

INFORME 2011

DESCRIPCIÓN BREVE DE LA NATURALEZA DE LA EMPRESA

SEGUROC es una empresa de seguridad creada el 16 de abril de 1991, cuyo objeto social consiste en brindar servicios de intermediación laboral en la modalidad de vigilancia privada. **SEGUROC SOCIEDAD ANONIMA** se encuentra debidamente constituida según la legislación nacional. El servicio de seguridad que se brinda está caracterizado por el uso de alta tecnología y el compromiso con sus clientes.

En estos 21 años de creación, Seguroc ha ido perfeccionando sus servicios logrando un mejor posicionamiento en el mercado nacional, siendo la única en su rubro con capitales netamente peruanos y ocupando el sexto lugar entre las empresas top del rubro de Seguridad Privada.

Somos conscientes de que nuestra misión es tener un compromiso permanente con nuestros clientes (internos y externos), para lograr así la eficiencia de nuestros servicios y la optimización de nuestros programas de seguridad. Por ello reconocemos la importancia del compromiso y profesionalismo de nuestros colaboradores.

Es por este mismo compromiso que **SEGUROC S.A.** tiene todo un programa de Responsabilidad Social que contribuye decididamente a desarrollar actividades que conlleven al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros colaboradores, sus familiares y la comunidad en la que desarrollamos nuestro trabajo.

Seguroc S. A. tiene su sede principal en Lima - Perú; actualmente brindamos servicios en 24 ciudades a nivel nacional y contamos con aproximadamente 2,400 colaboradores.

En el 2011, Seguroc ha ejecutado programas acorde con los objetivos establecidos, y en concordancia con los principios del pacto Mundial;

PRINCIPIOS

***Principio 1:** Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales internacionalmente declarados.*

***Principio 2:** No ser cómplices de abusos de derechos humanos.*

NUESTRO COMPROMISO O POLÍTICA

En **SEGUROC**, respetamos y protegemos los derechos humanos. Esto está plasmado en nuestro Código de ética, Código de honor y el Plan de manejo de crisis.

La compañía se responsabiliza del cumplimiento de los mismos, tomando las medidas pertinentes en caso de abuso en las diferentes instancias de la organización.

Los códigos que rigen nuestra organización garantizan la igualdad de los colaboradores sin distinción de raza, religión, nacionalidad, origen étnico, edad, género, orientación sexual, estado civil, incapacidad, o de cualquier otra índole, tanto de sus colaboradores y directivos en todas sus oficinas a nivel nacional.

Nuestro compromiso con el Pacto Mundial se refuerzan en los valores básicos de nuestra Empresa como son: honestidad y respeto en las relaciones humanas y toma de decisiones; lealtad hacia la organización e innovación y creatividad en las labores diarias.

Acciones

UNA DESCRIPCIÓN BREVE DE NUESTROS PROCESOS O SISTEMAS

1. Política de Recursos Humanos

Para Seguroc, el éxito de los procesos organizacionales, está determinado por las estrategias de gestión humana, pues bajo su orientación se gerencian sus diferentes sub-sistemas en relación con las personas y su participación en los propósitos de la organización. Nuestras estrategias se fundamentan en la realización integral del ser humano como garantía de la perdurabilidad y solidez de la organización.

SEGUROC establece la pericia para conocer y reconocer el potencial inmenso e inmerso de cada colaborador y de las personas que colaboran y forman parte del equipo. No hay mejor equipo el que tiene comprometido a todos sus integrantes en el logro de sus objetivos.

Esta tarea requiere administrarlos con eficiencia, conociendo su distribución, tomando en cuenta la formación y la capacidades y competencias particulares de cada uno de ellos.

Además la aplicación de mejores prácticas en los procesos de selección, ejecución de programas de desarrollo y capacitación para todo el personal de la organización, implantando sistemas de evaluación permanente, estableciendo planes de incentivos por cumplimiento de objetivos y premios por acciones distinguidas.

