

Securitas Argentina

Reporte de Responsabilidad Social Corporativa 2013





Christian Faría
Gerente General
Securitas Argentina

Carta institucional

Palabras del Gerente General

Este quinto Reporte de Responsabilidad Social Corporativa es parte de un proceso continuo que venimos llevando adelante, guiados por los ejes de nuestro "Camino a Seguir": Empleados Comprometidos, Clientes Fidelizados y Utilidades Sustentables. Nuestras acciones durante 2013 estuvieron alineadas a esta visión, ya que los esfuerzos de sostenibilidad de la Compañía se centran justamente en potenciar estos tres pilares del negocio, en mejorar las condiciones de empleabilidad, la excelencia en las operaciones y los estándares éticos.

Entre algunos de los logros que destacamos en esta edición, hemos consolidado el nuevo modelo de soluciones de Seguridad de Securitas Argentina con un fuerte componente tecnológico, a través de la finalización del proceso de integración de dos nuevas empresas, Trailback y Fuego Red, lo que nos permite estar cada vez más cerca de nuestros clientes ofreciéndoles soluciones de seguridad de última generación diseñadas a su medida.

Continuamos haciendo foco en el desarrollo de nuestros empleados, ampliando la oferta educativa para acercar oportunidades de capacitación y para que desplieguen al máximo su potencial. Contar con un capital humano calificado nos permite brindar el mejor servicio a nuestros clientes de diversos segmentos y tamaños, incorporando tecnologías competitivas y adecuando nuestra oferta comercial para dar respuesta a todas sus necesidades.

Alineados con una gestión responsable a nivel global, trabajamos en la sensibilización, capacitación y conocimiento del Código de Valores y Ética, a través de cursos disponibles en nuestra plataforma e-learning, obligatorios para todos nuestros empleados. Durante 2013 continuó creciendo la figura del "Defensor del empleado", nuestro canal de atención de consultas y reclamos para nuestros empleados, que da la posibilidad de resolver aquellos temas que no se hayan podido solucionar con su línea de mandos, garantizando la confidencialidad y la justa resolución de las denuncias. Este canal de comunicación se encuadra dentro de la herramienta global SIL (Securitas Integrity Line), que también posibilita la recepción de denuncias sobre incumplimientos a nuestro Código de Conducta.

Como desafíos para el año siguiente, apuntamos a profundizar en la innovación y avances de herramientas tecnológicas para brindar soluciones adaptadas a cada cliente.

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, apostamos a continuar creando valor con la sustentabilidad como eje estratégico de nuestra Compañía.

Principios de elaboración de la Memoria

Este reporte abarca el ejercicio 2013 de Securitas Argentina y constituye el quinto reporte de RSC publicado por la Compañía, nuevamente en base a Global Reporting Initiative (G3.1).*

En esta edición se incluye información sobre las operaciones de Securitas en todo el territorio nacional con el objetivo de dar cobertura al mayor número posible de indicadores sugeridos por GRI, tal como se recoge en el punto 7 (Tabla de Indicadores de GRI) al final de este documento.

El reporte se centra particularmente en aquellos temas materiales o de mayor relevancia para la Empresa: transparencia y buen gobierno, gestión responsable de nuestros recursos humanos y calidad en el servicio.

Fue elaborado en base a información recogida ad hoc por el Equipo de Reporte, constituido por representantes de las áreas estratégicas de la Empresa. Además, en el

marco de este proceso se realizó un taller con los integrantes de dicho equipo para fortalecer la visión común de la RSC y facilitar en su trabajo la integración de determinados aspectos destacados como de interés relevante y que deben ser gestionados desde la sostenibilidad.

Toda la información presente en esta memoria surge de los procesos de reporte de la Compañía tanto a nivel global como local, incluyendo un mayor grado de detalle -en comparación con la información reportada en ediciones anteriores- como resultado de una política a nivel de grupo de enriquecer la información relacionada a aspectos materiales para el negocio de la Compañía y los indicadores correspondientes.

Invitamos al lector a que nos trasmita sus **opiniones, comentarios y sugerencias de mejora** para futuras ediciones a través de la casilla rse@securitasargentina.com

(*) Esta es una versión resumida del Reporte de Responsabilidad Social Coportativa 2013 de Securitas Argentina. La edición completa y anteriores están disponibles en: www.securitas.com/ar/es-ar/Responsabilidad-Social-Corporativa/Reporte-de-RSC/

Equipo de Reporte de RSC:

Dirección de Administración y Finanzas:

Gastón Corrado - Responsable Impositivo.
Brenda Ratto - Jefa de Compras.
Verónica Solorzano - Jefa de Contaduría.
Sebastián Vega - Liquidación de Sueldos.

Dirección Comercial:

Natalia Pereyra - Coordinadora.

Dirección de Comunicación, AP y RSC:

Vanessa Colaneri - Analista de RSC y Coordinadora del Reporte.
Carolina Hansen - Analista de Imagen y Marca.
Patricia Sclocco - Directora.

Dirección de Innovación y Tecnología:

Bibiana Ferreira - Controller y Administración.

Dirección de Riesgos y Legales:

Paola Cámara - Coordinadora Nacional de Calidad.
Maximiliano García - Responsable de Seguridad, Salud y Ambiente.
Verónica Loizaga - Riesgo y Legales.
Juan Ratto - Director.

Dirección de RR.HH.:

Agustín Baeck - Coordinador Escuela Desarrollo Personal y Negocios.
Luis Lagos - Responsable de Empleos, Compensaciones y Desarrollo.
Patricia Lindblom - Directora.

Dirección de RR.II.:

Néstor Cruzado - Director.

Gerencia General:

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

Colaboradores para este reporte:

Gustavo González, Yanina Marquevich, Florencia Páramos, Leila Rivas, Gladys Rodríguez, Fernando Russo, Claudio Suppa.



1. Introducción

1.1. La industria

El sector de la seguridad privada está formado por los siguientes actores:

- Las empresas del segmento.
- Sus empleados.
- Los clientes.
- La administración pública y entes regulatorios.
- Las asociaciones profesionales.
- Los medios de comunicación.

Estos actores son reconocidos por Securitas a nivel internacional como aquellos de relevancia destacada para la Compañía.

Por lo tanto, las acciones de colaboración que se articulan giran alrededor de estos key players con el objetivo de fortalecer relaciones y alcanzar un **sector profesional, transparente y en crecimiento.**

1.2. Grupo Securitas



Securitas es una empresa global que ofrece soluciones de seguridad en prácticamente todas las áreas geográficas, liderando la mayoría de los mercados en que está presente. Cada filial lleva adelante las relaciones con clientes, configurando así una cercanía clave para el desarrollo del negocio. Esta combinación de empresa global con fuerte presencia local supone un gran valor añadido para sus clientes.

Security Services Ibero-America

- 7 países de Latinoamérica, España y Portugal.
- 15% del negocio conjunto.
- 57.000 empleados.

