

Logistec

EDICIÓN ESPECIAL

SUPPLY CHAIN & FULFILLMENT



CIFRAS 2018

PROYECCIONES 2019

MERCADO NACIONAL DE BODEGAJE



DESCARGA LA APP
Y MANTÉN TU BIBLIOTECA
ACTUALIZADA



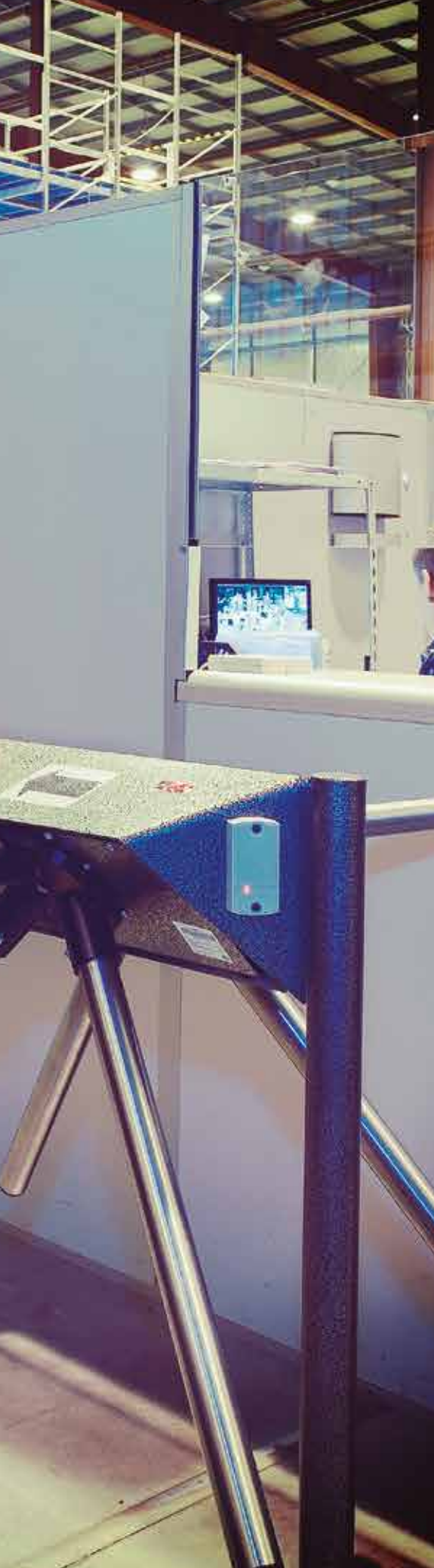
LOGISTEC
EDICIÓN
110
ENERO/FEBRERO 2019

SUPPLY CHAIN: SUPPLY CHAIN BAJO LA LUPA FEMENINA
ECOMMERCE: MOVIMIENTO DE PAQUETERÍA
TECNOLOGÍA: INTELIGENCIA ARTIFICIAL
LOGÍSTICA: INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO LOGÍSTICO

HUBLOGISTICO
LOGISTEC SHOW



SANTIAGO- 22 DE AGOSTO DE 2018. “UN VIOLENTO ASALTO SE PRODUJO DURANTE LA TARDE DE ESTE MIÉRCOLES EN LA COMUNA DE SAN BERNARDO CUANDO 12 DELINCUENTES INGRESARON ARMADOS AL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN REDEX DE RIPLEY, UBICADO EN AVENIDA ALMIRANTE ROBERTO SIMPSON, BALEANDO A SIETE PERSONAS. PESE A QUE FUERON HERIDOS CON SENDOS IMPACTOS DE PERDIGONES POR REBOTE, LOS TRABAJADORES Y GUARDIAS DE SEGURIDAD QUE SE VIERON AFECTADOS SÓLO TENDRÍAN LESIONES LEVES. AUNQUE LOS DELINCUENTES NO CONSIGUIERON CONCRETAR SU ROBO, IGUALMENTE LOGRARON HUIR DEL LUGAR. EFECTIVOS DEL OS-9 DE CARABINEROS YA TRABAJAN EN SU BÚSQUEDA”. (AHORANOTICIAS.CL)



SEGURIDAD EN EL CD FACTOR DECISIVO PARA LOS CLIENTES A LA HORA DE OPTAR POR LA TERCERIZACIÓN

Noticias como la expuesta dejan de manifiesto una de las realidades que deben enfrentarlos diferentes recintos logísticos y Centros de Distribución del país. Nos referimos a la posibilidad de ser víctimas de eventos delictuales –de menor o gran envergadura– que pongan en riesgo no sólo a su capital humano, sino también a sus activos y, por cierto, a las mercaderías que resguardan.

