



En Colombia hacemos la diferencia con Responsabilidad Social

Dra Sandra Carvajal Villamizar
Country President Securitas Colombia

Nuestro lema como miembros de la familia Securitas es "Tu haces la diferencia" y basados en esta filosofía trabajamos día a día por una empresa más involucrada con la Responsabilidad Social, por un sector más transparente y competitivo, por una sociedad más solidaria y por una Colombia mucho más consciente. Estamos convencidos que desde nuestra gestión podemos lograr grandes cambios, que al preocuparnos por hacer las cosas diferentes, obtendremos resultados diferentes y por esta razón el compromiso es una de nuestras premisas.

Así, comprometidos con el mejoramiento de los estándares laborales garantizamos la dignidad laboral de todos los miembros de nuestra compañía apoyando la libertad de asociación, ofreciendo oportunidades laborales sin discriminación a través de programas de Inclusión y por supuesto el apoyo en la profesionalización de la labor del vigilante desde nuestro Centro de Formación, iniciativas que hoy en día han sido bandera de nuestro esfuerzo.

De la misma forma apoyamos la erradicación del trabajo infantil al interior de nuestra empresa y a través de nuestro Código de Valores involucramos a nuestros proveedores, clientes y todos nuestros grupos de interés en esta importante iniciativa.

Es importante también resaltar que desde nuestro liderazgo como empresa enfocada en la Seguridad conocemos la importancia del respeto al medio ambiente y promovemos enfoques preventivos e iniciativas de responsabilidad ambiental a través del asesoramiento y reporte de hallazgos y riesgos encontrados en las instalaciones o gestión de nuestros clientes y la difusión de tecnologías compatibles con este principio.

Es también para Securitas Colombia un reto, hacer de nuestro Sector de Seguridad y Vigilancia Privada un sector libre de corrupción, este objetivo nos ha llevado a liderar estrategias de comunicación enfocadas a la transparencia, a asociarnos con empresas del sector con valores en común y a trabajar junto con el gobierno en las buenas prácticas, la competencia leal y por supuesto la generación de mayor competitividad y excelencia en nuestro trabajo, hacer de nuestro país un lugar más seguro y protegido es nuestra meta.

Como salta a la vista hay mucho por hacer, pero también hay muchos en lo que gracias a nuestro interés y compromiso hemos avanzado. Seguiremos apoyando y generando conocimiento y estrategias que nos permitan contribuir con la sociedad a través de la responsabilidad social empresarial y el desarrollo sostenible de nuestra economía.

A handwritten signature in black ink, reading "Sandra Carvajal Villamizar". The signature is fluid and stylized, with a large initial 'S' and 'C'.

1. QUIENES SOMOS

1.1. Nuestra Historia

Securitas es fundada en Suecia en el año de 1934 y desde esa época no ha cambiado su misión: Proteger de manera eficiente personas, bienes, hogares y lugares de trabajo.

Securitas crece por la adquisición de empresas en E.U. como Pinkerton en 1999, Burns en el 2000 y Loomis Fargo en el 2001. Actualmente esta presente en 52 países alrededor del mundo y posicionándose como Líder Mundial en Seguridad y continúa su fuerte expansión ofreciendo el mejor Servicio de Seguridad en nuevos mercados Europeos y Asiáticos. En Latinoamérica actualmente hace presencia en Argentina, Uruguay, Colombia, Perú, Ecuador, Chile y Costa Rica.

El Grupo Securitas es reconocido como líder mundial en seguridad. Contamos con aproximadamente 350,000 empleados en 52 países en América del Norte, América del Sur, Europa y Asia. Nos enfocamos en ofrecer servicios de seguridad que se adecuen a las necesidades individuales de nuestros clientes. La clave para el éxito y piedra angular de nuestra filosofía de negocio es el conocimiento.

1.2. Securitas en Colombia

Securitas incursiona en el mercado Colombiano a través de Seguridad Burns de Colombia S.A, empresa fundada en el año 1966, permitiendo combinar el reconocimiento y la experiencia Nacional con la trayectoria y solidez del Grupo a nivel internacional. Actualmente pertenecemos a la División Iberoamérica de Securitas junto con: España, Portugal, Argentina, Chile, Uruguay, Perú, Ecuador y Costa Rica.

Nuestro compromiso es garantizar la correcta selección, contratación y administración del personal de seguridad, apoyados en el uso de tecnología y calidad en la prestación del servicio, para asegurar la tranquilidad y bienestar de nuestros clientes.

A través de nuestras oficinas en las principales ciudades del país, nuestros clientes cuentan con cobertura a nivel Nacional, convirtiéndonos en el mejor aliado en la satisfacción de sus necesidades. Proveemos una amplia gama de productos y servicios efectivos con innovación, eficiencia y amabilidad, dentro de una cultura de desarrollo humano generando valor a nuestros clientes. Actualmente tenemos sedes en Bogotá, Calera, Siberia, Cali, Medellín, Barranquilla y Bucaramanga y con operación en toda Colombia.

Cumplimos con todas las exigencias de la Legislación Colombiana, soportados en las Licencias emitidas y autorizadas por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el Ministerio de Comunicaciones y el Ministerio de Protección Social, en forma ininterrumpida desde su fundación.

1.3. Misión y Visión

Misión : Somos una organización que provee soluciones integrales en Vigilancia y Seguridad Privada. Trabajamos con talento humano especializado y comprometido, contamos con capacidad operativa, tecnología y estrategias de innovación que nos llevan a liderar el mercado. Nuestra misión es proteger personas, lugares y bienes de nuestros clientes.

Visión: En el 2015 estar posicionados en el mercado nacional como una organización líder en vigilancia y seguridad privada, que trabaja con valores éticos y responsabilidad social para superar las expectativas del servicio, fortaleciendo el crecimiento de accionistas, colaboradores y aliados de negocio.

1.4. Nuestros Valores

Nuestros valores son tres: Integridad, Eficacia y Servicio. Son la base para que todos nuestros empleados participen activamente en la construcción de la confianza ante nuestros clientes, colegas y la comunidad que nos rodea.

Integridad

Un empleado de Securitas Colombia S.A., es honesto, por tanto confiable para trabajar sin supervisión y con objetos de valor. Securitas nunca pone en riesgo la integridad. Este valor también incluye expresar abiertamente la propia opinión, reportando irregularidades y no reteniendo información.

Eficacia

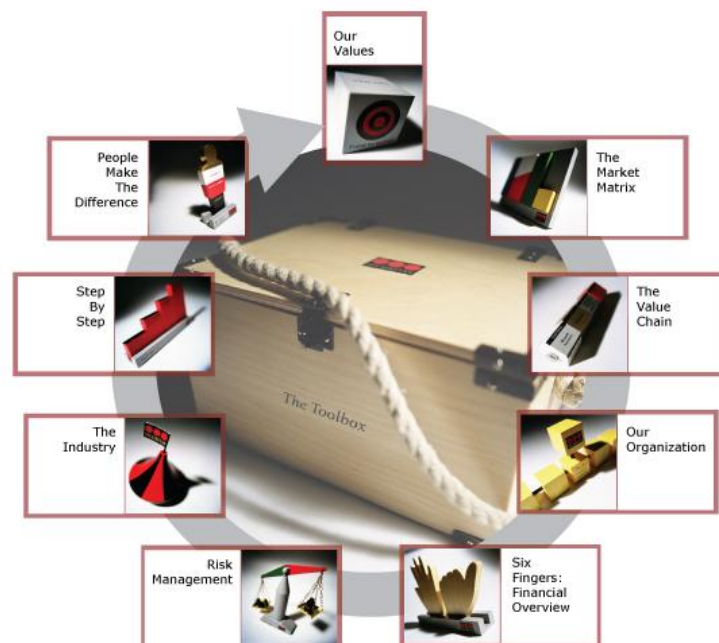
El profesionalismo incluye el observar, escuchar y evaluar. Un empleado de Burns - Securitas está siempre atento y con frecuencia nota situaciones que los demás no perciben. Su eficiencia es necesaria para estar alerta a riesgos potenciales o incidentes que puedan darse en las áreas de nuestros clientes.

Servicio

Un empleado de Securitas Colombia S.A., está siempre dispuesto a servir, incluso en casos que no sean su responsabilidad directa. Como parte de un programa de hacer la vida más segura, los empleados de Securitas están siempre preparados para ayudar en cualquier incidente que requiera intervención.

1.5. Nuestra Caja de Herramientas (ToolBox)

Esta Caja de herramientas (ToolBox) representa la filosofía que Securitas utiliza en el mundo para hacer que la compañía crezca y gane la confianza de nuestros clientes. Es nuestro modelo de gestión, diseñado para impulsar nuestros valores y nuestra cultura empresarial, comprende nueve componentes:



- **Concentración En Seguridad**

Nuestro objetivo es dedicarnos SOLO a SEGURIDAD. Focalizar todos nuestros esfuerzos en ella concentrándonos mental y físicamente en su mejora. Previendo eventos delictivos, accidentes de trabajo, con una cultura de autocuidado. Teniendo presente en nuestro día a día el cumplimiento de este objetivo con la presencia permanente de nuestros valores corporativos: integridad, eficacia y servicio.

- **Conocimiento Del Mercado.**

Dividimos nuestro mercado en diferentes segmentos, que nos permitan encontrar una respuesta para los requerimientos de cada tipo de servicio. De tal manera que desde nuestro proceso comercial y operativo, hasta nuestros procesos de profesionalización, puedan ser cada vez más acordes con las necesidades

- **Cadena De Valor**

Cada cliente tiene diferentes riesgos y requiere distintas soluciones de seguridad y con tratamiento diferente por parte de los profesionales que lo atienden en cada una de las fases de la prestación del servicio. Esta herramienta presenta de manera detallada, las estrategias corporativas que van desde un diseño profesional del servicio, hasta un compromiso de contacto permanente con nuestros clientes, pasando por revisiones de nuestros compromisos contractuales y la integralidad en nuestras soluciones de seguridad.

- **Construir La Organización Correcta**

Nuestra organización es SENCILLA, HORIZONTAL y FLEXIBLE para mejorar la comunicación y entendimiento entre nosotros y a la vez estar más próximos al cliente. El proceso operativo constituye el corazón de nuestra organización y los otros procesos o áreas, constituyen un soporte o apoyo para que se garantice la prestación de un servicio que supere las expectativas de nuestros clientes tanto externos como internos.

- **Paso A Paso**

Para llegar cada vez más lejos, lo mejor es ir "PASO A PASO" sin intentar hacerlo todo a la vez, ir cubriendo etapas para ALCANZAR NUESTRO OBJETIVO. Este proceso inicia con la organización interna tanto de las estructuras como de las personas, el foco en el mantenimiento de nuestros actuales clientes, posteriormente la mejora y ajustes, para dar el paso al crecimiento de la organización siendo este: crecimiento orgánico (por nuevas ventas) o crecimiento por adquisiciones.

- **Desarrollo del Sector**

Somos una pieza muy importante dentro del sector de la seguridad, para LIDERAR su desarrollo y profesionalización. Para ello afianzamos y mantenemos los más altos estándares de cumplimiento con los compromisos y estrategias relaciones tanto con nuestros clientes, autoridades y entes reguladores entre otros.

- **Las personas hacen la diferencia**

Las personas HACEMOS LA DIFERENCIA, somos la base de la satisfacción del cliente. Este sueño solo es posible gracias al VALIOSO EQUIPO HUMANO con el que contamos, cuyo liderazgo diferenciador se caracteriza por: Integridad. Eficacia y servicio.

- **Six Fingers**

Modelo de gestión mediante el cual SECURITAS realiza seguimiento financiero al negocio, a través de:

Ventas nuevas	- Cambio neto
Cifra de negocios	- Contribución 1
Gastos indirectos DSO's	(Días de ventas pendientes de cobro).

- **La Balanza**

Por un lado tenemos en un lado de la balanza los riesgos que asumimos como organización, que a su vez están dados por las características del servicio requerido por nuestros clientes. Por otro lado, las medidas y controles que realizamos para minimizar dichos riesgos, como por ejemplo: estipulaciones contractuales y análisis de seguridad.

1.6. Nuestra Caja de Diamantes



La Caja de Diamante contiene nuestra filosofía operativa y comercial definida a través de cuatro diamantes clave: Seguridad, Cliente, Negocio y Servicio y cada uno de ellos con una fórmula específica con herramientas concisas que no podemos dejar de lado. El objetivo fundamental de esta es potenciar las herramientas que necesitamos para sin perder nuestro foco, ser más competitivos y estratégicos a nivel operativo y comercial.

1.7. Securitas Colombia Comprometida con la Responsabilidad Social Corporativa RSC

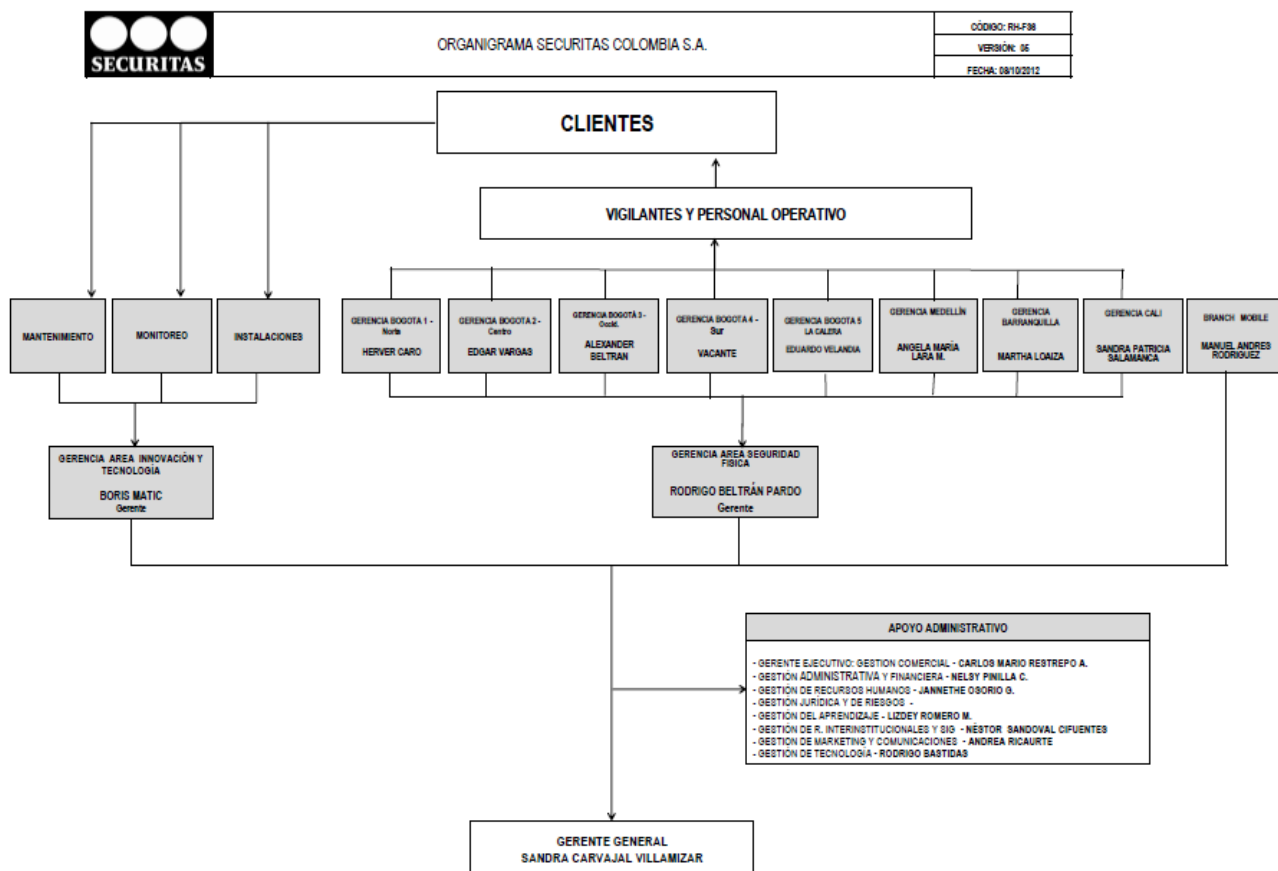


Securitas Colombia esta comprometida con la RSE, ha diseñado diferentes proyectos y programas que impactan sus grupos de interés ofreciendo calidad de vida bajo los preceptos de Igualdad y derechos humanos. Su foco actual de interés es el cambio de las cifras de desempleo de las personas con discapacidad y población vulnerable en nuestro país, trabajando en ello, crea a través de un proyecto de Inclusión Laboral, el programa Vigilancia Inclusiva. Hemos logrado implementar dispositivos mixtos (vigilantes discapacitados y personas sin discapacidad) con el apoyo de nuestros clientes, con total éxito disminuyendo la siniestralidad en sus instalaciones y revolucionando el mercado de la seguridad con esta técnica de inclusión.

De la misma forma mejoramos nuestra reputación y posicionamiento de imagen corporativa hacia una lectura más social y por supuesto responsable y sostenible y la hacemos extensiva a nuestros clientes.

Adicionalmente realizamos inclusión de otras minorías, tales como Madres cabeza de familia y personas mayores de 45 años.