1.3. Securitas en la Argentina

Securitas Argentina en números	2013	2012
Empleados	15.005	14.971
Provincias en las que opera	23	23
Participación de mercado	13,8%	13,8%
Edificios corporativos (Región Buenos Aires, Región Centro, Región Litoral, Región Sur + Instituto Securitas en Buenos Aires)	5	5
Proveedores	3.673	2.028
Proveedores locales	3.669	2.024
Porcentaje de compras locales	99,89%	99,80%

Principales indicadores financieros *	2013	Crecimiento vs. 2012	2012
Ventas netas	\$2.089.262.000	37%	\$1.523.717.785
Costos operativos	\$301.465.612	-17%	\$364.254.000
Pagos a proveedores	\$500.060.422	21%	\$412.624.916
Salarios y beneficios sociales	\$1.535.603.000	53%	\$1.005.139.149
Tasas e impuestos	\$105.699.865	-13%	\$121.900.000

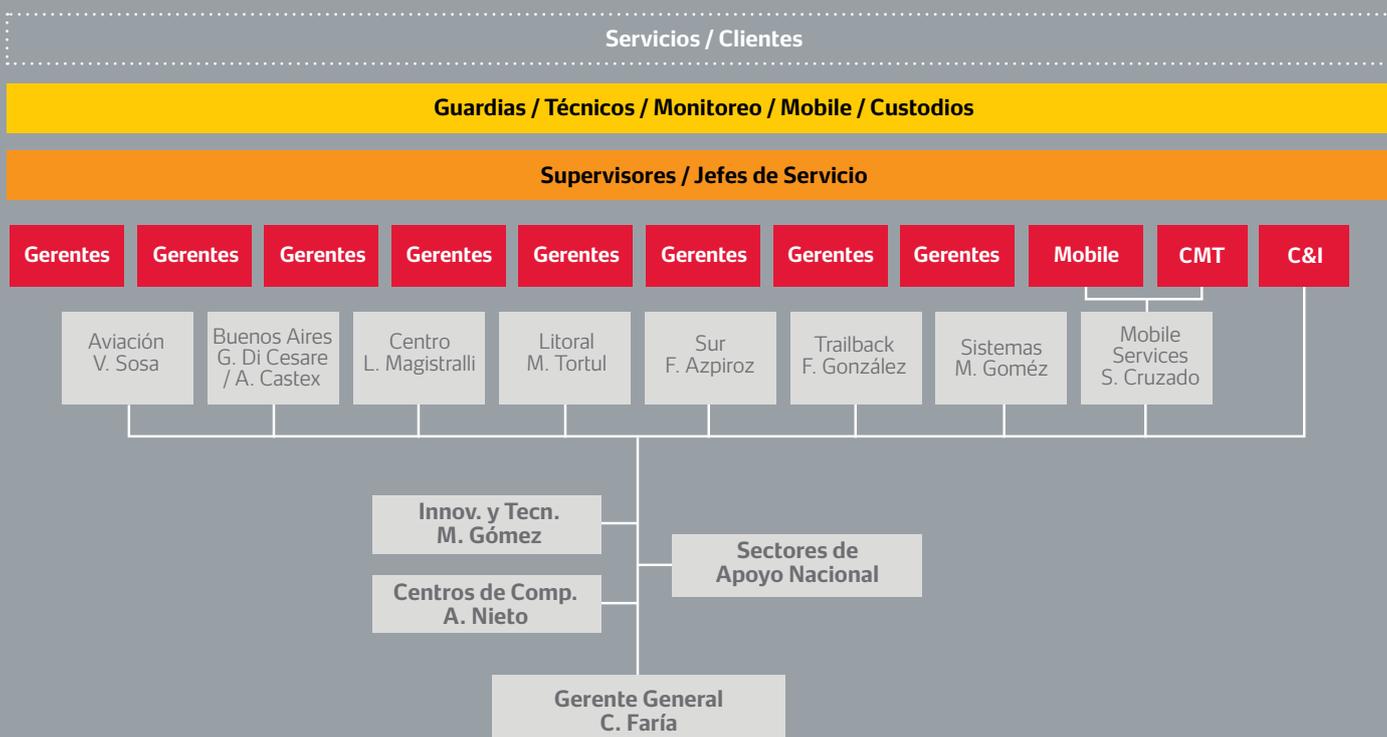
(*) Los valores reportados son nominales al cierre de cada ejercicio.

Otros indicadores económicos	2013
Inversiones en la comunidad	\$413.345
Ley de Mecenazgo	\$96.000
Valor económico retenido	\$136.816.000
Pasivo	\$866.724.654
Patrimonio neto	\$171.701.415

Ayudas financieras significativas	2013
Cargas sociales por régimen de promoción (incluidas las cargas sociales de los empleados del programa Seguridad Inclusiva)	\$13.095.545
Incentivos/ bonificaciones fiscales (Programa Educando con Impuestos)	\$773.828
Monto total subsidiado en el servicio de Aysa (agua potable y desechos cloacales) *	\$16.775,91
Monto total subsidiado en el servicio de Edenor S.A. (Suministro de energía eléctrica) *	\$165.008,81

(*) Correspondientes al edificio de oficinas corporativas en Munro.

Organigrama 2013



Reestructuración responsable

Como resultado de los procesos de adquisición de Securitas, la Compañía trabaja en la **integración del negocio, empleados y equipos directivos**, en un recorrido gradual de transición a dos años. La integración de las empresas Fuego Red y Trailback, adquiridas en 2012, que integró a la plantilla de Securitas Argentina más de 4.000 empleados, continuó más fuertemente su proceso durante 2013, como claves para el nuevo modelo de soluciones de Securitas Argentina con un alto

componente tecnológico. Al integrar en su totalidad los diferentes equipos de trabajo, los clientes ganan el respaldo y soporte de una empresa multinacional sin perder sus puntos de contacto y expertise tradicional.

En esta integración se ajustaron todos los procesos administrativos y la capacitación de todos los empleados con el objetivo de ir migrando los modelos de las empresas adquiridas al modelo Securitas como una cultura única.

**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

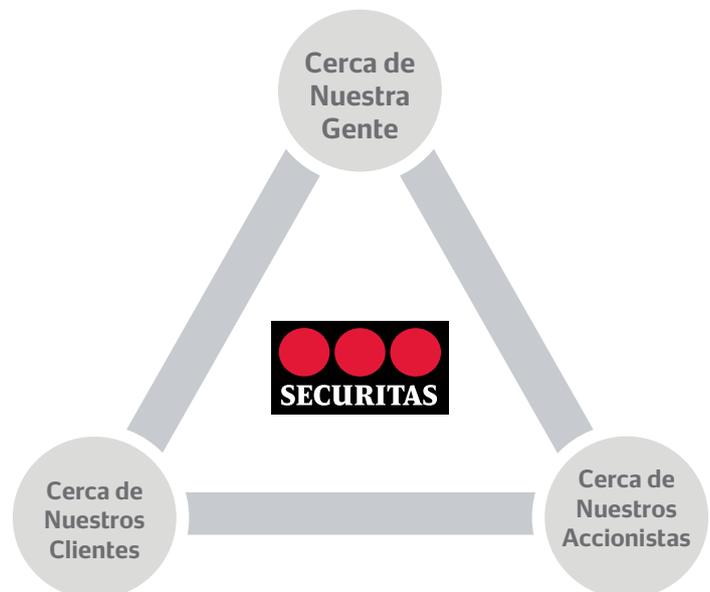
*Desarrollar el
Conocimiento en
Seguridad y compartir
Mejores Prácticas*

El Camino a seguir

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

1.3.1. Responsabilidad Social en Securitas Argentina

Para el Grupo Securitas, **el Camino a seguir** se basa en lograr un negocio sustentable a partir de tres pilares: condiciones de empleabilidad, excelencia en las operaciones y estándares éticos.



