



Cómo evitar el robo hormiga

Soluciones dirigidas a pequeñas y medianas empresas

Cuando se trata del crimen, el tamaño no importa. Los criminales están a la espera de una oportunidad y hay más probabilidades de que ésta se presente en una pequeña o mediana empresa minorista o comercial, que en otra más grande.

En todo el mundo, las empresas pequeñas suelen estar en una situación particularmente vulnerable, ya que, en general, no cuentan con los recursos para protegerse del crimen. Investigaciones realizadas por diferentes instituciones muestran que los robos pequeños en tiendas han estado aumentando en todos los países de Latinoamérica.

Hay algunos ejemplos impactantes: en México los supermercados y grandes tiendas pierden anualmente \$1.305 millones de dólares debido a este tipo de robo (también conocido como "robo hormiga"). Este problema aumentó durante los últimos cinco años, y en 2011, las compañías afiliadas a la ANTAD (Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio y por Departamentos) invirtieron cerca de \$691 millones de dólares en la implementación de medidas para hacer frente a este problema.

En Colombia, según informes de prensa publicados en febrero de 2013, el robo de mercancía provocó pérdidas anuales por \$150 millones de dólares en los supermercados e hipermercados. El problema se agrava al tener en cuenta el hecho de que, en el 60% de los casos, los ladrones tenían alguna vinculación con las compañías afectadas.

Otro índice preocupante de esta situación es la tasa de robos por cada 100.000 habitantes. Argentina, con 973 robos por cada 100.000 personas, tiene la tasa más alta, cuando el promedio del continente es de 456. Brasil, la economía más grande de la región, tiene una tasa de robos de 415 eventos por cada 100.000 personas y aunque el número es inferior al promedio continental, el país es considerado uno de los más peligrosos en cuanto al transporte terrestre de mercancías.

No obstante, el crimen que afecta

"Argentina, con 973 robos por cada 100.000 personas, tiene la tasa más alta de robo hormiga, cuando el promedio continental es de 456."



Por Héctor Sánchez, Gerente de aplicaciones y proyectos de Tyco Security Products para América Central y el Caribe/Costa Rica.

a la pequeña industria no es un problema exclusivo de Latinoamérica. En Estados Unidos, donde supuestamente hay más control del delito, los titulares abundan en historias de pequeñas empresas que han sido víctimas de criminales oportunistas. En una reciente ola de robos ocurrida en dos estados del país, los ladrones atacaron concesionarios y robaron las llantas de docenas de vehículos. Aunque no se conoce qué tipo de sistemas de seguridad operaban en dichos establecimientos (o si siquiera tenían alguno instalado), este ejemplo muestra cuán vulnerable pueden ser las pequeñas empresas. Esta serie de robos pasó una alta factura, pues el costo de estos delitos se estimó en cientos de miles de dólares.

SOLUCIONES NO TAN EFICACES

Para hacer frente a esta situación, algunos negocios, como los concesionarios, por lo general buscan instalar una combinación de video, alarmas contra intrusos e incluso sistemas de control de acceso. Esto, frente a un robo, da la posibilidad de reaccionar en tiempo real o, al menos, de responder luego de sucedido el evento con material de video que la policía o la central de monitoreo de alarmas pueda emplear para identificar a los criminales o iniciar un proceso legal cuando los ladrones sean arrestados.

La desventaja, sin embargo, es que las pequeñas compañías de Latinoamérica y Estados Unidos no suelen tener personal especializado que monitoree el sistema de video, responda a las alarmas y esté atento a los últimos desarrollos de estas tecnologías; mucho menos que pueda capacitar a otros. Es posible que la misma

persona encargada de la seguridad también sea responsable de vender los vehículos, recibir a los clientes o administrar el negocio.

Y cuando un negocio invierte en seguridad -instalando algunas cámaras analógicas dirigidas al lote de autos nuevos, colocando alarmas contra robo en las puertas o poniendo un sistema de control de acceso para que los empleados deban deslizar una tarjeta para ingresar al edificio-, los sistemas por lo general no están integrados en un único software de gestión de seguridad. De modo que, si surge un problema, es muy probable que alguien tenga que sentarse a buscar manualmente para visualizar el video, luego acceder de forma separada a los datos del sistema con tarjetas o a la información de la alarma y comparar el registro de la hora para entender cómo encaja todo.

Otro problema es que el software de seguridad y toda esta información de eventos que servirá para identificar qué fue lo que sucedió, suele almacenarse en una PC que es vulnerable a virus y a ataques informáticos. También puede tratarse de la misma máquina sometida al uso de todos los días por parte de empleados, que pueden no estar capacitados para entender los detalles del software de seguridad almacenado allí.

