

*Securitas Argentina*

# 2012

Reporte de Responsabilidad  
Social Corporativa





# Reporte de Responsabilidad Social Corporativa 2012

## Palabras de Christian Faría

### Gerente General de Securitas Argentina



Nuestra estrategia de Sustentabilidad está basada en la generación de trabajo de calidad, la transparencia y la formación de nuestros guardias en el Instituto Securitas, convencidos de que nuestro aporte a la Industria es compartir el conocimiento que tenemos como empresa global para mejorar el desarrollo del sector de la Seguridad Privada en nuestro país.

Guiados por los ejes de nuestro "Camino a Seguir": clientes fidelizados, empleados comprometidos y utilidades sustentables, nuestro foco está puesto en el cliente, la innovación, y la especialización de nuestras soluciones de seguridad.

Durante este año hemos recorrido un camino de arduo trabajo. Creamos el Comité Ejecutivo integrado por directores de soluciones de seguridad, directores regionales y directores de segmento, que tienen a cargo la ejecución de las acciones de la estrategia del negocio definida por el Directorio.

Comenzamos un proceso de descentralización y de conformación de regionales con sectores de apoyo operativos, para dar una respuesta más cercana a las necesidades de los clientes, creando la Regional AMBA (Área Metropolitana de Bs. As.).

Aportando a las actuales soluciones tecnológicas del Grupo Securitas, adquirimos Federal Resguard, especialista en el segmento Countries, y Trailback, especializada en soluciones de monitoreo satelital. En esa línea y con el objetivo

de promover la cultura de la Innovación para crear valor para nuestros clientes, mejorar la calidad del servicio que ofrecemos y hacer más sostenible la operación, realizamos para todos los empleados de la Compañía nuestro primer Concurso de Ideas Innovadoras, del cual participaron 29 proyectos.

Alineados con una gestión responsable a nivel global, relanzamos el Código de Valores y Ética, en el cual se establecen los principios fundamentales que deben cumplir todos los empleados y proveedores de Securitas.

Profundizando los canales de comunicación con nuestra gente, creamos la figura del Defensor del Empleado para canalizar y resolver consultas y denuncias por incumplimiento del Código de Conducta, en forma segura y confidencial, e implementamos el Portal del Guardia, plataforma online donde los guardias de todas las regiones pueden acceder a información sobre su trabajo, descargar documentos, hacer consultas y conocer más sobre Securitas.

Sabemos que más allá de los logros obtenidos, aún tenemos varios desafíos por delante. Esperamos que la información que estamos compartiendo sea de su interés y confiamos en que este Reporte contribuye a una mayor transparencia de nuestro accionar como empresa comprometida con la gestión responsable.

## Palabras de Patricia Sclocco

Directora de Comunicación, Asuntos Públicos y RSC



Presentar y compartir los avances en nuestra estrategia de RSC es una enorme satisfacción para los equipos de trabajo. El contenido de este nuevo reporte que elaboramos en conjunto con todas las áreas de la compañía, ofrece testimonios e información sobre los avances y aprendizajes en la gestión, dando cuenta de los compromisos y desafíos asumidos por Securitas Argentina.

En el plano regional trabajamos para alinear la estrategia tomando como base de nuestro trabajo la formación de guardias a través del Instituto Securitas, mediante el cual procuramos mejorar el servicio que ofrecemos y a su vez colaborar en la institucionalización y profesionalización de la industria. De esta manera, nos comprometemos con nuestra gente desarrollando conocimientos y profesionales especializados en seguridad privada, motivándolos hacia la superación personal y profesional, y brindando oportunidades de crecimiento dentro de la compañía.

La puesta en marcha del Defensor del Empleado, como mecanismo de escucha de nuestros empleados y como herramienta de resolución de conflictos de carácter laboral, no sólo nos pone a la vanguardia en temas de recursos humanos sino que nos desafía a seguir trabajando para acompañar las necesidades e inquietudes de los guardias.

Con nuestro Programa de Inclusión laboral de personas con discapacidad física seguimos avanzando en la generación de empleo de calidad y fortaleciendo nuestros lazos con el sector social, trabajando articuladamente con organizaciones, con el objetivo de conformar un equipo de trabajo en el que sobresalgan la diversidad y la equiparación de oportunidades como pilares que agreguen valor a la empresa.

Renovamos nuestro compromiso de intensificar nuestro trabajo para que nuestra empresa continúe con la generación de empleo de calidad, formación de guardias profesionales y transparencia a la hora de rendir cuentas a nuestros públicos de interés.

Estamos convencidos que la Sustentabilidad es un camino de ida y seguiremos brindando todos nuestros esfuerzos individuales y organizacionales para construir cada día una empresa con una gestión integrada y sustentable.



- ZONA DE MANTENIMIENTO
- ZONA DE MAYOR
- PASO COMUN

LIB. T. 300 BOM

LOOPER

FEEDING SHOP

BODY SHOP

WELDING SHOP

WASTE TREATMENT

FRONT CORNER ASSEMBLY LINE

M.EQUIP. STORAGE

SECURITAS

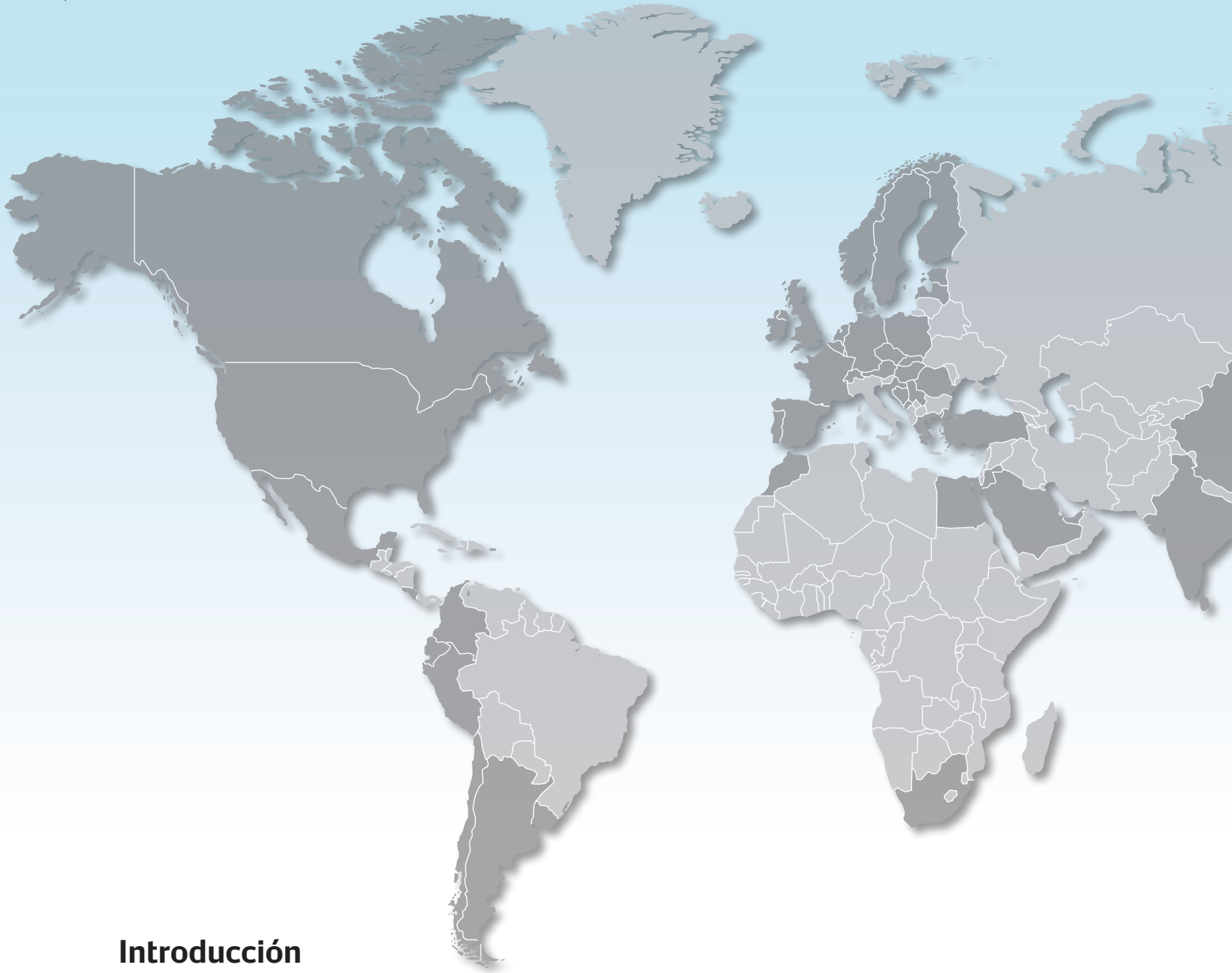
---

# Índice

---

Introducción	6
I. Securitas Argentina y la RSC	9
II. Un modelo de negocio responsable	15
III. Una empresa fundada sobre valores	21
IV. Una empresa construida por personas	29
V. Soluciones al servicio de los clientes	39
VI. Trabajo orientado a la comunidad	49
VII. Respeto por el ambiente	55
VIII. Tabla de indicadores GRI	62

---



## Introducción

### **El Grupo Securitas**

Securitas es la empresa líder mundial en seguridad, con operaciones en todo el mundo. Protege hogares, lugares de trabajo y a la sociedad en su conjunto. Su actividad principal son los servicios de seguridad, agrupados en seguridad especializada, servicio mobile, monitoreo y consultoría e investigaciones.

Con más de 300.000 empleados en el mundo, ofrece una amplia gama de soluciones en seguridad adaptadas a las necesidades de diferentes industrias y segmentos de sus clientes. Sus servicios de

seguridad incluyen patrullas móviles, control de acceso, prevención y detección de incendios y vigilancia entre otros. En 2012, las ventas totales del Grupo Securitas ascendieron a 66.458 millones de coronas suecas.

Securitas es actualmente el líder del mercado de servicios de seguridad en varios países de América Latina y cuenta con alrededor de 36.000 empleados en siete países de la región: Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Perú y Uruguay.





con foco de actuación en Buenos Aires y noroeste del país. En los años siguientes, la empresa continuó su expansión a través de la adquisición de otras compañías de seguridad locales y la incorporación de nuevos negocios.

La prestación de servicios de seguridad está regulada por diferentes leyes<sup>1</sup> aplicables en cada una de las provincias del país. A pesar de ello, en términos generales, es una industria donde prevalecen condiciones de trabajo informales, que privan a los guardias de derechos tales como la asociación sindical, goce de vacaciones pagas, capacitación, entre otras.

Con la mirada puesta en las necesidades de los clientes, Securitas aporta su vasta experiencia internacional, ofreciendo también capacitación a sus clientes y acercándolos a las mejores prácticas globales aplicables a cada uno de sus negocios.

La gestión del conocimiento en temas de seguridad es una de las prioridades encaradas por la empresa. Puertas adentro, el Instituto Securitas<sup>2</sup> es el centro de capacitación y entrenamiento donde los guardias de la empresa reciben herramientas para adquirir habilidades y competencias que amplían su empleabilidad y posibilidades de desarrollo.

El compromiso de la empresa se traduce así en varias iniciativas que repercuten positivamente en la industria: desde la amplia oferta de capacitación de los guardias, al aporte de ideas innovadoras y buenas prácticas internacionales para mejorar el servicio ofrecido en el país y empujar a la industria en general hacia un marco de trabajo más responsable.

### **Securitas en la Argentina - Líder responsable en la industria de la seguridad privada**

Securitas es la empresa líder en Argentina -cuenta con la mayor cantidad de empleados, la mayor participación de mercado y la mayor facturación- y decidió asumir su rol preponderante para ayudar a mejorar y profesionalizar el sector de la seguridad privada.

Securitas arribó a la Argentina en el año 2001, con la adquisición de la empresa local Organización Fiel,

<sup>1</sup>El negocio de la seguridad está regulado por la ley 1913 para la jurisdicción del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y la 12297 para la jurisdicción de la Provincia de Buenos Aires. Para el interior del país, cada provincia tiene su normativa local: [www.buenosaires.gob.ar/areas/seguridad\\_privada/normativa.php?menu\\_id=13781](http://www.buenosaires.gob.ar/areas/seguridad_privada/normativa.php?menu_id=13781)  
[www.mseg.gba.gov.ar/mjysseg/Opgsp/normativa.html](http://www.mseg.gba.gov.ar/mjysseg/Opgsp/normativa.html)

<sup>2</sup>Mayor información desarrollada en página 31 de este Reporte.

# I. Securitas Argentina y la RSC





**El negocio de la seguridad se basa en la confiabilidad. Sólo una gestión responsable y una comunicación transparente pueden generar confianza con los grupos de interés. A partir de esta convicción, Securitas Argentina ha asumido el compromiso de llevar adelante un negocio que considere en su operación aspectos sociales, económicos y ambientales.**

## I. Securitas Argentina y la RSC

Trabajar responsablemente significa ampliar la mirada, analizar los beneficios e impactos asociados a la actividad de la empresa y actuar en consecuencia, contemplando a todos los grupos de interés. Los servicios de seguridad prestados por Securitas Argentina contribuyen al desarrollo económico y social: ofreciendo a sus guardias empleo de calidad, facilitando las operaciones de sus clientes, colaborando con el progreso de las comunidades a través de programas de inclusión laboral y de apoyo a la educación y a través de una gestión ambiental que minimice el uso de recursos naturales.

