), con un medio rápido que permite un control y trazabilidad de la mercadería muy eficaz. El uso de esta tecnología permitiría tener localizado cualquier producto dentro de la cadena de suministro. En relación a la trazabilidad, las etiquetas podrían tener gran aplicación, ya que pueden grabarse, con lo que se podría conocer el tiempo que el producto estuvo almacenado, en qué sitios, etc.

Al integrar principios de gestión de riesgos, tecnología para la protección de la vida de las personas y gestión de la seguridad, se pueden ofrecer soluciones que van

más allá de la protección tradicional. Es importante contar con una amplia gama de servicios de integración internos. Algunos de los productos que se ofrecen incluyen sistemas CCTV, sistemas de control de accesos y sistemas de detección de incendios y protección de la vida de las personas.

Eso sí: desde Aliara apuntan a que el software que controle estas acciones debe ser sencillo, para que pueda manejarlo gente sin mayor experiencia informática y debe integrar distintas tecnologías de seguridad electrónica. También es importante que permita la incorporación de otros sistemas que -por ejemplo- manejen personal, de manera de tener todos los sistemas en una sola computadora.

PERSONAL CONFIABLE Y ENTRENADO

Se sabe que la custodia tiene un poder más que nada disuasivo. Pero Fontenla manifiesta que los robos en la zona donde se encuentra la fábrica están a la orden del día y afectan principalmente al personal que ingresa muy temprano a la planta. "Lo realmente complicado son los robos de mercadería, porque el mayor riesgo está adentro de la empresa, con el mismo personal. Hemos sufrido robos y en la mayoría estuvieron involucrados empleados nuestros en combinación con sectores de la misma guardia contratada".

Por otro lado, Aprile opina que tan importante como tener las mejores herramientas, es contar con gente que sepa y quiera manejarlas. "Tanto la prevención como el personal confiable siguen siendo medidas efectivas, pero para prevenir los autorobos es fundamental tener personal confiable".

Luna señala que la logística se cuida mediante el uso de recursos tecnológicos y humanos adecuados, correctamente entrenados. "Hay numerosas tecnologías aplicables, pero es tan importante la calidad de las tecnologías como su correcto empleo", dice.

Lo cierto es que no hay un solo aspecto donde las empresas sean más vulnerables. Pueden ser afectadas en el ingreso o egreso de materias primas, por un empleado o en el traslado. Pero mientras más se integren para manejar estándares de seguridad, más blindadas estarán. ■