Como otra herramienta para conseguir nuestros objetivos se define periódicamente los esquemas de rotación para el personal, lo que genera un mayor conocimiento y valoración de los diferentes espacios de trabajo.

Todo lo antes mencionado forma parte de la filosofía y cultura de SEGUROC.

2. Política de Responsabilidad Social

La Responsabilidad Social en SEGUROC se centra en realizar programas de responsabilidad que trasciendan a la familia de su personal y por extensión a la sociedad, para así lograr un verdadero cambio, sin necesidad de llegar al asistencialismo, ni a la caridad.

SEGUROC cree en el desarrollo de sus colaboradores, por ello impulsamos prácticas cimentadas en la salud y educación que incentiven la mejora de los colaboradores, familias y de las instituciones relacionadas. Impulsamos una comunidad de colaboradores donde exista equidad, generación de oportunidades empresariales (proveedores y microempresas), el mejoramiento continuo de capacidades, a través de actividades de auto-sostenimiento focalizadas en elevar la calidad de vida de la familia muchas veces generando mayores ingresos a la canasta familiar de nuestros colaboradores.

SEGUROC proporciona las herramientas a sus trabajadores para impulsar los temas de salud, educación y de los proyectos personales de nuestros colaboradores.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE CADA UNA DE LAS ACTIVIDADES:

1. Estudios

- Se realiza un concurso de becas escolares de estudios durante un año, para los hijos de los colaboradores que se encuentren dentro del tercio estudiantil escolar.
- Se otorga vales para la compra de útiles escolares, zapatos y zapatillas a bajo costo, gracias a nuestro cliente Tai Loy y Calzados Atlas.
- Los colaboradores pueden también solicitar un préstamo personal al banco Scotiabank y Banco Interamericano de Finanzas BIF, gracias a los convenios que mantiene la empresa.

2. Talleres de Capacitación

SEGUROC ofrece talleres empresariales gratuitos de capacitación para las esposas de los colaboradores facilitando cursos de tejido, bisutería y peluquería.

3. Camaradería

Durante el 2011 se realizaron actividades de agasajo e integración tales como: Día de la amistad, Aniversario de la Empresa, Día del Madre, Día del Padre, Día la Integración Seguroc, Nacimiento de un bebé, Olimpiada Deportiva y Navidad del Niño Seguroc.

4. Capacitación

El personal de seguridad se viene capacitando en computación, inglés, Seguridad y manejo de automóviles gracias a los convenios suscritos con los institutos CACSI, IDG, EIGER, y MIGUEL GRAU respectivamente.

MEDICIÓN DE ACTIVIDADES EMPRENDIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO / PLANIFICADAS PARA EL PRÓXIMO AÑO

1. Estudios

- Durante la Campaña Escolar Seguroc 2011, se entregaron vales de útiles de escritorio, zapatos y zapatillas por un monto de S/130,000.00. Esto permitió que nuestros colaboradores financiaran en cómodas cuotas sin intereses su gasto escolar.
- Mediante los convenios con entidades financieras como el BANBIF, BANCO FINANCIERO y el banco SCOTIABANK, en el 2011 se atendió a nuestro colaboradores con préstamos económicos inmediatos a bajo tasas de interés preferenciales. Esta herramienta permite a nuestros trabajadores obtengan capital para sus proyectos personales y puedan ordenarse financieramente.

2. Talleres *(Incrementado el Ingreso Familiar)*

SEGUROC ofreció gratuitamente los talleres de manicure, corte de cabello y tejido, a las esposas de los colaboradores.

- En el periodo 2011 fueron capacitadas cerca de 112 esposas de nuestros colaboradores.
- **Taller de Manicure**, fue desarrollado el 21 de mayo del 2011, al cual asistieron 44 esposas.
- **Taller de Pastelería** desarrollado el 14 de junio del 2011, asistieron 26 personas.
- **Taller de Tejido** se desarrolló el 19 de julio y 11 de octubre del 2011, donde asistieron 52 personas.