1.8. Organigrama



1.9. Nuestro Código de Valores y Ética para Securitas Colombia

El Código de Ética y Valores de Securitas Colombia es nuestro pilar de trabajo diario, esta basado en las buenas prácticas corporativas, lo hacemos extensivo a todos nuestros públicos internos y externos y de esta manera garantizamos el éxito en nuestra gestión y relaciones, es uno de los elementos claves en la política corporativa de la Empresa y establece los principios fundamentales que se espera que todos los Empleados, Clientes, Proveedores y socios comerciales sigan. Puede consultarlo en:

<http://www.securitas.com/co/es-co/About-Us/Nuestra-Responsabilidad1/Codigo-de-Conducta/>

1.10. Certificaciones y Reconocimientos

Hemos recibido varios reconocimientos y nominaciones por nuestra labor con la sociedad colombiana tales como:

- Recibimos la condecoración Orden de la Democracia en Grado Cruz Comendador otorgada por el Congreso de la Republica de Colombia por ser una empresa generadora de empleo que trabaja por la sociedad y un país mas seguro.
- Recibimos el primer lugar en la premiación a las ideas de innovación por parte de Securitas AB por la gestión innovadora con el programa Vigilancia inclusiva.
- Hemos recibido múltiples reconocimientos por parte de nuestros clientes por nuestra excelente gestión de seguridad a través de nuestra gente.

También estamos certificados a:



SC-704221



CO-SC7042-1



G5385



- Icontec
- IQNet
- BASC
- OHSAS
- Fenalco Solidario
- Apoyamos al Pacto Global

Esto garantiza que Securitas Colombia trabaja con excelencia y haciendo la diferencia con altos estándares de Calidad.

2. DONDE ESTAMOS

2.1. Nuestros Servicios

Los servicios de seguridad son el negocio principal de Securitas. Las principales líneas de negocios son la Vigilancia Especializada, Innovación y Tecnología, Mobile y Security Solutions. Muchas empresas buscan la forma de reducir costos en seguridad y ante la falta de asesoría ponen en riesgo su tranquilidad. Para nosotros la verdadera economía radica en un adecuado diseño en Seguridad, basado en el resultado del análisis de riesgos. Esta Metodología de trabajo ha demostrado en el tiempo, a nosotros y a nuestros clientes, una excelente relación costo-beneficio.

2.1.1 Seguridad Física

Diseñamos dispositivos de seguridad a través de las personas, donde y cuando nuestros clientes lo necesiten, tenemos servicio de escoltas, Caninos y demás requerimientos de acuerdo con todo un sistema inteligente e integral perfecto para nuestros clientes.

2.1.2 Innovación y Tecnología

Contamos con la infraestructura necesaria para garantizar a nuestros clientes la protección continua (24 horas) de sus negocios, a través de los equipos de seguridad mas modernos, permitiéndonos de esta manera ofrecer soluciones tecnológicas de ultima generación. Con base en análisis previos de seguridad, ofrecemos soluciones electrónicas de última tecnología, compuestas por innovadores y novedosos sistemas de Alarmas de Intrusión, detección, Controles de Acceso y Circuitos Cerrados de Televisión, ajustados a las necesidades de nuestros clientes. Gracias a la vasta experiencia del Grupo Securitas en el mundo, podemos ofrecer la mejor solución tecnológica acorde con el continuo desarrollo del sector de la Seguridad en Colombia. Todo lo anterior, unido a la implementación de procedimientos bien definidos garantiza a nuestros clientes la tranquilidad que buscan en un aliado de Seguridad. Ofrecemos servicios en: Monitoreo, Diseño, Suministro E Implementación De Proyectos, Mantenimiento y Track and Trace: .Rastreo Satelital GPS.

2.1.3. Mobile

Es un servicio de vigilancia presencial itinerante que combina prevención e intervención. 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. Durante estas inspecciones de control, que se realizan de forma periódica, nuestro guardia de ruta se encarga de verificar, por ejemplo, que los accesos estén cerrados, que las luces estén apagadas o que no haya derrames de líquidos que representen un peligro potencial.

2.1.4. Security Solutions

Securitas Óptima: Es una solución de seguridad flexible, que integra los medios de protección y respuesta necesarios para un franja horaria, engloba en una misma solución Seguridad física, conexión a central de Monitoreo, Mobile con rondas de vigilancia y Respuesta Inmediata. La combinación de todos estos elementos proporciona el tipo de protección más eficaz para su negocio, con el fin de dar respuesta a sus necesidades reales de seguridad.

Servicios Combinados: Mediante la combinación de vigilancia presencial y sistemas electrónicos conseguimos altos estándares de eficacia. Garantizando seguridad a bajo costo, todo ello bajo un único contrato.

Estudios e investigaciones de seguridad: Disponemos de herramientas para realizar estudios e investigaciones y el análisis en los puestos e instalaciones de nuestros clientes, los cuales nos permiten tomar las mejores y más acertadas decisiones de seguridad para el bienestar de las empresas.

También contamos con **Soluciones que potencian la Seguridad** tales como:

2.1.5. Centro de Formación y Capacitación

El Centro de formación desarrolla de manera integral actualizada e innovadora las competencias del personal de Securitas, logrando los más altos niveles de competitividad en seguridad basados en la excelencia académica. El alto rendimiento operativo y el permanente fortalecimiento de los valores humanos fundamentales para el más ético desempeño en la prestación del servicio. Esto lo logra dando cobertura y alcance a todo su personal con metodologías que hacen la diferencia. Además contamos con la plataforma **e-learning** para educación a distancia de todo nuestro personal a nivel nacional.

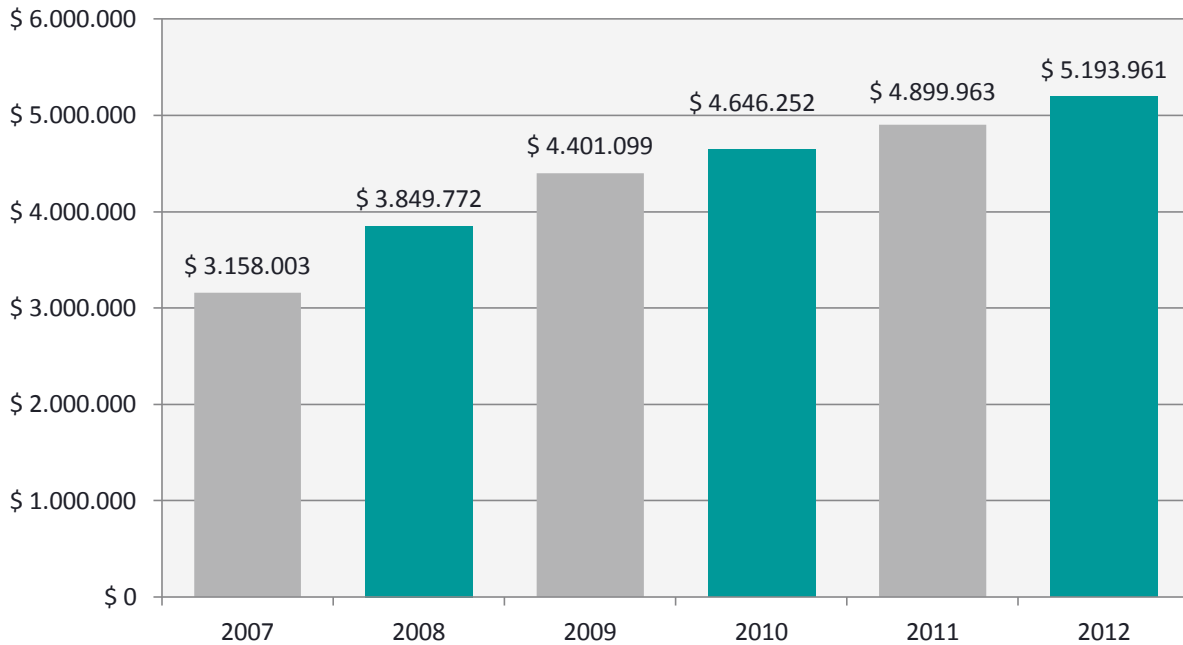
2.1.6. Securitas Connect

Es un completo sistema de gestión de seguridad que integra soluciones interactivas y permite tener acceso en línea a reportes que se registran in situ a través de una moderna PDA utilizada por los vigilantes. Esta herramienta permite la gestión de incidencias, gestión de puestos, rondas en tiempo real y reportes.

2.2. La Industria

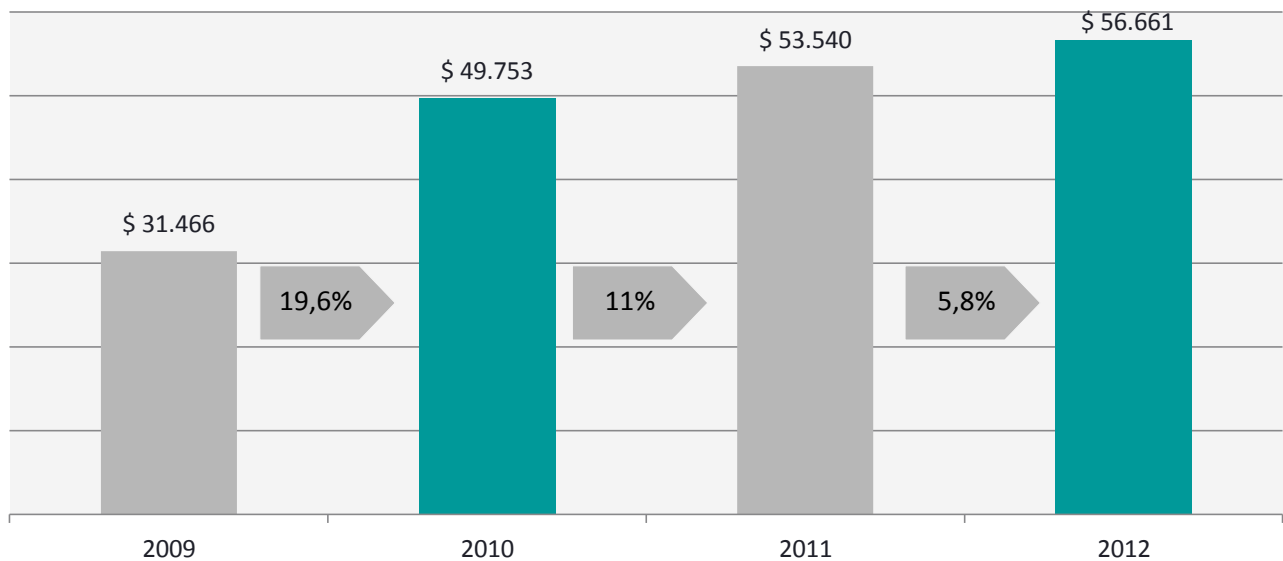
2.2.1 El Sector de seguridad en Colombia

El sector de la Seguridad en Colombia tiene un crecimiento continuo, lo cual nos perfila y buen panorama y un mercado potencial disponible.

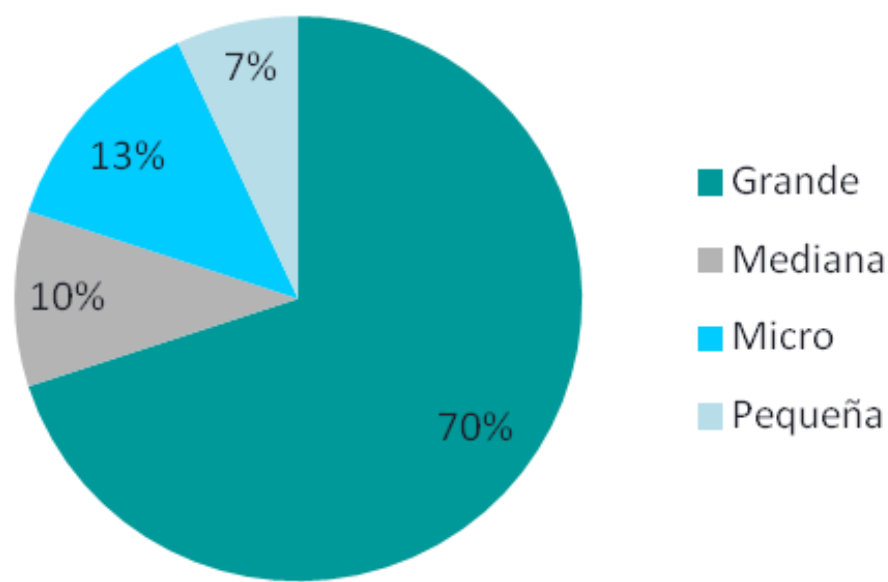


Fuente: Indicadores financieros superintendencia de vigilancia

Securitas Colombia también crece de acuerdo con las condiciones del mercado y las oportunidades del mismo



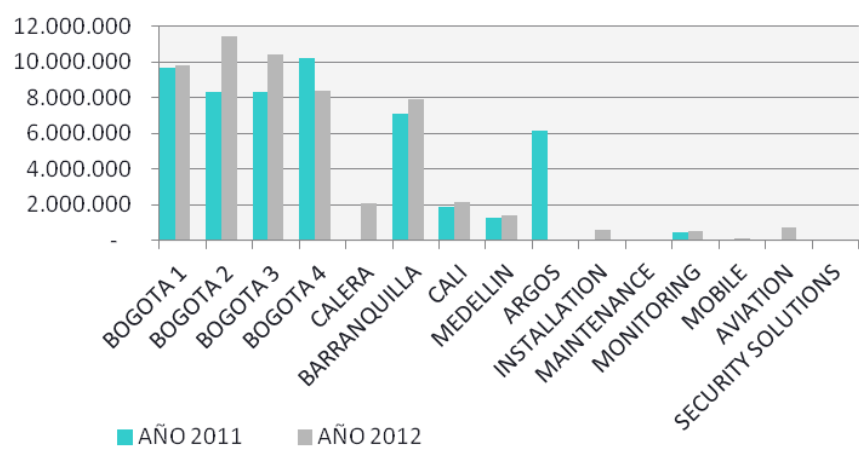
Securitas se encuentra ubicada en el puesto 16, entre mas de 700 empresas del sector y ocupa el lugar 8 en utilidades entre el Top 20 de las empresas del sector. En su mayoría el sector está compuesto por empresas pequeñas.



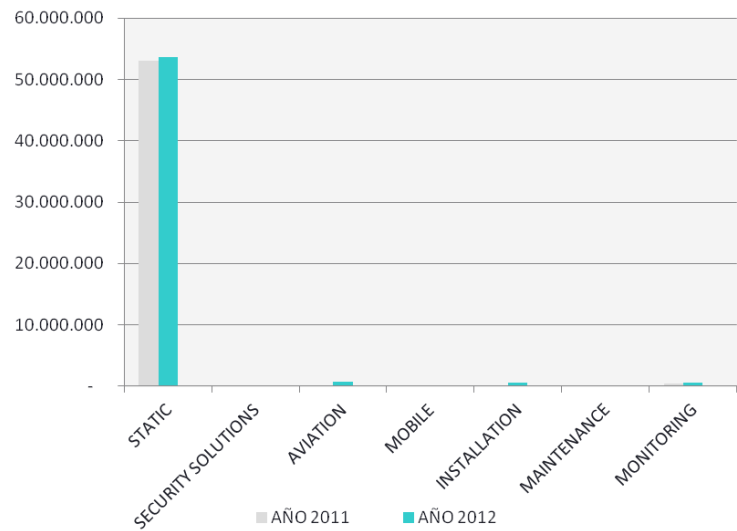
Fuente: Indicadores financieros 2011 superintendencia de vigilancia

2.2.2. Principales magnitudes económicas y empresariales

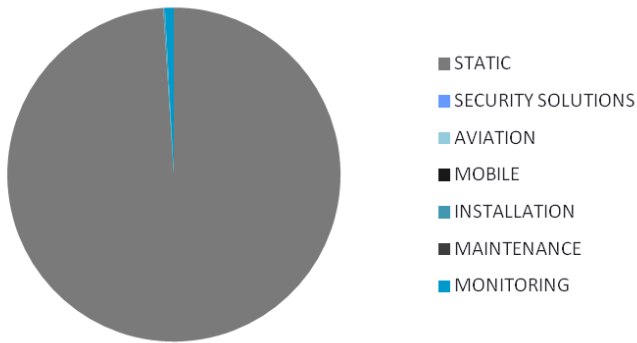
DISTRIBUCION DE VENTAS POR REGION		
	AÑO 2011	AÑO 2012
BOGOTA 1	9.686.299	9.790.546
BOGOTA 2	8.318.643	11.424.627
BOGOTA 3	8.306.671	10.430.084
BOGOTA 4	10.255.486	8.389.947
CALERA		2.110.282
BARRANQUILLA	7.089.148	7.947.231
CALI	1.870.210	2.129.104
MEDELLIN	1.284.046	1.435.630
ARGOS	6.180.651	
INSTALLATION	86.741	591.176
MAINTENANCE		14.740
MONITORING	462.829	534.430
MOBILE		120.762
AVIATION		712.052
SECURITY SOLUTIONS		
	53.540.724	55.630.611



