





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