3. Camaradería e Integración

Se realizaron las actividades de agasajo para fechas festivas como:

- “**Día de la Madre**”, con asistencia de casi 223 madres,
- “**Nacimiento de un niño**”, uniéndose 42 niños hijos de nuestros colaboradores a la familia Seguroc.
- “**Campeonato Deportivo Seguroc**” con la participación de 235 colaboradores
- “**Evento por Navidad**” con la participación de aproximadamente 1,250 niños a nivel nacional.

Estas actividades de camaradería han favorecido el clima laboral

4. Capacitación del Personal

Los colaboradores se capacitaron a través de los convenios suscritos con CICEX, EIGER y la Escuela de Manejo MIGUEL GRAU, lo que les permitió a nuestros colaboradores acceder a cursos de formación técnica con descuentos corporativos.

Del mismo modo accedieron a los estudios de especialidad en seguridad por medio de los convenios CACSI y con el IDG.

PROYECCIÓN 2012

Estudios

- (Febrero) Se realizará una campaña escolar, en la cual se entreguen Vales de Compras de útiles escolares, que son financiadas en cómodas cuotas.
- Conservar el convenio con entidades bancarias como el BIF y Scotiabank, que permitan a nuestros colaboradores acceder a préstamos personales con bajos intereses. Se planea incluir al Banco Financiero como entidad nueva para estos convenios.

Talleres

- Se ha establecido un Plan de Actividades en el cual se desarrollaran talleres dirigidos a los familiares directos de nuestros colaboradores.
 - 02 Talleres de Tejidos a nivel de provincias (Junio y Septiembre)
 - 01 Taller de Manicure a nivel de Lima (Julio)
 - 01 Taller de Cosmetología a nivel de Lima y provincia (Agosto y Noviembre)

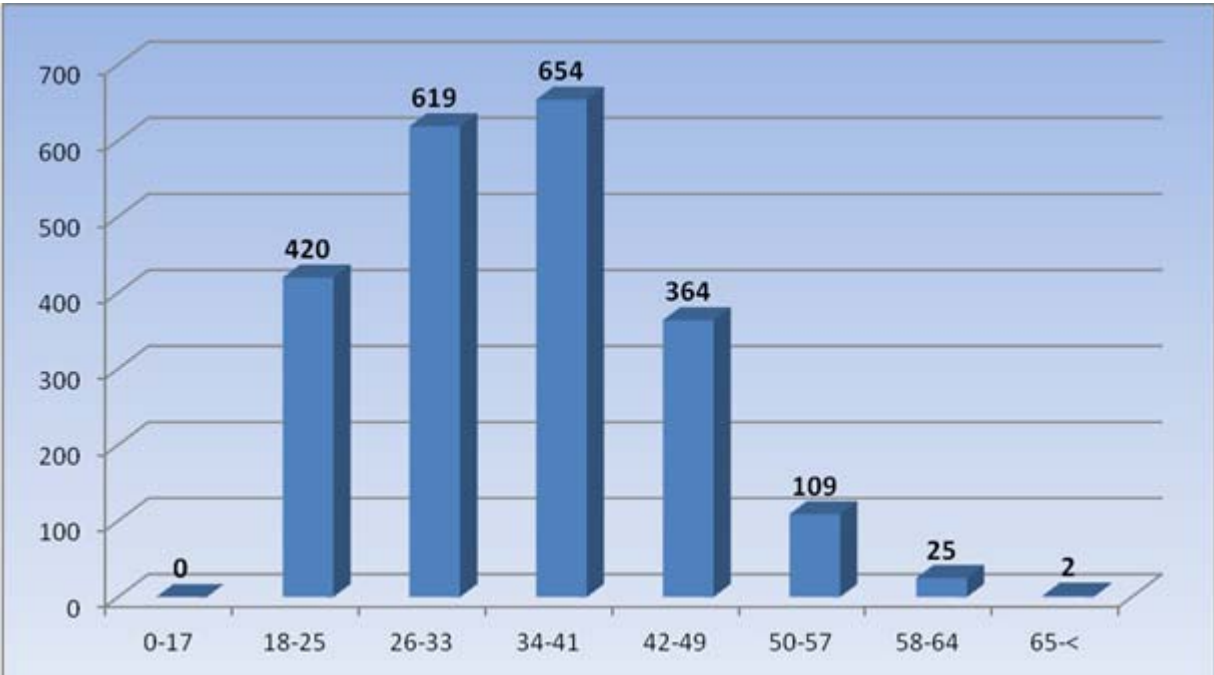
Camaradería e Integración:

Se ha establecido dentro del Plan de Trabajo las siguientes actividades:

- Celebración del Día Internacional de la Mujer (Marzo)
- Celebración del Día de la Madre (Mayo)
- Almuerzos de Integración
- Celebración del Día del Padre (Junio)
- Celebración por el Aniversario de la Empresa (Junio)
- Celebración por Fiestas Patrias (Julio)
- Campeonato Deportivo (Mayo y Octubre)
- Evento por Navidad

Capacitación del Personal

- Se mantendrá el Convenio con EIGER, que permite a los colaboradores o familiares directo el acceso a cursos de formación técnica, siendo los costos con descuentos y descontados de la planilla.
- Se mantendrá el convenio CACSI e IDG, que permite el acceso a estudios de especialidad en seguridad, por medio de descuentos corporativos.
- Se firmará un convenio con una Escuela de Choferes que permita a los colaboradores obtener su licencia de conducir. Este convenio también tendrá la característica de tener bajo costo y por medio de descuentos corporativos.
- Se realizará mensualmente una charla a los colaboradores sobre temas de Responsabilidad para el trabajo, Moral y Ética, Deseos de superación y Resiliencia. Estas actividades se realizarán mensualmente a nivel de Lima y provincias a partir de Julio.

<p>PRINCIPIOS</p>	<p>Principio 3: Apoyar la libertad de afiliación el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación laboral.</p> <p>Principio 4: Eliminar toda forma de trabajo forzoso y obligatorio.</p> <p>Principio 5: Erradicar el trabajo infantil.</p> <p>Principio 6: Eliminar la discriminación en el empleo y la ocupación.</p>																	
<p>Acciones</p>	<p>NUESTRO COMPROMISO O POLÍTICA</p>																	
	<p>Los colaboradores de SEGUROC no han conformado sindicatos o asociaciones paralelas a la organización; esto se debe a las actividades propias de la empresa y constante flujo del personal y su modalidad de trabajo. Sin embargo, se mantiene un Comité de Seguridad y Salud Ocupacional con participación de representantes de los colaboradores de acuerdo a las últimas modificaciones de las normas que rigen este tema, el cual tiene como una de sus funciones proponer acciones que ayuden a mantener y/o mejorar la seguridad y salud ocupacional de la totalidad del personal. Este comité mantiene un constante apoyo de la Alta Dirección de la organización.</p> <p>En nuestra organización no se permite el trabajo forzoso, se respeta el horario del colaborador, siendo respaldados por el cumplimiento de las leyes laborales vigentes y el reglamento interno de trabajo. Se les brinda condiciones seguras en el centro laboral y se recompensan horas en caso de sobre tiempo.</p> <p>El código de honor garantiza los derechos laborales de los colaboradores en todo aspecto, el respeto a la persona humana y la absoluta ausencia de castigo físico o psicológico.</p> <p>En SEGUROC la política y los criterios de selección y promoción interna se guían del perfil y requerimientos de cada puesto de trabajo ofreciendo de este modo igualdad de oportunidades</p> <p>Así mismo en SEGUROC no laboran niños, ni menores de edad; como se puede observar en el siguiente grafico de la población de colaboradores de SEGUROC a nivel nacional, los cuales están en planilla.</p> <p style="text-align: center;"><u>CUADRO DE EDADES – PERSONAL SEGUROC</u></p>  <table border="1"> <thead> <tr> <th>Rango de Edad</th> <th>Número de Colaboradores</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>0-17</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>18-25</td> <td>420</td> </tr> <tr> <td>26-33</td> <td>619</td> </tr> <tr> <td>34-41</td> <td>654</td> </tr> <tr> <td>42-49</td> <td>364</td> </tr> <tr> <td>50-57</td> <td>109</td> </tr> <tr> <td>58-64</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>65-74</td> <td>2</td> </tr> </tbody> </table>	Rango de Edad	Número de Colaboradores	0-17	0	18-25	420	26-33	619	34-41	654	42-49	364	50-57	109	58-64	25	65-74
Rango de Edad	Número de Colaboradores																	
0-17	0																	
18-25	420																	
26-33	619																	
34-41	654																	
42-49	364																	
50-57	109																	
58-64	25																	
65-74	2																	