Ejes de la gestión responsable en Securitas Argentina

- Transparencia.
- Empleabilidad.
- Calidad.

La responsabilidad social en Securitas está naturalmente alineada a esta visión ya que los esfuerzos de sostenibilidad de la Compañía se centran justamente en potenciar estos tres pilares del negocio.

La estrategia de RSC en la Argentina está alineada con los ejes estratégicos a nivel global marcados por Securitas desde su casa matriz.

Las iniciativas de sostenibilidad de Securitas se basan en tres valores fundamentales: integridad, eficacia y servicio, y están guiadas por sus políticas y principios corporativos centrales, como el Código de Valores y Ética.

Teniendo en cuenta las particularidades de cada región, la estrategia de RSE es de carácter nacional y se implementa en todo el territorio. Basándose en la oferta formativa del Instituto Securitas, está orientada a brindar las mejores condiciones de empleo a más de 15.000 empleados. Contar con capital humano cualificado le permite brindar el mejor servicio a sus clientes de diversos segmentos y tamaños, incorporando tecnologías competitivas y adecuando su oferta comercial para dar respuesta a todas sus necesidades.

La transparencia con clientes y recursos humanos se encuadra dentro de las políticas de gobierno corporativo que hacen de Securitas una empresa transparente con sus accionistas y el entorno.

Alianzas a nivel internacional



- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE).



- Organización Internacional del Trabajo (OIT).



- Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).



- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

Alianzas a nivel local



- Pacto Global de las Naciones Unidas.

Grupo de interés	Canales de comunicación y frecuencia
Empleados	Página web (permanente), SECAR por e-mail (permanente, según necesidades), Securitas en dos líneas por e-mail (quincenal), Defensor del Empleado y SIL (permanente), Publicación revista InfoSecuritas (bimestral), Plataforma virtual Portal del Guardia (permanente).
Accionistas	Página web, Redes sociales (Facebook y Twitter) y Blog Info Zona Segura (permanentes), reporte de resultados (mensual), Reporte de RSC (anual).
Clientes	Página web, Redes sociales (Facebook y Twitter) y Blog Info Zona Segura (permanentes), Libros de Guardia en los servicios (permanente), Publicación revista InfoSecuritas (bimestral), Reporte de RSC (anual).
Industria	Página web (permanente), A través de las Cámaras de empresas de seguridad Caesi, Caesba, Casel, Casemara (permanente), Reporte de RSC (anual).
Comunidad	Página web, Redes sociales (Facebook y Twitter) y Blog Info Zona Segura (permanentes), Reporte de RSC (anual).
Proveedores	Página web (permanente), Correspondencia y mail (permanente, según necesidades).

1.3.3. Materialidad

El contenido de los reportes de RSC de Securitas es contrastado en forma anual con un **panel de representantes de diferentes grupos de interés**. Esto permite a la Compañía conocer su evaluación y percepción sobre el reporte anterior así como relevar expectativas, intereses y oportunidades de mejora para el siguiente.

Los **contenidos** de este reporte se definieron entonces siguiendo los

lineamientos y sugerencias extraídas de dicho panel.

Además, el Reporte de RSC se valoró como un **elemento eficaz de comunicación**, lo que refuerza el compromiso de Securitas de elaborar y publicar esta Memoria para dar a conocer sus impactos.



Cuadro de Materialidad de temas estratégicos

Temas identificados como prioritarios en el ejercicio de análisis de materialidad realizado por Securitas Argentina.



Además, a estas temáticas se añaden otras, identificadas como relevantes para los grupos de interés consultados en el ejercicio de diálogo:

- Colaboración con la comunidad y apoyo a organizaciones sociales.
- Procedimientos de compras responsables y alianzas comerciales con enfoque de cadena de valor sostenible.
- Compromiso con empleados y su entorno personal.

A lo largo de este reporte se volcará información para dar respuesta a las inquietudes de los grupos de interés sobre estos temas, centrales para la actividad de Securitas en la Argentina.

2. Gobierno Corporativo

Los principios que regulan el accionar de Securitas conforman el marco adecuado para un desempeño ético, rentable, que genera valor a sus grupos de interés y sociedad en la que se desenvuelve con liderazgo.

La **rendición de cuentas** es parte de la gestión integral del negocio. Mensualmente se entrega a los accionistas un reporte con los principales resultados a través de canales formales de Securitas AB -casa matriz sueca- y la Regional Iberoamérica.

La **estructura accionaria** de Securitas está compuesta en un 80% por Securitas Seguridad Holding SL, sociedad limitada española, 19,99% por Securitas AB y un 0,0001% (1 acción) por el presidente de Securitas Argentina.

2.1 Misión, Visión y 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:

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.

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.

Servicio: Siempre que lo requieran, los empleados de Securitas prestan asistencia, aun cuando la solicitud no forme parte específica de su trabajo.



2.2 Directorio y Mesa de Dirección

Directorio: Define las políticas de la Compañía, administra los recursos, brinda soporte, realiza el seguimiento y control de los objetivos.

Presidente / **Luis Vecchi**

Vicepresidente / **Carlos Rinaudo**

Gerente General / **Christian Faría**

Mesa de Dirección (Mesa Redonda): Colabora con la Gerencia General en la definición y seguimiento de la estrategia del Negocio.

Gerente General / **Christian Faría**

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

Director Regional Buenos Aires / **Gabriel Di Cesare**

Director Regional Buenos Aires / **Alejandro Castex**

Director Regional Sur / **Fernando Azpiroz**

Director Regional Litoral / **Marcelo Tortul**

Director Regional Centro / **Luis Magistrali**

Contar con **direcciones y gerencias locales** permite fortalecer el vínculo y comunicación con los clientes, conocer de primera mano las necesidades y contexto donde se desarrolla el servicio y ofrecer soluciones acordes a las expectativas.



2.3. Código de Valores y Ética

El Código de Valores y Ética de Securitas es la principal directriz que establece el estándar ético con el cual deben desenvolverse todos los empleados, y se encuentra estrechamente vinculado a los valores de la Compañía.

A nivel global se le ha dado énfasis a la sensibilización, capacitación y conocimiento del Código, tanto del personal administrativo como operativo, a través de cursos presenciales y de una plataforma e-learning.

Resultados de capacitación en 2013	
Empleados que han realizado el Curso de Valores y Ética	29.65%
Empleados de staff que han realizado el Curso de Valores y Ética	82%
Empleados de personal de seguridad que han realizado el Curso de Valores y Ética	24%

Temáticas que aborda el Código de Valores y Ética

- Cumplimiento del marco normativo.
- Respeto por los derechos humanos.
- Buenas prácticas comerciales y hacia nuestros empleados.
- Protección del medioambiente.
- Compromiso con la comunidad.