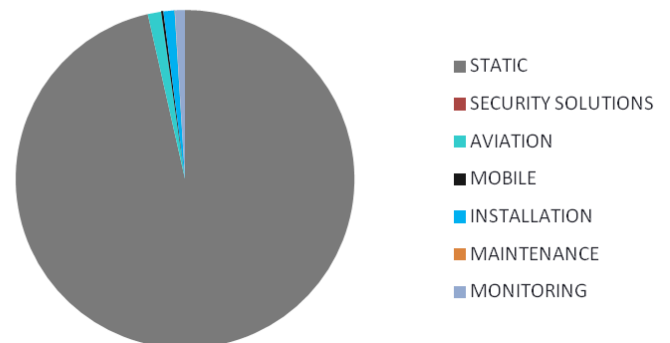
VENTAS POR LINEA DE NEGOCIO		
LINEA DE NEGOCIO	AÑO 2011	AÑO 2012
STATIC	52.991.154	53.657.451
SECURITY SOLUTIONS	0	0
AVIATION	-	712.052
MOBILE	-	120.762
INSTALLATION	86.741	591.176
MAINTENANCE	-	14.740
MONITORING	462.829	534.430
	53.540.724	55.630.611



AÑO 2011

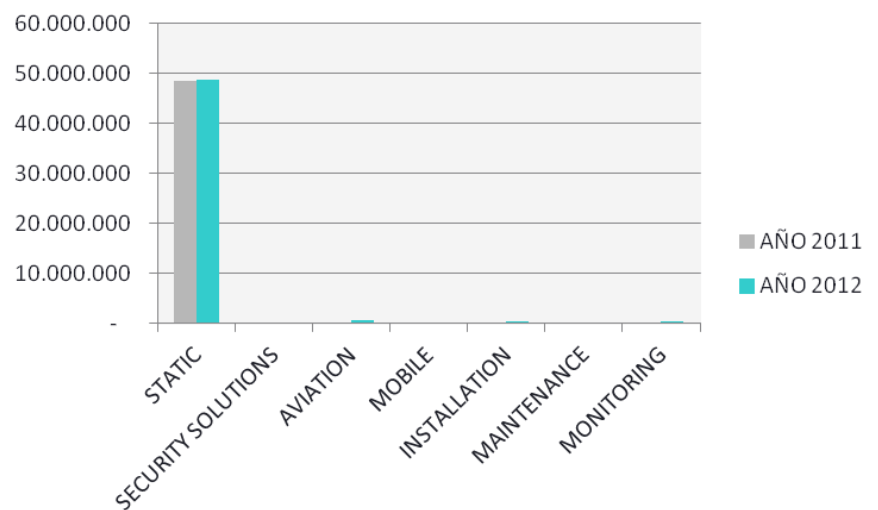


AÑO 2012

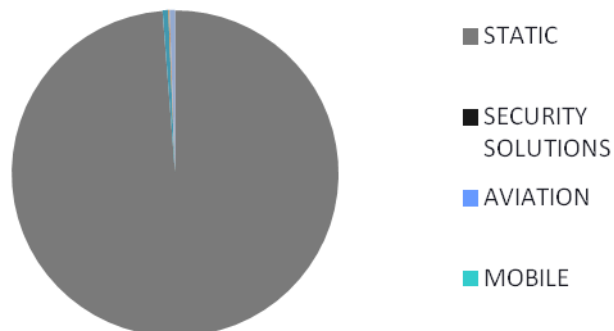


Costos Operativos

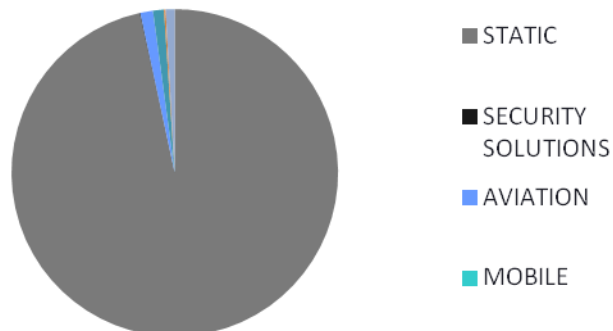
COSTOS OPERATIVOS		
	AÑO 2011	AÑO 2012
STATIC	48.475.777	48.797.572
SECURITY SOLUTIONS		43.189
AVIATION		633.617
MOBILE		
INSTALLATION	276.031	544.924
MAINTENANCE	57.174	81.433
MONITORING	271.227	453.541
	49.080.209	50.554.276



AÑO 2011

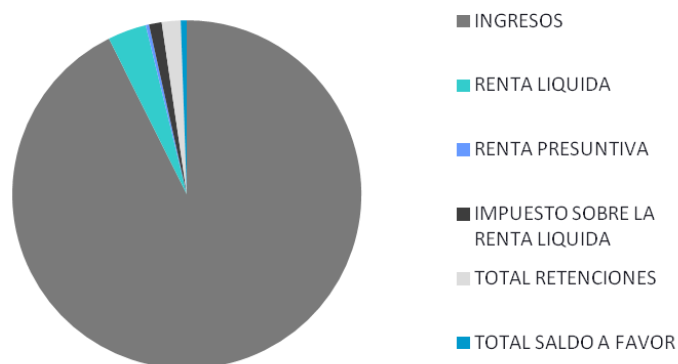


AÑO 2012



TRIBUTACIONES	
	AÑO 2012
INGRESOS	55.899.977
RENTA LIQUIDA	2.156.816
RENTA PRESUNTIVA	187.104
IMPUESTO SOBRE LA RENT	711.749
TOTAL RETENCIONES	1.050.532
TOTAL SALDO A FAVOR	338.783

AÑO 2012



2.2.2 Metas y Logros

Nuestros mayores logros en 2012 fueron

- Incremento de servicio Mobile
- Inicio de servicios segmento de aviación
- Incremento de servicios con soluciones combinadas
- Implementación Securitas Connect
- Apertura y consolidación Branch regional la Calera

Las metas del 2013 más importantes para Securitas son:

- Incremento del uso de tecnología en los servicio de seguridad
- Mayor interrelación entre las empresas de seguridad y los organismos de seguridad del estado (Cuadrantes de seguridad, redes de apoyo y frentes de seguridad)
- Creación Branch Aviación
- Retención de clientes actuales
- Implementación CRM
-

2.3. La Responsabilidad Social Corporativa en Securitas Colombia

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) para Securitas Colombia es el punto de partida desde el cual logramos un equilibrio entre el desarrollo económico, social y medioambiental, lo cual es necesario para establecer un nivel de confianza con nuestros grupos de interés.

Nuestro enfoque de gestión en RSC, está dirigido al modelo de sociedad que queremos construir y al papel que debemos desempeñar para contribuir al desarrollo y mejoramiento de la calidad de vida de nuestros empleados ya que son nuestra razón de ser.

Así mismo Securitas Colombia asume el rol de empresa que adquiere, suministra, presta servicios y busca perfilar a través de las políticas de RSC externas y las propias diseñadas por la Compañía para lograr una excelente imagen ante todos sus grupos de interés.

El objetivo fundamental del trabajo de Responsabilidad Social Corporativa para Securitas Colombia es crear programas que permitan contribuir al desarrollo sostenible al país. Lo anterior se logra al ofrecer mayores beneficios a nuestros grupos de interés, brindando seguridad, inclusión laboral, desarrollo social y generación de empleo, cumpliendo así con la misión de nuestro negocio.

Para concluir, en Securitas Colombia creemos que los negocios responsables son buenos negocios, ya que permiten un gana a gana entre la empresa y los grupos de interés.

2.3.1 ¿Por qué creemos en la Responsabilidad Social Corporativa?

Basados en los logros y resultados obtenidos podemos encontrar que:

- Generamos confianza a nuestros clientes actuales siendo atractivo para clientes futuros.
- Posicionamiento como empresa socialmente responsable, cuya ciudadanía corporativa refleja su compromiso con los derechos humanos y la igualdad de oportunidades en un marco de sociedad inclusiva.
- Mejoramiento de la imagen pública de las empresas que apoyan la Responsabilidad Social en sectores empresariales estratégicos.
-

Nuestras Prioridades

- Construcción de empresa socialmente responsable.
- Implementar programas para el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros trabajadores.
- Mejorar la rentabilidad de negocio.
- Inclusión laboral a personas con discapacidad.
-

2.3.2 Nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa

Securitas Colombia se ha hecho merecedora por segundo año consecutivo del Certificado en Responsabilidad Social por parte de la Corporación Fenalco Solidario, otorgado por Fenalco – Federación Nacional de Comerciantes, haciendo parte de un cambio social, reconociéndonos como una organización visionaria e implementando la responsabilidad Social en la organización.

Comprendimos que la responsabilidad social no es el fin de un proceso, sino la ratificación de un compromiso con la sociedad y el entorno, por lo tanto, Securitas Colombia S.A., será reconocida en el mercado como una empresa que se ha comprometido con el desarrollo permanente de prácticas socialmente responsables.

De la misma forma durante el año 2012 apoyamos y participamos en el Pacto Global de las Naciones Unidas, ya que nuestro compromiso es lograr que se cumplan los propósitos de armonizar las políticas de la organización con el respeto a los Derechos Humanos y los principios de la Responsabilidad Social Corporativa establecidos por la organización.



2.3.3 Nuestra Política de Responsabilidad Social Corporativa

Generar en Securitas Colombia, comportamientos éticos y responsables basados en principios de transparencia que beneficien a nuestros grupos de interés (Accionistas, Clientes, Colaboradores, Proveedores, Comunidad/Ambiente, Gobierno) por medio de programas y acciones orientados al crecimiento y satisfacción empresarial, social y ambiental.

2.3.4 Principios Orientadores de la Responsabilidad Social Corporativa en Securitas Colombia

- Construcción de Empresa Socialmente Responsable
- Contribución al progreso económico, social y medioambiental en aras a lograr un desarrollo sostenible.
- Respeto a los Derechos Humanos y la Dignidad de las personas
- Formación del Capital Humano
- Generación de empleo

2.4. Proceso de Elaboración del primer reporte de sostenibilidad GRI

2.4.1. Todos trabajamos en Responsabilidad Social

Por primer año trabajamos en la preparación de Primer Reporte de RSC bajo los lineamientos del y El Pacto Global de las Naciones Unidas y el Global Reporting Initiative (GRI). Esta edición del informe fue realizada de acuerdo con los lineamientos establecidos por las directrices generales de la guía G3.1. El nivel del reporte corresponde al nivel de aplicación C.

Para Securitas Colombia el informe de sostenibilidad representa una herramienta que permite identificar como podemos mejorar los procesos internos de la organización, lo cual se convierte en un sistema de gestión permitiendo mejorar día tras día beneficiando a nuestros grupos de interés.

La información presentada en este reporte corresponde al trabajo realizado con los grupos de interés en el periodo de enero a diciembre del 2012.

Para Securitas Colombia La Responsabilidad Social es un valor compartido, pero no solo para el trabajo con los grupos de interés sino, para nuestros colaboradores internos, por lo tanto se identificó el trabajo que se realiza en las diferentes áreas de la organización en temas de Responsabilidad Social, para este fin se realizó sensibilización y contextualización a los líderes de cada proceso en el tema, posterior se resaltó el aporte de su trabajo en temas de RSC.

Partiendo de este proceso se organizó el Comité de Responsabilidad Social Corporativa el cual está conformado por los líderes de cada área de la organización junto con el coordinador de RSC de Securitas Colombia.

El objetivo del Comité es Elaborar y ejecutar los procesos definidos en temas de responsabilidad social corporativa, identificar el plan de mejoramiento Continuo en Responsabilidad Social de la Organización y facilitar la recopilación de información (indicadores, prácticas) para la realización de la memoria de sostenibilidad, pero por encima de todo esto comprender que, la responsabilidad social es de todos e inicia desde trabajo de cada uno.



Comité en Responsabilidad Social



Formación

Plan de carrera

Desarrollo de las competencias del personal
*Código de valores y ética .Learning



Comercial

Empresa con RSC

Utilizar RS como estrategia de marketing

Posicionamiento y promoción del Programa de Vigilancia Inclusiva



Financiera

Cumplimiento Pagos

Agilidad en las Solicitudes

Indicadores financieros

Compras y Logística

Manejo de Proveedores y Contratistas

Ejecución del proceso de compras, incluyendo criterios de RS

Evaluación de proveedores en Prácticas de RS y DH



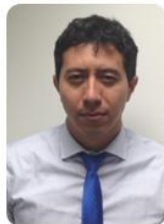
SIG

Trabajo en equipo con RS para generar Cultura de cuidado ambiental

Prácticas en Seguridad y Salud ocupacional

Indicadores de gestión
Comité de ética

Comité en Responsabilidad Social



Jurídica

Cumplimiento legal de la organización en todos los niveles

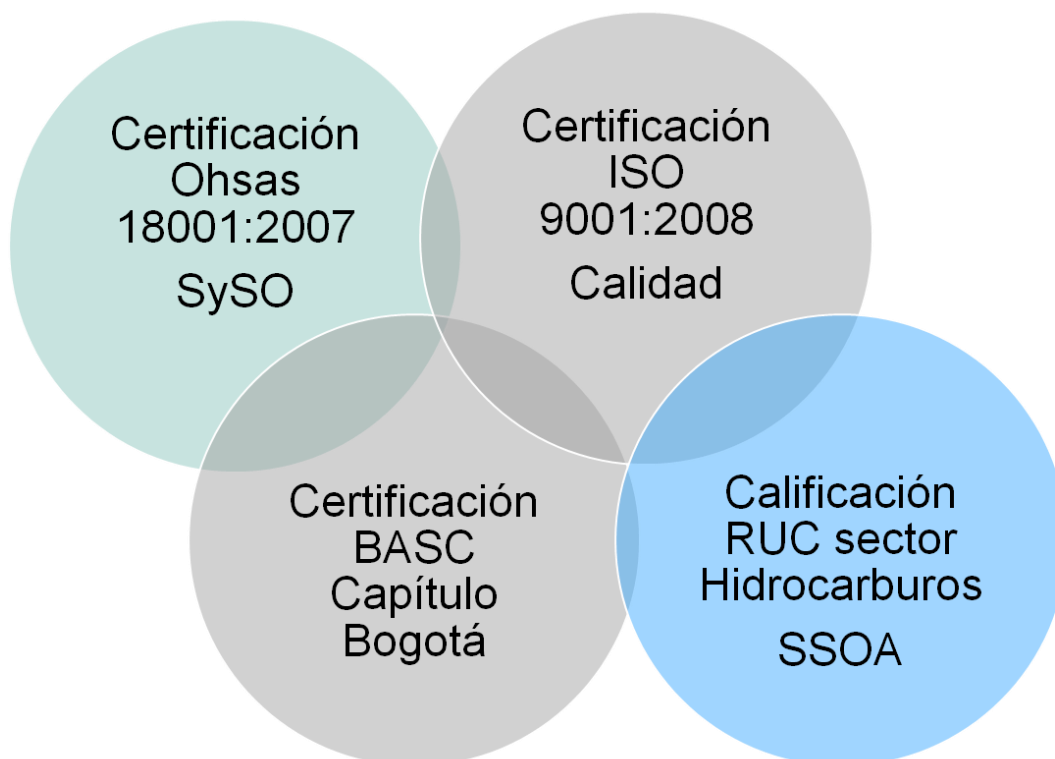


Trabajadores Proveedores Clientes

Diálogos con los grupos de interés

2.4.2. Desde Sistemas Integrados de Gestión, trabajamos con Calidad la Responsabilidad Social

2.4.2.1 Normas que Componen los Sistemas integrados de Gestión SIG



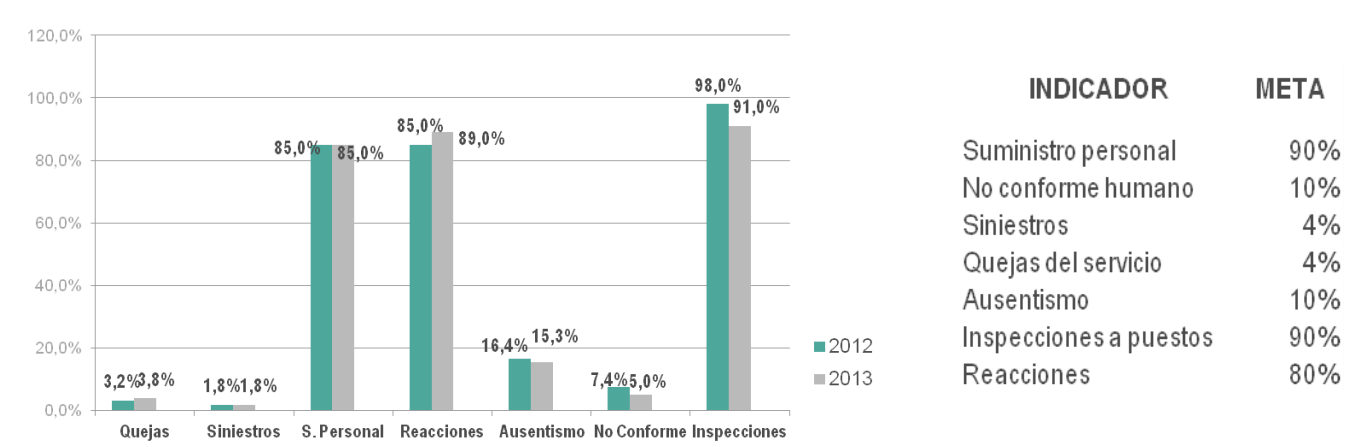
2.4.2.2. Nuestra Política Integrada de Gestión



Los sistemas integrados nos permiten dar respuesta de forma eficiente y rentable, a las necesidades de un mercado competitivo, manteniendo el bienestar laboral y social, controlando los impactos ambientales generados de la operación y retribuyendo a la comunidad de acuerdo con los lineamientos legales de cada país.