- Los incentivos al personal, que hemos tenido durante el 2011 fueron:
 - Premio al colaborador del mes.
 - Cartas de felicitación anexados al file personal del colaborador.
 - Premio al colaborador del año.

UNA DESCRIPCIÓN BREVE DE NUESTROS PROCESOS O SISTEMAS

Sistema de Gestión de Salud y Seguridad

Como organización nos basamos en la Certificación del Occupational Health and Safety Assessment Series - OHSAS 18001, con la finalidad de contar con un Sistema de Gestión que nos permita controlar los riesgos de seguridad y salud ocupacional entre nuestros colaboradores, fomentando una cultura de prevención. Esto implica una evaluación y análisis de las situaciones de riesgo de cada puesto de trabajo, logrando la eliminación, minimización o control de los riesgos que nos afecten como empresa de seguridad.

SEGUROC asegura el cumplimiento de las obligaciones en seguridad y salud en el trabajo, establecidos en el Reglamento de Seguridad y Salud en el trabajo, establecidas por las políticas internacionales (OIT) y nacionales (MINTRA), y hace de conocimiento del personal en general de sus derechos y obligaciones.

Política de Contrataciones

Esta contempla la estricta adecuación del postulante al perfil del cargo al que postula, eliminando la discriminación y respaldando los derechos humanos del colaborador.

No contratamos con personas menores de 18 años, conforme a la convención de la OIT y los principios del Pacto Mundial, y no mantenemos ninguna política de discriminación.

ACTIVIDADES EMPRENDIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO / PLANIFICADAS PARA EL PRÓXIMO AÑO

Sistema de Gestión de Salud y Seguridad

Actualizamos los registros de identificación de peligros y evaluación de riesgos en todas nuestras unidades e Incentivamos el reporte de incidentes y accidentes de trabajo, con el fin de eliminar las condiciones de trabajo sub-estándar y previniendo riesgos de la salud de nuestros colaboradores.

- En el año 2011, se siguió con : capacitaciones en temas de prevención de accidentes en el trabajo, adquisición de equipos de protección personal (EPP) según el puesto de trabajo y resultado de la evaluación de riesgos realizada (botas, mascarillas, cascos, lentes etc.) y refuerzo de consignas o funciones asignadas a cada colaborador.

La suma total de accidentes en el puesto de trabajo fue 7 en el año 2011.

Dentro de los acuerdos tomados por el Comité de Seguridad y Salud Ocupacional, mencionamos:

- Programación de los exámenes Pre – Ocupacionales y Ocupacionales de nuestro personal.
- Informar mensualmente los acuerdos a los colaboradores.
- La vigilancia en el cumplimiento del reglamento interno de SST.
- La continúa capacitación a los jefes del grupo y supervisores residentes de las unidades para reforzar las consignas sobre la prevención de los accidentes.
- El aseguramiento del conocimiento de manuales, procedimientos e instructivos relacionadas al puesto de trabajo
- El promover la participación y consulta de todos los colaboradores sobre los temas relacionados a la gestión de seguridad y salud en el trabajo.