Desafíos 2014

- Elaborar una Política de Compliance en relación a competencia y anticorrupción. Alcanzando el 50% de su realización a fines de 2014 y con vistas a finalizarla en el primer cuatrimestre de 2015.
- Elaborar una Política Antitrust en relación al Riesgo Corporativo, adaptada a la legislación local.

2.4. Declaración de DD.HH.

Securitas presta apoyo y respeta los derechos humanos fundamentales establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y reconoce su **responsabilidad de fomentar y observar dichos derechos en la realización de sus actividades globales**. Su compromiso está documentado en el Código de Valores y Ética y en su adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En relación al compromiso de apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción (Principio 4 del Pacto Mundial), el riesgo existente en el sector se vincula con la extensión del horario del turno por razones de no relevo del personal. Frente a esto existe una directiva establecida expresamente de acuerdo a la cual solo en casos de emergencias un guardia puede trabajar hasta dos turnos de 8 horas, debiendo gozar del franco correspondiente de 24 horas una vez finalizado su turno. Esto está regulado en el Convenio Colectivo

de Trabajo 507 /07, el cual establece que las horas extras se contemplan a partir de las 48 horas semanales.

En el ejercicio 2013 no se registraron incidentes de trabajo forzado.

2.5. Defensor del Empleado

Securitas implementó esta figura en 2012 como forma de canalizar de manera confidencial las consultas y denuncias de los empleados buscando generar un espacio para los aspectos que no han podido informarse en los canales habituales.

Durante 2013 se recibieron 206 denuncias, de ellas 86% fueron resueltas, siendo los principales temas tratados: consultas y reclamos por mala liquidación de salarios y malos tratos de los supervisores. Las denuncias no resueltas se encuentran en proceso de resolución.

Estadísticas de denuncias al 31-12-2013

Reclamos			Tipos de Reclamos				Canal de Reclamos	
Recibidas	Finalizadas	No finalizadas	Por mala liquidación de salarios	Por malos tratos	Por acoso laboral	Finalizadas por baja del denunciante	E- mail	Teléfono
206	177	29	191	15	0	0	41	165



La figura del defensor del empleado la ejerce el Director de Riesgo y Legales, y se puede contactar a través de la línea gratuita 0800-122-1333 en horario de oficina o enviando consultas o denuncias a través del correo electrónico eldefensordelepleado@securitasargentina.com

2.6. Securitas Integrity Line

"Llevar a cabo la actividad comercial en forma responsable es un buen negocio".
Alf Göransson, CEO de Securitas AB.

La "línea de integridad" (SIL) concentra el esfuerzo de Securitas a nivel global por establecer **un canal que complementa la comunicación de los empleados** con las áreas administrativas en temas vinculados directamente al Código de Valores y Ética.

En la Argentina comenzó a funcionar a partir de 2013, dando a los empleados la posibilidad de realizar denuncias y consultas a través de una línea gratuita (0-800-555-0906) o mediante el sitio web www.securitasintegrity.com

Con esto se busca proteger los valores de la Compañía y solucionar situaciones que impliquen riesgos o problemas relacionados a la integridad.

Durante 2013 se procesaron 7 casos por denuncias en la Securitas Integrity Line. Todos los casos fueron resueltos y se encuentran cerrados.



Securitas Integrity Line - 2013		
Casos reportados	Tipo de denuncia	Resultado
4	Acoso y/o acción relacionada con el respeto de los Derechos Humanos Fundamentales	Resuelto
1	Igualdad de Oportunidades	Resuelto
2	Compensación y condiciones de empleo	Resuelto

3. Modelo de negocio responsable

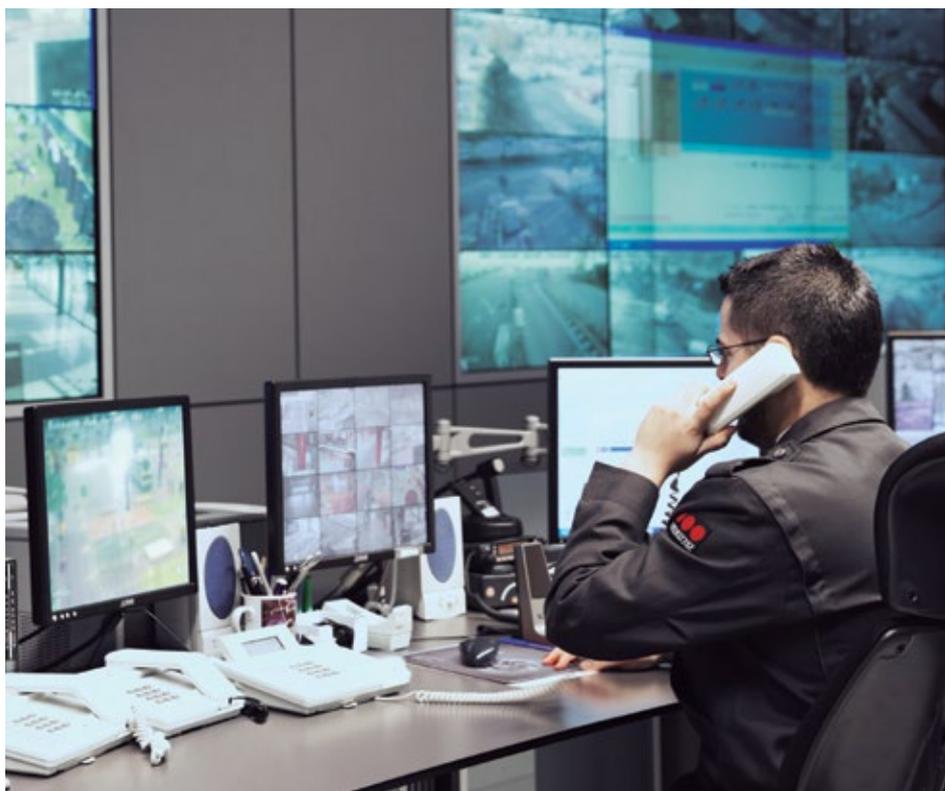
Ser líderes implica una gran responsabilidad y en Securitas se asume como un **compromiso continuo** que va desde dar cumplimiento al marco normativo hasta consolidar el aporte a la sociedad y su entorno.

La **relación cercana con sus clientes** es clave para entender sus necesidades, especializarse y ofrecer soluciones de seguridad innovadoras y útiles. Esto se concreta si se cuenta con un personal capacitado, motivado y que vive diariamente los valores de Securitas y su política de calidad, en la que se encuentran incluidos estos aspectos.