Securitas Argentina reconoce que ampliar el alcance y facilitar el acceso a sus servicios es uno de los principales desafíos para consolidar su gestión responsable, ya que de esta manera se potenciarán los efectos positivos asociados al negocio: empleabilidad, inclusión, y por supuesto seguridad.

A la hora de diseñar su estrategia de RSC, la empresa ha fijado tres criterios:

- **Eficacia:** dedicar recursos a actividades que puedan tener éxito y/o pueden hacer una diferencia significativa.
- **Realismo:** para asumir proyectos y responsabilidades acordes con la capacidad de gestión de la empresa.
- **Rentabilidad:** las iniciativas implementadas deben enmarcarse dentro del plan de negocios de la compañía.

Securitas Argentina destaca la relevancia de los guardias y sus familias dentro de los grupos de interés. Es por ello que las principales áreas de acción de RSC se encuentran dirigidas a ellos.

Sin perjuicio de esto, se reconoce la importancia de todos los grupos de interés para la empresa, así como las expectativas que cada uno tiene respecto del accionar de Securitas Argentina. Con todos ellos, se mantiene una comunicación continua a través de distintos canales de diálogo:



Grupos de interés	Expectativas	Canales de diálogo
Accionistas y Alta Dirección	Respeto por los valores de la compañía Cumplimiento del marco legal Gestión ética y transparente	Reporte anual / Videoconferencias Trimestrales / My Securitas Reuniones del Directorio Ejecutivo
Clientes	Cumplimiento de responsabilidades legales Especialización en diferentes servicios Calidad en la prestación del servicio	Visitas regulares por parte de los Gerentes Operativos / Encuesta de satisfacción Web Securitas
Empleados	Condiciones laborales Capacitación y desarrollo Seguridad y salud en el trabajo	InfoSecuritas / Intranet / My Securitas Web Securitas / Evaluación de desempeño
Autoridades de regulación	Cumplimiento del marco legal Colaboración con autoridades y gobierno Coordinación con otras instituciones	Jornadas de articulación público-privada Participación en Cámaras sectoriales
Comunidad	Colaboración con la comunidad Apoyo a Organizaciones Sociales Asistencia a la familia de los empleados	Programas con la comunidad Web Securitas Reporte Anual
Medio Ambiente	Gestión de impactos en el medio ambiente Concientización en el cuidado ambiental	Reporte Anual
Otras empresas del sector	Respeto por todas las empresas del sector Diálogo como forma de entendimiento	Participación en Cámaras sectoriales
Proveedores	Procesos claros y transparentes de compra Cumplimiento con plazos de pago Relaciones de largo plazo que permitan planificar la operación comercial	Auditorías Web Securitas Reporte Anual

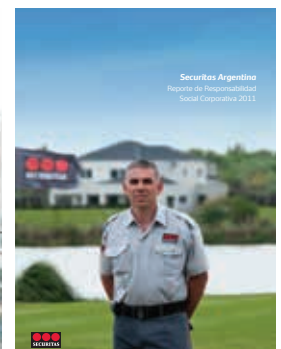
## El Reporte de Responsabilidad Social Corporativa

La publicación del Reporte de RSC tiene como finalidad compartir con todos los grupos de interés de la empresa los programas, prácticas e iniciativas desarrolladas en el marco de su gestión de RSC. El ejercicio de reporte no sólo constituye una valiosa herramienta de comunicación, sino que es fundamental para medir y evaluar el trabajo y los progresos realizados, así como también, identificar aquellas áreas que demandan mayor atención.

El cuarto Reporte de RSC de Securitas Argentina, al igual que los anteriores, fue realizado bajo los lineamientos de la Guía G3.1 de Global Reporting Initiative (GRI) para un nivel de aplicación C.

Los datos contenidos en la publicación corresponden a las iniciativas implementadas por Securitas Argentina durante el año 2012, e incluye todas las operaciones de la compañía en el país.

Securitas Argentina entiende que el diálogo con los grupos de interés es una de las mejores herramientas que tienen las empresas para mostrar su compromiso y transparencia para la comunidad en donde operan. Con esta herramienta de comunicación cara a cara, se buscó relevar expectativas de los diferentes públicos con los que se vincula la empresa, para luego responder con acciones concretas.





Se realizaron dos reuniones de diálogo: una con representantes de medios especialistas en RSC y una segunda con los responsables de las áreas de gestión.

Tras el análisis de las opiniones y aportes surgidos en dichas reuniones, se realizó un informe de materialidad, considerando también otras fuentes internas y externas de relevancia para Securitas Argentina.

Las conclusiones de dicho informe presentan los temas prioritarios para Securitas Argentina, que se abordan a lo largo de la publicación, de manera tal de dar una respuesta a las inquietudes manifestadas en las instancias de diálogo.

Tema	Capítulo
El negocio de seguridad en general	Un modelo de negocio responsable
Relación empresa / trabajadores	Una empresa construida por personas
Salud y seguridad en el trabajo	Una empresa construida por personas
Formación y educación	Una empresa construida por personas
Impacto económico indirecto	Un modelo de negocio responsable
Corrupción	Una empresa fundada sobre valores

Nuevamente, para el proceso de elaboración se convocó a las diferentes áreas de la empresa, las cuales colaboraron con el relevamiento de la información y la aprobación final de los contenidos.

### Equipo de trabajo de elaboración del Reporte de RSC:

#### • Dirección de Administración y Finanzas:

Brenda Ratto - Jefa de Compras.  
Gastón Corrado - Responsable de Impuestos.  
Romina Semino - Liquidación de Sueldos.

#### • Dirección Comercial:

Natalia Pereyra - Coordinadora.

#### • Dirección de Comunicación, AP y RSC:

Patricia Sclocco - Directora.  
Vanesa Colaneri - Analista de RSC y Coordinadora del Reporte.  
Jimena Ezcurra - Analista de Comunicación y Marca.

#### • Dirección de Innovación y Tecnología:

Bibiana Ferreira - Controller y Administración.

#### • Dirección de Riesgos y Legales:

Juan Ratto - Director.

José María Soneira - Responsable de Sistemas de Gestión de la Calidad.

Maximiliano García - Responsable de Seguridad, Salud & Ambiente.

Paola Cámara - Auditora de Calidad.

#### • Dirección de RR.HH.:

Patricia Lindblom - Directora.

Luis Lagos - Responsable de Empleos, Compensaciones & Desarrollo.

Gladys Rodríguez - Coordinadora del Equipo Médico Asistencial y Programas Especiales.

#### • Dirección de RR.II.:

Néstor Cruzado - Director.

#### • Gerencia General:

María Laura Paladini - Management Support y Coordinadora de Programas con la Comunidad.



Arriba en la foto de izquierda a derecha: Brenda Ratto, José María Soneira, Romina Semino, Natalia Pereyra, Patricia Sclocco, Gladys Rodríguez y Maximiliano García. Abajo: Vanesa Colaneri, Laura Paladini, Bibiana Ferreira, Jimena Ezcurra, Paola Cámara y Luis Lagos. Ausentes en la foto: Patricia Lindblom, Juan Ratto, Néstor Cruzado y Gastón Corrado.

## **II. *Un modelo de negocio responsable***



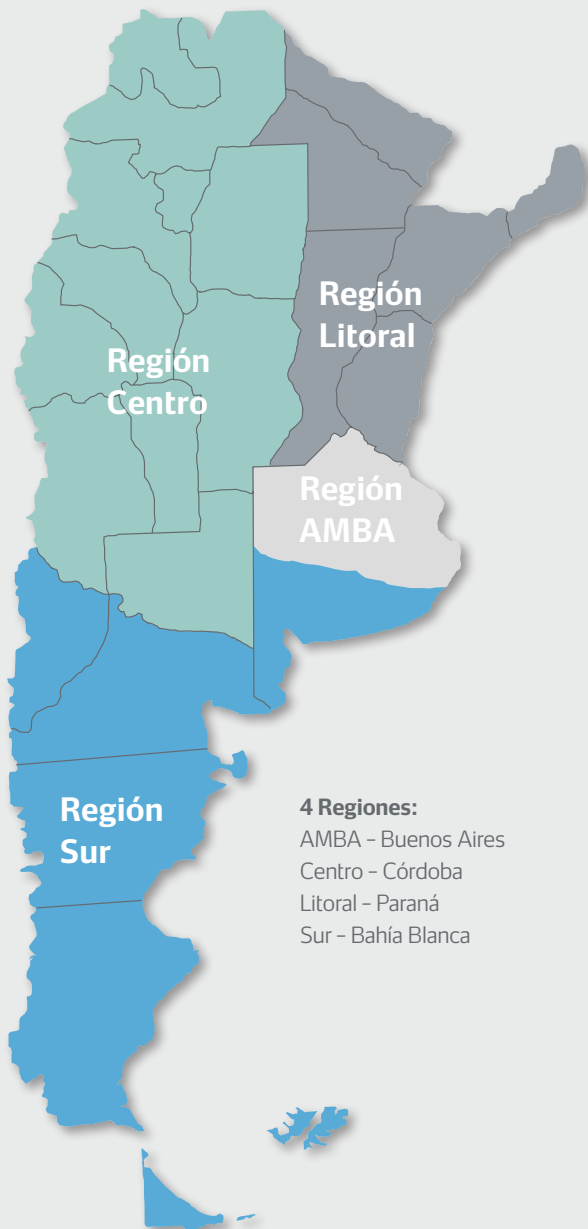




**Líder mundial en seguridad, Securitas se ha consolidado como la primera compañía de seguridad privada también en Argentina.**

**La integridad en su accionar, la eficiencia en la operación diaria y su vocación por el servicio son los factores que hacen su liderazgo.**

## II. Un modelo de negocio responsable



Con el objetivo de seguir construyendo un modelo de negocio responsable y exitoso, Securitas se guía por el **Camino a Seguir**, que se basa en cuatro pilares de gestión: fidelizar a sus clientes, comprometer a sus empleados con su labor, generar utilidades sustentables y proveer a sus clientes soluciones innovadoras, de excelente calidad y eficientes. Durante el año 2012, la expansión de Securitas en Argentina continuó aportando:

### Nuevas inversiones:

- Adquisición de **Federal Resguard**, especialista en el segmento countries y con varios servicios en la provincia de Mendoza. La operación aportó 970 empleados.
- Adquisición de **Trailback**, empresa especializada en desarrollar soluciones de monitoreo satelital basadas en GPS. La operación aportó al Grupo Securitas mayor integración a las actuales soluciones tecnológicas de seguridad destinadas a los clientes.

### Nuevas sedes:

- **San Juan:** En el marco de la importancia que ha adquirido el mercado sanjuanino para la operación de Securitas en el último tiempo, se abrió una nueva sede en el centro de la ciudad de San Juan, para brindar servicios a los segmentos de comercio, financiero, bodegas y minería.
- **Córdoba:** La regional Centro NOA también inauguró una sede, ubicada en el Cerro de las Rosas en la Ciudad de Córdoba, generando un mejor espacio de trabajo para las áreas Administrativa, Comercial y Sistemas.

## Damos trabajo a 15.000 personas en todo el país.

### Nuevas Regiones:

- **AMBA:** Hace más de dos años, Securitas Argentina comenzó un proceso de descentralización en las Gerencias de Sucursal y de conformación de regionales con sectores de apoyo operativos, para dar una respuesta más cercana a las necesidades de los clientes y de su gente. Por esto fundó la Regional Centro, con sede en la Ciudad de Córdoba; la Regional Litoral con sede en la Ciudad de Paraná, y la Regional Sur, con sede en la Ciudad de Bahía Blanca.

El último paso en este proceso, se concretó a finales de año con la creación de la Regional AMBA (Area Metropolitana de Buenos Aires), que incluye la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el Gran Buenos Aires, el Norte y Oeste de la Provincia de Buenos Aires. Gabriel Di Césare y Alejandro Castex están al frente de esta región, quienes reportan a la Gerencia General y cuya estructura operativa se organizó bajo cuatro Direcciones de Soluciones de Seguridad.

**Clientes Fidelizados  
Empleados Comprometidos  
Utilidades Sustentables**

**1**

*Foco en el Cliente para Especializar nuestras Soluciones*

**2**

*Liderazgo para fortalecer la esencia de nuestro Negocio: la Operación*

**3**

*Inspira una Cultura de Innovación y de Creación de Valor para nuestros Clientes*

**4**

*Desarrollar el Conocimiento en Seguridad y compartir Mejores Prácticas*

## El Camino a seguir.

**Proveer a nuestros Clientes Soluciones Innovadoras, de Excelente Calidad y Eficientes.**

SECURITAS ARGENTINA EN NUMEROS	2012	2011
Provincias en que opera	23	23
Oficinas	31	29
Empleados	14.971	10.827
Participación de mercado	14,6%	14%
Ventas Netas	\$ 1.523.717.785	\$1.052.896.538
Salarios y beneficios sociales	\$ 1.005.139.149	\$767.368.696
Costos operativos	\$ 364.254.000	\$105.672.497
Tributaciones al fisco	\$ 121.900.000	\$77.330.189
Dividendos e intereses y préstamos	\$ 28.370.000	\$ 61.655.404
Pagos a proveedores	\$412.624.916	\$120.640.715
Proveedores locales	2.028	1.513
Porcentaje de compras locales	95%	95%
Inversión en eficiencia de flota vehicular para reducir la emisión de CO2	\$ 7.800.000	\$ 5.870.822

### La estrategia de negocios de Securitas se construye sobre tres pilares de gestión: fidelizar a los clientes, comprometer a los empleados con su labor y generar utilidades sustentables.