En relación a las acciones correctivas y preventivas tomadas durante el año 2011, se mejoró las condiciones de seguridad en lugares de trabajo peligrosos, previniendo accidentes y brindando atención médica inmediata, en caso se presente alguna situación como éstas.

Se realizó campaña médica anual en coordinación con ESSALUD, teniendo a 435 colaboradores atendidos.

	<p>Hemos celebrado una serie de convenios con fin de proteger la salud de nuestros colaboradores como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Convenio con la Clínica ODAM, para la atención de los colaboradores aplicándoseles el descuento por planilla. • Campaña Oftalmológica para nuestros trabajadores. • Contamos con un convenio de seguros de vida y campañas de atenciones médicas al personal, con Pacífico Vida • Rimac Seguros, convenio de seguros de vida y campañas de atenciones médicas al personal • Boticas BTL, convenio suscrito para la compra de medicinas en la cadena de farmacias BTL con descuentos. <p>▪ En febrero del 2012 fuimos auditados una vez más por BVQI (Bureau Veritas Quality Internacional), nuestro ente certificador en las Normas ISO 9001 y Ohsas 18001, siendo recertificados una vez más por la conformidad de nuestro Sistema Integral de Gestión.</p>
	<p>MEDICIÓN DE RESULTADOS (ESPERADOS) Y VALOR AGREGADO A NUESTRA COMPAÑÍA</p> <p><u>Sistema de Gestión de Salud y Seguridad</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Reducción de la cantidad de accidentes reportados en los lugares de trabajo en el último trimestre del año. - Mejora de las condiciones de seguridad y salud en el centro de trabajo. - Logro de un desempeño favorable en los estándares que la Certificación del Occupational Health and Safety Assessment Series - OHSAS 18001 plantea a la organización, el cual permite mejorar las condiciones internas en lugar de trabajo donde nuestros colaboradores se desempeñan.
	<p><u>PROYECCIÓN 2012</u></p> <p><u>Todo el año</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se mantendrá los convenios de Salud (campañas de salud, descuentos en medicina, etc.) ▪ Se continuará con el Diagnóstico de Riesgo a provincias y la evaluación médica ocupacionales generales y para los clientes que lo soliciten. ▪ Se seguirá fomentando el ahorro de energía, el uso racional del papel y el reciclaje de residuos. <p><u>A partir de Marzo:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Realizar mensualmente una capacitación a los supervisores para reducir las situaciones de riesgo de nuestros colaboradores. ▪ La implementación de sistemas de información para colaboradores y clientes via Intranet- Extranet. ▪ La realización de Visitas a las unidades de trabajo a nivel nacional. Éstas serán realizadas quincenalmente con el objetivo de evaluar las condiciones de trabajo de nuestros colaboradores.

PRINCIPIOS	<p>Principio 7: Aplicar enfoques orientados al desafío de la protección medioambiental.</p> <p>Principio 8: Fomentar una mayor responsabilidad medioambiental.</p> <p>Principio 9: facilitar el desarrollo y la divulgación de tecnologías respetuosas con el medioambiente.</p>
Acciones	<p>NUESTRO COMPROMISO O POLÍTICA</p> <p>El medio ambiente es una responsabilidad de nuestra organización; esto está plasmado en el código de honor de la empresa. Para la prevención de la contaminación y el ahorro de recursos, se requiere el diseño y aplicación de medidas preventivas.</p>
	<p>UNA DESCRIPCIÓN BREVE DE NUESTROS PROCESOS O SISTEMAS</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ahorro de los recursos y energía. - Reciclaje de los residuos - Prevención de la contaminación - Campañas de concientización de la preservación del medio ambiente
	<p>ACTIVIDADES EMPRENDIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO / PLANIFICADAS PARA EL PRÓXIMO AÑO.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En el año 2011 se han realizado las siguientes Iniciativas: <ul style="list-style-type: none"> - Los automóviles que se utilizan en la empresa son de funcionamiento a gas GLP o GNV, para reducir la contaminación - Se ha practicado la disposición y clasificación de residuos generado por la empresa, como también la desconexión de los aparatos eléctricos y ahorro de los recursos hídricos, además del uso racional del papel.
Resultados	<p>MEDICIÓN DE RESULTADOS (ESPERADOS) Y VALOR AGREGADO A NUESTRA COMPAÑÍA</p> <p>Establecer políticas ambientales y prevenir la contaminación es uno de los ejes del desarrollo sostenible que favorece a la organización y sus alrededores.</p> <p>El ahorro de energía, la reducción de residuos y el reciclaje son actividades que benefician mediano y largo plazo el medio ambiente.</p> <p>Queremos seguir siendo una empresa que protege el medio ambiente.</p>
	<p>PROYECCIÓN 2012</p> <p>Para el año 2011 se mantendrá las actividades de desarrollo ambientales en alianza con organizaciones no gubernamentales especializadas en el tema ambiental y manteniendo sistemas homologados con nuestros clientes. Es de interés también de la organización aspirar al ISO14001</p>