3.1. Soluciones de Seguridad

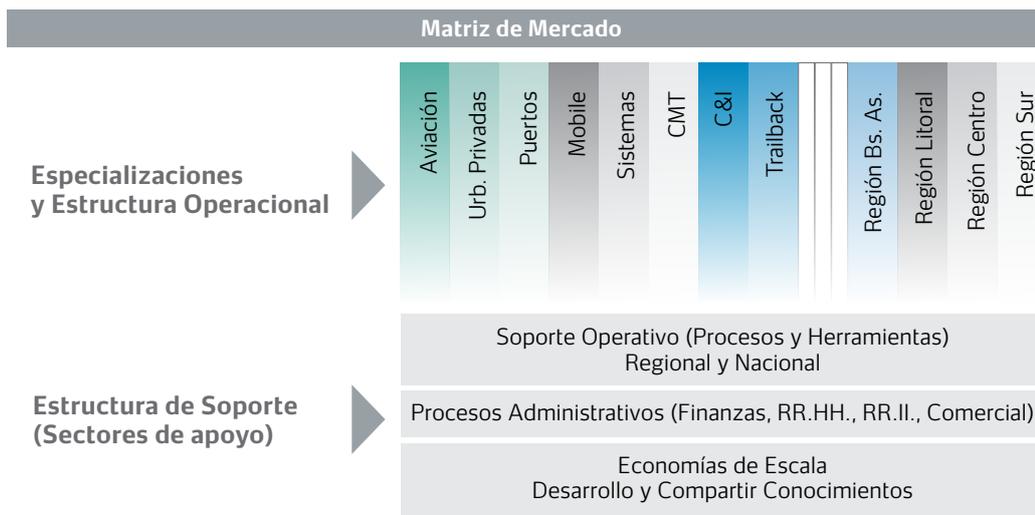
La seguridad es el único negocio de Securitas y son líderes en él por el conocimiento que tienen en el rubro. El estar cerca de sus clientes les permite comprender el mercado y desarrollar una Solución de Seguridad, integrando varios productos que adecuan en función de los requerimientos de sus clientes.

La **Solución de Seguridad** incluye un análisis minucioso de las amenazas y vulnerabilidades de los activos de las empresas de sus clientes, una determinación de riesgos y propuestas de mitigación acompañadas de una integración de recursos humanos, tecnología y procedimientos. También incluye el mantenimiento de todos los sistemas instalados, la consultoría y asesoramiento constante y especialmente, un único punto de contacto de referencia para el cliente.



Servicios brindados por segmento	
Segmento	Servicios brindados
Aviación	Vigilancia Especializada
Construcción	Vigilancia Especializada
Countries y Urbanizaciones Privadas	Vigilancia Especializada Servicios Mobile Servicios Combinados Innovación y Tecnología
Cultural	Vigilancia Especializada Servicios Mobile Servicios Combinados
Educación	Vigilancia Especializada Innovación y Tecnología Servicios Combinados
Eventos	Vigilancia Especializada Servicios Mobile Servicios Combinados Custodias Innovación y Tecnología
Financieros	Vigilancia Especializada Servicios Combinados Custodias Innovación y Tecnología
Industria / Manufactura	Vigilancia Especializada Servicios Mobile Servicios Combinados Custodias Innovación y Tecnología
Logística	Vigilancia Especializada Servicios Mobile Servicios Combinados Custodias Innovación y Tecnología
Oficinas	Vigilancia Especializada Innovación y Tecnología Servicios Combinados
Residencial	Soluciones de seguridad a medida
Retail	Vigilancia Especializada Servicios Mobile Servicios Combinados Custodias Innovación y Tecnología
Salud	Vigilancia Especializada Innovación y Tecnología Servicios Combinados
Clubes	Soluciones de seguridad a medida
Minería	Vigilancia Especializada

Para conocer el detalle de los servicios y casos de algunos clientes, puede ingresar en la página www.securitas.com/ar/es-ar/servicios/



Sociedades comerciales que forman parte del Grupo Securitas Argentina y a través de las cuales se ofrecen los servicios

- Securitas Argentina S.A.
- A.I.P.A.A. S.A.
- Seguridad Argentina S.A.
- Securitas Sur S.A.
- Securitas Bs. As. S.A.
- Securitas Servicios S.A.
- El Guardián S.A.
- Vigilán S.A.
- Consultora Videco S.A.
- Fuego Red S.A.
- Securitas Countries S.A.
- Trailback S.A.
- Federal Resguard S.A.

Desafíos 2013	Grado de avance
Implementar Master Mind Business*	Cumplido
Desarrollar el segmento Minería	Cumplido

(*) Mastermind es una plataforma integral de gerenciamiento del negocio de monitoreo de alarmas. Abarca desde el procesamiento de señales por parte del operador, la interacción con el departamento técnico y las instalaciones hasta el alta y baja de nuevos clientes, su facturación y el reporting tanto interno como externo, el cual puede ser automatizado o a demanda.

3.2. Caja de Herramientas (Toolbox) - Caja de Diamantes

El foco del negocio de Securitas es la seguridad. La Empresa trabaja con un firme respeto 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 solo 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 y contribuir a su desarrollo.

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

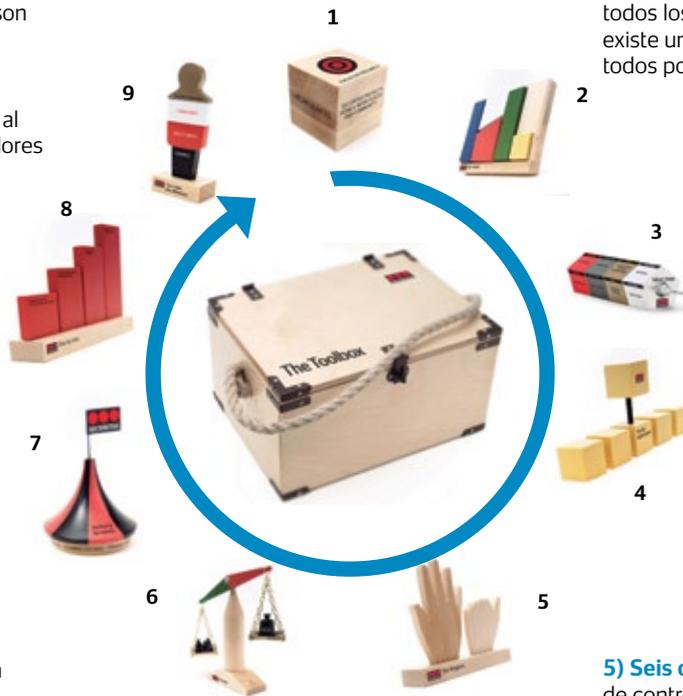
2) Matriz de mercado. Esta herramienta nos ayuda a recordar que todos los clientes son distintos. No existe una solución general aplicable a todos por igual.

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 plana. 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) Seis dedos. 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.



La Caja de Diamantes es una **herramienta de gestión comercial estratégica** que permite a Securitas mejorar y enfocarse en el negocio de la seguridad para crear valor a sus clientes y desarrollar su potencial en la labor diaria.

Cuatro diamantes que representan los conceptos claves que hacen a nuestro negocio

- **Seguridad:** Sea un profesional de la Seguridad.
- **Cliente:** Entienda las necesidades del Cliente.
- **Servicio:** Brinde un servicio óptimo.
- **Negocio:** Construya relaciones a largo plazo.