En función de las necesidades del mercado, Securitas Argentina ofrece soluciones en tres dimensiones:

a) **Soluciones de seguridad:** A través de la especialización, segmentación y profesionalización del sector y de los empleados, se ofrecen soluciones a medida para las necesidades de los clientes.

- Vigilancia física.
- Servicio Mobile<sup>3</sup>.
- Monitoreo y Servicios de Acuda.
- Servicio de monitoreo satelital de vehículos.

b) **Innovación y Tecnología:** Instalación, Monitoreo y Mantenimiento.

- Instalaciones.
- Monitoreo de alarma.
- Control de acceso.
- STM (mantenimiento).

c) **Consultoría e investigación:** Soluciones y Gestión de Riesgos.

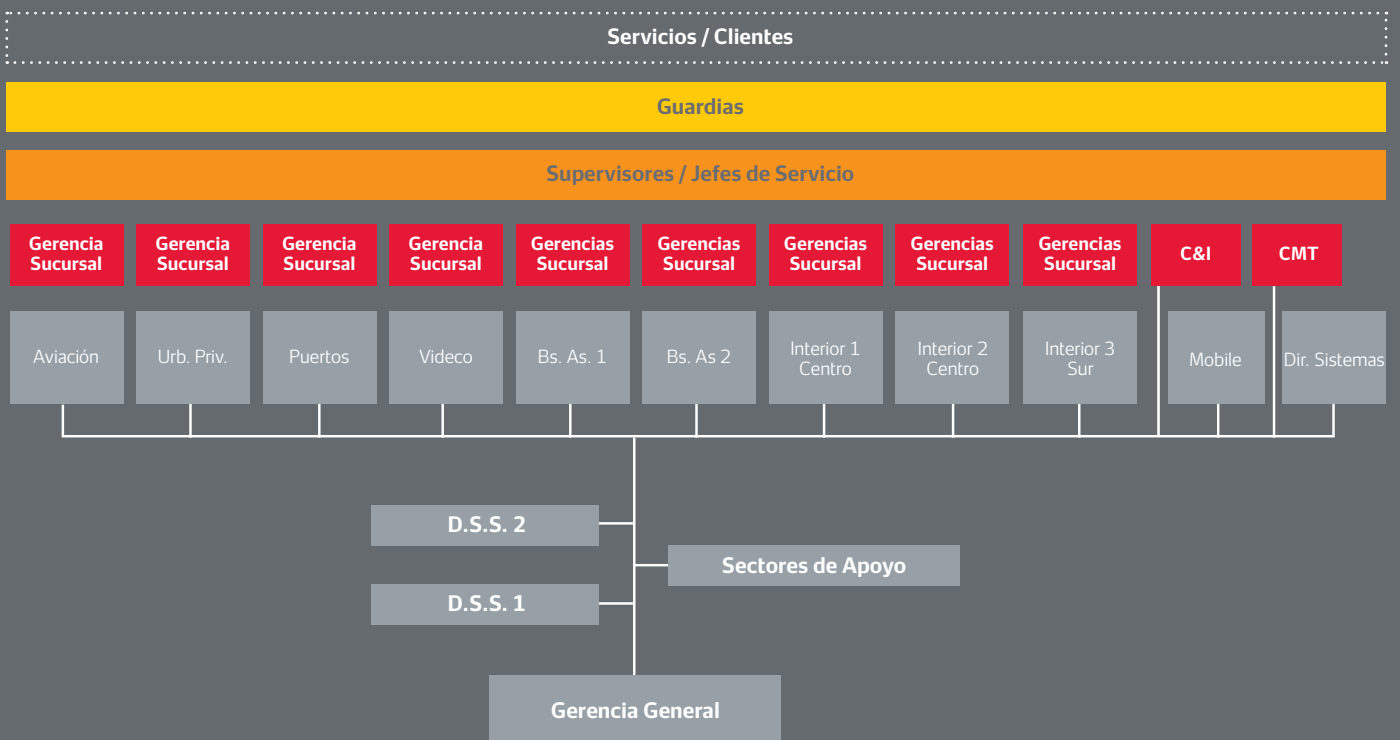
- Plan de Evacuación.
- Capacitación al personal en materia de seguridad.
- Protección Ejecutiva.
- Plan de continuidad del negocio.

<sup>3</sup>Servicio de vigilancia presencial itinerante. Un mismo guardia de ruta se encarga de realizar visitas de control a las instalaciones de varios clientes que se encuentren ubicados en una misma zona geográfica.

Las sociedades comerciales que forman parte del Grupo Securitas Argentina son:

- Securitas Argentina S.A.
- A.I.P.A.A. S.A.
- Seguridad Argentina S.A.
- Seguridad Cono Sur S.A.
- Vigilancia y Seguridad S.A.
- Securitas Servicios S.A.
- El Guardián S.A.
- Vigilán S.A.
- Videco S.A.
- Fuego Red S.A.
- Trailback S.A.
- Federal Resguard S.A.

Estructura Organizacional de Securitas Argentina:





**III. Una empresa  
fundada sobre  
valores**



Gracias al conocimiento y eficiencia de la administración local, la experiencia internacional y un modelo de negocios efectivo, Securitas ha logrado convertirse en el proveedor de soluciones de seguridad líder de Argentina. El éxito de Securitas está basado en el desempeño de un equipo de trabajo comprometido con sólidos valores corporativos.

### III. Una empresa fundada sobre valores



- **Misión:** Proteger hogares, lugares de trabajo y a la sociedad.
- **Visión:** Llevar la Seguridad Privada a un modelo de beneficios mutuos para trabajadores, clientes y accionistas.
- **Valores:**
  - a. Integridad:** Significa trabajar con honestidad, cumplir con todas las leyes, respetar todas las obligaciones que se asumen con los clientes, con los organismos de seguridad, con las entidades de recaudación impositiva y con la comunidad en general. Securitas nunca hace concesiones en su exigencia de integridad, en la que incluye expresar de forma abierta las opiniones propias, informar las irregularidades y no retener información.
  - b. Eficacia:** La profesionalidad implica mirar, escuchar y evaluar. Los empleados de Securitas siempre están atentos y alertas para advertir cosas que otros no ven. Gracias a esta capacidad, están informados de los riesgos e incidentes que podrían estar ocurriendo en las instalaciones de los clientes.
  - c. Servicio:** Siempre que lo requiera, los empleados de Securitas prestan asistencia, aun cuando la solicitud no forme parte específica de su trabajo.

#### Código de Valores y Ética

En todas las acciones de Securitas juegan un papel primordial el cumplimiento de las leyes, la conservación de altos estándares éticos y la defensa de los valores compartidos, que constituyen los fundamentos base de la confianza de clientes, empleados, accionistas y demás involucrados en Securitas.

Estos principios también son fundamentales a la hora de mantener la fuerza y reputación de la marca Securitas, de promover la sustentabilidad y el crecimiento a largo plazo de la empresa.

El Código de Valores y Ética de Securitas es una de las claves corporativas de la compañía. En él se establecen los principios fundamentales que deben cumplir todos los empleados y proveedores de Securitas. El Código está estrechamente vinculado





a los valores de la empresa y adhiere a los principios de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo, y las Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

El Código ofrece orientación sobre los siguientes temas:

- Cumplimiento de las leyes y reglamentaciones locales.
- Derechos Humanos.
- Empleados.
- Ética de Negocios.
- El medio ambiente y sustentabilidad.
- Compromiso con la comunidad.

Cumplir el Código de Valores y Ética de Securitas es obligatorio para todos los integrantes de la empresa y asegura que Securitas continúe siendo una entidad valorada y respetada por todos los grupos de interés.

En 2012, se realizó el relanzamiento del código para todos los empleados de Securitas a nivel global. La versión está disponible en la sección "Responsabilidad Social Corporativa" de nuestra página web: [www.securitasargentina.com](http://www.securitasargentina.com)



### El Defensor del Empleado

Securitas creó en 2012 la figura del Defensor del Empleado. Es un canal seguro y confidencial para canalizar y resolver las consultas y denuncias sobre temas éticos, de seguridad u otras preocupaciones relacionadas con el entorno de trabajo de los empleados.

Los reportes e inquietudes se reciben a través de correo electrónico [eldefensordelEmpleado@securitasargentina.com](mailto:eldefensordelEmpleado@securitasargentina.com), una línea telefónica gratuita 0800-122-1333 y correo postal, y se gestiona a través de un workflow alineado al sistema de gestión de Calidad.



### Estadísticas de denuncias al 31-12-2012

Reclamos			Tipo de reclamos				Canal de reclamos	
Recibidos	Finalizados	No Finalizados	Por mala liquidación de salarios	Por malos tratos	Por acoso	Finalizados por baja del denunciante	Mail	Teléfono
95	75	25	73	8	4	10	33	62

### Gobierno Corporativo

Securitas Argentina cuenta con un sólido esquema de gobierno corporativo y un sistema de gestión integral que asegura el cumplimiento de los objetivos comerciales en un marco de ética e integridad.

**En 2012 se creó el Comité Ejecutivo integrado por los directores de soluciones de seguridad, directores regionales y directores de segmento que tienen a cargo la ejecución de las acciones de la estrategia del negocio definida por el Directorio Ejecutivo y el reporte de los resultados de su implementación.**

El Directorio Ejecutivo es el principal órgano de gobierno de la empresa que tiene a su cargo la definición de la estrategia general y políticas de la compañía, la administración de los recursos y la aprobación de las políticas. Está compuesto por trece directores que se reúnen periódicamente con el objetivo de supervisar la estrategia, el cumplimiento de los objetivos operativos y temas vinculados con la gestión del negocio, entre ellos, el abordaje de RSC.

El esquema de remuneración de los integrantes del directorio está compuesto por una parte fija y otra variable, la cual se ajusta al nivel de responsabilidad y se determina en función de los resultados del negocio y del nivel de desempeño.

---

## Comité Ejecutivo de Securitas Argentina

---

Gerente General / **Christian Faría**

Director de Administración y Finanzas / **Alberto Alesci**

Director de Riesgos y Legales / **Juan Ratto**

Director Innovación & Tecnología / **Marcos Gómez**

Director de Servicios de Seguridad / **Miguel Feroglio**

Director Securitas Countries y Urbanizaciones Privadas / **Gabriel Di Cesare**

Director Securitas Countries y Urbanizaciones Privadas / **Alejandro Castex**

Director Regional Sur / **Fernando Azpiroz**

Director Regional Litoral / **Marcelo Tortul**

Gerente de IT / **Lucas Rinaudo**

Gerente Área Mobile y CMT / **Sebastián Cruzado**

Gerente Regional Centro / **Luis Magistrali**

Gerente Área Aviación / **Víctor Sosa**

Gerente Área Buenos Aires 1 / **Alberto Nieto**

Gerente Área Buenos Aires 2 / **Pablo de Bueno**

Gerente Área Buenos Aires 3 / **Hugo Gismondi**

---

## Directorio

---

Presidente / **Luis Vecchi**

Vicepresidente / **Carlos Rinaudo**

Gerente General / **Christian Faría**

Director de Administración y Finanzas / **Alberto Alesci**

Director Comercial / **Julio Terrado**

Directora de Comunicaciones, Asuntos Públicos y RSC / **Patricia Sclocco**

Director Financiero / **Omar Martín**

Director de Innovación y Tecnología / **Marcos Gómez**

Directora de Recursos Humanos / **Patricia Lindblom**

Director de Relaciones Institucionales / **Néstor Cruzado**

Director de Riesgos y Legales / **Juan Ratto**

Directora de Riesgos y Legales de la División Iberoamérica / **María Fernanda Gutiérrez**

Director de Servicios de Seguridad / **Miguel Angel Feroglio**

### **Gestión del riesgo**

Dentro del negocio existen numerosos riesgos desde el punto de vista operativo, económico-financiero, legal y por las tareas propias de seguridad asumidas en los clientes. Previo a la prestación de los servicios, la empresa realiza un Informe de Seguridad para medir la magnitud de los posibles riesgos, tanto del servicio como del cliente, y determinar no sólo los peligros sino también, el mejor modelo de servicio adecuado a cada necesidad.

### **Interacción con cámaras, asociaciones empresarias y el sector público**

Como líder del sector, Securitas tiene la responsabilidad de impulsar la profesionalización y desarrollo responsable de la industria de la seguridad. Para ello desarrolla una activa participación en cámaras, asociaciones empresarias y colabora con las autoridades gubernamentales a nivel nacional, provincial y municipal, siempre con el objetivo de identificar oportunidades de cooperación y de mejoras para el servicio y la comunidad.