PRINCIPIOS	<i>Principio 10: Actuar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.</i>
Acciones	<p>NUESTRO COMPROMISO O POLÍTICA</p> <p>SEGUROC se basa en la certificación Business Alliance for Secure Commerce BASC, que asegura la transparencia en los procesos para fortalecer los estándares de seguridad. Es así que en la fase de selección y capacitación se refuerza minuciosamente las temáticas de derechos humanos y prevención de situaciones de riesgos tales como: actos delictivos, corrupción, contrabando, terrorismo, narcotráfico y lavado de activos</p>
	<p>UNA DESCRIPCIÓN BREVE DE NUESTROS PROCESOS O SISTEMAS</p> <p><u>Sistema de Gestión en Control y Seguridad</u></p> <p>Aseguramos que las actividades realizadas en la empresa están orientadas a mantener el lugar de trabajo libre de los efectos de todo tipo de intervención ilícita. Nuestro código de ética respalda a sus colaboradores y grupos de interés en este principio.</p>
	<p>ACTIVIDADES EMPRENDIDAS EN EL ÚLTIMO AÑO / PLANIFICADAS PARA EL PRÓXIMO AÑO.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ En el año 2011 se ha realizado: <ul style="list-style-type: none"> - Minuciosos estudios de seguridad de las unidades asignadas a nuestra empresa - Cumplimiento del plan de trabajo en cada uno de nuestros clientes. - Rondas de Supervisión con las que se asegura, verifican y controlan el servicio de seguridad. - Auditorias programadas e inopinadas en nuestras instalaciones y clientes - Se ha utilizado un avanzado sistema de alarma e incendios. - Se han realizado simulacros para nuestros colaboradores y personal en nuestros clientes - Se ha capacitado al personal en la aplicación de la norma y los estándares BASC. - Charlas de capacitación a nuestros trabajadores y a nuestros clientes.
Resultados	<p>MEDICIÓN DE RESULTADOS (ESPERADOS) Y VALOR AGREGADO A NUESTRA COMPAÑÍA</p> <p>En el mes de setiembre se realizó el proceso de auditoría externa de nuestro Sistema de Gestión de Control y Seguridad BASC, logrando obtener la opinión favorable para la recertificación anual, motivo por el cual la Organización Mundial BASC nos otorgó el certificado correspondiente a través de su Capítulo en PERÚ.</p>
	<p>PROYECCIÓN 2012</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Mejorar los procedimientos de supervisión y capacitación de supervisores para reducir situaciones de riesgo de nuestros colaboradores. ▪ Reforzar la participación en reportes de actividades sospechosas. ▪ Realizar acuerdos de seguridad con nuestros asociados de negocios (Clientes y proveedores) que incluyan prácticas para prevenir la materialización de actividades ilícitas ▪ Implementar sistemas de información para colaboradores y clientes vía Intranet-Extranet.