La Caja de Diamantes permite conocer mejor el mercado y saber dónde está ubicado el cliente. Estar cerca, involucrarse en sus procesos y ayudarlo en su gestión marca la diferencia para brindar una **solución de seguridad acorde** a lo que espera de la Empresa.

Desafío 2013	Grado de avance
Desarrollar la Versión 2.0 de la Caja de Diamantes	Cumplido

3.3. Gestión de Riesgo

El **proceso de evaluación de riesgo** es parte fundamental del negocio. Consta de cuatro etapas de análisis que se interrelacionan entre sí y tienen como objetivos:

- Alcanzar un equilibrio adecuado entre riesgos y beneficios.
- Identificar riesgos y sus respuestas, mitigarlos o anticiparse a ellos.
- Entender el análisis y gestionar los riesgos en un proceso continuo.



El registro de la legislación aplicable en todo lo referido a habilitaciones y calidad se mantiene actualizado y se genera un reporting al Directorio con los aspectos relevantes.

Desafío 2013	Grado de avance
Diseñar un Plan de Crisis para asegurar la continuidad del negocio de Securitas	En proceso

Desafío 2014

- Generar un diagnóstico respecto de la implementación de ISO 31000 en Securitas para preparar la alineación con la nueva versión ISO 9001:2015 que incorpora la Gestión de Riesgo como requisito auditable.

3.4. Satisfacción de Clientes

En línea con el Sistema de Gestión de Calidad de la Compañía, la comunicación constante con los clientes es una de las premisas de Securitas. Conocer su grado de satisfacción respecto del servicio que recibe el cliente es uno de los insumos que permite mejorar de manera continua.

Securitas despliega **tres metodologías simultáneas de encuestas para recolección de datos** y evaluar la satisfacción de los clientes:

- Encuesta Presencial.
- Encuesta Vía E-mail.
- Encuesta Vía Portal del Cliente.

En 2013 la encuesta se desarrolló con una muestra de la región más grande de Securitas Argentina (Región Buenos Aires), que representa el 60% del negocio en el

país. A su vez la muestra se seleccionó de manera tal que se incluyera el 20% de los clientes que impactan en el 80% de los resultados.

La evaluación general obtenida fue una satisfacción de 68%. *

Para el año 2014 se definieron criterios en línea con el servicio de Soluciones de Seguridad, de manera tal que se incluyan en la medición no solo la satisfacción respecto del personal de seguridad en sí mismo sino también en relación a los Técnicos Instaladores de Tecnología, los Operadores de Monitoreo, los Custodios, los Supervisores y Gerentes, lo que es más estratégico y permite reforzar los aspectos principales mencionados en la encuesta 2013: comunicación y respuesta.

Desafío 2013	Grado de avance
Digitalizar la encuesta de Calidad de Clientes	En proceso

(*) Los datos no son comparables a los informados en períodos anteriores ya que la muestra y estructura de la encuesta son diferentes.

Desafíos 2014

- Centro de Gestión de Procesos, Proyectos e Indicadores: Desarrollar una plataforma informática que permita consolidar todas las herramientas de gestión de la Empresa.
- Políticas y Procedimientos a nivel Nacional: Colaborar con las Direcciones de Sectores de Apoyo Nacionales en la elaboración de los documentos nacionales para facilitar y apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Business Plan de la Compañía.
- Reingeniería del Sistema de Gestión de Calidad de Securitas: Generar una cultura única en la manera de gestionar los procesos en todas las regiones a través de la readecuación del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando la estandarización de dichos procesos y ejecutando el rol de facilitador entre los Sectores de Apoyo nacionales, que definen y controlan los procesos, y las Regionales que los implementan.

3.5. Securitas Innova

Securitas Innova es un **concurso** que se implementa entre todos los empleados de la Compañía desde el año 2012. Promueve la generación de ideas innovadoras con el fin de lograr beneficios para los clientes, empleados y accionistas de Securitas.

Los proyectos se clasifican en cuatro categorías:

- Empleados.
- Tecnología.
- Productividad/procesos.
- Especialización.

Los participantes reciben una capacitación en Gestión de Proyectos, cuentan con un tutor que los guía en el desarrollo de sus ideas y, una vez presentadas, realizan una defensa de las mismas ante un equipo de Directores que evalúa su grado de innovación, factibilidad y valor que agregan al negocio.

Resultados 2013

- 6 participantes de la final en la Feria de Ideas.
- Ganador: SIDOS, presentada por Pablo Ibaló, Guardia Encargado de la Gerencia de Oficinas Comerciales de la Región Buenos Aires.
 - Programa de sistema de gestión de base de datos creado con el fin de simplificar, agilizar y centralizar las tareas administrativas en un servicio.

Desafío 2014

- Modificar el sistema de convocatoria para estimular la participación de todos los empleados.

4. Una empresa construida por personas para personas

4.1. El capital humano de Securitas Argentina

Desafíos del sector Seguridad en materia de Recursos Humanos

- Alta rotación.
- Informalidad en el empleo.
- Bajo nivel de calificación.
- Presencia mayoritaria de perfiles masculinos.

Integrantes de Securitas Argentina	2013	2012
Empleados *	15.005	14.971
Categoría		
Nivel gerencial	100	137
Mandos medios	511	263
Nivel operativo	14.394	14.571
Región		
CABA y GBA	9.717	10.876
Sur	1.942	4.095
Centro	1.974	
Litoral	1.372	
Tipo de empleo		
Permanente	15.005	14.971
Temporal	0	0
Rotación	23,5%	34,68%

(*) Personal activo al 31 de diciembre de 2013, contabilizado a partir de la cantidad de aportes jubilatorios que se realiza el día del cierre del ejercicio anual.

La Compañía está construida por personas, y cobra vida gracias a la suma de todas y cada una de las personas que la integran. La responsabilidad de Securitas empieza