### **Participación en cámaras empresarias:**

- Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación (CAESI). Miguel Feroglio es Vocal Titular del Consejo Directivo, Presidente de la Comisión de Asuntos Académicos y Vocal de la Mesa Ejecutiva. Carlos Rinaudo es Vocal Titular del Consejo Directivo, Presidente de la Comisión de Asuntos Económicos y de la Comisión de Asuntos Laborales.
- Cámara de Empresas de Seguridad de Buenos Aires (CAESBA). Luis Vecchi ocupa la Presidencia de esta institución.
- Cámara de Comercio Sueco Argentina. Luis Vecchi es el Tesorero de esta entidad.
- Forética Argentina Asociación Civil. Luis Vecchi tiene el cargo de Presidente.
- Cámara de Comercio de Estados Unidos en Argentina (AmCham).
- Cámara Española de Comercio de la República Argentina.
- Cámara Argentina de Seguridad Electrónica (CASEL).
- Cámara de Industria y Comercio de la Matanza (CICM).
- Cámara Industrial del Parque Industrial Pilar.
- Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sustentable (CEADS).
- Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA).
- ASIS International.



## Red Pacto Mundial Argentina

Adherimos a los principios del **Pacto Global de Naciones Unidas**. A nivel global, a la Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (**ONU**), a los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo (**OIT**) y a las Directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (**OCDE**).

OBJETIVO 2012	GRADO DE AVANCE
Lograr la puesta en funcionamiento del Registro de Agencias de Seguridad Privada (R.A.S.P.) <sup>4</sup> .	<b>Parcial</b> (sólo se alcanzó el 35% de avance del proceso)
Promover el mejoramiento de la industria a través de procesos de mejora continua.	<b>Cumplido</b>
Trabajar en la modificación de la Ley 12.297 que regula la actividad privada en la provincia de Buenos Aires para ampliar el límite a la cantidad de guardias por empresa.	<b>Parcial</b>
Promover prácticas superadoras en la industria a través de procesos de mejora continua.	<b>Cumplido</b>

DESAFÍOS 2013
Implementar <i>Securitas Integrity Line</i> como la herramienta para canalizar las denuncias por incumplimiento del Código de Conducta.
Finalizar el proyecto de digitalización de las habilitaciones de los guardias.
Implementar el curso <i>E-Learning</i> sobre el Código de Conducta para todo el personal de staff.
Realizaremos un seguimiento continuo del proyecto de modificación de la Ley 12.297, que ya tiene tratamiento legislativo con aprobación de las comisiones correspondientes pero, al tratarse de un año electoral, puede dificultarse la sanción en el corto plazo.
Creación del Comité de Ética y Comité de Responsabilidad Social Corporativa de AMBA.

<sup>4</sup> El sistema R.A.S.P. tiene como objetivo informatizar la carga de formularios de vigiladores, objetivos, armas, móviles y equipos de comunicación, con la finalidad de agilizar el registro y trámite de habilitación de los mismos en la Oficina Provincial para la Gestión de Seguridad Privada.



# **IV. Una empresa construida por personas**



## IV. Una empresa construida por personas

Securitas es la suma de todas y cada una de las personas que la conforman. Orientada a trabajar con personas comprometidas, y a desarrollar gente de talento que trabaje en equipo, individuos capaces de utilizar su iniciativa en colaboración con otros al servicio de los objetivos de la empresa, permanentemente busca la mejora de la organización y la satisfacción de los clientes.

### Total de empleados Securitas Argentina

Dotación de empleados por año	2012	2011	2010
Total Empleados	<b>14.971</b>	10.827	10.553
Distribución de empleados según categoría	2012	2011	2010
Nivel gerencial	137	71	53
Mandos medios	263	187	165
Nivel operativo	14.571	10.569	10.335
<b>Total Grupo Securitas</b>	<b>14.971</b>	<b>10.827</b>	<b>10.553</b>
Distribución geográfica de empleados	2012	2011	2010
CABA Y GBA	10.876	7.204	6.905
Interior de país	4.095	3.623	3.648
<b>Total Grupo Securitas</b>	<b>14.971</b>	<b>10.827</b>	<b>10.553</b>
Rotación promedio de empleados (mensual)	2012	2011	2010
CABA Y GBA	3,27%	2,50%	4,62%
Interior de país	1,88%	2,58%	3,27%
Proporción de altos directivos provenientes de la comunidad local	2012	2011	2010
% de altos directivos de la comunidad local		96%	90%
Empleados en Convenio Colectivo	2012	2011	2010
CCT N°507/07 + SUVICO	97,5%	95%	95%
Evaluaciones de desempeño (ED) personal administrativo	2012	2011	2010
% de empleados que reciben ED	100%	5%	2,70%
Inclusión de personas con distintos tipos de discapacidad	2012	2011	2010
Personas con discapacidad incluidas en áreas administrativas	4	4	2
Guardias de seguridad	12	3	0



Incorporaciones	2012
Directores	3
Gerentes	19
Supervisores	34
Administrativos	128
Guardias	3.960
<b>Total</b>	<b>4.144</b>

Distribución de Directorio y Gerencias por Género 2012	Hombres	Mujeres
Directorio	13	3
Gerencias	60	6

### Capacitación y Desarrollo

El desarrollo y crecimiento profesional de los guardias, entendiendo la seguridad como una profesión en la cual la preparación es una constante, es uno de los principales capitales de la empresa. El Instituto Securitas es el espacio creado para desarrollar en todo el personal las mejores competencias para llevar a cabo un servicio de seguridad de excelencia. Las instancias de formación a las que acceden los guardias de Securitas Argentina permiten brindar al cliente un valor agregado muy importante que diferencia a Securitas Argentina del resto de las empresas de seguridad. A su vez, los colaboradores saben que tienen la oportunidad de capacitarse y desplegar al máximo sus potencialidades.

Durante 2012, en el Instituto Securitas<sup>5</sup>, se dictaron las siguientes capacitaciones:

- Cursos básicos y de actualización de guardias de seguridad para el ámbito de Ciudad de Buenos Aires y Provincia de Buenos Aires.
- Cursos básicos y de actualización de Seguridad Aeroportuaria (AVSEC).
- Curso de prevención en seguridad de buques e instalaciones portuarias (PBIP).
- Curso de especialización para Guardias Monitoreadores.



<sup>5</sup> Mayor información en página 35 del Reporte de Sustentabilidad 2011.

### La plataforma E-Learning. Acceso a capacitación de calidad para todos los guardias.

Esta plataforma permite el acceso equitativo a todos los guardias a la oferta de capacitación, ya que minimiza la dispersión geográfica de una amplia dotación con presencia en todo el país. Durante 2012, se implementó el nivel II de capacitación a guardias cuyo contenido está orientado a los conocimientos técnicos profesionales y las habilidades socio-profesionales. Asimismo, se avanzó con el nivel III que se orienta a la especialización por segmentos.



Capacitación E-Learning 2012	PARTICIPANTES
Nivel I	1.938
Nivel II	1.062
Nivel III	En desarrollo

### Programa para mandos medios

Este programa está orientado a guardias, planners y supervisores con un potencial identificado por sus supervisores y/o gerentes. Para cada una de estas posiciones se diseña un módulo de capacitación específica de acuerdo a sus responsabilidades y funciones. Desde 2011, este programa se definió como uno de los requisitos para acceder a promociones y el plan de carrera dentro de la empresa.

Participantes Capacitación Mandos Medios	2012	2011	2010
Guardias	77	37	18
Supervisores	18	20	11
Planners	3	7	12
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>64</b>	<b>41</b>

### Programa Securitas Management and Innovation Training (SMIT) <sup>6</sup>

Este programa, que se realiza en todos los países donde Securitas tiene presencia, representa una herramienta clave para el crecimiento y desarrollo de las personas que participan y está orientado a fortalecer el liderazgo local de la empresa.

<sup>6</sup> Para mayor información, ver Reporte de Responsabilidad Social Corporativa 2011.

## Programas de Inclusión laboral

### Seguridad Inclusiva:

El programa tiene como objetivo brindar puestos de trabajo a personas con discapacidad, apuntando a la inclusión laboral y a generar impacto en la calidad de vida de dichas personas, para que puedan desarrollar sus potencialidades y así participar activamente en el mundo del trabajo, generando asimismo una cultura más inclusiva dentro de la empresa.

“Seguridad Inclusiva” beneficia a personas mayores de edad con algún tipo de discapacidad que posean estudios primarios y se encuentren buscando trabajo. Durante 2012 se ha beneficiado a 14 personas con diferentes tipos de discapacidad motriz o con hipoacusia. El programa se implementa en la Provincia y Ciudad de Buenos Aires.

Esta iniciativa se desarrolla de manera articulada con las organizaciones de la sociedad civil CEDIMA, La Solidaria, Fundación Par y La Usina, y con el apoyo de los Ministerios de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires y de la Ciudad de Buenos Aires, la Comisión para la Plena Participación e Inclusión de las Personas con Discapacidad (COPIDIS) y el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación. El sector público brinda asesoramiento en el proceso de selección de candidatos a este programa y otorga las autorizaciones necesarias para incluir personas con discapacidad motriz no contempladas dentro de la Ley de Seguridad Privada 12.297.

Complementariamente con la Asociación Civil La Usina se dictaron dos talleres para sensibilizar y brindar herramientas para la inclusión plena de las personas con discapacidad, los cuales contaron con la participación del Directorio y todas las personas que están directa e indirectamente relacionadas con la implementación del programa.



En 2012 Securitas Argentina fue reconocida por La Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE), por su programa “Seguridad Inclusiva”.



### Programa de reconocimiento Héroes <sup>7</sup>

Este programa, lanzado en 2011, reconoce y premia a aquellos guardias cuyo desempeño se haya destacado en la incorporación de conocimientos, cumplimiento de las directivas del servicio, asistencia perfecta y en actuaciones que impacten de manera distintiva en el servicio.

**En 2012, fueron premiados 5.274 guardias en las diferentes categorías del programa Héroes.**

### Beca Melker Schörling

La beca Melker Schörling ofrece a los empleados de Securitas la oportunidad de desarrollar su conocimiento y experiencia profesional en un entorno internacional. La beca ofrece, anualmente, esta oportunidad a cuatro empleados referentes de la operación (gerentes operativos, supervisores y planners) de todas las divisiones del grupo a nivel mundial, que marquen la diferencia para los clientes actuando como héroes cotidianos en su trabajo.

El propósito de la beca es ofrecer oportunidad desde formación internacional dentro de un área / tema específico en otro país donde Securitas opera.

En 2012, Rafael González del Pino, diseñador de Soluciones de Seguridad de la Región Centro de Securitas Argentina, quien propuso un nuevo diseño de servicio en el segmento Bancos, con la finalidad de optimizar la cantidad de horas, fue premiado con este reconocimiento, lo que le permitió viajar a Suecia para capacitarse.



<sup>7</sup> Para mayor información, ver página 39 del Reporte de Responsabilidad Social Corporativa 2011.

### Programa "Becas Estímulo"

Mediante este programa, Securitas Argentina costea entre el 50% y el 100% del valor total de las carreras terciarias, universitarias y maestrías cursadas por los empleados, de acuerdo a los criterios de elegibilidad determinados por la empresa. El otorgamiento de este beneficio contempla el desempeño del becario y su rendimiento de estudio.

Durante 2012, 33 empleados fueron beneficiarios de la Beca Estímulo.

### Compensaciones y beneficios

Securitas Argentina, cuenta con un sistema de compensaciones orientado a asegurar la equidad interna y competitividad externa de su equipo de colaboradores. El programa de beneficios está estructurado sobre un esquema diferenciado por niveles jerárquicos. Tales beneficios están orientados a los rubros de Salud, Educación, Inclusión Familiar, Motivación y Reconocimiento.



### Programa Vida Sana

Durante 2012 se lanzó esta iniciativa destinada a todos los empleados con el objetivo de colaborar para mejorar y elevar la calidad de vida del equipo de Securitas Argentina, basado en dos ejes: Salud y Alimentación.

A través de este programa, se fomenta la prevención, el cuidado y el bienestar de la salud por medio de distintas actividades como: exámenes médicos gratuitos y voluntarios, difusión de temas de interés general (alcoholismo, obesidad, tabaquismo, entre otros) dentro de los medios de comunicación interna. También se incorporó la oferta de frutas y opciones de alimentos saludables dentro del comedor interno de la compañía.



### Concurso Ideas Innovadoras

El objetivo de este concurso es estimular y difundir los procesos de transferencia de conocimientos y tecnología, aplicados a la industria, que mejoren la calidad del servicio ofrecido. Promueve proyectos de innovación haciendo foco en fidelizar clientes, comprometer empleados y hacer más sustentable la operación.

Los criterios de valoración fueron el grado de Innovación: el proyecto debe suponer una mejora en relación a la propuesta planteada; la Aplicabilidad: los resultados del trabajo deben resultar de utilidad práctica en beneficio de la implementación del mismo en el ámbito comprendido; el Impacto en la compañía y sociedad: la aplicación de los contenidos del trabajo debe suponer un impacto positivo en la

difusión de la cultura de la gestión en la compañía y su entorno de negocios.

Se establecieron cuatro categorías de proyectos que involucran procesos de mejora: Empleados - Tecnología - Procesos/Productividad - Especialización. La convocatoria se destinó a: Guardias, Técnicos, Operadores, Personal de Staff y mandos medios.