En este sentido, según cifras publicadas el año recién pasado por la Cámara de Comercio de Santiago (CCS) y ALTO “el segundo eslabón principal de la cadena de valor en el que se producen mermas o robos de mercaderías es la bodega de la tienda, en la cual se genera el 21,6% de la pérdida operativa. Mientras que en la etapa de almacenamiento logístico, es decir en el CD, se registra el 8% de dicha pérdida. La cifra expuesta puede parecer baja, no obstante, es alta si se considera que - según las cifras reportadas por Alto y la CCS- el 6,6% de la pérdida operativa se registra en la etapa de transporte, considerada tradicionalmente como la fase más riesgosa e impredecible de la cadena logística.

De ahí que la incorporación de tecnologías y protocolos que garanticen altos estándares de seguridad al interior de estos recintos sea considerado, hoy por

hoy, mucho más que una buena práctica, sino también un factor decisivo para los clientes, a la hora de optar por el arriendo de bodegas o Centros de Distribución; o contratar los servicios de Operadores, en el caso de la tercerización del almacenamiento logístico.

Confrontados a esta realidad, actores de la industria han manifestado la importancia que el factor seguridad representa para su actividad y la oferta de valor proporcionada a sus clientes, toda vez que el CD es un eslabón vulnerable de la cadena; el que debe ser “reforzado” a partir de una estrategia principalmente preventiva, donde se fusionen protocolos operativos de alto estándar y tecnologías de vanguardia.

PREVENCIÓN / REACCIÓN

“Los centros de bodegaje son siempre tentadores para los amigos de lo ajeno y especialmente las bodegas que tienen productos de fácil venta. Por lo tanto, hay que estar constantemente mejorando las medidas y tecnologías de seguridad, implementando nuevas y actualizando los protocolos de seguridad”, a partir de esta reflexión inicial, Jaime Silva González, Gerente de Proyectos de Central Bodegas, evidenció dos factores clave que – hoy por hoy- concentran los esfuerzos de los actores del mercado de bodegaje nacio-

nal: estar conscientes de la vulnerabilidad y actuar en consecuencia.

En esta línea, David Furman, Subgerente General de Danco manifestó que tener claridad en torno a la vulnerabilidad es decisivo. “Cuando manejas productos terminados, generalmente de altísimo valor; por consecuencia, el interés por robar al interior de tu CD será alta”, acotó Furman, agregando que a partir de esta concientización se debe actuar activamente en la prevención de los robos, ya sean de tipo “hormiga” o del tipo “saqueo”.

No obstante, si “Prevenir” es la premisa que mueve a este mercado en materia de seguridad, saber “Reaccionar” es también determinante, toda vez que los eventos delictuales relacionados a los centros logísticos suelen caracterizarse por un alto nivel de violencia, determinación (por parte de los perpetradores) y por cierto, organización. En esta línea, Raimundo Prieto, Gerente de Operaciones Bodegas San Francisco manifestó que “hoy existen bandas especializadas según el tipo de golpe a perpetrar y la mercadería que posteriormente reducirán, siendo los productos preferidos en estos delitos los artículos de alto valor, bajo volumen y fácil venta, como: teléfonos celulares, ropa de marcas caras y computadores portátiles”.

Además, agregó el vocero de BSF, estas bandas utilizan diversos medios tecnológicos y procedimentales para “dar un golpe efectivo y rentable”. “Con la irrupción de los teléfonos celulares, por ejemplo, hoy es muy fácil que un cómplice transmita en forma precisa los datos para perpetrar un robo. Esto ha llevado a que, como industria, debamos instaurar un nuevo orden en cuanto al manejo de la información sensible”, sostuvo Prieto.

