

ALTO

# Tolerancia cero a la delincuencia

En 4 años, ALTO ha logrado reducir, en conjunto con sus clientes, fiscalía y otros importantes actores, en un 50% las pérdidas por este tipo de delitos. Dentro de sus objetivos fundamentales, está la convicción de apoyar a la industria y, a nuestra propia sociedad, contra la delincuencia.

Una de las grandes pesadillas del retail, más aún si se trata de grandes superficies y autoservicio, son los hurtos en sus dependencias. Anualmente, por este temible flagelo, el retail pierde importantes montos de dinero, lo que en algún momento, se refleja en los resultados operacionales del período.

Ante esta problemática, en el 2005, surge la empresa ALTO, dedicada al control de los principales delitos que afectan al retail y a las principales industrias del país: el hurto hormiga. La mencionada empresa, está formada por un staff de abogados de primer nivel, expertos en derecho penal, apoyados por un grupo de ingenieros, sicólogos y periodistas, que en su conjunto velan por la disminución de este problema. Además, la firma cuenta con un sistema de registro de incidentes online, único en Chile, que le permite estar las 24 horas al servicio del cliente, haciendo un seguimiento a las causas, y elaborando informes estadísticos que permiten predecir los hábitos de conducta del delincuente. "Hoy ALTO se dedica al control de pérdidas por hurto, ofreciendo un servicio que rebaja delitos, con persecución penal, disuasión y software de control de detenidos. Esa es nuestra promesa", resume Gerardo Domínguez, gerente general de ALTO, afirmando que su firma proporciona servicios profesionales a diversos actores del retail, como es el caso de supermercados, grandes tiendas, así como centros logísticos, entre otros. En 4 años, ALTO ha logrado reducir, en conjunto con sus clientes, fiscalía y otros importantes actores, en un 50% las pérdidas por este tipo de delitos, y dentro de sus objetivos fundamentales, está su convicción de apoyar a la industria, y a nuestra propia sociedad, contra la delincuencia.

## Soluciones a medida

Es así como esta firma ofrece un servicio integral, que ayuda a la seguridad de las empresas, buscando reducir las pérdidas producto del hurto interno y externo. "No es una variable relevante el tamaño del local, pues nuestro modelo de negocios se adecua a las necesidades del cliente. Ese es nuestro principal



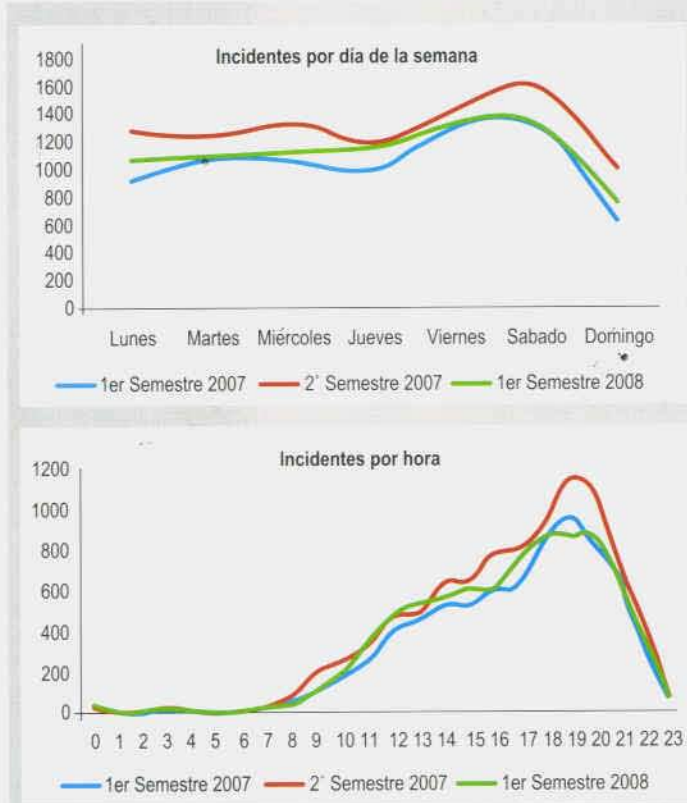
Gerardo Domínguez, gerente general de ALTO

producto y para lograrlo, todo nuestro equipo trabaja de forma entrelazada y comunicada, para conseguir resultados eficientes", indica el gerente. Aunque muchos no lo sepan, las pérdidas que sufre el retail por este tipo de hurtos son considerables. Basta tener en cuenta que el pasado 2007, sólo el sector supermercados perdió 240 millones de dólares por este concepto. Gerardo Domínguez agrega que, un buen sistema de seguridad, más el servicio de ALTO, garantiza una reducción importante en las "brechas o mermas".