Participaron 29 Ideas presentadas, quedando 21 seleccionadas como finalistas y 3 ganadoras. El 1° Puesto lo obtuvo "Servicio Técnico Mecánico" de Ruth Tosi, el 2° "Guardia Técnico" de Luis Magistrali y el 3° "Control de Activos Fijos" de Hugo Gismondi.



<b>OBJETIVO 2012</b>	<b>GRADO DE AVANCE</b>
Implementar el nivel II y III en la plataforma E-learning.	<b>Parcial</b> (No se completó el nivel III)
Relanzar el Código de Conducta de Securitas.	<b>Cumplido</b>
Ampliar la cantidad de guardias que participan en el Nivel I en la plataforma de E-Learning.	<b>Cumplido</b>
Abrir las sedes de Córdoba y Litoral del Instituto Securitas.	<b>No cumplido</b>
Lanzamiento de Módulo II del Programa Héroes.	<b>Cumplido</b>
Implementar un programa de vida sana para empleados.	<b>Cumplido</b>
Lanzar un curso de especialización para Guardias Monitoreadores.	<b>Cumplido</b>
Implementar la figura del Defensor del Empleado.	<b>Cumplido</b>
Implementar el concurso de ideas innovadoras.	<b>Cumplido</b>
Lanzamiento del Portal del Guardia Securitas.	<b>Cumplido</b> (5.666 usuarios)

<b>DESAFÍOS 2013</b>
Implementar el nivel III en la plataforma E-Learning.
Implementar el curso E-Learning del Código de Conducta para el personal de staff y guardias.
Implementar Curso de Gestión de Procesos para Mandos Medios vía E-Learning.
Acceso de todos los guardias al Portal del Guardia Securitas.
Implementar tres Ideas Innovadoras.
Replicar una nueva edición del Programa Jóvenes con Futuro.

# ***V. Soluciones al servicio de los clientes***







## V. Soluciones al servicio de los clientes

Securitas ofrece soluciones de seguridad diseñadas en base a un riguroso estudio de riesgos que se ajusta a las necesidades puntuales de cada Cliente.

La incorporación de tecnología pone a Securitas en una situación de privilegio frente a otras compañías, siendo la única empresa que puede ofrecer todas las soluciones de seguridad a sus clientes.

Las ventajas de la especialización constituyen un valor agregado fundamental, tanto para el cliente

como para nosotros, permitiendo generar relaciones de largo plazo y ventajas competitivas sostenibles.

Los clientes de Securitas en Argentina se encuentran en todas las industrias y segmentos, desde organismos públicos, empresas manufactureras, puertos, bancos, clínicas y centros de salud hasta museos. Si bien cada industria posee riesgos y características particulares, están segmentados de acuerdo a sus necesidades en soluciones de seguridad, ya sean integrales, tecnológicas o de consultoría.



**Vigilancia Especializada**



**Mobile**



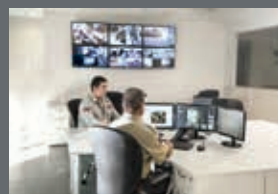
**Custodias**



**Innovación y Tecnología**



**Servicio Técnico y Mantenimiento**



**Monitoreo de Alarmas**



**Trailback**



**Servicios combinados**



**Control de Incendios y BMS**

**Caja de herramientas: el modelo de gestión de Securitas**

El foco del negocio de Securitas es la seguridad. La empresa trabaja con un firme respecto hacia sus valores corporativos -Integridad, Eficacia y Servicio- para ganar la confianza y fidelidad de los clientes. El crecimiento de Securitas es una consecuencia directa de la innovación de productos, una gestión

responsable y la proximidad con sus públicos primarios de interés.

Este modelo de gestión es utilizado globalmente por Securitas. Comunica los valores y prioridades de la empresa con herramientas simples que generan un lenguaje compartido. Cada área de la empresa está representada por una herramienta indispensable para el negocio.

**9) Personas.** Los modelos y las estructuras son sólo herramientas. Las personas son las que marcan la diferencia. Compromiso y entrega son palabras clave para nosotros. Nuestro método para formar al personal y transmitirle los valores es cumplir todo aquello que enseñamos.

**8) Paso a paso.** Para mejorar nuestras operaciones y alcanzar un crecimiento sostenible debemos hacer las cosas en el orden correcto.

**7) Industria.** El sector de la seguridad está formado por las empresas del segmento, los clientes, la administración pública, los sindicatos, los medios de comunicación y las asociaciones profesionales. Securitas considera que el diálogo entre todas las partes es clave para construir un mercado cada vez mejor.

**1) Valores.** Nuestros valores -Integridad, Eficacia y Servicio- son los fundamentos en los que se basa Securitas.

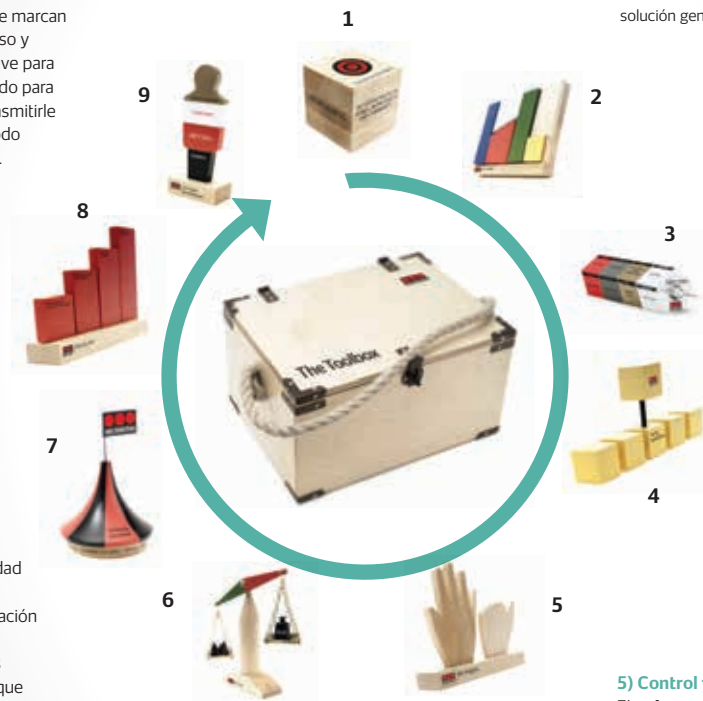
**2) Mercado.** Esta herramienta nos ayuda a recordar que todos los clientes son distintos. No existe una solución general aplicable a todos.

**3) Cadena de valor.** La Cadena de Valor nos ayuda a asegurar que prestamos el servicio correcto, al cliente correcto y de manera correcta.

**4) Organización.** El conocimiento del mercado nos permite construir una organización ágil y horizontal. Los procesos de decisión son simples. Estar cerca del cliente y del guardia es una premisa básica para Securitas.

**5) Control financiero.** El enfoque de control y seguimiento del desarrollo financiero de Securitas puede simplificarse mediante la planificación con "seis dedos". Estos elementos constituyen la base para la rentabilidad.

**6) Gestión de riesgos.** Para prevenir posibles riesgos y proteger a los clientes y a los empleados, Securitas utiliza esta herramienta, que se focaliza en ciertas dimensiones de las actividades operacionales.





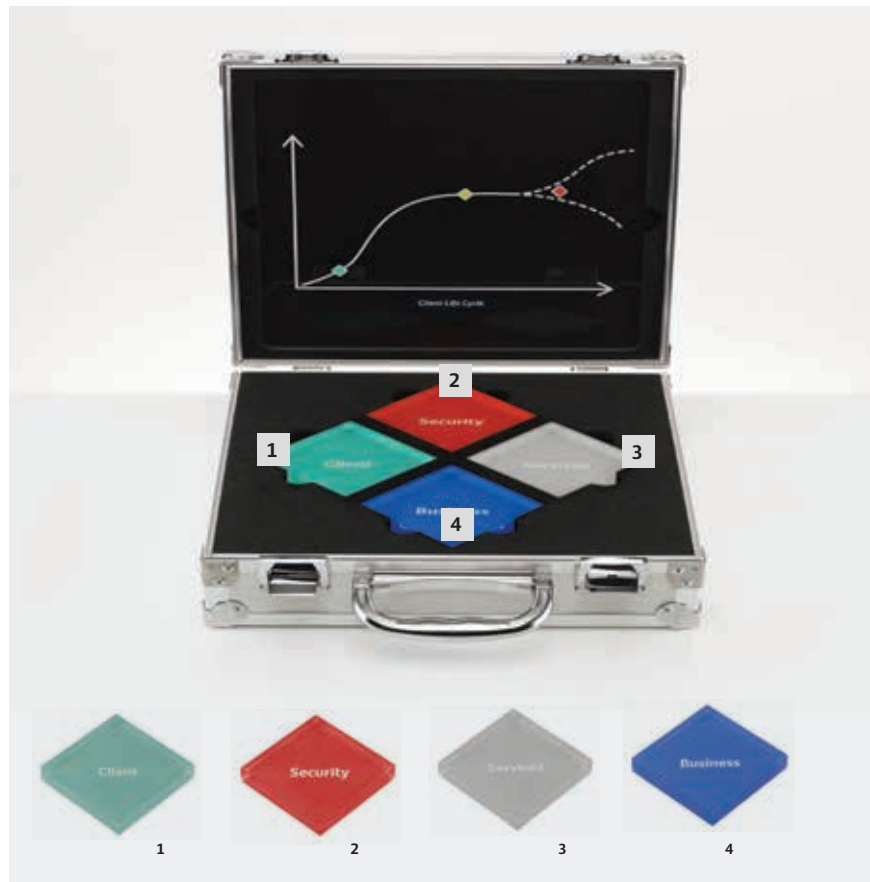
**Caja de Diamantes**

**SECURITAS**

**Caja de Diamantes: el modelo de gestión comercial**

Se ha desarrollado el modelo de la "Caja de Diamantes" como herramienta de gestión comercial estratégica. El objetivo de la Caja de Diamantes es ayudar a los empleados a desarrollar su potencial y a crear mayor valor para los clientes. Está dirigida a toda la Dirección Comercial y áreas de apoyo a staff, y representa los cuatro conceptos claves del negocio en los que deben focalizarse a la hora de tomar decisiones: Seguridad, Cliente, Servicio y Negocio. Los cuatro ejes guían el accionar comercial y permiten brindar un mejor servicio a los clientes, con el objetivo de construir una ventaja competitiva a futuro.

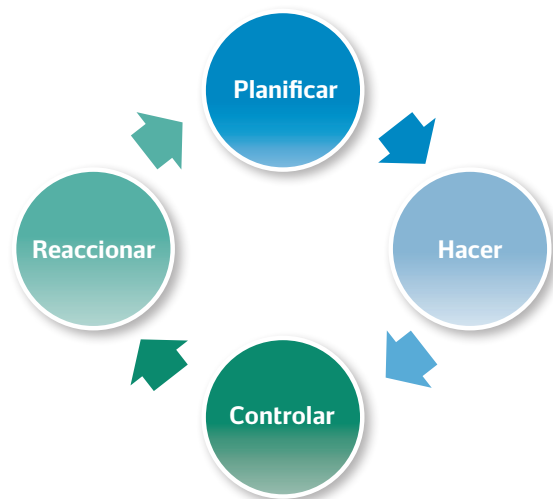
A su vez, dentro de cada diamante hay subcomponentes, que ayudan a realizar el trabajo de forma más efectiva y eficiente. La interrelación de los conceptos es la base fundamental del modelo.



**Política de Calidad**

Alineada a la visión, misión y valores corporativos, la Compañía implementa como Política de Calidad siete principios:

- Cumplir todos los compromisos con sus clientes, empleados y todos aquellos que intervengan en los procesos.
- Cumplir los requisitos legales y reglamentarios.
- Estar cerca de los clientes, para colaborar en la resolución de sus necesidades, brindando soluciones innovadoras y útiles.
- Considerar a los hombres y mujeres que prestan sus servicios en las instalaciones de los clientes, como base principal de la actividad.
- Verificar permanentemente la satisfacción de los clientes para mejorar la eficacia de los procesos de prestación de los servicios.
- Mejorar continuamente las actividades de la compañía.
- Consolidar el compromiso con la sociedad y el entorno.



La adopción y mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) bajo la Norma ISO 9001:2008 representa la posibilidad de abordar la calidad en todas las operaciones de manera ordenada y sistemática, permitiendo a su vez identificar oportunidades de mejoras.

Durante 2012, en función de los nuevos lineamientos del plan de negocios, se reestructuró dicha política de calidad acentuando el foco en el ciclo de mejora continua PDCA: planificar, hacer, controlar y reaccionar.

Este cambio de abordaje derivó en un proceso de adecuación de las políticas y procedimientos corporativos, que deben definir y controlar los procesos. Y a su vez, generó un plan de capacitación a empleados y proveedores de todos los niveles, para que asimilen y repliquen el nuevo modelo.