Siempre en torno al desafío de la seguridad para la industria del bodegaje a nivel nacional, Rodrigo Valdés, Gerente de Operaciones de Bodenor Flexcenter, amplió el espectro, argumentando que las iniciativas en materia de seguridad no sólo apuntan a minimizar los eventos de tipo

delictivo, sino también otros eventos que pongan en riesgo la continuidad operativa del recinto. En esta línea, sostuvo que “los principales desafíos en materia de seguridad de la industria de bodegaje logístico, a nivel nacional, es garantizar la idoneidad de los sistemas, controles, equipamiento y personal que aseguren la continuidad operacional de los clientes y la no vulnerabilidad de las existencias y la seguridad de su personal, ya sea por eventos ilícitos como robos o asaltos o bien siniestros como incendios, sismos, inundaciones, etc. Siempre con una mirada integral a los diversos eventos que pueden afectar a los clientes e instalaciones”.

UNA OFERTA CON VALOR

Considerando lo expuesto, no resulta atojadizo afirmar que el factor seguridad alcanza un estatus estratégico en la oferta de valor que los actores de la industria del bodegaje logístico presentan a sus clientes. En esta línea, David Furman, manifestó que “el valor de la seguridad es muy alto. Tenemos casos concretos de clientes que nos han elegido por ésta variable. Así, tener buenos mecanismos de seguridad pasó de ser un nice to have en un must have”.

Igual opinión comparte Rodrigo Valdés, quien sostuvo que “poseer altos niveles de seguridad y reacción ante posibles eventos; tener la capacidad de adaptarse y reinventar nuevos e innovadores sistemas es algo que los clientes valoran y persiguen, ya que tal como señalamos impacta directamente en sus operaciones y desempeño”.

Bajo esta perspectiva el factor seguridad y las tecnologías que lo sustentan pasan a tener un rol, casi tan preponderante para los clientes, como lo son el precio y la ubicación de los recintos logísticos. Así al menos lo evaluó el Gerente de Proyectos de Central Bodegas, Jaime Silva, reconociendo que “la seguridad junto con la ubicación son los factores más importantes que evalúan los clientes para contratar los

servicios de cualquier centro de bodegaje”. En esta línea, Silva agregó que en lo efectivo nadie puede ofrecer una garantía absoluta de que no ocurran hechos delictivos u otros eventos de tipo catastrófico al interior de los recintos, sin embargo, “sí podemos y debemos implementar varias medidas preventivas que hagan que estos tengan el menor impacto”.



Raimundo Prieto
Gerente de Operaciones
BSF



Rodrigo Valdés
Gerente de Operaciones
Bodenor Flexcenter



Jaime Silva
Gerente de Proyecto
Central Bodegas



David Furman
Subgerente General
Danco

Catalogado como un factor “diferenciador” en el mercado, contar con tecnologías y protocolos de seguridad al interior de los recintos logísticos resulta un atributo fundamental. No obstante no hay que perder de vista el flujo operacional.

Así lo destacó Prieto, argumentando que “para nuestros clientes la seguridad es muy importante y en los casos de mercaderías sensibles es esencial. Sin embargo, ésta debe darse en un contexto que permita una operación ágil y fluida. Esto nos ha llevado a que todos los desarrollos en

seguridad vayan siempre de la mano con mantener los estándares de agilidad que los clientes requieren”.

INNOVACIONES EN SEGURIDAD

Consultados respecto a las innovaciones en materia de seguridad que los cuatro actores entrevistados han puesto en marcha, éstos definieron dos aspectos esenciales: las tecnologías y los protocolos.

En esta línea, el vocero de BSF destacó que considerando el nuevo escenario del delito, las medidas de seguridad que han desarrollado se han enfocado en dos líneas: reforzamiento de la barrera física y detección temprana de la intrusión. “Dentro de las barreras físicas hemos reforzado las barreras perimetrales tipo New Jersey -en accesos y perímetros vulnerables-, cercos eléctricos, pincha neumáticos, rayos de detección y perros adiestrados.

A su vez, en cuanto a la detección temprana, hemos incorporado más torres de seguridad, reforzando el control y capacitación de nuestros guardias, protocolos de revisiones de los supervisores que incorporan el exterior de nuestros recintos y tecnología de CCTV que permita buenos registros de las calles colindantes a nuestras instalaciones. Todo esto con el objetivo de dar una alerta temprana a las policías en caso de algo sospechoso”.

