

JEAN SÁNCHEZ
DIRECTOR DE SEGURIDAD. MAKRO

«Los avances tecnológicos y la digitalización aportan un crecimiento a la seguridad adaptado a nuestros tiempos»

Texto: Gemma G. Juanes.

Fotos: MAKRO



«Es especialmente importante que los directores de Seguridad podamos adaptarnos a estos tiempos cambiantes dando respuesta a los riesgos de la compañía», explica en esta entrevista Jean Sánchez, director de Seguridad de Makro, quien además hace hincapié

en el papel de la digitalización de las empresas, ante lo que destaca que es preciso que el departamento de Seguridad de Makro «aporte a la compañía la seguridad necesaria para la implantación de los procesos digitales, aportando soluciones de seguridad que permitan

reducir riesgos estratégicos en la empresa».

—Más de dos años después del inicio de la crisis sanitaria, ¿cuáles han sido las claves para garantizar la seguridad y protección de clientes y trabajadores de los centros Makro?

—Garantizar la seguridad y protección de clientes y trabajadores de los centros Makro ha sido una máxima y objetivo prioritario desde el inicio de la crisis sanitaria. Para ello, se aplicó el Plan de Contingencias ante epidemias y pandemias protocolizado dentro del Plan de Crisis y gestionado por el Comité de Crisis al cual represento. La finalidad de este Plan ha sido establecer medidas concretas que han permitido a Makro y a sus unidades de negocio responder ante la crisis empresarial y ante un panorama de seguridad global en constante cambio. Con



el fin de prever una primera respuesta efectiva a posibles crisis, se creó este Plan que ofrecía medidas para poner en marcha una sólida organización de gestión de crisis desde un punto de vista estructural con responsabilidades individuales y diagramas de flujo de procedimientos.

—¿Cuáles son los grandes retos que tienen que asumir los departamentos de Seguridad Corporativa actualmente ante los nuevos riesgos y amenazas?

—Es especialmente importante que los directores de Seguridad podamos adaptarnos a estos tiempos cambiantes dando respuesta a los riesgos de la compañía, tales como ataques a la cadena de suministros, ataques cibernéticos, ataques de ingeniería social, dando a su vez soporte a los objetivos críticos corporativos tales como:

—Daños reputacionales de la marca: comprender los daños y riesgos que esto supone, junto con tener un protocolo adecuado para gestionar

este tipo de crisis permite reducir los daños en la marca y los daños económicos.

—Sustracción, desaparición o acceso a documentos reservados y confidenciales, no solo por extravío o engaño al personal sino también protegerse de aquellos atacantes que utilizan su puesto de trabajo en servicios de empresas externas, aprovechándose para sustraer, fotocopiar, fotografiar, etc., documentos en aquellas empresas que no practican la política de «mesas limpias» al cierre de las jornadas de trabajo o las políticas de destrucción controlada de documentos confidenciales.

—Ataques cibernéticos, Ingeniería Social, etc: hacen necesario que la Dirección de Seguridad Corporativa de las empresas junto con sus áreas informáticas identifiquen riesgos y vulnerabilidades para que con la estrategia acordada, tanto de medios como de formación permanente al personal, tengan procedimientos adecuados de

prevención, detección y reacción que les permitan protegerse de futuros incidentes.

—La digitalización ha cambiado la sociedad en general y las empresas en particular, ¿de qué manera se ha visto reflejado en los procesos y protocolos de seguridad en Makro?

—La digitalización ha cambiado en muchos aspectos a la sociedad y a las empresas. Digitalizar una organización permite cambiar y reestructurar tanto la infraestructura de los medios digitales como su propia comunicación digital.

En Makro llevamos años invirtiendo en digitalización, siendo en estos últimos años donde se ha avanzado en un modelo de negocio multicanal para impulsar nuestro crecimiento de futuro mediante dos palancas estratégicas. Este año, en Makro celebramos nuestro 50 aniversario. Por ello, hemos reunido a más de 500 proveedores para presentarles nuestra estrategia de crecimiento reforzando nuestra apuesta por la hostelería, ofreciendo a nuestros clientes un servicio que se adapte a sus necesidades y compartiendo nuestros objetivos de negocio para los próximos años. En definitiva, nuestro objetivo es hacer todavía más eficiente nuestro modelo de negocio, y en el que la digitalización y la multicanalidad sean clave en nuestro crecimiento, creando entre otros una solución digital para que los establecimientos hosteleros integren fácilmente en su propia web la gestión de pedidos take away o food delivery.



«Garantizar la seguridad y protección de clientes y trabajadores de los centros Makro ha sido una máxima desde el inicio de la crisis sanitaria»

Todo esto, conlleva que este departamento de Seguridad aporte a la compañía la seguridad necesaria para la implantación de los procesos digitales, aportando soluciones de seguridad que permitan reducir riesgos estratégicos en la empresa.

—Tras la experiencia vivida estos años, ¿cree que ha habido un cambio de paradigma en el ámbito de la seguridad y su concepto?

—Sin pretender entrar en ámbitos filosóficos sobre los cambios de paradigma, entendiendo por cambio de paradigma cuando una teoría de paradigma es reemplazada por otra, la realidad del cambio de paradigma en el ámbito de la seguridad no es independiente de los esquemas de seguridad que conocemos hasta ahora. De hecho, los cambios se producen

va con sus retos y oportunidades de nuevas soluciones.

—¿Qué aportan al sector de las superficies comerciales, en cuanto a procesos de prevención y seguridad, los avances tecnológicos y la digitalización?

—Los procesos de prevención y seguridad, los avances tecnológicos y la digitalización aporta un crecimiento a la seguridad adaptada a nuestros tiempos cuyo objetivo sigue siendo por definición, liberar de cualquier riesgo/daño o estar alejado de cualquier peligro a las personas, entidades u objetos de protección. La pandemia, los delitos cibernéticos, el terrorismo, la protección de empresas y los nuevos riesgos incorporados a lo largo de estos últimos años obligan a que desde el Sector de la Seguridad

producto de la evolución de esos riesgos que vivimos en la actualidad y todo lo que esto conlleva

demostramos respuesta utilizando los medios y conocimientos que la evolución tecnológica nos permite. Con ello, disponemos de mayor capacidad de análisis de riesgos, así como de aplicación de respuestas a las actuales amenazas.

—Uno de los grandes desafíos actuales es la convergencia de la seguridad y ciberseguridad, ¿cree que las compañías deberían contar con una estrategia global de defensa?

—Estamos en un entorno a nivel mundial inmersos en la era de la conectividad, donde las amenazas a las empresas y la información a tiempo real están permanentemente activas. Esto nos obliga a las Direcciones de Seguridad de las compañías a realizar una revisión de los conceptos y riesgos estratégicos de seguridad y defensa, donde cada compañía decidirá qué estrategia es la más adaptable a su modelo de negocio y riesgo convergiendo tanto la seguridad como la ciberseguridad. *