Las acciones implementadas fueron:

#### **A. Nueva gestión de auditorías internas**

Hasta agosto de 2012, las auditorías internas se realizaban solamente a las gerencias de sucursal y a los servicios. Con las nuevas auditorías, se comenzó a auditar a las direcciones de Soluciones de Seguridad, a cargo de las distintas gerencias de sucursal. Con esta incorporación, se buscó

enfocar el control de la gestión en los mandos medios en términos de objetivos estratégicos, plan de acción e indicadores de desempeño, entre otros. Durante 2012 se realizaron siete de nueve auditorías corporativas planificadas, con un resultado positivo en cuanto al acercamiento del SGC a las Direcciones Operativas. El nuevo enfoque, a su vez, renovó la premisa de "buscar conformidad" y "dar soporte en la gestión de desvíos" por parte del SGC.

#### **B. Inducción al Sistema de Gestión de la Calidad (SGC)**

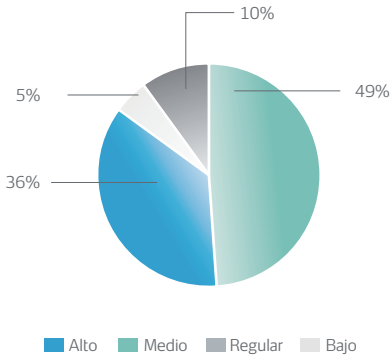
Durante 2012, se continuó con la capacitación a guardias en el SGC, persiguiendo el objetivo de informar a los guardias ingresantes afectados a la prestación de un servicio acerca de prácticas y procedimientos particulares del SGC. Se realizaron 40 charlas de inducción de 2 horas semanales durante todo el año, a las que asistieron 668 Guardias.

#### **C. Encuesta de satisfacción a clientes**

Como todos los años, se realizó una encuesta electrónica acerca del nivel de satisfacción del cliente para evaluar el servicio de los guardias de seguridad y el desempeño general de Securitas Argentina. Si bien el resultado general superó el 80% de satisfacción, se prevé optimizar la gestión de encuestas en el próximo período para poder incrementar el índice de respuesta y obtener datos cada vez más representativos.

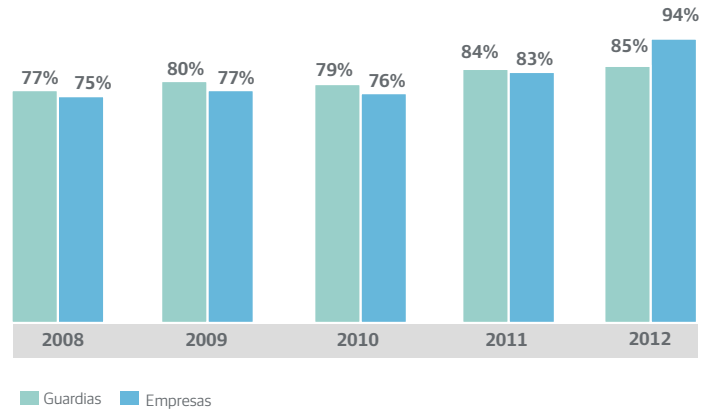
<b>Resultado de la encuesta de satisfacción</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
Desempeño de guardias de seguridad	85%	84%
Desempeño general de Securitas Argentina	94%	83%
<b>Promedio total</b>	<b>90%</b>	<b>84%</b>

Nivel Satisfacción Seguridad Física

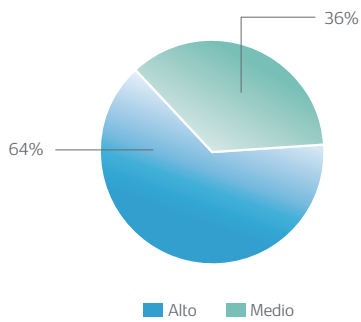


**Nivel de Satisfacción por el Servicio de Seguridad Física 85% entre medio y alto.**

Nivel de Satisfacción 2008-2012

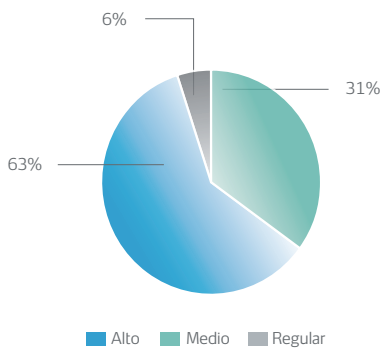


Nivel Satisfacción Innovación y Tecnología



**Nivel de Satisfacción por el Servicio de Innovación y Tecnología 100% entre medio y alto.**

Nivel Satisfacción Custodia



**Nivel de Satisfacción por el Servicio de Seguridad Custodia 94% entre medio y alto.**



### Capacitaciones a clientes: Welcome!

Durante 2012, el área de Innovación y Tecnología de Securitas Argentina continuó con el programa Cliente Welcome, diseñado para capacitar a clientes de seguridad electrónica en el uso de la tecnología contratada. Se brindó este servicio a 470 Clientes de las regiones AMBA, Litoral y Centro NOA, mostrando un crecimiento de 34,6% respecto al período anterior.



### Capacitación de Securitas en AA2000

A partir del liderazgo y la experiencia internacional de Securitas en el sector aeroportuario, en 2012, Securitas Argentina implementó junto a su cliente Aeropuertos Argentina 2000 un programa de capacitación basado en temas específicos detallados en el Programa de Seguridad de la compañía en el ámbito aeroportuario, exigido por la Autoridad de Aplicación (PSA), como ser:

- 1) Seguridad Aeroportuaria
- 2) El Aeropuerto
- 3) Situaciones que vulneran la seguridad de un aeropuerto
- 4) Acciones recomendadas para nuestra seguridad

5) Colaborando con nuestra seguridad todos los días.

La iniciativa contó con la participación de 810 guardias, quienes completaron un curso de 70 horas cátedra de capacitación. A su vez, los participantes deben realizar una actualización anual de 6 horas cátedra.

Este tipo de acciones no sólo confirman el compromiso de la empresa con la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, sino que contribuyen a profesionalizar las tareas de los guardias en el sector aviación a través de una instancia de especialización, brindando también oportunidades de mejora para la inserción laboral de los guardias.



<b>DESAFÍO 2012</b>	<b>GRADO DE AVANCE</b>
Implementar el Programa Vision en 10 rutas del servicio de Mobile.	<b>No cumplido</b>
Extender el Programa Cliente Welcome a las regionales Litoral y Centro NOA.	<b>Cumplido</b>
Digitalizar la encuesta de satisfacción a clientes.	<b>Cumplido</b>
Diseñar un manual de servicio (directivas generales), más un manual de emergencias que podrían afectar la continuidad de la prestación del servicio (directivas específicas).	<b>Parcial</b>
Finalizar la implementación del software Master Mind.	<b>Cumplido</b>
Desarrollar e implementar el Centro de Operaciones de Servicios (COS).	<b>Cumplido</b>
Implementar un Programa de especialización en sistemas electrónicos de seguridad dentro del Programa de Capacitación Integral para Guardias en COS.	<b>Parcial</b>
Incluir la operación de Vigilán S.A. en el Sistema de Gestión de Calidad (SGC).	<b>Parcial</b>
Incrementar la dotación de personal para ampliar el alcance de las auditorías del SGC.	<b>No cumplido</b>
Descentralizar la gestión del SGC.	<b>Cumplido</b>
Certificar el Instituto Securitas en la Norma ISO 9001.	<b>Cumplido</b>
Digitalizar la encuesta de evaluación de calidad.	<b>Cumplido</b>

<b>DESAFÍOS 2013</b>
Diseñar un Plan de Crisis para asegurar la continuidad del Negocio de Securitas.
Implementar Master Mind Business.
Desarrollar el Segmento Minería.
Digitalizar la encuesta de Calidad de los Clientes.
Desarrollar la versión 2.0 de la Caja de Diamantes.



## VI. Trabajo orientado a la comunidad



**Securitas Argentina mantiene su firme compromiso con la comunidad, el cual se refleja en acciones de promoción social y proyectos de inversión comunitaria. La empresa desarrolla diversas instancias de interacción con las comunidades en las que opera, ya sea a través de instancias de diálogo o de proyectos focalizados en las áreas de inclusión<sup>8</sup>, educación y capacitación.**

## VI. Trabajo orientado a la comunidad

### Programas de inversión en la comunidad focalizados en educación: Convivir, Mecenazgo en la Ciudad de Buenos Aires y Educando con Impuestos.



#### Programa Convivir

El programa Convivir es una iniciativa de Securitas Argentina, implementada por Asociación Conciencia, que surge en 2010, con el objetivo de generar en las escuelas espacios para la reflexión y el fortalecimiento de las habilidades socio-emocionales de los alumnos, promover la práctica de valores, y finalmente contribuir con una mejora en la convivencia escolar. Se trata de ofrecer a los niños y niñas las herramientas necesarias para relacionarse con otros de una manera cada vez más comprensiva y justa y que sean capaces de resolver problemas cotidianos de forma pacífica.

Tras la exitosa experiencia en las escuelas de la Ciudad de Buenos Aires (CABA), en 2012 se replicó la iniciativa en el Municipio de Tigre para ampliar el impacto.

Durante el ciclo lectivo 2012, el Programa Convivir tuvo un mayor alcance gracias a la articulación con la Subsecretaría de Educación del Municipio de Tigre. También con el ABA (Equipo Antibullying Argentina) en el diseño de los talleres, a fin de incorporar herramientas concretas para la prevención de la violencia escolar. Se realizó una Jornada de Reflexión para docentes sobre la temática, actividad que tuvo lugar en el Municipio de Tigre en la que participaron 200 docentes.

El **Programa Convivir** por su temática, objetivos y metodología contribuye al logro de las **Metas Educativas**<sup>9</sup> proyectadas por la Organización de Estados Iberoamericanos (OEI) para el 2021, abogando por "la educación que queremos para la generación de los Bicentenarios".

<sup>8</sup> Los programas de inclusión se detallan en la página 33 de este Reporte.

<sup>9</sup> Puede encontrar más información en: [www.oei.es/metas2021/libro.htm](http://www.oei.es/metas2021/libro.htm)



**18 talleres** con los **alumnos** y los **voluntarios**, en **4 escuelas**.

**Confección de materiales didácticos para donar a jardines de infantes.**

Localidades: **CABA, Benavídez y Gral. Pacheco.**

**280** destinatarios directos y **576** destinatarios indirectos.

En las escuelas de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, donde se implementa el programa, también se amplió el alcance, ya que se incluyó en el tercer taller la participación de dos divisiones de 2º grado de las escuelas primarias. A su vez, los niños/as de los jardines de infantes de las dos escuelas participantes se vieron beneficiados con la donación de juegos y materiales didácticos para la conformación de una ludoteca.

El eje de trabajo durante el 2012 fue el juego, como elemento facilitador de la comunicación y el

aprendizaje, para poner en práctica valores como la solidaridad, el compañerismo, el respeto, entre otros.

Como oportunidad de mejora, se desarrolló un taller de formación docente con el objetivo de dejar capacidades instaladas en los maestros y directivos de las escuelas públicas de manera tal de generar mayor impacto y asegurar la sustentabilidad en el tiempo del programa.

**En el marco del Programa Convivir, algunos de nuestros empleados de las áreas de apoyo acompañan como voluntarios las actividades que se desarrollan en las escuelas de CABA.**

	2012	2011	2010
Escuelas	4	2	2
Talleres	18	6	6
Niños	141	46	59
Docentes	200 <sup>10</sup>	28	5

<sup>10</sup> Esta cifra corresponde a la Jornada de Reflexión para docentes sobre la temática, actividad que tuvo lugar en el Municipio de Tigre.

### **Programa Educando con Impuestos**

Securitas participó por cuarto año consecutivo del sistema de crédito fiscal del Instituto Nacional de Educación Tecnológica (INET) con el programa "Educando con Impuestos".

Esta iniciativa tiene como objetivo financiar proyectos de capacitación y adquisición de equipamiento para establecimientos educativos, que vinculen educación y trabajo.

El aporte realizado por Securitas asciende a \$ 573.050, destinado a las siguientes instituciones:

- Centro de Formación Profesional N° 404 de Avellaneda.
- Centro de Formación Profesional N° 405 de Buenos Aires.
- El Instituto San Vicente de Paul de Tucumán.

### **Ley de Mecenazgo de la Ciudad de Buenos Aires**

En el marco de la Ley de mecenazgo que promueve el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para proyectos co-financiados, Securitas Argentina participó de las siguientes iniciativas:

#### **- Proyecto Cuentos y Mundos:**

En 2012 se acordó junto al Ministerio de Desarrollo Social participar de este proyecto, cuyo objetivo es promover la lectura y la escritura en niños y niñas que estén por ingresar a la escuela primaria y/o que estén cursando los primeros grados y requieran fortalecer estos conocimientos.

Con una dinámica de talleres, el proyecto Cuentos y Mundos tiene fecha de inicio en 2013, una vez que se identifiquen las necesidades de cada nivel de

enseñanza, para lo cual, se contemplan reuniones de diagnóstico y planificación específicas con los operadores y docentes, tanto para desarrollar las actividades a realizar como para seleccionar el material de trabajo del proyecto.

#### **- Guía de Seres Fantásticos:**

Por segundo año consecutivo la empresa participó de esta publicación acompañando a la Asociación Civil Rumbo Sur, un grupo interdisciplinario que desde mediados de los '90 produce documentales, cursos de formación docente, libros y muestras fotográficas, entre otros.