Es por ello que Securitas Colombia S.A. trabaja por mantener y mejorar los sistemas implementados en la actualidad. En la gráfica evidenciamos el comportamiento de los indicadores en un paralelo 2º semestre de 2012 vs 1er semestre 2013.

Como se refleja existen variaciones negativas para el sistema como son el descenso en el número de inspecciones a puestos y el incremento en las quejas; sin embargo al interior de los procesos se han estructurado planes tendientes a mejorar no solo eficacia sino eficiencia de los resultados para el cierre del 2013.



2.4.2.3. Salud Ocupacional y Seguridad Industrial:

Nuestra Organización tiene diferentes programas orientados a conservar la salud de sus empleados:

- **Programa de Inspecciones:** mensualmente se realiza inspecciones a puestos de trabajo (clientes) y herramientas críticas, para identificar posibles peligros que puedan comprometer la integridad de nuestros trabajadores en la prestación del servicio. En la tabla No.1 se evidencia las inspecciones realizadas en el 2º semestre del 2012 y las del 1er. semestre de 2013, visitas donde además de validar condiciones de trabajo, se ha reforzado al personal sobre identificación de peligros, prevención de accidentalidad y pausas activas entre otros.

Los hallazgos son referidos a la operación y gestionados por estos para mejorar el ambiente de trabajo del personal Securitas. En la tabla 2 se destacan los progresos alcanzados para el primer semestre de 2013.

INSPECCIONES	2012	2013
Puestos	184	149
Vehiculos	201	128
Armas	839	619

IDENTIFICADO EN 2013	HALLAZGOS	CORREGIDOS	% GESTIÓN
Fallas armamento	98	53	54%
Fallas Motorizados	58	36	62%
Deficiencias en puestos	80	60	75%

Justificaciones:

El descenso en la cobertura de inspecciones del 1er semestre del 2013 con relación al 2º semestre de 2012, se debe a la destinación del talento humano del proceso en actividades diversas para sustentar las auditorías de certificación, así como en el control de los nuevos requerimientos legales en materia salud exigidos para el porte de armas en Colombia.

Los tratamientos requeridos (especialmente en puestos y motos) en un alto porcentaje corresponden al cliente y/o dueño del vehículo.

- **Programas de Riesgos Prioritarios:** En la actualidad se cuenta con dos programas de gestión de riesgo prioritarios cuyo objetivo principal es minimizar la incidentalidad con herramientas críticas (armas y vehículos). Las actividades de estos programas van de la mano con nuestro Centro de formación.

En las tablas 3 y 4 se refleja el comportamiento de la incidentalidad con dichas herramientas, para los periodos de julio a diciembre 2012 y enero a junio 2013.

Promedio Incidentalidad con Vehículos

Año	Expuestos	Incidentes	Incidentalidad	Meta
2012	75	1	1,3%	3,0%
2013	66	2	3,0%	3,0%

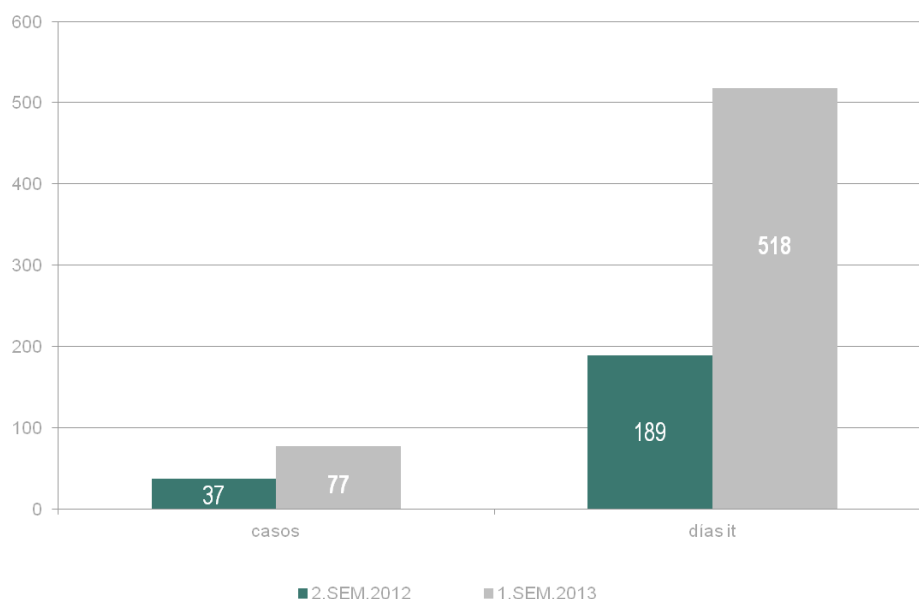
Casos Incidentalidad con Armas

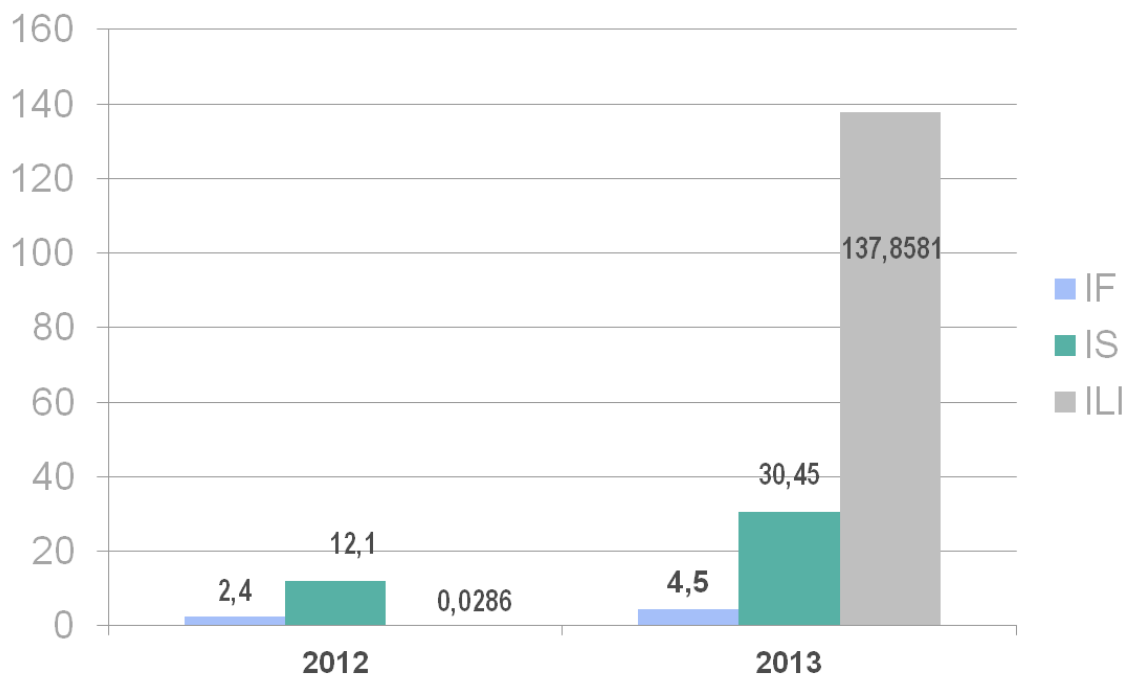
Año	Expuestos	Incidentes	Incidentalidad	Meta
2012	2396	0	0,0%	1,0%
2013	2385	4	0,2%	1,0%

Se refleja incremento en la incidentalidad con armas y motos para el 1er. semestre del 2013 con relación al último semestre de 2012, sin embargo esto ha sido por el ingreso de nuevos clientes cuyo principal riesgo se asocia a las herramientas críticas de trabajo. Se han generado campañas de sensibilización al personal y se han implementado controles en selección y promoción de personal.

- **Indicadores de Salud ocupacional**

No. Eventos y días de IT 2012 VS 2013





En el análisis de los indicadores evidenciamos un incremento para el primer semestre del 2013 con relación al segundo periodo del 2012, no solo en la frecuencia sino en la severidad de la accidentalidad, particularmente por lesiones como fracturas ocasionadas por accidentes de tránsito y desplazamientos del personal durante sus rondas.

2.5. Nuestros Grupos de Interés

Para definir nuestros grupos de interés realizamos un análisis y mapeo identificando el grado de influencia que tienen los Grupos de interés -GI hacia la empresa y viceversa.

Este proceso se realizó teniendo en cuenta:

- Las características del negocio
Personas, comunidades, instituciones, etc. Involucrados en la operación
- Como está el sector de vigilancia privada en Colombia
Políticas internas de la empresa

El siguiente grafico reúne los principales grupos de interés de la organización;

Muestra un promedio ponderado de la posición crítica de cada uno de ellos anverso a la operación del negocio, así mismo el nivel de relación de cada uno frente a la organización.

2.5.1 Dialogo con nuestros Grupos de Interés

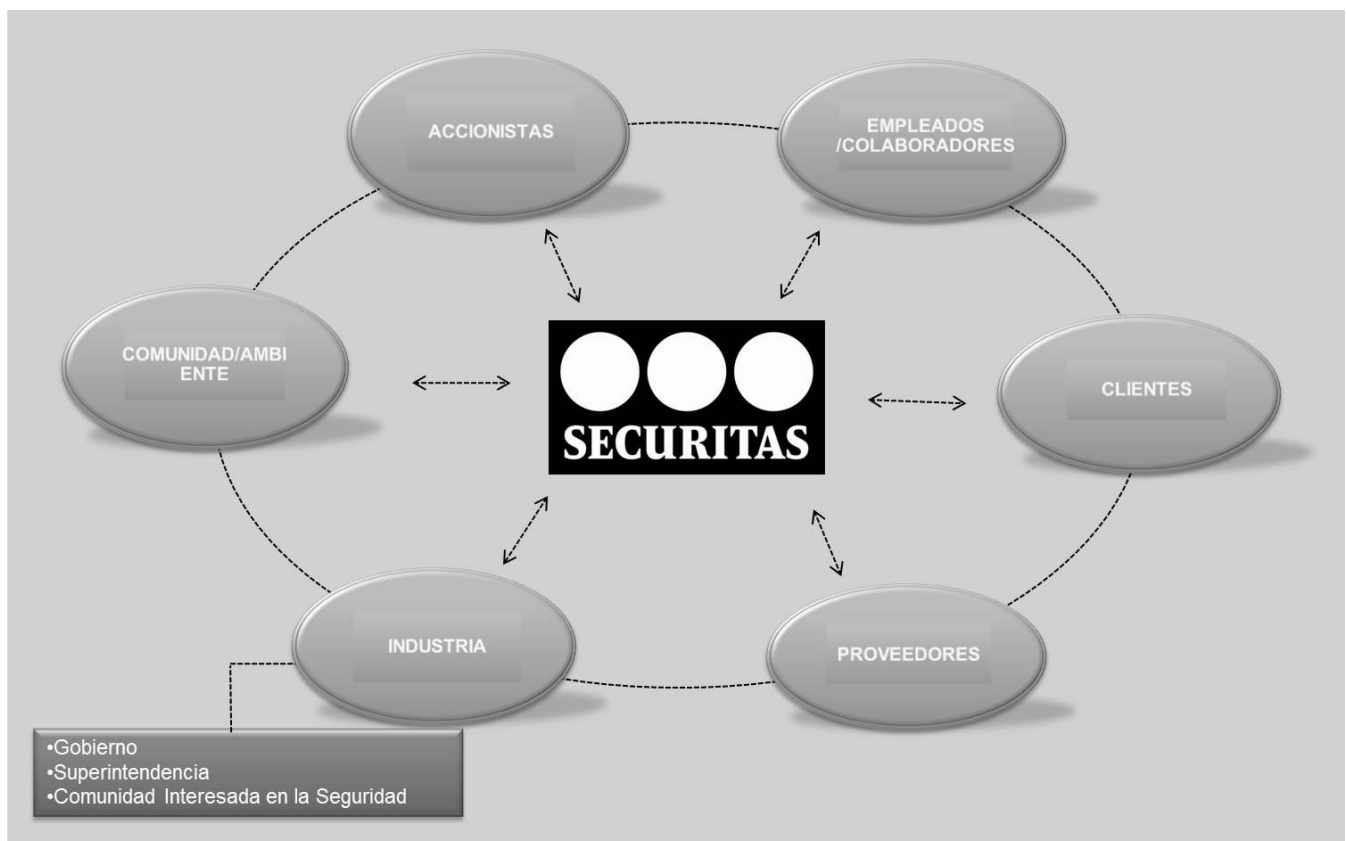
En coherencia con la política de Responsabilidad Social Corporativa, desde el año 2013 se inició el acercamiento con los grupos de interés con el fin de generar un dialogo que refleje el compromiso de la organización, pasando de una posición defensiva a una estrategia global que abarca la identificación de riesgos y oportunidades fortaleciendo la cadena de Valor

La Cadena de Valor de una empresa se entiende como "un modelo teórico que permite describir el desarrollo de las actividades de una organización empresarial generando valor al cliente final" (Porter, 1998).

Hasta la fecha han sido convocados los principales grupos de interés con el objetivo de promover, Desarrollar, Formar y evaluar las prácticas de responsabilidad social Corporativa de la organización.

GRUPOS DE INTERÉS			
	PROMEDIO	POSICIÓN DE CRITICIDAD	NIVEL DE RELACIÓN
ACCIONISTAS	3,2	1	Delegar
EMPLEADOS / COLABORADORES	2,7	2	Participar
CLIENTES	2,4	3	Colaborar
PROVEEDORES	1,9	5	Informar
INDUSTRIA	2,1	4	Colaborar
COMUNIDAD/ MEDIO AMBIENTE	1,9	5	Participar

Grupos de Interés



La actividad se realizó con el apoyo por La Corporación Fenalco Solidario, la cual incentivaba y acompaña a empresas mipymes y grandes a implementar buenas prácticas de responsabilidad social dentro de sus organizaciones y Foretica de Argentina, ayudándonos a establecer la estrategia que se debe utilizar para el dialogo con nuestros grupos de interés.

El primer encuentro se realizó con los proveedores de la organización y gerentes de la operación del negocio, la cual hacen parte de nuestro grupo de interés Colaboradores

Nuestra misión al establecer un dialogo con nuestro grupo de interés de proveedores es desarrollar y Formar una red con buenas prácticas de responsabilidad social; pero que a su vez cumplan con los 10 principios de pacto global de las naciones unidas.

La reunión con colaboradores, se enfocó en los cargos estratégicos de la compañía, administrativos y operativos con el objetivo de generar empoderamiento en temas de RSC, que implementen las estrategias de RSC para disminuir la Rotación y retener al talento humano, Promover los 10 principios del Pacto Global, y utilizar RSC como estrategia de negocio.

2.5.2 Expectativas, Compromisos, Riesgos y Oportunidades

En términos generales, se cumplieron las expectativas de la reunión ya que todos los participantes hicieron un balance positivo del trabajo en Responsabilidad Social Corporativa que se viene realizando en Securitas desde hace 7 años, se destaca la el interés de los participantes en Implementar la responsabilidad Social en su quehacer diario , las propuestas de mejoramiento que propusieron, unas de las más importantes es fortalecer la comunicación con los grupos de interés, ya que no se divulga y no se da a conocer el trabajo que realiza Securitas en.

Finalmente se establecieron compromisos con el fin de fortalecer la cadena de valor, entre los más importantes están:

Proveedores

- Implementar buenas prácticas de responsabilidad social.
- Realizar el Diagnostico de la Organización en temas de RSC
- Cumplir con los 10 principios del Pacto Global de las Naciones Unidas
- Realizar la matriz de chequeo de Responsabilidad Social de Proveedores con el fin de identificar si se cumple o no con los requisitos mínimos.

Colaboradores

- Promover los 10 principios del Pacto Global en su quehacer diario
- Implementar las estrategias de RSC para disminuir la Rotación y retener al talento humano
- Contribuir al mejoramiento continuo del plan de RSC para la organización
-

2.6 Trabajo con nuestros Grupos de Interés

2.6.1 Accionistas/ Comité Gerencial

Objetivos

- Evaluar la gestión de la organización en temas de Responsabilidad Social Corporativa para definir estrategias enfocadas para alcanzar la visión del negocio
- Promover los 10 principios del Pacto Global
- Direccionamiento de programas sostenibles de RS como estrategia para la retención del talento humano
- Definir políticas que permitan lograr un equilibrio para los colaboradores, tanto a nivel laboral como familiar
- Lineamientos de inclusión en los procesos de selección

¿Qué tenemos?