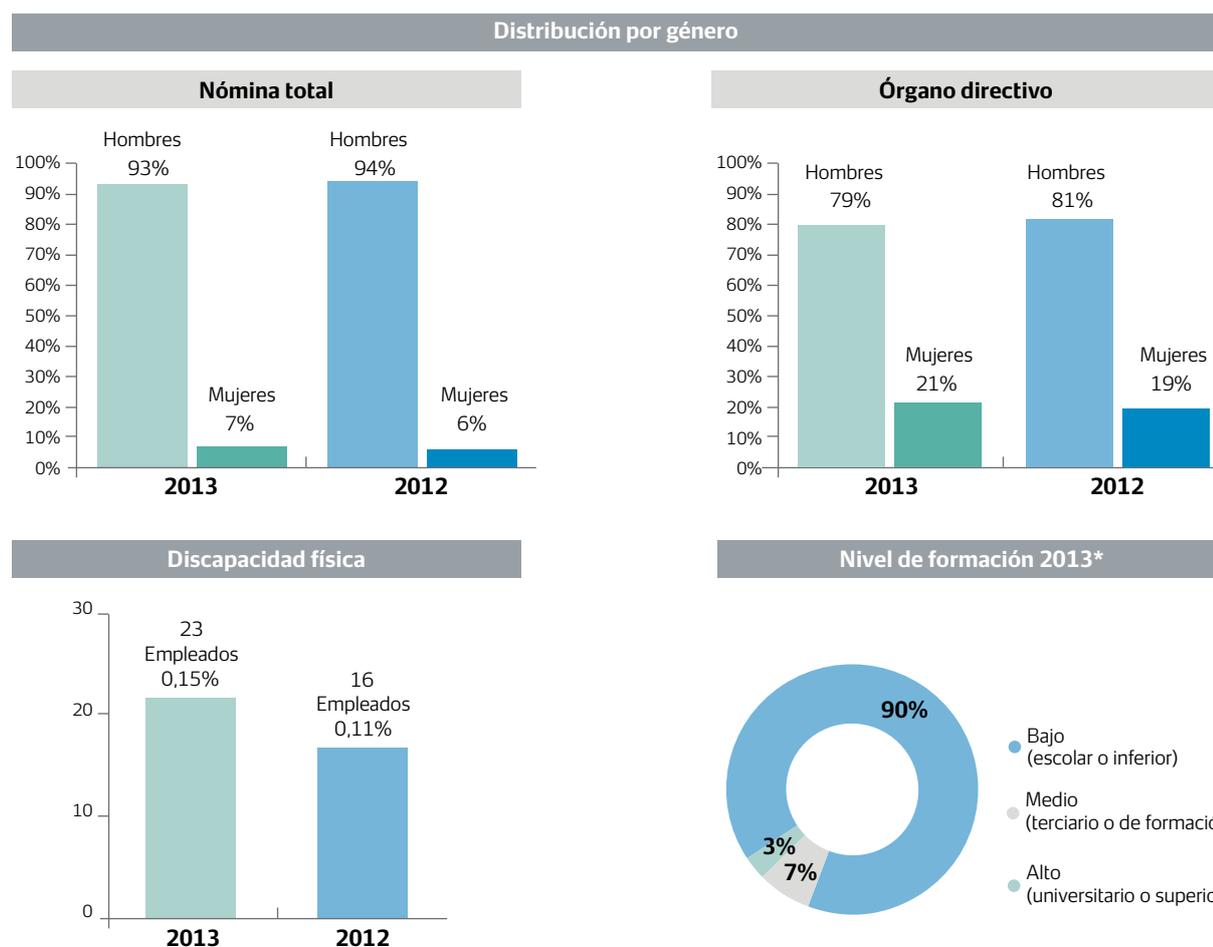
entonces por quienes ofrecen el servicio de seguridad, como centro de la Compañía. Es por eso que la estrategia de Recursos Humanos y los diferentes programas que la componen

se orientan al desarrollo de los colaboradores, promoviendo su compromiso con el trabajo en sí mismo y con la Compañía y fomentando mejoras en su calidad de vida, tanto en la dimensión laboral como en la personal.

Ejes de la gestión responsable de RR.HH.

- Empleabilidad.
- Inclusión.
- Calidad de Empleo.

4.1.1. Mapa de diversidad



(*) La información reportada para el año 2013 se obtuvo a través de un censo realizado ese mismo año entre todo el personal, para saber el nivel de formación alcanzado por cada uno de los integrantes de la Compañía.

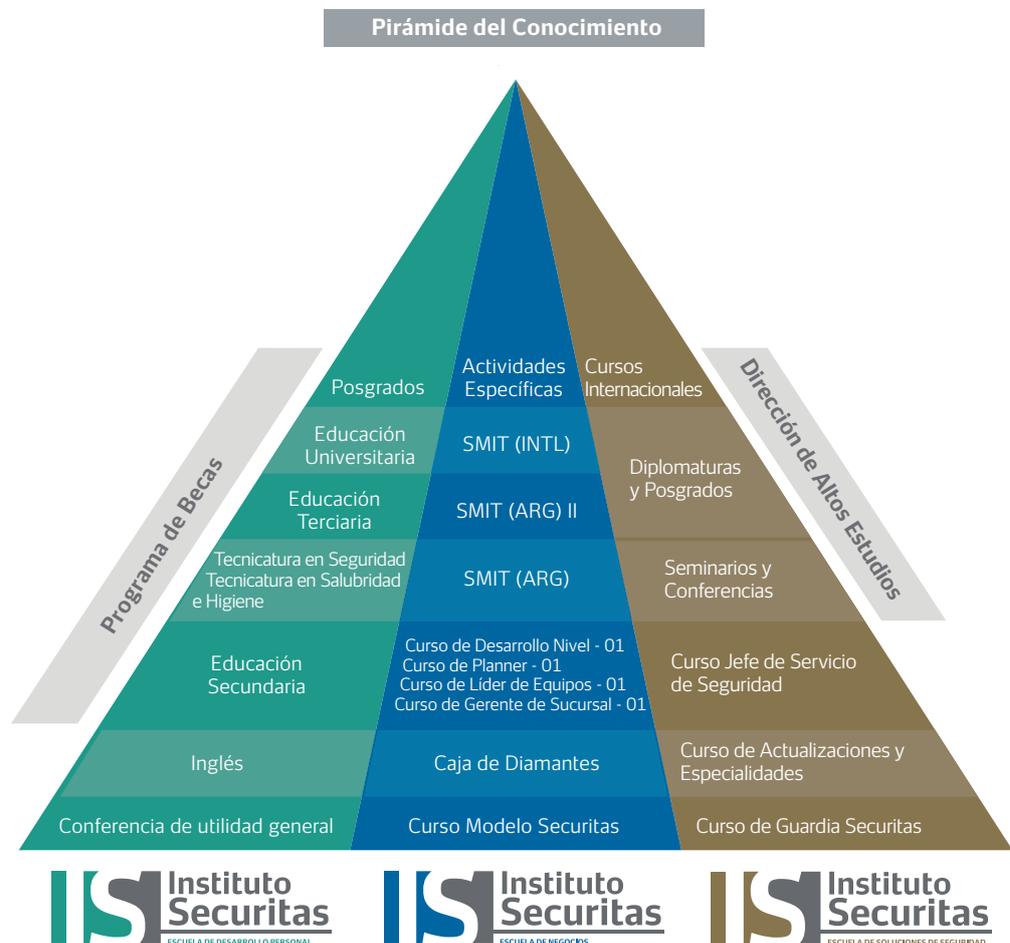
Teniendo en cuenta las oportunidades que el acceso a la educación presenta para el personal de Securitas, se han desarrollado diferentes programas centrados en mejorar la empleabilidad de todos los colaboradores.

4.2. Empleabilidad

La empleabilidad se encuentra en el eje de la propuesta de RR.HH., buscando mejorar los conocimientos y habilidades de los colaboradores para así contribuir a su crecimiento profesional, entendiendo la

seguridad como una profesión en la que la preparación es una constante. Este es uno de los principales capitales de Securitas y su mayor legado, no solo para la industria de la seguridad sino también para el conjunto de la sociedad en el país.

Esto se logra a través de una amplia oferta de propuestas educativas, que permiten aterrizar el modelo de Pirámide del Conocimiento.