Según los estudios que ha realizado ALTO y los informes que mes a mes le proporciona a sus clientes, hoy más que nunca, con el escenario económico que se nos presenta para el año 2009, en el cual se prevé habrá aumento de la cesantía, inflación y otros, el hurto hormiga está mostrando una clara tendencia a aumentar, por lo que el tema seguridad debe ser una prioridad para el retail. "El consumidor prefiere un lugar libre de delitos, tranquilo y confiable para comprar, y nuestro servicio ayuda a mejorar estos puntos", indica el ejecutivo, mencionando un factor

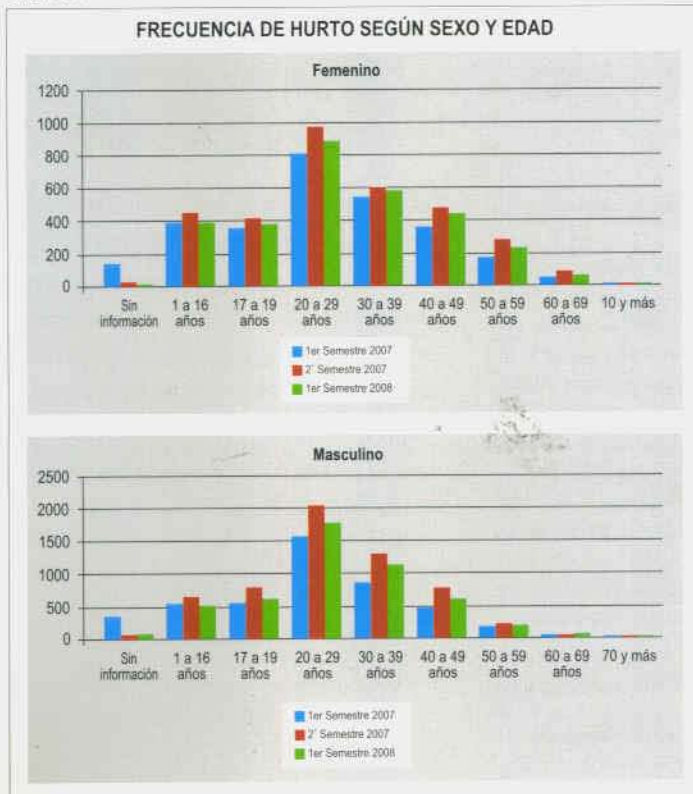


Gráfico 1



Según estadísticas de ALTO, en los últimos tres semestres se mantiene la tendencia: conforme se acerca el fin de semana, aumentan los hurtos. Las horas peak van desde las 18 a las 20 horas, lo que, muy probablemente, se explica por la mayor afluencia de público.

Gráfico 2



### Los pilares de ALTO

Si bien son muchos los cimientos que sirven de base para el trabajo de ALTO, tres son los pilares en los cuales se enfoca todo el trabajo de esta empresa.

**Marketing disuasivo: el delincuente conoce el sello ALTO y al reconocerlo, prefiere hurtar en otro lugar, transformándose esto en una mezcla clara de disuasión y prevención frente al robo hormiga.**

**Persecución penal:** siguen legalmente tanto a los delincuentes que han hurtado como a los mismos funcionarios que roban, representando al cliente en tribunales y buscando conseguir las sanciones más adecuadas. La filosofía es la tolerancia cero al hurto, no importando el monto. Como el registro con todas las personas que cometen este tipo de conductas es muy amplio, los delitos que se comete en un retail se van entrelazando con otros incidentes en otro retail, las penas que pueden lograr son aún más efectivas y con más fundamentos.

**Comunicación de resultados:** para lograr disuasión e impacto, comunican los resultados a sus clientes en forma periódica, y a través de medios de comunicación social. Así, tanto los usuarios como los mismos delincuentes se enteran que está pasando en ALTO en cuanto al hurto hormiga. Junto a estas tres herramientas fundamentales y al trabajo de abogados especializados en derecho penal, ingenieros expertos en tecnologías de la información, marketing con sentido y psicólogos que tienen acceso a las verdaderas motivaciones de los mecheros, logran entregar un servicio integral y efectivo a sus clientes. Sinergia es un resultado constante en ALTO.

fundamental entre las preferencias del consumidor: preferir aquellos establecimientos más seguros.

### Filosofía disuasiva

El servicio de ALTO, es el paso siguiente a la detención del delincuente, y mientras mejor sea el sistema de seguridad de un cliente, mayor será la efectividad del servicio de ALTO. "En esta etapa, la tarea de nuestra empresa es querrellarse contra aquellos delincuentes que atentan contra cada local o tienda, y apoyar a los equipos de seguridad en sus procedimientos", indica Gerardo Domínguez. Lo novedoso e innovador de ALTO es que, para la disminución de estos delitos, utiliza herramientas como marketing disuasivo, persecución penal, comunicación de resultados, trabajo que los ha consolidado como un servicio eficiente y efectivo para la disminución del hurto hormiga en el retail, logrando tener una participación de mercado del 55% en grandes tiendas y 40% en supermercados, en sólo 4 años. "Para los trabajadores internos, realizamos charlas disuasivas. Éstos son los que más afectan al retail, no por la cantidad de incidentes sino por los elevados montos de lo hurtado", indica el gerente de ALTO.

Domínguez agrega que han logrado entregar a los clientes, una sensación de seguridad, y de apoyo frente a cualquier tipo de hurto del cual sean víctima. "Hemos reducido un 50% los delitos y un 85% la reincidencia en algunos formatos de clientes, lo que, definitivamente, les ha ayudado a reducir las mermas, mejorando así el control de inventario", indica. ■