- Código de ética
- Negocios estratégicos
- Auditorias /verificación del cumplimiento de la estrategia de RSC
- Comité de Responsabilidad Social

¿Qué trabajamos en este periodo?

- Se incluyeron temas de responsabilidad social en comité del 2013
- Se incluyeron los 10 principios del Pacto Global dentro de la estrategia corporativa
- Se definió RSC como modelo de gestión

2.6.2 Comunidad y Medio Ambiente

Trabajamos con la Comunidad de influencia, sociedad y familias de los trabajadores

Objetivos:

- Promover en los colaboradores de la organización el desarrollo del voluntariado
- Generar cultura del cuidado ambiental en la organización

2.6.2.1 Trabajo con la Comunidad...

¿Qué tenemos?

- Programa de Familias productivas y emprendedoras
- Por medio de este programa y el voluntariado corporativo capacitamos en diferentes oficios a las familias de nuestros Vigilantes para que mejoren sus ingresos
- Trabajando como aliados estratégicos con la Fundación Arcángeles vinculamos personas con discapacidad Física buscando la igualdad de oportunidades e inclusión laboral por medio del **Programa de Vigilancia Inclusiva**
- Trabajamos de la mano con empresas y/o entidades contribuyendo con el desarrollo de la sociedad (Fundación Arcángeles ,Gran Estación, Frapon de la policía nacional, Ministerio de defensa)

¿Qué trabajamos en este periodo?

- Donación de papel reciclado a una familia que vive del reciclaje
- Practica de Voluntariado Corporativo dirigido a nuestra comunidad de interés "nuestros vigilantes", 5 voluntarios docentes capacitadores, 60 personas beneficiarias del voluntariado.
- 7 Nuevos clientes para instalar el programa de vigilancia inclusiva

- Alianzas con entidades para que nuestra población objetivo “nuestros vigilantes” puedan acceder a una vivienda.

2.6.2.2 En temas medio ambientales...

¿Qué tenemos?

Plan de Gestión Ambiental

- Manejo integral de residuos sólidos
- Racionalización de agua y energía, seguimiento a consumos
- Verificación de las Emisiones atmosféricas CO2
-

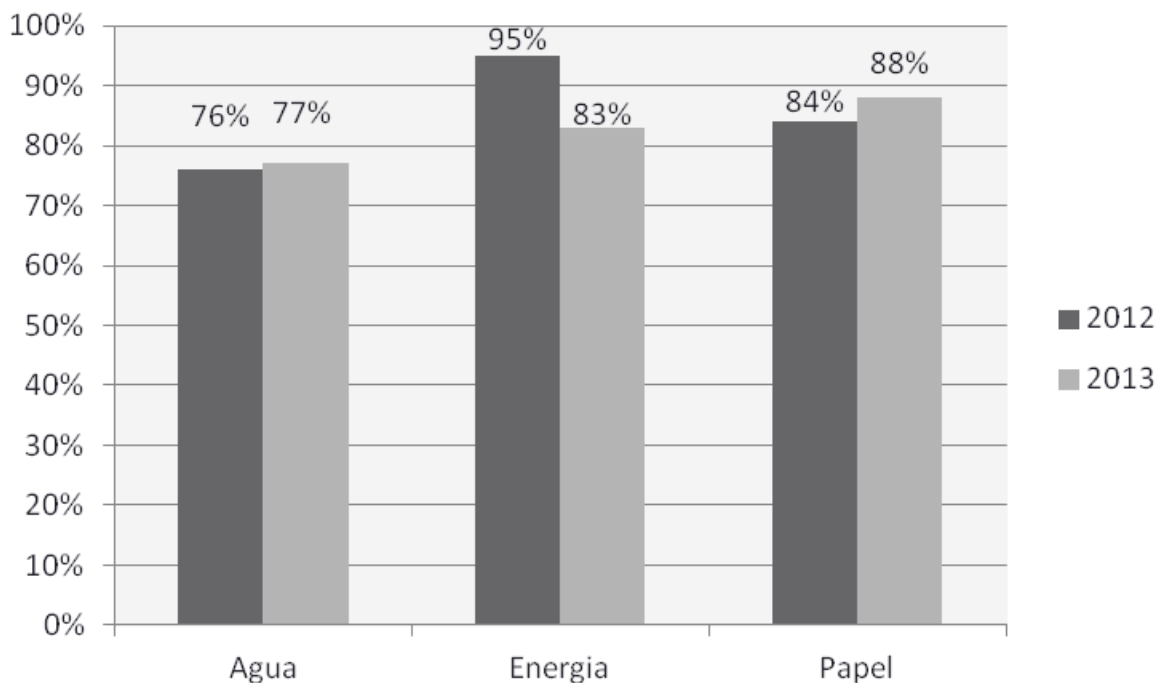
¿Qué trabajamos en este periodo?

- Fortalecimos el programa de manejo de residuos sólidos con campañas visuales y puntos de reciclado - **Campaña “Reciclar Es Volver A Dar Vida”**
- Fortalecimos el programa de ahorro de agua y energía con campañas visuales **Campaña “Consumo Responsable”**

Cada sede Securitas Colombia tiene estipulado un promedio mensual de kw, m3 y resmas de papel sobre el cual se debe consumir máximo el 98%.

Se evidencia que para el 1er. Semestre del 2013 se ha logrado disminuir el consumo de energía, sin embargo se han incrementado los consumos de agua y papel, básicamente por el aumento de población flotante en las sedes y la participación en ofertas comerciales y licitaciones.

- Programa de forestación, sembramos árboles en la localidad de Chapinero junto con el Jardín Botánico José Celestino Mutis y la alcaldía Mayor de Bogotá -**Campana “Adopta un árbol”**, esta actividad también como **Voluntariado Corporativo con la comunidad**
- Reciclaje de papel : “Puntos Ecológicos por área”



✓ Siembra de Arboles- Día de la Familia Securitas



Campaña de Reciclaje



Reciclar es ...



Tener presente los puntos de reciclaje en las dos sedes:

- En la sede de la Carrera 17#36-62, encuentras 4 puntos de reciclaje:



Regionales



Pasillo entrada Sede Crg. 17



Pasillo piso 2, Sede Crg. 17



Pasillo escalera piso 2, Crg. 17



Reciclar es ...



Tener presente los puntos de reciclaje en las dos sedes:

- En la sede de la Calle 37 # 25-09, encuentras 2 puntos de reciclaje:



Piso 2, sede Calle 37



Área Selección, sede Calle 37



- **Manejo de Residuos**

En Securitas somos conscientes de la importancia de contribuir con el desarrollo sostenible y nuestros proveedores están comprometidos en apoyar nuestro objetivo.

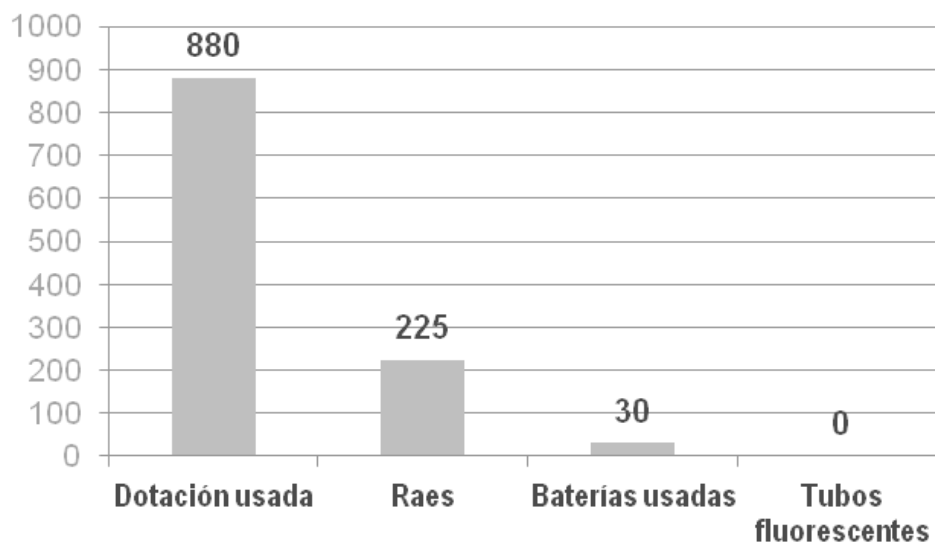
Estructuramos el Plan de Manejo de Residuos que busca incluir a todas las áreas de la organización y así lograr una correcta disposición final de los residuos que generan un impacto ambiental a través de un proveedor debidamente vigilado y que cumple los mas exigentes parámetros ambientales a nivel mundial.

Elemento	Julio 2011- Junio 2012	Julio 2012 – Junio 2013
Baterías de Linternas	Uso de baterías que no contienen metales pesados (mercurio, plomo y cadmio), no causan fuego por fricción y no generan impacto ambiental.	Uso de baterías recargables con vida útil estimada de tres (03) años.
Celulares, avante!, radios y baterías de vehículos.	A partir de Marzo de 2012 los equipos son recogidos por el gestor especializado en desechos electrónicos y acopiados en una bodega con las medidas de seguridad y permisos exigidos, luego son exportados a México, donde existen empresas especializadas en fundir los metales y separar las partes reutilizables	
Aceites y lubricantes	Nuestros proveedores cuentan con programas de reciclaje que garantizan la disposición de los residuos, una vez transformados producen distintos combustibles industriales como son el ACPM y el fueloil..	

En la actualidad la empresa cuenta con Prosarc, persona jurídica que mediante resolución 3077 de 2006 tiene autorizado por la CAR Cundinamarca la incineración de residuos.

A través de este proveedor la Empresa ha realizado la disposición de sus residuos, controlando que ésta cumpla con lo dispuesto en su licencia ambiental y haga entrega de las respectivas actas de incineración.

Kilos 2012



- **En cuanto a la flota vehicular...**

Securitas Colombia apoya el objetivo de control de emisiones de Co2 para los vehículos definido en las Políticas Medioambientales de Securitas a nivel mundial.

A partir de enero de 2012 realizamos la renovación de nuestra flota vehicular mejorando notablemente este indicador:

Cantidad de Vehículos Securitas Colombia	2012	2011
Automóvil	20	18
Emisión de Co2 x Km Securitas Colombia	2012	2011
Automóvil (Gasolina)	109g	160g

En el 2013 esperamos mantener este promedio y en el caso de presentarse adquisición de vehículos alcanzar 105 g/Km optimizando nuestros procesos sin dejar de pensar en el Medio Ambiente.

	2012	2011
Gasolina (galones)	25.438	26.547

2.6.2.3 Voluntariado Corporativo

- **Familias productivas y emprendedoras**

Se realizó una encuesta al personal administrativo sobre que hobbies u oficios diferentes a al trabajo habitual en Securitas realizan en los tiempos libres, con el resultado de esta encuesta se realizó el primer cronograma de cursos libres para nuestros vigilantes y sus familias.

Como resultado de este ejercicio y la convocatoria de inscripción se vincularon al programa de voluntariado 63 personas entre vigilantes y sus familias

FAMILIAS PRODUCTIVAS Y EMPRENDEDORAS					
CURSOS	DOCENTES VOLUNTARIO		MANUALIDADES		
EXCEL BASICO Grupos de 16 personas	Rodrigo Bastidas Director IT JUNIO		Grupos de 12 personas	Paola Cárdenas Recepcionista AGOSTO	
INGLES BASICO Grupos de 12 personas	Sindy Pedraza Recepcionista JUNIO- JULIO		CURSO DE CHOCOLATERIA Grupos de 12 personas	Carolina Otálora Practicante de Psicología AGOSTO	
PORCELANICRON Grupos de 12 personas	Olga Guzmán Coordinadora de facturación JULIO		BORDADO EN PUNTO DE CRUZ Grupos de 12 personas	Johanna Álvarez Asistente de Jurídica SEPTIEMBRE	

Inicio curso de Excel en el mes de mayo dictado por el Director del área de Tecnología, realizando su voluntariado corporativo dos horas semanales de su horario de trabajo, vinculando 22 personas familiares de nuestros empleados



- **Construyendo Futuro para mi Familia” (Feria de educación y vivienda)**

En Securitas Colombia, estamos convencidos que una de las expectativas de nuestros colaboradores es mejorar su calidad de vida mediante la adquisición de vivienda y el acceso a la educación.

Para llevar a cabo este programa, se generaron convenios y se abrieron espacios para que nuestros colaboradores y sus familias puedan obtener la información de entidades de educación y vivienda en el territorio nacional y de esta forma brindarles oportunidades para acceder a bajos costos y facilidades de crédito a programas educativos y planes de vivienda que ofrezcan en la región.

Para las personas que se les imposibilita asistir a las convocatorias se les enviara toda la información con los contactos para que puedan acceder a los beneficios. De esta forma generaremos crecimiento continuo a nivel personal y familiar donde impactamos el desarrollo social de nuestros empleados y su familia trayendo consigo progreso económico sostenible en el tiempo.

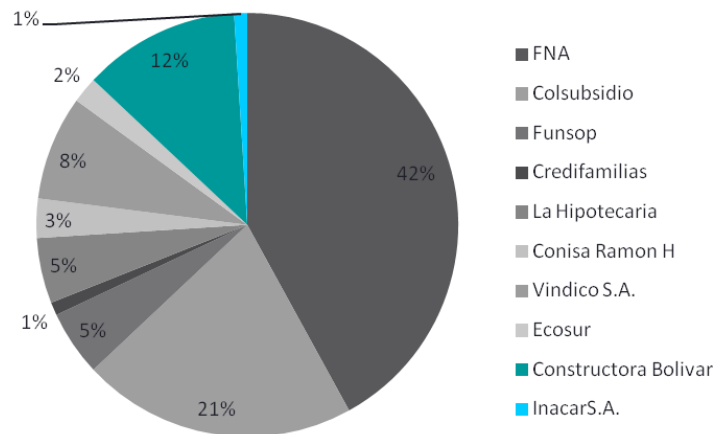
En asocio con la Caja De Compensación Familiar **COLSUBSIDIO** de la ciudad de Bogotá, se incentivará la aplicación a planes de vivienda de interés social, acompañadas de entidades de Créditos Hipotecarios que trabajen con en asocio con ellos y que tengan dentro de sus políticas facilidad de acceso a sus productos.

Fondo Nacional Del Ahorro con el objetivo de facilitar créditos para adquisición de vivienda y educación a los afiliados y dar la oportunidad a los que se quieran afiliar.

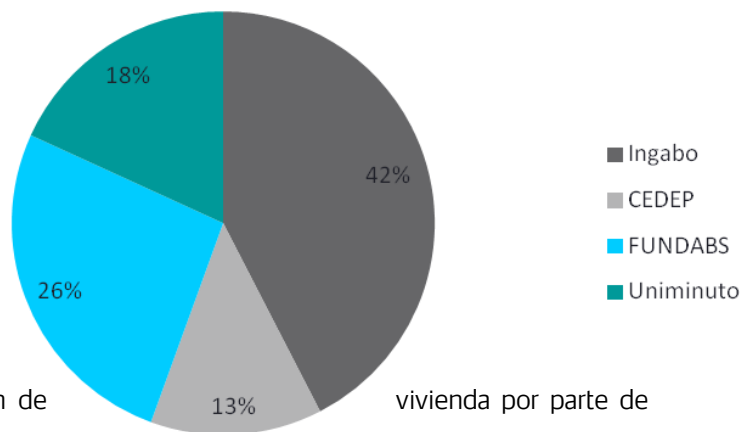
Construtoras referías por la caja de compensación **Colsubsidio** y el **Fondo Nacional del Ahorro** con proyectos de vivienda la ciudad de Bogotá y aledaños, asequibles para nuestra población de trabajadores.

Resultados Feria de educación y vivienda Marzo 2013

FERIA DE EDUCACION Y VIVIENDA 2013 - VIVIENDA		
ENTIDAD	ASISTENTES	COBERTURA
FNA	73	42%
Colsubsidio	36	21%
Funsop	8	5%
Credifamilias	2	1%
La Hipotecaria	9	5%
Conisa Ramon H	6	3%
Vindico S.A.	14	8%
Ecosur	3	2%
Constructora Bolivar	20	12%
InacarS.A.	2	1%
Total asistentes	173	100%



FERIA DE EDUCACION Y VIVIENDA 2013 - EDUCACION		
ENTIDAD	ASISTENTES	COBERTURA
Ingabo	73	42%
CEDEP	36	13%
FUNDABS	8	26%
Uniminuto	2	18%
Total asistentes	173	100%



Se puede observar mayor predominancia en la adquisición de nuestros colaboradores.

vivienda por parte de



2.6.3 Proveedores

Objetivo

Formar una red de proveedores con buenas prácticas de responsabilidad social

Evaluar proveedores en prácticas de Responsabilidad Social Corporativa y Derecho Humanos

¿Qué tenemos?

Evaluación de proveedores bajo los siguientes parámetros:

1. No al trabajo infantil
2. Reciclaje y gestión de los residuos
3. Eliminación de la discriminación por razones de sexo, género o religión
4. Remuneración justa de salarios y aportes a la seguridad social.
5. Código de Conducta

¿Qué trabajamos en este periodo?