Ahora bien, en lo referido a los protocolos, Prieto sostuvo que la compañía cuenta con un área de seguridad que se apoya en varios elementos, los cuales son centralizados en una Central de Comunicaciones y Operaciones (CECOP) que opera los centros las 24 horas del día. “De este modo existe un control que mantiene activa nuestra área de seguridad, especialmente durante los períodos que no funcionan los centros (noches y festivos). Este órgano, que apoya a los supervisores y guardias en terreno, nos permite sacar un real provecho de las tecnologías que hemos ido incorporando; y a su vez controla que se cumplan los protocolos que se han dise-

ñado para maximizar la seguridad de los centros”.

Respecto a sus implementaciones en materia de seguridad, el vocero de Central Bodegas manifestó que su objetivo principal es uno solo: “brindar seguridad y tranquilidad a nuestros clientes respecto al acopio de sus productos”. Con ello en mente, las principales medidas de seguridad se circunscriben a cercos eléctricos, alarmas con rayos láser y porterías blindadas “para que en caso de eventos con violencia brinden seguridad a los guardias y por sobre todo tener instructivos y protocolos conocidos por las empresas de seguridad”. En el plano de la innovación, en tanto, Silva destacó que “en lo operativo tenemos móviles con baliza en algunos centros, uso de redes sociales con reporte permanente del estado de instalaciones y alarmas de sensores con rayos láser”.

En tanto, si bien la implementación tecnológica es relevante en materia de seguridad, los protocolos operativos también lo son, manifestó el Gerente de Proyectos de Central Bodegas, explicando que éstos últimos “son tanto o más importantes que las mismas medidas de seguridad o la implementación tecnológica y deben ser conocidos por las empresas de seguridad y su personal. Necesitamos tener personal capacitado en el uso de estos, no sólo para prevenir hechos delictivos”.

Por su parte, David Furman comentó que atendiendo a la importancia estratégica del factor seguridad, Danco ha incorporado una línea especial su presupuesto anual para estar en constante actualización de su infraestructura de seguridad. Gracias a esta estrategia ‘presupuestaria’, explicó “en los últimos 24 meses hemos cambiado todo nuestro sistema CCTV de análogo a HD digital con visión nocturna, lo que permite tener imágenes de alta calidad las 24 horas para rastrear eventuales eventos delictuales.

Además, hemos dispuesto sistema GPRS en todos los cercos eléctricos perimetrales, lo que permite que cuando se activa

el sistema, éste envía mensajes de alertas a determinadas personas dentro y fuera de las instalaciones, los que ejecutan protocolos de prevención y reacción previamente definidos”. En esta línea, la instalación de pilones o bolardos hidráulicos de alta resistencia en accesos vehiculares que impiden los ya conocidos asaltos vía “alunizaje” es otra de las implementaciones realizadas por Danco.

En materia de innovación y protocolos, David Furman comentó que “en este momento nos encontramos en fase de diseño de lo que será una remodelación completa al acceso vehicular del centro Danco Miraflores. Para ingresar al CD, exigiremos de forma estricta que cada cliente enrole previamente a toda persona que esté autorizada para ingresar. Para esto habilitamos un software multi-usuario y además duplicaremos la pista de ingreso al CD, las cuales contarán con sistema auto-servicio de lectura de carnet de identidad. En una segunda etapa habilitaremos sistema tipo TAG para facilitar el flujo de vehículos residentes”. Según comentó Furman “la cooperación y disciplina de nuestros clientes será fundamental para que este cambio de protocolo sea exitoso, por el bien de todos.

Finalmente, Rodrigo Valdés, Gerente de Operaciones de Bodenor Flexcenter, manifestó que “en materia de seguridad implementamos diversas tecnologías, unas más visibles y otras más imperceptibles, las cuales apuntan a controles de acceso con digitalización de procesos, fortalecimiento de registro audiovisual, equipamiento para el personal, etc.”. En esta línea, Valdés destacó que “en general, siempre manejamos la mejor tecnología disponible en el mercado y la reinversión de los mismos sistemas adecuados a nuestros requerimientos específicos y puntuales. En general, BFC cuenta con una política de permanente innovación, buscando las mejoras siempre en sus procesos y sistemas en un mercado en permanente evolución y que pone a prueba a diario nuestro trabajo”. ■