La Guía de "Seres Fantásticos" es un homenaje a la ciudad de Buenos Aires y su contenido está inspirado en reconocidas historias e inventos esencialmente porteños e ilustrada por jóvenes artistas con diferentes estilos.

**Durante 2012, Securitas ha acompañado a diversas organizaciones de la sociedad a través del auspicio o sponsoreo de las iniciativas que desarrollan, destinando un aporte de \$ 719.000.**



### Programa de donaciones

Securitas cuenta con una política de donaciones para acompañar a su Red Social. Las organizaciones a las cuales se destina colaboración, deben estar inscriptas en la Inspección General de Justicia y Administración Federal de Ingresos Públicos y además, las donaciones deben estar alineadas a la estrategia de RSC, llevando adelante proyectos de inclusión laboral y discapacidad, ética y vinculados al negocio.

OBJETIVO 2012	GRADO DE AVANCE
Generar un sistema de medición de los aportes económicos destinados a iniciativas de RSC.	<b>Cumplido</b>
Consolidar una red de Organizaciones Sociales que acompañe las iniciativas de RSC de Securitas Argentina.	<b>Cumplido</b>
Formalizar acuerdos de promoción de la inclusión laboral con el Ministerio de Desarrollo Social de CABA y Gob. de la Prov. de Buenos Aires.	<b>Parcial</b> (Esta iniciativa sólo se realizó en CABA)

DESAFÍOS 2013
Cerrar el ciclo del Programa Convivir para alumnos de escuelas de CABA.
Desarrollar un taller con docentes en el marco del programa Convivir.
Diseñar el programa Familia Securitas.

# VII. *Respeto por el ambiente*







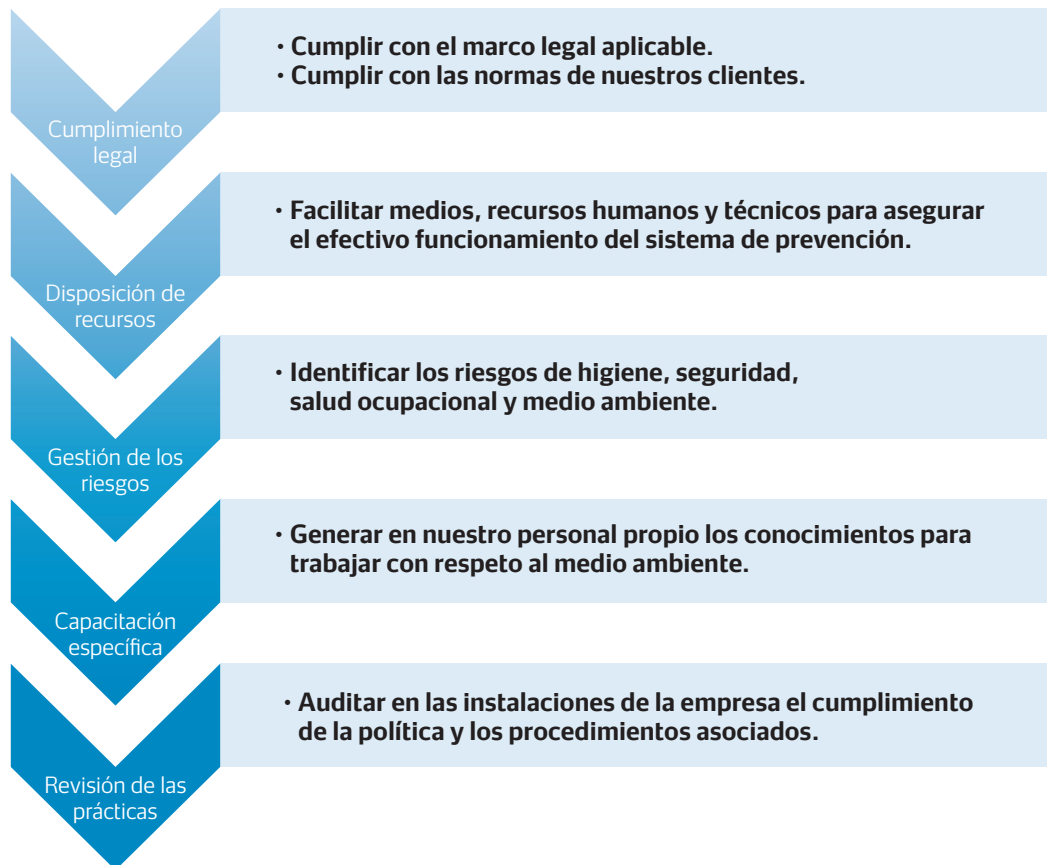
### **Compromiso**

**El respeto es uno de los principios rectores del relacionamiento de Securitas con sus grupos de interés. De la misma manera, la Empresa asumió el compromiso de gestionar respetuosamente el uso y consumo de recursos naturales.**

**Las actividades de la Empresa se enmarcan en las políticas globales del Grupo Securitas y las prácticas éticas que éste define.**

**La política de Seguridad, Salud y Ambiente establece que la protección del ambiente y de los recursos naturales debe ser un principio de gestión del negocio.**

## VII. Respeto por el ambiente



### Gestión de los recursos

Securitas implementa actividades que permiten llevar a la práctica la Política de Seguridad, Salud y Ambiente cumpliendo con los lineamientos corporativos. De esta forma, la empresa desarrolla distintas acciones sistemáticas para minimizar la huella ambiental.

Uno de los aspectos ambientales significativos se encuentra derivado del **consumo de combustibles y las emisiones de gases** de

efecto invernadero de la flota de vehículos.

Securitas trabaja constantemente en la renovación con modelos que presenten menores emisiones de gases de efecto invernadero. En esta área también realiza programas de mantenimiento preventivo de las unidades para mantener su eficiencia, así como genera planificaciones de las rutas utilizadas para ahorrar combustible.

En el año 2012 se compraron 102 vehículos, por un monto de \$ 7.800.000 + IVA.



<b>Flota de vehículos</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Cantidad	472	458	353	332

Hemos donado a la Asociación Civil Basura Cero elementos electrónicos en desuso para su reacondicionamiento y/o reciclado procurando su reparación para su posterior donación y/o comercialización.

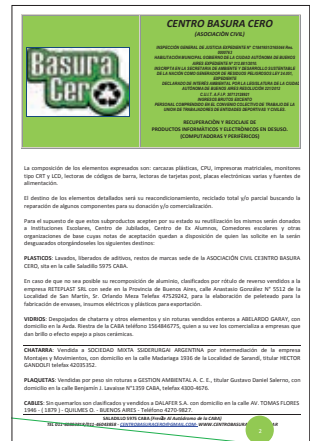
<b>Elementos</b>	<b>Cantidad</b>
CPU	32
Teclados	45
Monitores	45
Mouses	30
Impresoras	4
Teléfonos y Fax	5

A través de la Campaña Econciencia<sup>11</sup>, durante el año 2012, se trabajó en la concientización sobre el uso racional del agua en los edificios propios, la reducción y el reemplazo de pilas comunes, el aumento del reciclado de papel y la reducción en el consumo de energía eléctrica.

Dado que el **consumo de agua** en las oficinas se vincula únicamente con el uso humano, la gestión se focaliza en la sensibilización.

La energía consumida en las instalaciones corresponde a **energía eléctrica** de la matriz eléctrica nacional. Durante el año 2012 se desarrollaron actividades vinculadas a la eficiencia energética como el apagado de las luces en los edificios, a excepción de las áreas de monitoreo. De todos modos se registra un aumento del consumo

de energía debido a que se incorporaron nuevos edificios con las adquisiciones de Fuego Red y Trailback y las nuevas sucursales inauguradas. Las actividades administrativas requieren el **consumo de papel**, y por tanto contamos con iniciativas de reciclado. Los fondos generados a partir de dichas actividades fueron donados a la Fundación del Hospital Garrahan, institución a la cual se donaron 3.305 kg de papel para reciclado y 89 kg de **tapitas plásticas**, de las cuales 73 kg de tapitas fueron recolectadas en conjunto con Vigilant S.A. En el caso de los toners de tinta para impresión, una vez consumidos son devueltos al proveedor quien al finalizar su ciclo de vida realiza el tratamiento final de los residuos. Durante el 2012 fueron tratados por incineración 0,92 toneladas de toners.



<sup>11</sup> Dado que nuestros sitios se encuentran en zonas urbanas, los mismos cuentan con provisión de agua de red pública.

En el período de reporte, continuó la implementación de la campaña de sustitución de pilas por aparatos recargables, por ejemplo para las linternas que se utilizan en los servicios.

Indicador	Unidad	Valor del año 2012	Valor del año 2011
Consumo de agua	M <sup>3</sup>	4.466	6.881
Consumo de combustibles - gasoil	Lts	483.380,98	409.062
Consumo de combustibles - nafta	Lts	775.312,20	437.346
Consumo de combustibles - GNC	M <sup>3</sup>	18.698,23	27.157
Consumo de electricidad	Kwh	653.858	617.711

Indicador	Unidad	Valor del año 2012	Valor del año 2011
Consumo de energía directa	GJ	42.359	29.091
Consumo de combustibles - gasoil	GJ	18.164	15.371
Consumo de combustibles - nafta	GJ	23.619	13.323
Consumo de combustibles - GNC	GJ	577	397
Consumo de energía indirecta	GJ	2.340	2.224
Consumo total de energía	GJ	44.700	31.315

Indicador	Unidad	Valor del año 2012	Valor del año 2011
Emissiones de GEI indirectas	Ton CO <sub>2</sub>	328,3	314,4
GEI - electricidad	Ton CO <sub>2</sub>	328,3 <sup>12</sup>	314,4 <sup>13</sup>
Emissiones de GEI directas	Ton CO <sub>2</sub>	845	586
GEI - gasoil	Ton CO <sub>2</sub>	372,3	310
GEI - nafta	Ton CO <sub>2</sub>	472,4	266
GEI - GNC	Ton CO <sub>2</sub>	6	9
Emissiones de GEI totales	Ton CO <sub>2</sub>	1.174	900

<sup>12</sup> Considera el factor de emisión de la red eléctrica Argentina para el año 2012, según la Secretaría de Energía de la Nación: [www.energia3.mecon.gov.ar/contenidos/verpagina.php?idpagina=2311](http://www.energia3.mecon.gov.ar/contenidos/verpagina.php?idpagina=2311)

<sup>13</sup> Considera el factor de emisión de la red eléctrica Argentina para el año 2011, según la Secretaría de Energía de la Nación: [www.energia3.mecon.gov.ar/contenidos/verpagina.php?idpagina=2311](http://www.energia3.mecon.gov.ar/contenidos/verpagina.php?idpagina=2311)



## Salud y seguridad

Los equipos de trabajo de Securitas son formados en temas de seguridad y salud ocupacional ofreciendo una amplia cantidad de capacitaciones que incluyen la sensibilización de inducción, el manual de capacitación de bolsillo, el relevamiento de riesgos, el manual de 5 minutos con charlas de higiene y seguridad, charlas de concientización, el video de "precauciones" de un guardia de seguridad, los módulos de capacitación vía E-Learning, entre otros.

La capacitación constante del personal se alimenta, incluso con las actividades realizadas por clientes en distintos aspectos de la seguridad: como vigilador bombero, brigadista, roles específicos en planes de emergencia, en aspectos de la seguridad vial, acompañando a los clientes en los desafíos específicos que tengan en la materia.

Durante el año 2011 comenzamos a desarrollar una herramienta de gestión para incorporar a los elementos de mano del personal de seguridad en clientes industriales que se difundió ampliamente durante el año 2012. Como reflejo del compromiso con las políticas, normas y procedimientos, se materializó la plataforma de soluciones integradas denominada **Securitas Connect**, con un módulo diferenciado de Seguridad Física y Seguridad y Salud Ocupacional.

El módulo específico de Seguridad y Salud Ocupacional, consta de once ítems ligados a la prevención de riesgos laborales dentro de establecimientos que pueden ser revisados por

los guardias durante las recorridas y reportar incidentes on-line así como riesgos en vivo y en directo a los responsables. Este checklist electrónico es una herramienta de alerta temprana de condiciones o actos inseguros y permite su detección y comunicación on-line a la vez de la generación de estadísticas e indicadores para nuestros clientes.

Adicionalmente, nuestro personal de Seguridad, Salud y Ambiente realiza periódicamente visitas a las instalaciones de los clientes, donde se analizan los potenciales desvíos asociados a los puestos laborales que ocupa el personal de seguridad.

OBJETIVO 2012	GRADO DE AVANCE
Continuar con el proceso de renovación de flota de automóviles de la empresa.	<b>Cumplido</b>
Fomentar en los guardias la adopción de conductas de gestión responsable de residuos que favorezcan el uso racional del agua, energía y reciclado en las instalaciones de nuestros clientes.	<b>Parcial</b>

Desafíos 2013
Mantener en proceso de mejora continua el módulo safety elaborado para Securitas Connect, de manera de aportar al cliente indicadores más precisos.
Desarrollar 12 módulos generales de seguridad y ambiente para la formación de todos los guardias.
Generar indicadores medioambientales, los cuales serán reportados a través del responsable de cada regional.
Digitalizar los registros utilizados para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de modo de minimizar la utilización de papel para el asiento de actividades.

