





# CONTINUIDAD DEL NEGOCIO EN CONTEXTO DE COVID-19



## Objetivo

Garantizar una vida sana y promover el bienestar de todos a todas las edades



## ODS Conexos:

**ODS 8** Trabajo Decente y Crecimiento Económico



## Orientación

Business Continuity



## Tipo de Iniciativa

Política empresarial

## METAS QUE ABORDA LA INICIATIVA

**Meta 3.3** Para 2030, poner fin a las epidemias del SIDA, la tuberculosis, la malaria y las enfermedades tropicales desatendidas y combatir la hepatitis, las enfermedades transmitidas por el agua y otras enfermedades transmisibles.

**Meta 3.d** Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial





# RESUMEN EJECUTIVO

En el contexto de pandemia del Coronavirus (COVID-19), la seguridad fue declarada servicio esencial por el Gobierno Nacional. Como empresa que emplea a casi 12.000 guardias, técnicos y monitoristas que trabajan en todo el país, esta situación inédita nos exigió revisar e impulsar protocolos y propuestas superadoras, en principio, para promover la salud de nuestro equipo de trabajo y prevenir posibles contagios que afecten a toda la comunidad, pero también para gestionar los riesgos de nuestra compañía y la de nuestros clientes de manera de asegurar la continuidad de los negocios. Esto implicó llevar adelante diversas acciones con foco en dos de nuestros principales públicos de interés: colaboradores y clientes.



# DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

A través de nuestra capacidad de respuesta efectiva, hemos logrado salvaguardar los intereses de nuestros stakeholders claves, respondiendo a sus expectativas y necesidades a través de las siguientes acciones:

## MEDIDAS CON FOCO EN EL PERSONAL DE SECURITAS:

- Gestión de licencias excepcionales para 1009 colaboradores (al 30-07).
- Diseño de un nuevo circuito logístico para continuar la provisión de elementos de protección personal (EPP), de modo de llegar a todos los colaboradores del país de manera ágil y precisa.
- Actualización constante de protocolos.
- Disposición de vehículo adaptado para evacuación inmediata de colaboradores en caso de presentar síntomas y su correspondiente traslado a los centros de salud.
- Adaptación de todo el sistema logístico para asegurar la concurrencia de los guardias a los lugares de servicio.
- Línea de consulta telefónica con el servicio médico asistencial a disposición 24 hs vía telefónica para responder consultas y brindar asesoramiento.
- "Securitas te escucha": iniciativa para dar contención

psicológica y apoyo a los colaboradores.

- Medidas sanitarias y de prevención en edificio corporativo, entre las que se incluyen cámaras de control de acceso biométricas que controlan uso de barbijo y toma de temperatura
- Capacitaciones e-learning para todo el personal sobre las medidas de prevención y los protocolos.
- Campañas de comunicación interna con difusión de medidas preventivas para minimizar los contagios.

## MEDIDAS CON FOCO EN CLIENTES:

- Readequación del rol del guardia: sumaron nuevas tareas que van desde supervisar filas para asegurar el distanciamiento social en los bancos hasta tomar la fiebre en los puestos de ingreso. Readaptación de procesos de acuerdo a cada segmento.
- Desarrollo de protocolos de seguridad y de riesgo sanitario a medida de las necesidades de cada cliente para colaborar con la continuidad de su negocio.
- Análisis de riesgo patrimonial y sanitario segmentado para analizar cómo mejorar los procedimientos de seguridad y ofrecer soluciones integradas tanto para la continuidad

de sus negocios como para prepararnos para la "nueva normalidad".

- Soluciones tecnológicas a medida para adecuar rápidamente a sus negocios: cámaras que tienen la capacidad de tomar la temperatura y detectar el uso de barbijo de cada persona; túneles sanitizantes que permiten una desinfección segura de la mercancía en las grandes tiendas; o el nano-cristal NanoSeptic®, que actúa como un catalizador cargado por la luz visible y crea una reacción de oxidación continua más fuerte que la lavandina, que descompone el material orgánico en componentes base como el CO2 y que, a su vez, su superficie forma radicales libres que actúan como un agente de limpieza adicional, minimizando riesgos.
- Planes de pago para clientes que no pudieron afrontar los costos de seguridad en los meses más críticos de la cuarentena.
- Readequación de proceso de pago por parte de clientes, promoviendo las transferencias bancarias para minimizar la circulación.





## Barreras encontradas para el desarrollo de las acciones

### ESPACIO TEMPORALES

Dada la amplia dispersión geográfica de nuestros 11.755 colaboradores, el principal desafío fue asegurar que todos ellos, cualquiera sea el servicio o regional en el que se desempeñen, tuvieran acceso a los EPP. Por eso se diseñó un nuevo circuito logístico para proveer los mismos, de modo de llegar a todo el personal de manera ágil y precisa.

Asimismo, la dispersión contribuyó a complejidades en cuanto a la adaptación de las distintas normativas vigentes en cada localidad donde opera la compañía.

## Contribución de la iniciativa al ODS correspondiente

Es una acción de corto, mediano y largo plazo.

Algunas de las medidas fueron y son previstas para transitar la coyuntura y otras están planificadas a mediano y largo plazo. En lo que refiere a las soluciones tecnológicas ofrecidas a los clientes, éstas se proponen como medidas a largo plazo, ya que para que el regreso a "la normalidad" se produzca de modo responsable y seguro, será necesario combinar la tecnología adecuada con personal capaz de leer de modo correcto la información que se recolecta y a partir de ahí tomar las medidas apropiadas.

### RESULTADOS

- 1009 colaboradores recibieron licencias excepcionales al 30-07 (mayores de 65 años, grupos de riesgo, padres o madres al cuidado de hijos en edad escolar, personas que habían sido contactos estrechos de personas con casos confirmados de COVID 19 y personas que realizaron viajes al exterior).
- Entre el 16/03 y el 01/07 la línea de consulta telefónica para colaboradores recibió 2912 llamados a los que se dio respuesta a través del Equipo Médico Asistencial integrado

por profesionales médicos, psicólogos y trabajadora social, y de los cuales se generaron 1.726 tickets que implicaron seguimiento y gestión administrativa desde la Dirección de Recursos Humanos.

- Se realizaron 333 entrevistas de contención en el marco de "Securitas te escucha", iniciativa que se implementó con el objetivo de estar cerca, relevar necesidades, ofrecer asesoramiento en los cuidados preventivos y brindar contención psicológica en forma personalizada.
- A partir de las distintas medidas de prevención y protocolos implementados al 30-07 logramos reducir los contagios a solo 52 casos confirmados, de los cuales 5 ya están recuperados y el resto en estricto seguimiento diario, sobre un total de 11.755 colaboradores en todo el país.
- Gracias a nuestra experiencia y trayectoria en el sector, hemos logrado adaptarnos y responder a los distintos desafíos de cada una de las industrias a la que brindamos nuestro servicio, se continuó operando con el 100% de los clientes, intensificando y reforzando muchos de los servicios.



Esta iniciativa se presentó en el marco del programa  
"Conectando Empresas con ODS" desarrollado por  
CEADS en alianza con EY Argentina.

COPYRIGHT 2020