Escuela de Desarrollo Personal: ofrece actividades para el crecimiento personal y profesional, a través de diferentes opciones que permiten finalizar estudios secundarios, obtener estudios terciarios o universitarios (a través de la Beca Estímulo), estudiar idiomas, realizar cursos específicos o participar de sesiones sobre temáticas vinculadas al negocio y/o el entorno familiar.

Escuela de Negocios: ofrece desarrollo de herramientas conductuales y de gestión, en línea con la visión del negocio de seguridad privada que plantea la Toolbox y la Caja de Diamantes y brindando conocimientos que son tenidos en cuenta a la hora de promover al equipo a posiciones superiores.

Oferta de cursos:

- Desarrollo Nivel 1, para guardias de seguridad con potencial de crecimiento.

- Líder de Equipos, para la formación de líderes.
- SMIT I y II (Securitas Management Innovation Training), para gerentes operativos o de sucursal que quieran mejorar su gestión adquiriendo conocimientos de manejo de negocios así como posibles cursos de acción que contribuyan a resolver las necesidades de seguridad de nuestros clientes.

Escuela de Soluciones de Seguridad:

brinda los cursos básicos para obtener la certificación de Guardia Securitas, cubriendo la legislación vigente relacionada y ampliando conocimientos de lecto-escritura y computación. A través de la Dirección de Altos Estudios se dictan cursos, seminarios y conferencias de actualizaciones y especializaciones y puntualmente cursos internacionales de seguridad privada.



Propuesta Educativa de Securitas Argentina

- **Instituto Securitas:** espacio creado con el objetivo de desarrollar en todo el personal las mejores competencias para desplegar un servicio de seguridad de excelencia. Es el centro de capacitación y entrenamiento donde los guardias desarrollan habilidades y competencias que amplían su empleabilidad y posibilidades de crecimiento en la Compañía y en un futuro fuera de ella.
- **Plataforma e-learning:** canal que permite el acceso equitativo de todos los guardias a la oferta de capacitación, al minimizar la dispersión geográfica de una amplia dotación con presencia en todo el país.
- **Programa Héroes:** iniciativa que reconoce y premia a aquellos guardias cuyo desempeño se haya destacado, ya sea a través de su formación, el cumplimiento destacado de las directivas del servicio, asistencia perfecta o actuaciones que impacten de manera distintiva en el servicio.
- **Programa Becas Estímulo:** financiación de entre el 50% y el 100% del valor total de carreras terciarias, universitarias y maestrías cursadas por los empleados, de acuerdo con los criterios de elegibilidad determinados por la Compañía. El otorgamiento de este beneficio contempla el desempeño del empleado y su rendimiento en el estudio. La Compañía ofrece también becas para hijos de empleados, apoyando la continuidad de sus estudios primarios y secundarios.
- **Beca MelkerSchörling:** beca que se ofrece a empleados referentes de la operación (gerentes operativos, supervisores y planners) para desarrollar una experiencia profesional en un entorno internacional. Anualmente, cuatro empleados de todas las divisiones del grupo a nivel mundial pueden acceder a este beneficio.

Esta oferta facilita a los colaboradores la oportunidad de capacitarse y desplegar al máximo su potencial, a la vez que permite a la Compañía brindar al cliente un valor agregado que diferencia la oferta comercial de la de otras empresas de seguridad.

Formación	Staff	Personal de Seguridad	Total	Hombres	Mujeres	Total
Horas de formación impartidas	139.917	363.783	503.700	391.770	111.930	503.700
Horas de formación por empleado	14,91	18,74	33,65	20,02	13,63	33,65
Empleados que recibieron formación	605	3.013	3.618			
Cursos y programas de formación ofrecidos a empleados	20	222	242			

Inició su carrera como guardia y recepcionista en el servicio prestado a un laboratorio, ascendiendo a encargada de ese mismo servicio tres años después de su incorporación. En 2013 realizó el curso Desarrollo Nivel 1 de la Escuela de Negocios, marcando un antes y un después en su carrera.

"Durante los diferentes módulos fui aprendiendo e incorporando diferentes herramientas conductuales y de gestión que intentaba aplicar día a día. El curso despertó en mí una profunda motivación para seguir aprendiendo cosas nuevas. En diciembre de 2013, gracias al buen desempeño logrado por la capacitación recibida, fui promovida al cargo de Supervisora en la gerencia de Laboratorios, función que cumplo con mucha responsabilidad. Me encuentro muy contenta con el arduo trabajo diario".

Analía avanza aún más en su formación gracias al programa de Becas Estímulo,

habiendo aprobado ya seis materias de la carrera de Licenciatura en Administración de Empresas en una universidad privada. Al mismo tiempo, participa en el curso Líderes de Equipo y toma clases de Inglés en el Instituto Securitas.

"Estoy enormemente agradecida y orgullosa de trabajar para la Compañía porque, a través de la capacitación constante, la posibilidad de estudiar idiomas y la beca, me da la posibilidad de crecer laboral y personalmente y resulta muy gratificante sentir que la Empresa acompaña mi crecimiento".



Analía Rodríguez
33 años de edad,
8 como empleada de
Securitas Argentina.



4.3. Programa Convivir

Securitas puso en marcha en el año 2010 junto a Asociación Conciencia el Programa Convivir, para generar en escuelas primarias espacios para la reflexión y el fortalecimiento de las habilidades socio-emocionales de los alumnos, promoviendo la práctica de valores. En definitiva el Programa apunta a mejorar la convivencia y así prevenir la **violencia escolar**.

Como estaba previsto, Convivir se llevó adelante hasta 2013, año en que los grupos de alumnos acompañados por este programa egresaron de la escuela primaria. Durante 2014, con el fin de replicar esta iniciativa

en distintas escuelas del país, se dictarán talleres a docentes para la coordinación del armado de un portafolio virtual. A través de este proyecto se compilarán y publicarán un conjunto de 20 prácticas docentes modelo, en torno al tema de construcción de convivencia, que se desarrollan en escuelas localizadas en ámbitos urbanos, semi-urbanos y rurales de la Argentina. La sistematización y el análisis de estas prácticas permitirán ofrecer a docentes del país herramientas que sirvan como ejemplo de inspiración y preparación de planes de clases propios para promover la convivencia pacífica en las aulas.

Desafíos 2013	Grado de avance
Implementar el nivel III en la plataforma e-learning.	Cumplido
Implementar el curso e-learning del Código de Conducta para el personal de Staff y Guardias.	Cumplido
Implementar Curso de Gestión por Procesos para Mandos Medios vía e-learning.	Cumplido
Acceso de todos los guardias al Portal del Guardia Securitas.	Cumplido
Implementar tres ideas innovadoras.	Cumplido
Replicar una nueva edición del Programa Jóvenes con Futuro.	Cumplido
Finalizar el proyecto de digitalización de las habilitaciones de los Guardias.	En proceso

Desafío 2014

- Avanzar en la elaboración de la política de RR.HH. que articule todas las iniciativas actualmente en marcha mediante una revisión estratégica de los programas, centrando esfuerzos en aquellas iniciativas que mejor respondan a las expectativas y necesidades del personal.

“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: Forética

Diseño y Producción Gráfica: Eco Publicidad | www.eco-publicidad.com.ar