- Visitas de seguimiento para evaluar el cumplimiento con los parámetros de la responsabilidad social y derechos humanos
- Vinculamos y Entrenamos a las familias de nuestros colaboradores para formar parte de los proveedores; Programa "familias productivas y emprendedoras"
- Entrenar a nuestros proveedores en buenas prácticas de Responsabilidad Social



Desde la Gerencia Administrativa también trabajamos con Responsabilidad Social a través del proceso de Compras así:

Grupo de Interés	Expectativas	Canal de diálogo
Proveedores	Proceso estricto de selección y evaluación. Alianzas estratégicas a largo plazo. Cumplimiento de políticas para el desarrollo sostenible.	Auditorías Reuniones de RSC Resultado de evaluación.

2.6.4 Ambiente Laboral: Colaboradores /Empleados

Objetivo

Producto/Servicio	Cantidad	Criticidad
Dotación	37	Alta
Equipos de Comunicación	19	Alta
Infraestructura y Mantenimiento	25	Alta
Tecnología	35	Alta
Insumos y suministros	15	Media
Otros	17	Media

Implementar estrategias que permitan la retención del capital humano dentro de la organización
Promover los 10 principios del Pacto Global para que se cumplan a todos los niveles de la organización.

¿Qué tenemos?

2.6.4.1 Programa de Bienestar

- **Celebración de Cumpleaños**
 1. Se efectuó la celebración de cumpleaños durante todos los meses del año 2012 al administrativo
 2. Se entregó la tarjeta de Cumpleaños a las personas Operativas durante el año 2012.

Eventos Especiales

Baby shower
Vigilante por un instante



- **Celebración Día del Niño**

En el mes de octubre se realizó la celebración del día de los niños en tres actividades:

- ✓ Para los niños menores de 7 años se realizó una fiesta de disfraces dentro de las instalaciones de Securitas, se escogió "El rey y la Reina Securitas"
- ✓ Con los niños de 7 a 12 años se realizó una caminata ecológica al Parque Nacional Chicaque con el fin de inculcar cuidado ambiental .
- ✓ A nivel nacional se celebro con una cinemateca y fiesta de disfraces
- ✓

-A los hijos de nuestros vigilantes se les hizo entrega de 2500 bolsas de regalo con juguetes y dulces.



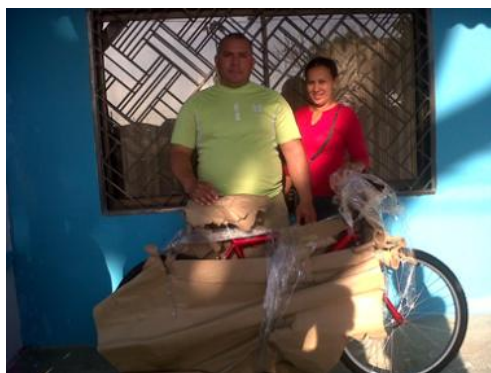
- **Cumpliendo EL SUEÑO DE MI**

HIJO

En el mes de Diciembre se recibieron 150 cartas de los hijos del personal operativo contándonos su sueño de navidad, el último día de la novena navideña se sorteó la carta ganadora la cual fue premiada por un valor de un millón de pesos, se cumplió el sueño de Robinson Junior Cardona Redondo de la ciudad de Barranquilla el cual pidió una organeta y ropa

- **Día Del Vigilante**

1. Se entregaron Tarjetas de Felicitación por el día del Vigilante.
- 2.
2. Se realizó rifa de 8 Bicicletas una por cada regional.



Celebración Fechas Especiales

Día de la Mujer: Se entregaron rosas

Día de la Madre: Envío de Felicitación

Día del Padre: Envío de Felicitación

Día del Amor y la Amistad: jugamos la amigo secreto y se realizó la entrega de regalos con una actividad de integración y recreación.



• Actividad Fin de Año 2012

- ✓ Se entregaron a la parte Operativa Regalos (camisetas): Uno: 421, Dos: 486, Tres: 619, Cuatro: 430, Blla: 277, Cali: 101 y Medellín: 60.
- ✓ Se entregaron a la parte Operativa las Cenas de el 24 y 31 de Diciembre(por día): Bogotá: 1148 , Blla: 90 , Cali:70 y Medellín: 38
- ✓ Se realizó actividad fiesta de Fin de año en el la finca Quintas de Chambú vía Chía Cajica. con un almuerzo campestre para todos los administrativos, donde se entregaron los premio más Securitas y se realizó una feria de pueblo, con orquesta y recreación.
- ✓ En la celebración de Fin de año de los administrativos se realizó la premiación a los más Securitas. El ganador del premio al más Securitas 2012 fue Reinaldo Ruiz
- ✓ En las ciudades de Barranquilla, Cali y Medellín se realizó una cena para celebrar fin de año con el personal administrativo





- **Nacimiento de Bebés**

Entrega de 92 Regalos para los hijos nacidos en el 2012 (Mamelucos con el logo de Securitas) a nivel nacional.



- **Premio "Manuel Agustín Carvajal"**



En el mes de Diciembre se realizó un Desayuno para todos los Supervisores.

Nominación al mejor Vigilante y Supervisor de Cada Regional

Ganador al Mejor Guarda y Supervisor de Cada Regional

Entrega de Menciones de Honor y medallas

Sorteo de Premiación Manuel Agustín Carvajal a los mejores: 5 Cheques por Valor de \$500.000 (premio otorgado por Familia Carvajal Villamizar)

- **Premiando Su estabilidad y Desempeño**

Se efectuaron entrega de Bonos económicos o de mercados por valor de \$50.000 a un ganador por regional por trimestre. Se premiaron a 15 personas durante el año

- **Premiando su Colaboración**

Con el fin de exaltar aquellos colaboradores que se destacan por ser modelo de vigilante de seguridad en Securitas, en cada regional (Sur, Norte, Oriente, Occidente, Calera y Barranquilla) mes a mes se entregaron dos mercados para un total de 132 mercados en el año y se realizó un desayuno conmemorativo con los beneficiarios para dar a conocer el valor que tienen para la empresa hombres y mujeres como ellos.



- **Mi obra de arte Securitas**

En el mes de diciembre se recibieron 50 dibujos de los hijos de nuestros vigilantes, se realizó una galería de arte en la sede principal de Securitas donde todo el personal podía votar por los mejores y elegir los tres primeros lugares, estos dibujos fueron publicados en las tarjetas de navidad y el calendario para el 2011



- **Campaña Responsabilidad Social "Valor Compartido"**

En el mes de octubre aprovechando la celebración del día de los niños se realizó una fiesta de disfraces para el personal operativo y se dio inicio a la campaña "Valor Compartido" de Responsabilidad Social



- **Buzón de Sugerencias**

Durante el 2012, se continuó con Buzón de Sugerencias para las personas que visitan la organización.

- **Asesoría Psicológica**

Durante el 2012, se efectuó consulta psicológica a 12 personas por presentar situación en crisis como fallecimiento de un familiar, estrés o problemas familiares (esposo(a) e hijos).

- **Feria Navideña**

Con el fin de llevar a cabo nuestro programa de **Familias Productivas y Emprendedoras** desde el área de Responsabilidad Social & Bienestar y el Fondo de empleados Fonsecuritas, se realizó la Feria Navideña, que tuvo como objetivo apoyar a las familias de nuestros empleados, quienes trajeron variedad de productos y demostraron que gracias a su trabajo independiente generan mas ingresos para sus hogares.

- **Visitas Laborales y Familiares**

A finales del mes de Noviembre del 2012 se dio inicio a la fase de seguimiento del programa con el fin de evaluar e identificar planes de mejora que permitan la sostenibilidad del programa y la efectividad del mismo, se visitó Gran estación, teleperformance, megabanco, plaza 39, Escuela de ingeniería.

En el mes de diciembre se realizó acompañamiento al personal de Milpa



- **Adquisición de Vivienda**

Por medio de Fonsecuritas se ayuda con el trámite de adquisición de vivienda, para los que sea aprobado el crédito de vivienda, el fondo les ayuda con el 50% de la separación de la vivienda. En el 2012 se ayudo a 9 personas

- **Gestión de Otros patrocinios**

- ✓ Tres Bicicletas entregadas a ganadores de Mi Obra de Arte Securitas
- ✓ 200 Juguetes de regalo para celebrar el día de los niños

- **Actividades Deportivas**

En Securitas Colombia patrocinamos a los colaboradores deportistas de alto rendimiento, personas con discapacidad física que practican balón cesto, rugby en silla de ruedas, atletismo, ya que el deporte permite mantener la salud y prevenir las enfermedades, pero tiene también otras ventajas que van desde el control de peso, hasta mejoras en la autoestima (para personas con discapacidad), rehabilitación e inclusión social, pasando por la flexibilidad, la fuerza y el descanso.

Media Maratón de Bogotá



Patrocinio equipo de Rugby Arcángeles



arcángeles
GRUPO SOCIAL EMPRESARIAL

- ✓ Media maratón de Bogotá
- ✓ Carrera 11k
- ✓ Campeonato de Paint Ball Ponal

2.6.4.2 Medición de Clima Organizacional

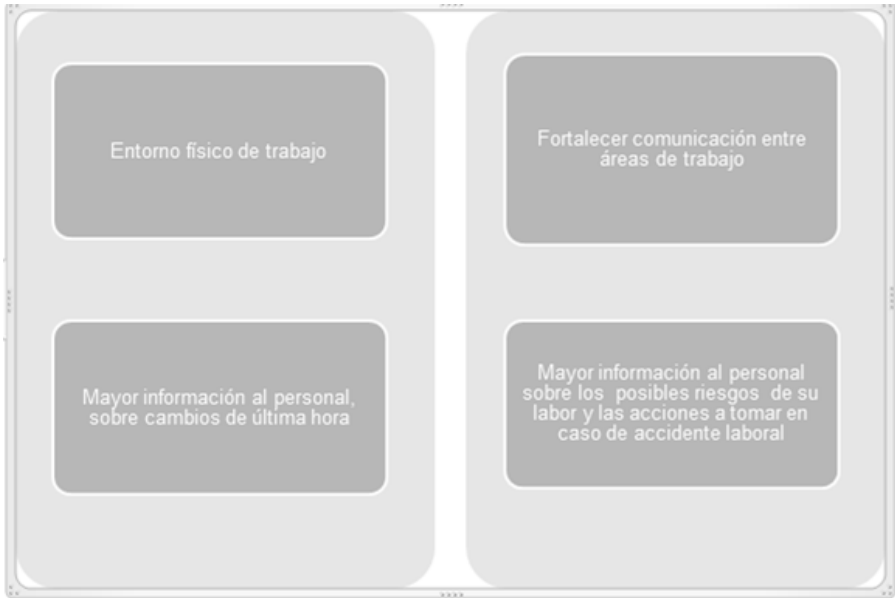
Medición de Clima Laboral

Informe de Evaluación Primer Trimestre, 98% de la población vinculada a Securitas Colombia

Aspectos positivos



Aspectos a mejorar



2.6.4.3. Plan de carrera y desarrollo de competencias

Este proceso permite el desarrollo y el crecimiento laboral del trabajador, identificando y desarrollando sus competencias, habilidades e intereses.

Permite identificar a empleados que son aptos para un puesto de mayor responsabilidad.

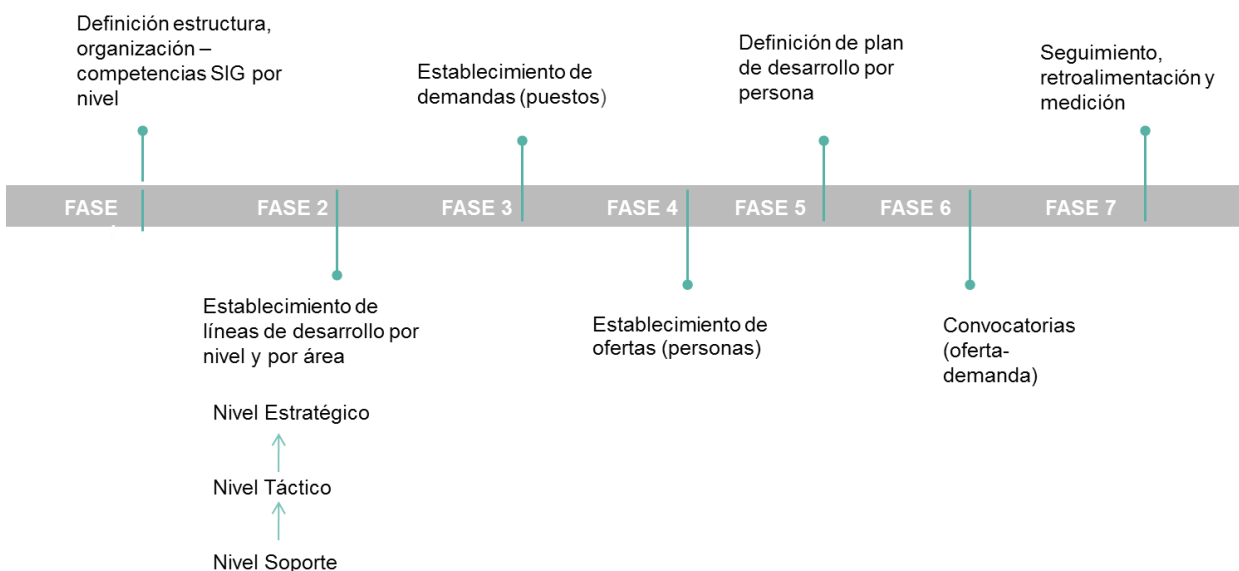
Objetivo:

Documentar el proceso de Plan de Carrera individual, desde la identificación de la vacante, potencial de cumplimiento del candidato, desarrollo de competencias y nombramiento en el nuevo cargo.

Propósito:

1. Favorecer la retención del talento humano
2. Posibilitar el desarrollo y la realización personal
3. Identificar a los empleados con altos potenciales
4. Permitir el diseño de planes de carrera individuales

Proceso Plan de Carrera



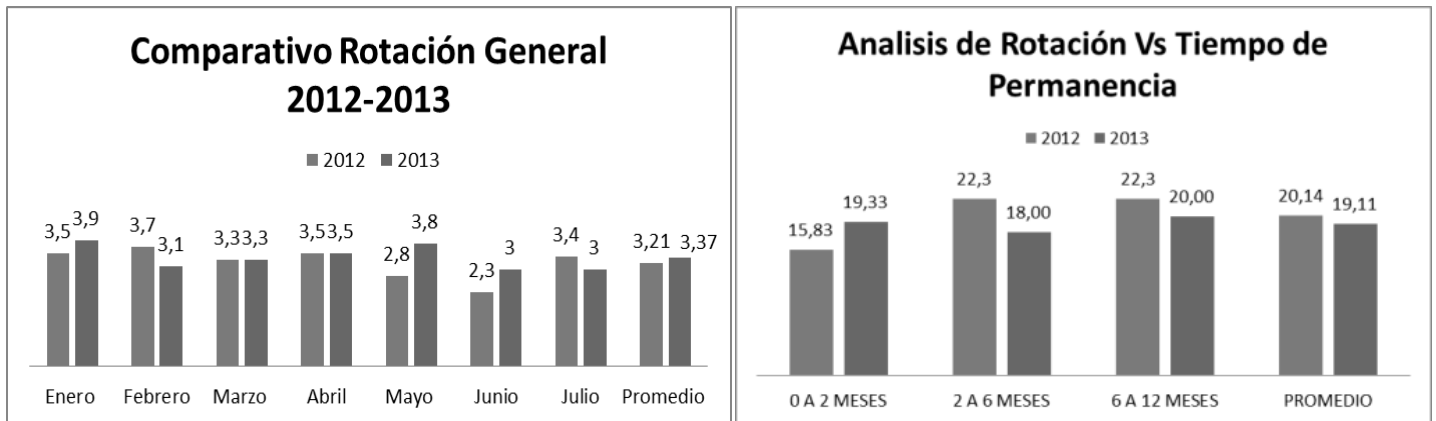
Pruebas específicas para cargos

1. Prueba Específica de Conocimiento
2. Prueba de Conocimientos Corporativos
3. Prueba de Idoneidad para Conducir
4. Pruebas Psicotécnicas
5. Assessment Center
6. Evaluación de Desempeño con actual Jefe Inmediato (a la fecha)
7. Entrevista con futuro Jefe Inmediato
8. Procedimientos Disciplinarios
9. Pruebas Médicas

2.6.4.4. Estrategias retención talento humano

Ingreso

Información analizada:



I Semestre 2012	I semestre 2013
Retiros En periodo de prueba: 15.83% Entre 2 y 6 meses: 22.3% Entre 6 y 12 meses: 22.3% Promedio: 20,14	Retiros En periodo de prueba: 19.33% Entre 2 y 6 meses: 18% Entre 6 y 12 meses: 20% Promedio: 19,11

Acciones 2012 - Metas 2013

2012	2013
<ul style="list-style-type: none"> Selección basada en matriz de competencias Profundización en entrevistas personalizadas Estrategia de reclutamiento: Cursos de fundamentación para personal que nunca ha trabajado en Seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> Análisis perfiles exitosos Curso de Fundamentación (personal sin experiencia en vigilancia)



Retención

2012	2013
<ul style="list-style-type: none"> • Ampliación del proceso de inducción, incluyendo creación usuario e-learning: Código de Ética y Módulo Yo Soy Securitas • Realización de curso Reentrenamiento Securitas al ingreso a la Compañía a partir de Septiembre de 2013 • En el curso convenio SENA-SECURITAS se incluyó un módulo de administración del Talento Humano que incluye el perfil del líder del equipo en la Retención de personal. 	<ul style="list-style-type: none"> • Diseño e implementación programa ANFITRIONES SECURITAS (líderes RSE). • Objetivo: Ser un canal de comunicación entre la empresa y los colaboradores.

