





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
- Localización:**
 - Alcance Nacional

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

USO DE INDICADORES DE GESTIÓN

- Desde el inicio de la Pandemia 1009 colaboradores recibieron licencias excepcionales (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). Luego de la vacunación correspondiente, retorno a clases y aislamiento cumplido según corresponda, al 31/07/2021 continúan licenciados 230 colaboradores.
- Entre el 01/07/2020 y el 01/07/2021 la línea de consulta telefónica para colaboradores del SOC (Centro de Operaciones Securitas) recibió 9.600 llamados, de los cuales se generaron 6.300 tickets que implicaron seguimiento y gestión administrativa desde la Dirección de Recursos Humanos, y atención personalizada para los casos críticos, dando respuesta a través del Equipo Médico Asistencial integrado por profesionales médicos, psicólogos y trabajadora social.
- Desde el inicio de la Pandemia se realizaron 333 entrevistas en el marco de "Securitas te escucha" y 1.355 entrevistas del "Plan de Contención Familia Securitas", iniciativas que se implementaron con el objetivo de estar cerca, relevar necesidades, ofrecer asesoramiento en los cuidados preventivos y brindar contención psicológica en forma personalizada en el contexto de emergencia sanitaria.
- En octubre del 2020 se realizó un relevamiento de contención al plantel total de 84 Supervisores operativos de todo el país, quienes se encuentran expuestos en su trabajo realizado durante la pandemia, agregándose la tarea de contener laboral y emocionalmente a sus equipos a cargo. En agosto de 2021 se está realizando un nuevo relevamiento al total de Supervisores.

“ A través de nuestra capacidad de respuesta efectiva, hemos logrado salvaguardar los intereses de nuestros stakeholders claves.

Cadena de Valor

MEDIDAS CON FOCO EN CLIENTES:

- *Readecuación 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.*
- *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, túneles sanitizantes y nano-cristal NanoSeptic. • 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.*
- *Planes de pago para clientes que no pudieron afrontar los costos de seguridad en los meses más críticos de la cuarentena.*
- *Readecuación de proceso de pago por parte de clientes, promoviendo las transferencias bancarias para minimizar la circulación.*



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

COPYRIGHT 2021