# VIII. Tabla de Indicadores GRI

El reporte de RSC de Securitas Argentina ha sido elaborado siguiendo la Guía G3.1 de la Iniciativa de Reporte Global (GRI) para el nivel de aplicación C. La siguiente tabla indica las páginas de publicación que refieren a la información sugerida por GRI. Para más datos sobre GRI ingresar en [www.globalreporting.org](http://www.globalreporting.org).

Los indicadores destacados en celeste se corresponden con el cumplimiento de Securitas Argentina de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Para acceder a estos principios visite [www.pactoglobal.org.ar](http://www.pactoglobal.org.ar).



Red Pacto Mundial  
Argentina

	<b>1. Estrategia y análisis</b>	<b>REPORTADO</b>	<b>PÁGINA / RESPUESTA DIRECTA</b>
1.1.	Declaración del máximo responsable.	Completo	2, 3
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	10, 17, 27, 37, 47, 53, 61
	<b>2. Perfil de la organización</b>		
2.1	Nombre de la organización.	Completo	7
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	18
2.3	Estructura Operativa	Completo	19, 24, 25
2.4	Localización de la sede principal.	Completo	16
2.5	Países en los que opera.	Completo	6, 16
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	Los accionistas de Securitas Argentina son Securitas AB y Securitas Seguridad Holding.
2.7	Mercados Servidos.	Completo	16
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Completo	18
2.9	Cambios significativos del período.	Completo	No se produjeron cambios significativos.
2.10	Premios y distinciones recibidos.	Completo	Securitas Argentina fue reconocida por La Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresas (ACDE), por su programa "Seguridad Inclusiva".
	<b>3. Parámetros del Reporte</b>		
3.1	Período cubierto por la información.	Completo	2012
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Completo	2011
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Completo	Anual
3.4	Punto de contacto para cuestiones de la memoria.	Completo	rse@securitasargentina.com
3.5	Proceso de definición del contenido.	Completo	10-13
3.6	Cobertura de la Memoria.	Completo	10-13
3.7	Existencia de limitaciones de alcance.	Completo	No existen limitaciones.
3.8	Aspectos que puedan afectar la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	Completo	No existen.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos.	Completo	18, 24, 30-32, 44, 45, 50, 51, 57
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re expresión de información de memorias anteriores.	Completo	No se realizaron re expresiones.
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores.	Completo	No se produjeron.
3.12	Localización de contenidos identificando las páginas o enlaces web.	Completo	62-66
3.13	Política y práctica sobre verificación externa.	Completo	No cuenta con verificación externa.



<b>4. Gobierno, compromisos y participación con los grupos de interés</b>			
4.1	Estructura de gobierno.	Completo	24, 25
4.2	Características de la presidencia del consejo.	Completo	25
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno independientes o no ejecutivos.	Completo	25
4.4.	Mecanismos de comunicación de accionistas y empleados con el máximo órgano de gobierno.	Completo	11
4.5	Vínculo entre la retribución de los directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Completo	24
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Completo	<a href="http://www.securitas.com/Global/Argentina/C%C3%B3digo%20de%20Valores%20y%20%C3%89tica%20baja.pdf">http://www.securitas.com/Global/Argentina/C%C3%B3digo%20de%20Valores%20y%20%C3%89tica%20baja.pdf</a>
4.7	Capacitación de los miembros del máximo órgano de gobierno.	No reportado	
4.8	Declaración, misión, valores y código de conducta y sobre sustentabilidad.	Completo	22, 23
4.9	Procedimientos para supervisar la gestión económica, social y ambiental de la organización.	Completo	24
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno.	No reportado	
4.11	Adopción del principio de precaución	Completo	24
4.12	Adhesión a principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente.	Completo	27. Somos adherentes del Pacto Global de las Naciones Unidas.
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y grado de implicancia.	Completo	26
4.14	Relación de grupos de interés de la organización.	Completo	11
4.15	Bases para la identificación y selección de los grupos de interés.	Completo	11
4.16	Enfoques utilizados para la participación de los grupos de interés.	Completo	11
4.17	Aspectos de interés surgidos de la participación de los grupos de interés.	Completo	12
<b>Indicadores de Desempeño Económico</b>			
EC1	Principales magnitudes económicas.	Completo	18
EC2	Consecuencias financieras, otros riesgos y oportunidades debido al cambio climático.	No reportado	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Completo	En 2012, Securitas Argentina pagó \$ 217.348.298,46 en concepto de cargas sociales.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	En 2012 se percibieron \$ 9.832.606,68 en concepto de recupero de cargas sociales por régimen de promoción.
EC5	Rango entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local.	Completo	El salario básico de Securitas Argentina es un 61% superior al SMVM.
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto con proveedores locales.	Parcial	18
EC7	Procedimientos para la contratación y proporción de altos directivos locales.	Completo	31
EC8	Inversiones en infraestructura y servicios para el beneficio público.	No reportado	
EC9	Entendimiento, descripción y alcance de impactos económicos indirectos significativos.	No reportado	
<b>Indicadores de Desempeño Social</b>			
<b>Prácticas laborales y trabajo decente</b>			
LA1	Desglose de empleados por tipo de empleo, contrato y región.	Parcial	30
LA2	Nº Total de empleados y rotación media, desglosados por edad, género y región	Parcial	30
LA3	Beneficios Sociales para empleados con jornada completa.	Completo	35
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	30

LA5	Periodos mínimos de preaviso relativos a cambios organizacionales.	Completo	Se cumplen con los plazos establecidos en la legislación vigente.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud.	No reportado	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y N° de víctimas mortales.	Parcial	La tasa de ausentismo fue del 4,49% y se registraron 907 accidentes.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de enfermedades graves.	Completo	35, 60
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No reportado	
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Parcial	32
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua a trabajadores.	Completo	31, 32
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.	Completo	30
LA 13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, por sexo, edad, pertenencia a minoría y otros indicadores de diversidad.	Completo	30, 31
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, por categoría profesional.	No reportado	
LA15	Cantidad de personas que permanecen trabajando en la empresa luego de la licencia por maternidad, paternidad por género.	No reportado	
<b>Derechos Humanos</b>			
HR1	Porcentaje y N° total de acuerdos de inversión con cláusulas de derechos humanos.	No reportado	
HR2	Porcentaje de proveedores analizados en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas.	No reportado	
HR3	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos.	No reportado	
HR4	N° Total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	No se registraron incidentes.
HR5	Actividades contra la libertad de asociación y medidas correctoras.	Completo	No se registraron tales actividades.
HR6	Actividades con riesgo de explotación infantil y medidas correctoras.	No aplica	Indicador no aplicable a la actividad de la empresa.
HR7	Actividades con riesgo de trabajos forzados, no consentidos y medidas correctoras.	Completo	No se registraron tales actividades.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad formado en aspectos de derechos humanos.	Completo	El 100% del personal de seguridad recibió capacitación en la materia dentro del programa de inducción.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No aplica	Indicador no aplicable a la actividad de la empresa.
<b>Sociedad</b>			
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad para evaluar, gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades.	Completo	49-53
SO2	Porcentaje y N° total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos con la corrupción.	No reportado	
SO3	Porcentaje empleados formados en anticorrupción.	Completo	23
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	No se registraron incidentes de ese tipo.
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de éstas y de actividades de lobbying.	Completo	26, 27
SO6	Aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas.	Completo	No se realizaron aportes.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.	Completo	En los procesos de adquisiciones, Securitas respeta el marco legal vinculado con leyes antimonopólicas y de defensa de la competencia.

SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	No reportado	
SO9	Operaciones con importantes impactos negativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.	Completo	No registramos operaciones con impactos negativos importantes.
SO10	Medidas de prevención y mitigación aplicadas en las operaciones con importantes impactos negativos potenciales o reales en las comunidades locales.	Completo	No registramos operaciones con impactos negativos importantes.
<b>Responsabilidad de producto</b>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios evaluadas en la salud y seguridad de los clientes.	No aplica	Indicador no aplicable a la actividad de la empresa.
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios.	No reportado	
PR3	Procedimiento para la información y el etiquetado de productos y servicios.	No aplica	Indicador no aplicable a la actividad de la empresa.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios.	No aplica	Indicador no aplicable a la actividad de la empresa.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	44, 45
PR6	Procedimiento y programa de cumplimiento con la normativa de comunicaciones de marketing.	No reportado	
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing.	No reportado	
PR8	Número total de reclamaciones con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	No reportado	
PR9	Coste de multas por incumplimiento de la normativa sobre suministro y uso de productos y servicios.	No reportado	
<b>Indicadores de Desempeño Ambiental</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo	58
EN2	Porcentaje de materiales utilizados que son valorizados.	No reportado	
EN3	Consumo directo de energía por fuentes primarias.	Completo	58, 59
EN4	Consumo indirecto de energía por fuentes primarias.	Completo	58, 59
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	No reportado	
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables.	Completo	56
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía.	Parcial	56
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completo	58
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No aplica	Indicador no aplicable a la actividad de la empresa.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No reportado	
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados en espacios protegidos.	No aplica	Las instalaciones de Securitas en Argentina se encuentran en las inmediaciones de zonas urbanas. Este indicador no resulta aplicable.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad.	No aplica	Las instalaciones de Securitas en Argentina se encuentran en las inmediaciones de zonas urbanas. Este indicador no resulta aplicable.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No aplica	Las instalaciones de Securitas en Argentina se encuentran en las inmediaciones de zonas urbanas. Este indicador no resulta aplicable.
EN14	Estrategias y acciones para gestión de impacto sobre la biodiversidad.	No aplica	Las instalaciones de Securitas en Argentina se encuentran en las inmediaciones de zonas urbanas. Este indicador no resulta aplicable.
EN15	Especies en extinción afectadas por las operaciones.	No aplica	Las instalaciones de Securitas en Argentina se encuentran en las inmediaciones de zonas urbanas. Este indicador no resulta aplicable.

EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	58, 59
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero en peso.	No reportado	
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	56
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	No reportado	
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	No reportado	
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No reportado	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completo	57, 58
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No reportado	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos.	No reportado	
EN25	Recursos hídricos y hábitats afectados por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización.	No aplicable	Indicador no aplicable a la actividad de la empresa.
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios.	Completo	59
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil por categorías de producto.	No reportado	
EN28	Coste de las multas significativas y sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	No se recibieron multas por incumplimiento de la normativa ambiental.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados.	No reportado	
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Completo	56

## Opinión de los lectores

Hemos asumido el compromiso de mejorar año tras año nuestro Reporte de Responsabilidad Social Corporativa. Y para avanzar en este proceso ponemos a su disposición esta encuesta de opinión. En ella, usted podrá expresar sus apreciaciones y sugerencias de mejora.

Por favor, enviar el formulario por correo electrónico a [rse@securitasargentina.com](mailto:rse@securitasargentina.com) o por correo postal a la Dirección de Comunicación, AP y RSC, Esteban Echeverría 4270, Munro, Pcia. de Buenos Aires.

### Grupo de interés al que pertenece:

Cliente	<input type="checkbox"/>	Empleado	<input type="checkbox"/>	Proveedor	<input type="checkbox"/>
Comunidad	<input type="checkbox"/>	Otro (Especificar)	<input type="text"/>		

### Califique por favor de 1 a 10 los siguientes atributos del Reporte:

Claridad de la información	<input type="checkbox"/>
Cantidad de la información	<input type="checkbox"/>
Estructura del Reporte	<input type="checkbox"/>
Distribución de la información	<input type="checkbox"/>
Relevancia de la información	<input type="checkbox"/>
Diseño del Reporte	<input type="checkbox"/>

### ¿Cuál fue el apartado del Reporte que le resultó más interesante?

Securitas Argentina y la RSC	<input type="checkbox"/>
Un modelo de negocio responsable	<input type="checkbox"/>
Una empresa fundada sobre valores	<input type="checkbox"/>
Una empresa construida por personas	<input type="checkbox"/>
Soluciones al servicio de los clientes	<input type="checkbox"/>
Trabajo orientado a la comunidad	<input type="checkbox"/>
Respeto por el ambiente	<input type="checkbox"/>

### ¿Qué otra información le gustaría encontrar en el próximo Reporte?

Nombre y Apellido:

Teléfono:

Correo electrónico:

***“Ser la Empresa líder del mercado de seguridad privada no significa solamente ser la de mayor tamaño, de mayor facturación o de mayor cantidad de empleados. Significa también ser quien marque el rumbo del futuro, quien proyecte a dónde quiere ir el sector y ser también quien logre realizar esos cambios”.***

**Christian Faría**

Gerente General de Securitas Argentina



Producido por Securitas Argentina.

Asesoramiento y Asistencia Técnica:  
Cacace - Buzón / Comunicación & RSE

Diseño y Producción Gráfica: Eco Publicidad  
Tel.: (+54 11) 4813-9537 | [www.eco-publicidad.com.ar](http://www.eco-publicidad.com.ar)





**Securitas Argentina S.A.**  
Esteban Echeverría 4270  
(B1605DTT) Munro  
Provincia de Buenos Aires  
Argentina

Teléfono +54 11 4014-3200  
Fax +54 11 4014-3132  
info@securitasargentina.com  
www.securitasargentina.com