Retiro

2012	2013
<ul style="list-style-type: none"> • Análisis entrevistas de retiro y buzón de sugerencias 	<ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación

2.6.4.5. Plan de Beneficios Securitas Colombia S.A.

Independientemente de los programas de beneficios que se plantean para nuestros colaboradores, todos los funcionarios estarán incluidos en siguiente PLAN DE BENEFICIOS que SECURITAS COLOMBIA S.A., tiene establecido para sus trabajadores a nivel nacional.

PLAN DE BENEFICIOS 2013-2014			
OBJETIVO	ACTIVIDAD	ALCANCE	PERIODICIDAD
Ofrecer a nuestros colaboradores beneficios extralegales con el fin de fidelizarlos con la organización	Póliza Exequial - (La empresa subsidia el 30% de la póliza exequial a cada trabajador y que también cubre a su familia)	Totalidad de colaboradores vinculados a Securitas Colombia	Cuando el trabajador quiera tomar el beneficio
	Apoyo Económico por Defunción de padres, conyugue o hijos		Cuando se presente la calamidad
	Bono Económico por Matrimonio		Cuando se presente la ocasión
	Kit Escolar para los hijos de los trabajadores con mas de 5 años de servicios a la empresa		Anual - Enero
	Prima de Antigüedad		Al cumplir 5, 10, 15, 20, 25, 30 y 35 años de vinculación por una sola vez
	Bono por Acciones meritorias (Reconocer al empleado que realice un acto que evite una condición de riesgo de seguridad)		Cuando se presente el positivo
	Bono al Pensionado (Cuando un empleado sale jubilado por cumplimiento de requisitos)		Por una sola vez al salir pensionado
	Permisos remunerados Especiales Adicionales a los que otorga la Ley en cada uno de los eventos		Por matrimonio, fallecimiento de padres, hijos o conyugue, nacimientos de hijos y cumplimiento de quinquenios

PAGOS REALIZADOS POR PRIMA DE ANTIGÜEDAD PACTO Y CONVENCIÓN COLECTIVA

Bogotá	\$11.117.760.00
Barranquilla	\$ 2.458.900.00
Cali	\$ 2.016.240.00
Medellín	\$ 2.219.940.00

PAGOS REALIZADOS POR PRIMA DE ANTIGÜEDAD

Bogotá	\$34.336.122.00
Barranquilla	\$ 9.753.875.00
Cali	\$ 8.118.584.00
Medellín	\$ 6.363.449.00

Pagos realizados por pacto colectivo 2012

Bogotá	\$ 3.334.700.00
Barranquilla	\$ 1.208.900.00
Cali	\$ 342.400.00
Medellín	\$ 456.500.00

- **Asesoría legal a los empleados**

Conscientes de la necesidad de aportar a los objetivos de responsabilidad social de Securitas, el departamento jurídico y de riesgos ofrece a los empleados de la compañía absolver y orientar en diferentes temas legales cuando estos así lo requieran dentro del programa denominado **"CONSULTA AMABLE"**. Esta idea nació como consecuencia del número actual de empleados de la compañía, en los cuales se encuentra una población necesitada a la cual la asesoría legal puede ofrecer grandes ventajas, sin tener que estar sujetos a altas tarifas de honorarios a las que muy difícilmente pueden acceder teniendo en cuenta las limitadas condiciones económicas.

Con este programa se brinda asesoría legal previa con instrucciones e indicaciones optimas de acuerdo a cada caso particular, encontrado los trabajadores una alternativa a situaciones de tipo legal que por falta de orientación pueden llegar a complicarse. Dentro del programa no se contempla la representación en procesos judiciales, sin embargo, se direcciona cuando esto se requiera con consultorios jurídicos de Universidades en el país.

En el último semestre se han atendido aproximadamente a 10 personas por diferentes consultas: asuntos civiles, penales, comerciales y laborales. En promedio cada consulta es de 30 minutos y puede ser resuelta la inquietud en la misma o con asesorías posteriores que por lo general son telefónicas de 15 a 20 minutos

- **La Asociación Sindical es Responsabilidad Social**

La promoción de este derecho fundamental establecido en la Constitución Política es uno de los grandes objetivos de Securitas, siendo el desarrollo de estas asociaciones una multiplicación de beneficios recíprocos, es por ello que desde el área jurídica se ofrece la asesoría necesaria con el fin de garantizar y velar por el cumplimiento de las normas especiales en materia de Derecho Laboral Colectivo.

2.6.4.6. Programa de Vigilancia inclusiva



Principios Orientadores

1. Respeto a los Derechos Humanos y la Dignidad de las personas
2. Formación del Capital Humano
3. Generación de empleo

Objetivo

Generar Oportunidades de formación, capacitación e Inclusión Laboral para personas con Discapacidad en el sector de la Seguridad y Vigilancia Privada aportando a la mejor calidad de vida de esta población y continuando con la misión de Securitas.

Comprometidos con la Responsabilidad Social Empresarial, el Centro Comercial Gran Estación, Fundación Arcángeles y Securitas Colombia, dimos continuidad y estructuramos en el año 2007 el programa de Vigilancia Inclusiva con 6 personas con discapacidad física, un ejercicio de inclusión laboral; Evolucionando exitosamente.

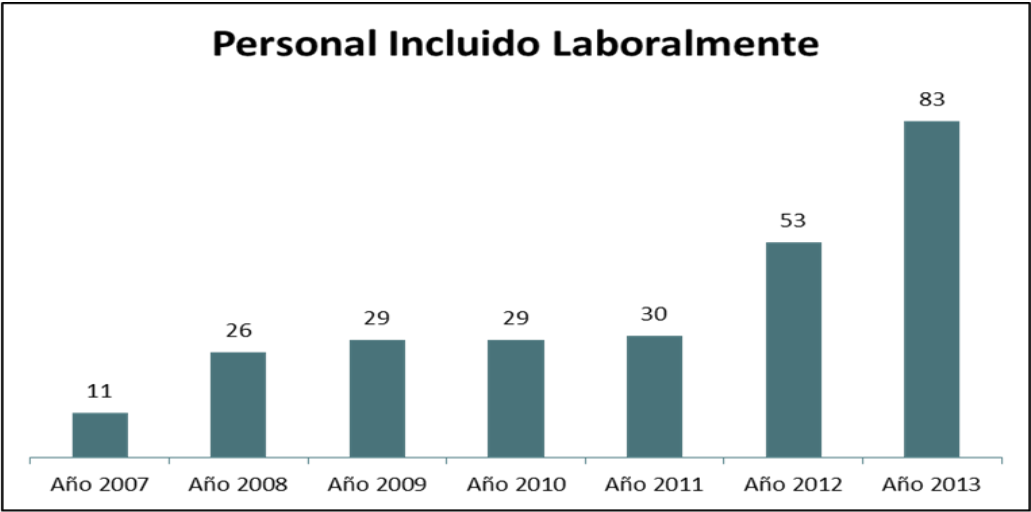
Contamos en la actualidad con un grupo de más de 120 personas discapacitadas que se desempeñan en el área de seguridad en Latinoamérica y en Colombia/Bogotá con 52 personas vinculadas directamente a junio de 2013, y cada día con más empresas interesadas en implementar el programa.



Creímos en el Programa de Vigilancia Inclusiva y por sus logros y resultados lo seguimos sosteniendo.

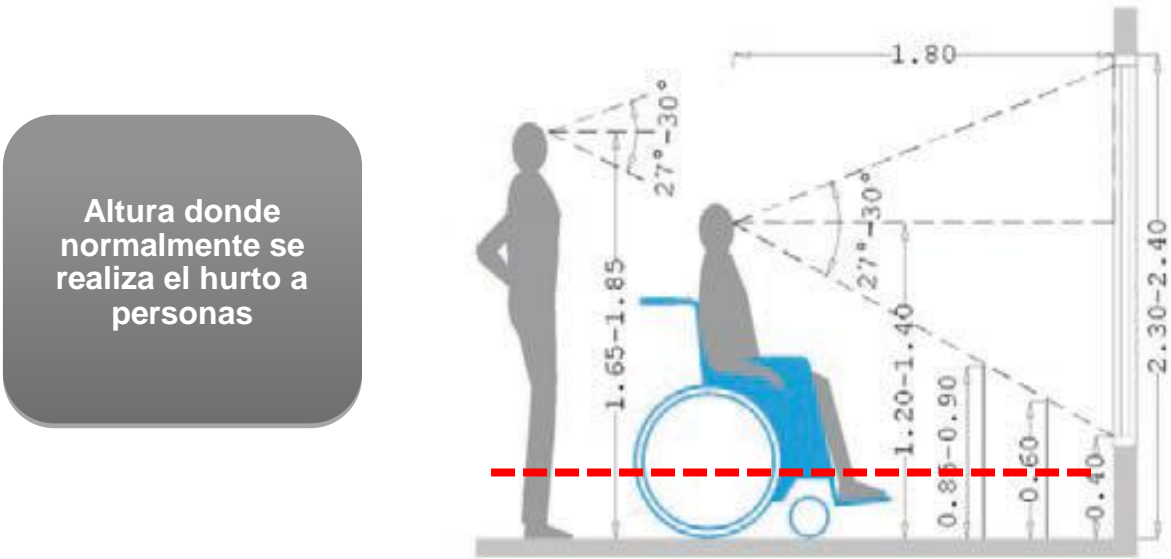


- Contamos con personal discapacitado especializado en vigilancia, que ha demostrado minimizar siniestros en nuestra operación, generando la confianza de nuestros clientes actuales y siendo atractivo para clientes futuros.
- Posicionamiento como empresa socialmente responsable, cuya ciudadanía corporativa refleja su compromiso con los derechos humanos y la igualdad de oportunidades en un marco de sociedad inclusiva.
- Mejoramiento de la imagen pública y la reputación de las empresas que apoyan el programa de Vigilancia inclusiva en sectores empresariales estratégicos. :

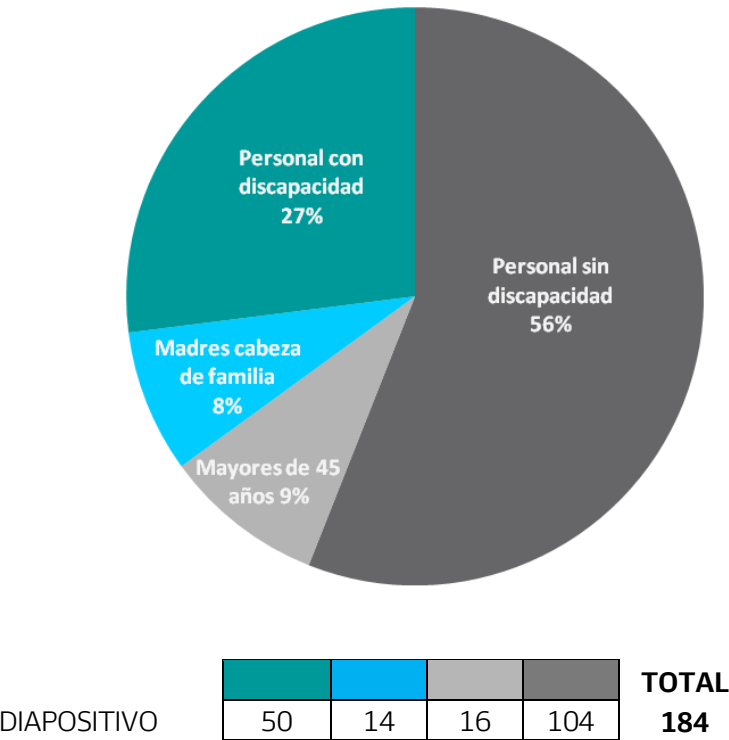


	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Securitas Colombia S.A.	11	26	29	29	30	53	83

Visibilidad como ventaja en la identificación de siniestros

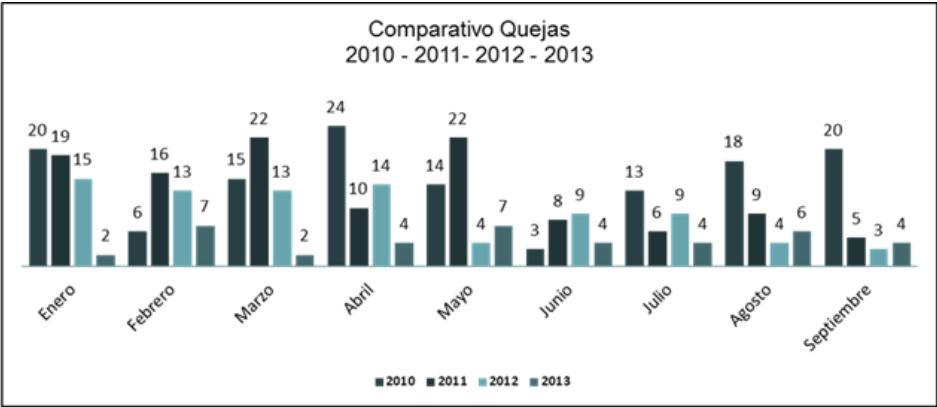


Los dispositivos de Seguridad deben ser mixtos, así logramos la mayor y optima productividad y eficacia.



Indicadores de Quejas y reclamos

Indicadores

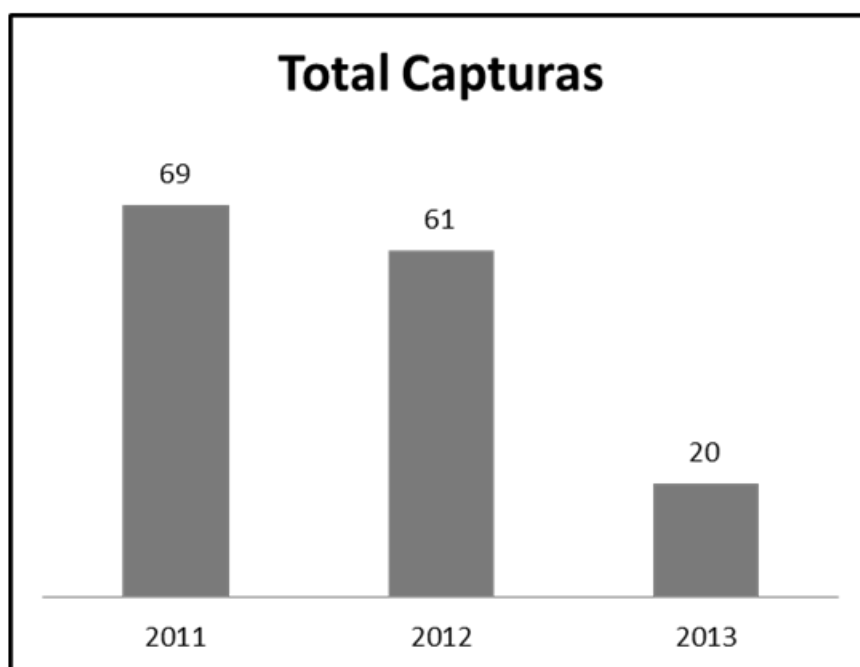
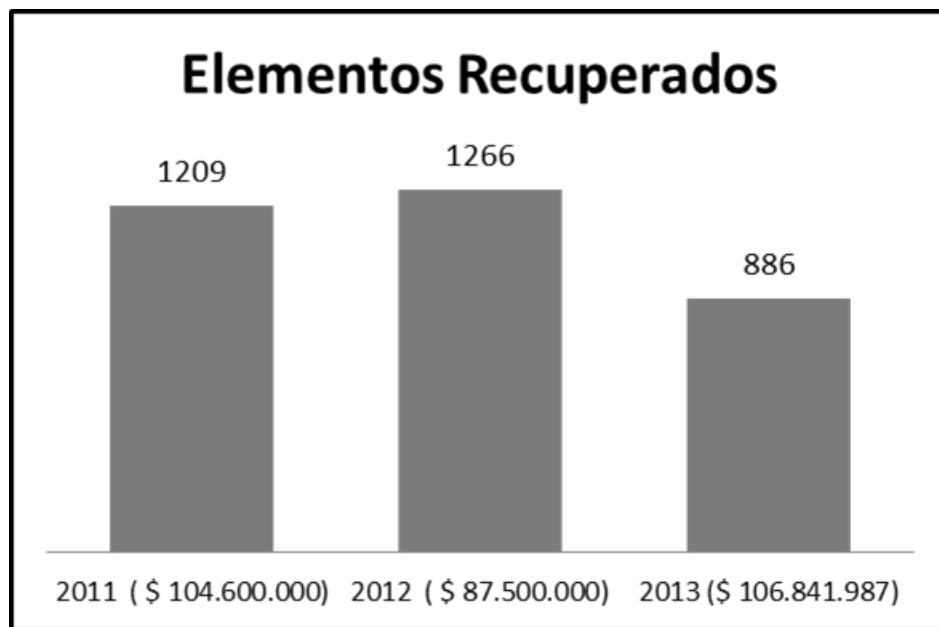