ALTERNATIVAS

Entonces, ¿qué alternativas tienen quienes dirigen las empresas pequeñas y medianas? Una opción es invertir en la misma solución de gama corporativa que adoptan las grandes empresas. Pero esto es, por lo general, excesivo para negocios como los concesionarios de autos, las cadenas



de farmacias de tres sucursales e, incluso, para una ciudad pequeña en la que solo dos o tres edificios que necesitan protección. Estas organizaciones no están gestionando cientos de cámaras ni armando miles de puertas ni concediendo privilegios de acceso a un ejército de trabajadores. Por consiguiente, la inversión podría no resultar adecuada a las necesidades actuales e incluso las futuras. Además, esto tampoco resuelve la necesidad de que la solución pueda ser manejada de forma sencilla por uno o más individuos a quienes se les encomienda también otras responsabilidades.

En definitiva, las exigencias principales para este tipo de comercios son: hallar una manera de monitorear las instalaciones, responder a las alarmas en el momento en que éstas se generen o luego de ocurrido el evento y permitir el acceso a los empleados (idealmente, desde una única plataforma). Actualmente, existen en el mercado plataformas tecnológicas que abordan las principales preocupaciones y necesidades de la pequeña y mediana industria: facilidad de uso, capacitación mínima y la posibilidad de que los sistemas de seguridad crezcan de forma integrada y evolucionen con el negocio.

“Actualmente, existen en el mercado plataformas tecnológicas que abordan las principales preocupaciones en gestión de la seguridad: facilidad de uso, capacitación mínima y la posibilidad de que los sistemas crezcan de forma integrada y evolucionen con el negocio.”

Tener una sola plataforma para el control de video, la protección contra intrusos y el control de acceso implica que solo hay un sistema para aprender a manejar y un solo aparato con el cual lidiar, que no es necesariamente una PC, sino un dispositivo exclusivamente dedicado a la seguridad. Aunque reúne tres sistemas distintos, el individuo o los individuos responsables de la seguridad en las instalaciones pueden personalizar una pantalla de control para que se puedan desplazar entre las diferentes aplicaciones de software de seguridad de forma fácil, visualizando cámaras o video grabado, bloqueando y desbloqueando puertas o solicitando informes cuando estos fueran necesarios.

Otra ventaja de estos sistemas es que, gracias a que se puede acceder al software desde una aplicación para teléfono o tablets, los individuos que los operan no tienen que estar en las instalaciones sentados en un escritorio o al frente de un computador portátil para realizar estas tareas. Si una alarma se dispara en medio de la noche, el dueño del concesionario no tiene que correr a su oficina para ver lo que está pasando. En cambio, puede conectarse a su dispositivo móvil, observar que está pasando a través de las cáma-

ras instaladas y manejar la situación en tiempo real. ¿Un empleado necesita volver a las instalaciones de la empresa luego del horario de trabajo? El dueño puede desbloquear la puerta en forma remota. ¿Una empleada nueva necesita que se le cree una tarjeta de acceso? Esto también se puede gestionar de manera remota para que el gerente no tenga que estar presente en las instalaciones para llevar a cabo la tarea. ¿Ocurre un evento, por ejemplo, en el que una puerta está siendo forzada y dispara una alarma? El gerente puede adjuntar el evento al video asociado y reproducirlo rápidamente para ver lo que ocurrió y tomar las medidas correspondientes.

Si bien se requieren capacitaciones iniciales para llegar a una verdadera comprensión de cómo funciona un sistema integrado de estas características, al desarrollar estos nuevos productos para la pequeña y la mediana empresa se tuvo como eje mantener al mínimo tanto la necesidad de capacitación como la complejidad de las operaciones. De este modo, incluso si alguien no creó una tarjeta de acceso ni desarrolló un nuevo informe en semanas, el procedimiento es lo suficientemente intuitivo como para recorrerlo fácilmente sin necesidad de buscar ayuda del integrador ni llamar a soporte técnico.

De esta forma, negocios como el concesionario no tienen que invertir en todos los niveles de seguridad para obtener los beneficios de este tipo de sistema. Inicialmente, es posible que el usuario se concentre en desarrollar una solución de videovigilancia para su empresa, pero este producto integrado de seguridad también tiene la posibilidad de migrar al control de acceso o a las alarmas contra intrusos cuando llegue el momento adecuado. Y si hace una ampliación de su lote para tener más vehículos, el integrador puede agregar más cámaras con un mínimo esfuerzo.

La necesidad de implementar dispositivos de seguridad en todos los niveles empresariales está creciendo; actualmente, existen soluciones en el mercado que le pueden permitir a cada empresa desarrollar un sistema integrado que sea adecuado para ella. ■