MES	AÑO			
	2010	2011	2012	2013
Enero	20	19	15	2
Febrero	6	16	13	7
Marzo	15	22	13	2
Abril	24	10	14	4
Mayo	14	22	4	7
Junio	3	8	9	4
Julio	13	6	9	4
Agosto	18	9	4	6
Septiembre	20	5	3	4
Octubre	16	19	0	
Noviembre	17	18	3	
Diciembre	41	27	4	
TOTAL	207	181	91	40

2010	2011	2011	2012	2012	2013
265	181	181	91	91	40
Variacion		Variacion		Variacion	
Absoluta	Porcentual	Absoluta	Porcentual	Absoluta	Porcentual
-84	-31,70%	-90	-49,72%	-51	-56,04%

Prestamos un servicio de vigilancia privada con personas discapacitadas por que:

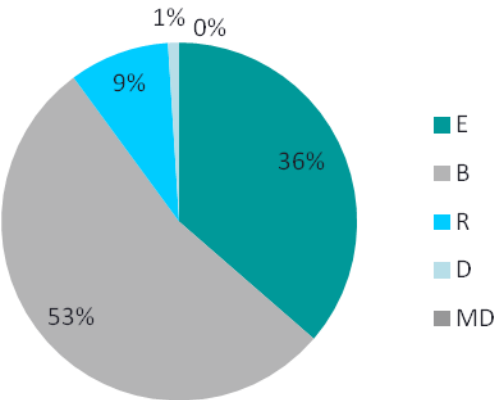
- Agilidad en los desplazamientos
- Mayor fuerza en los brazos
- Los delincuentes desconocen sus capacidades
- Compromiso
- responsabilidad
- Aprovechamiento de sus cualidades y habilidades
- Visibilidad



Encuesta Servicio de Seguridad

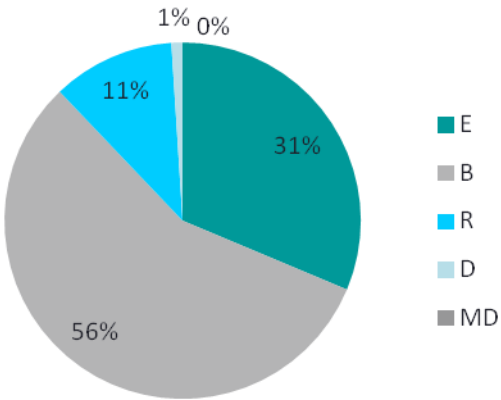
Califique la seguridad que le brinda G:E:C:C en sus visitas

E	B	R	D	MD	TOTAL
177	257	46	3	2	485
36%	53%	9%	1%	0%	



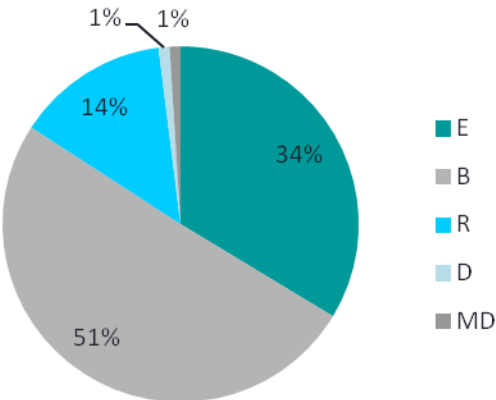
El servicio que prestan los guardas cuando ingresa al centro comercial

E	B	R	D	MD	TOTAL
152	271	55	5	2	485
31%	56%	11%	1%	0%	



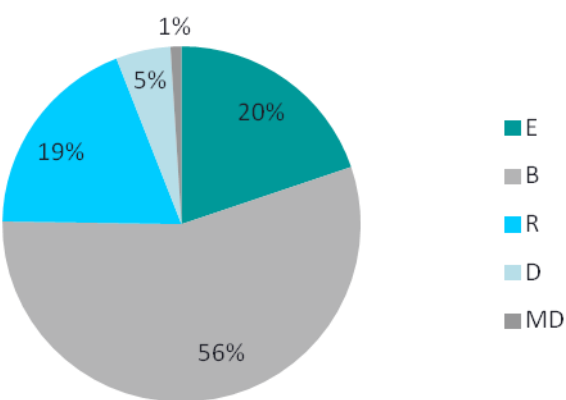
La revision realizada por parte de la seguridad canina al ingreso vehicular es

E	B	R	D	MD	TOTAL
165	245	67	4	4	485
34%	51%	14%	1%	1%	

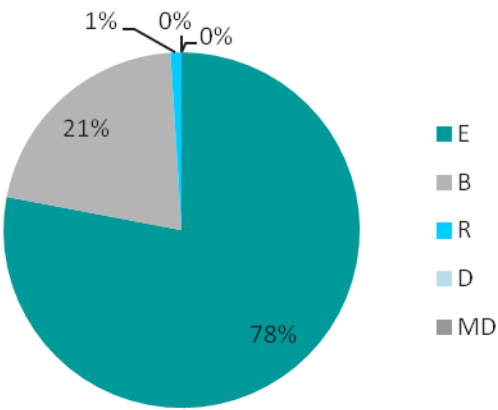


Califique la seguridad del area perimetral antes del ingreso al C.C.

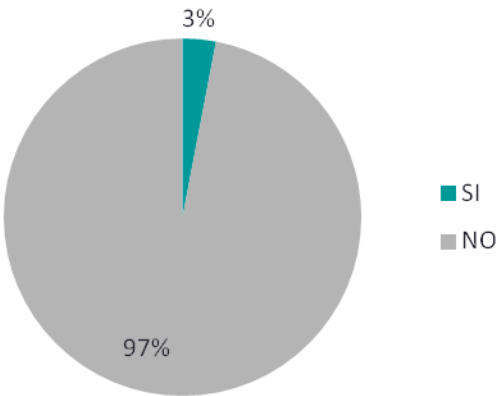
E	B	R	D	MD	TOTAL
96	271	91	22	5	485
20%	56%	19%	5%	1%	



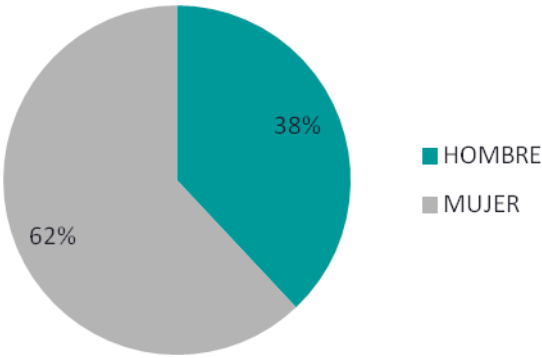
Como considera la labor que realiza el personal de seguridad en condicion de discapacidad					
E	B	R	D	MD	TOTAL
376	101	6	2	0	485
78%	21%	1%	0%	0%	



Alguna vez le han hurtado dentro del centro comercial		
SI	NO	TOTAL
15	470	485
3%	97%	



HOMBRE	MUJER	TOTAL
185	300	485
38%	62%	



Vigilancia Inclusiva Como Estrategia de Negocio y Desarrollo Social.

Nuestro Reto:

- ✓ Vincular a todos nuestros clientes como aliados estratégicos del Programa de Vigilancia Inclusiva y a trabajar como empresas socialmente responsables
- ✓ Mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad
- ✓ Ejercicios sostenibles, de cambio de mentalidad y de generación de oportunidades que les permiten incluirse en el sistema



Nuestros Clientes



Hoy en Latinoamerica - Mañana en todo el mundo - Vigilancia Inclusiva como Innovación.



- Programas complementarios de salud (optometría, medicina general, atención de emergencias)

¿Qué trabajamos en este periodo?

- ✓ Posicionamos el programa de vigilancia inclusiva realizando seguimiento a los clientes y evaluando la sostenibilidad del programa periódicamente
- ✓ Fortalecer el programa de familias productivas y emprendedoras (entrenamientos prácticos)
- ✓ Se Generaron alianzas con entidades educativas para becar a los hijos de los trabajadores,
- ✓ implementar acciones para mantener un buen ambiente laboral
- ✓ Se reevaluó la efectividad del programa de bienestar
- ✓ Trabajar en equipo con el área de comunicación y marketing para divulgar y desarrollar el programa de bienestar y Responsabilidad social

Beneficios del programa de Vigilancia Inclusiva

Cliente

- ✓ Free Press.
- ✓ Posicionamiento de Marca
- ✓ Personal comprometido
- ✓ Productividad para la empresa y sus familias
- ✓ Mejoramiento Clima Laboral
- ✓ Concentración
- ✓ Compromiso - Lealtad
- ✓ Subestimado

Trabajador

- ✓ Reconocimiento
- ✓ Autoestima
- ✓ Generación de Ingresos
- ✓ Productividad
- ✓ Mejor Calidad de Vida

Securitas

- ✓ Posicionamiento
- ✓ Reconocimiento de Securitas
- ✓ Agrega valor a la marca Securitas.
- ✓ Desarrollo de ventajas competitivas
- ✓ Ventajas comparativas dentro del Mercado.
- ✓ Beneficios Legales (País)

2.6.5. Clientes

Objetivo

Vincular a todos nuestros clientes como aliados estratégicos del Programa de Vigilancia Inclusiva y a trabajar como empresas socialmente responsables

Posicionamiento de Nuestros Clientes como empresas socialmente responsables, cuya cultura corporativa refleja su **compromiso con los derechos humanos y la igualdad de oportunidades** en un marco de sociedad inclusiva.

¿Qué tenemos?

Clientes vinculados con el programa de vigilancia inclusiva, vinculando en su empresa personal de vigilancia privada con discapacidad física

¿Qué trabajamos en este periodo?

Visitas a nuevos clientes para incorporar en la operación personal de vigilancia privada con discapacidad física

- **Informe de Encuesta de Satisfacción de cliente**

Introducción:

El presente informe es un consolidado de la gestión adelantada por Securitas Colombia para conocer la percepción y grado de Satisfacción que tienen sus clientes con relación al servicio ofertado. La organización definió la aplicación de una Encuesta de Validación y Satisfacción de la prestación del servicio, dividida en dos aspectos que corresponden a la Validación del servicio (cumplimiento de requisitos pactados) y Satisfacción.

Objetivo general:

Establecer el grado de satisfacción de los clientes de Securitas Colombia S.A. y obtener aspectos a mejorar del servicio, a través de la aplicación de una encuesta que evalúa aspectos representativos de los servicios de Seguridad Electrónica y Seguridad Física.

Metodología utilizada

Seguridad Física: La aplicación de las encuestas de los servicios de Seguridad Física se realizó de dos formas:

1. Mediante correo electrónico dirigido a los clientes desde el proceso de Marketing y Comunicaciones de la Organización, en el cual se adjuntaba la encuesta y se solicitaba su respuesta y devolución

- De forma personalizada por parte del personal del proceso de Sistemas Integrados de Gestión, quienes de manera imparcial a la prestación del servicio, validaron con los clientes la calidad y capacidad de la organización para cumplir con los requisitos pactados y superar las expectativas del mismo.

Innovación y Tecnología: La aplicación de encuestas para el servicio de seguridad electrónica fue realizada por el personal de supervisión y asistente del proceso.

Muestra

El universo de los encuestados para validación y satisfacción del servicio estuvo constituido por clientes de los procesos de Seguridad física en todas sus regionales a nivel nacional y Seguridad Electrónica en Bogotá.

Se definió aplicar la encuesta a mínimo el 30% del portafolio de clientes objetivo en la Organización, debido al costo que representa la aplicación del instrumento de forma personalizada y considerando que la respuesta de forma virtual no logró el nivel esperado.

Instrumento

En el 2012 se aplicó siguiente escala de calificación:

Escala de Evaluación
1 Pésimo
2 Malo
3 Regular
4 Bueno
5 Excelente

La meta de la organización es alcanzar un grado de satisfacción de **4.0** puntos, es decir el 80% de satisfacción del servicio, sin embargo la Operación deberá trabajar aquellos ítems cuya puntuación quede inferior a la calificación mínima esperada.

Resultados

Resultados Seguridad Física:

Se determinó una población objetivo de 194 clientes para ser encuestados a nivel nacional, siendo efectiva la aplicación del instrumento a 82 de estos alcanzando una cobertura del 41%. En la tabla No.1 se refiere el porcentaje de encuestados por regional, siendo la Regional 1 en la que menos clientes se logró respuesta y la regional Cali la de mayor participación.

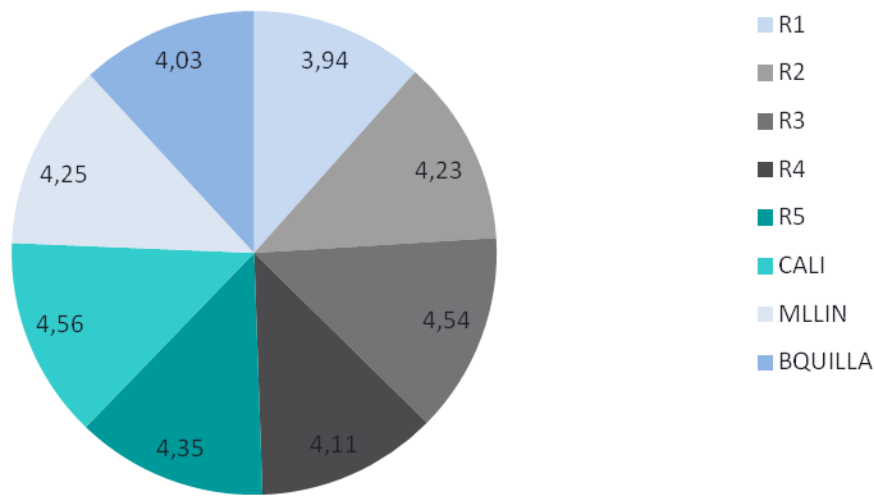
REGIONAL	R1	R2	R3	R4	R5	CALI	MLLIN	BQUILLA	TOTAL
TOTAL CLIENTES:	38	40	27	29	10	10	10	30	194
ENCUESTAS APLICADAS	10	15	9	11	5	10	7	15	82
% EVALUADO	26%	38%	33%	38%	50%	100%	70%	50%	42%

Tabla No.1.

Los resultados de la encuesta fueron satisfactorios pues se superó la meta esperada de **4.0**, al obtener un resultado promedio general de evaluación de **4.3**, es decir un 86% de satisfacción de los clientes. Adicional frente a los resultados del año anterior, se logró incrementar dicha satisfacción.

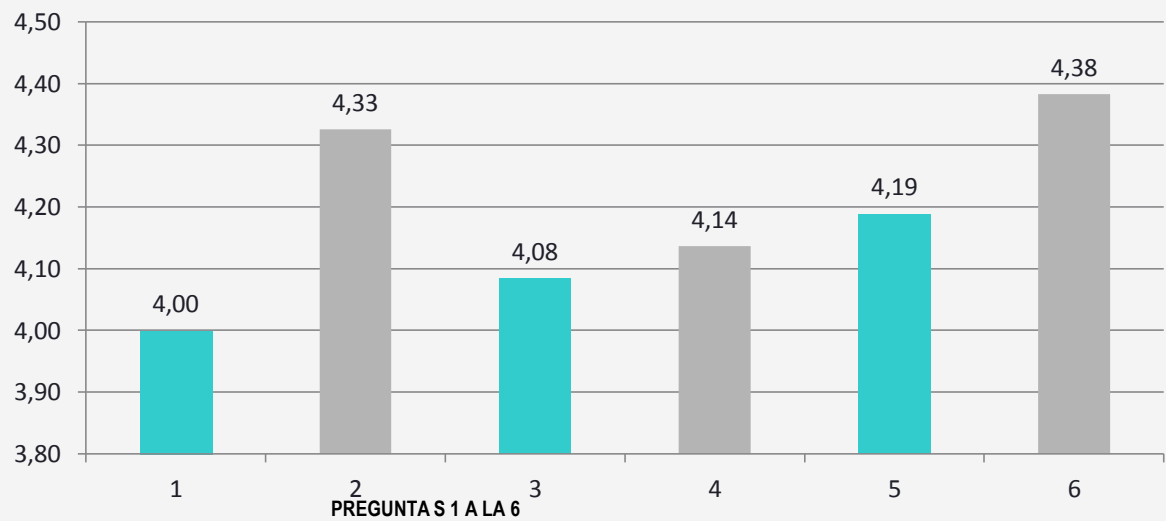
Con relación al desempeño por regional, en la siguiente gráfica se presenta los resultados promedio obtenidos por cada una. Como se aprecia la **regional 1**, seguida de la regional **Barranquilla**, fueron las que obtuvieron el menor promedio de calificación con **3.9** y **4.0** respectivamente.

RESULTADO PROMEDIO CALIFICACIÓN POR REGIONAL

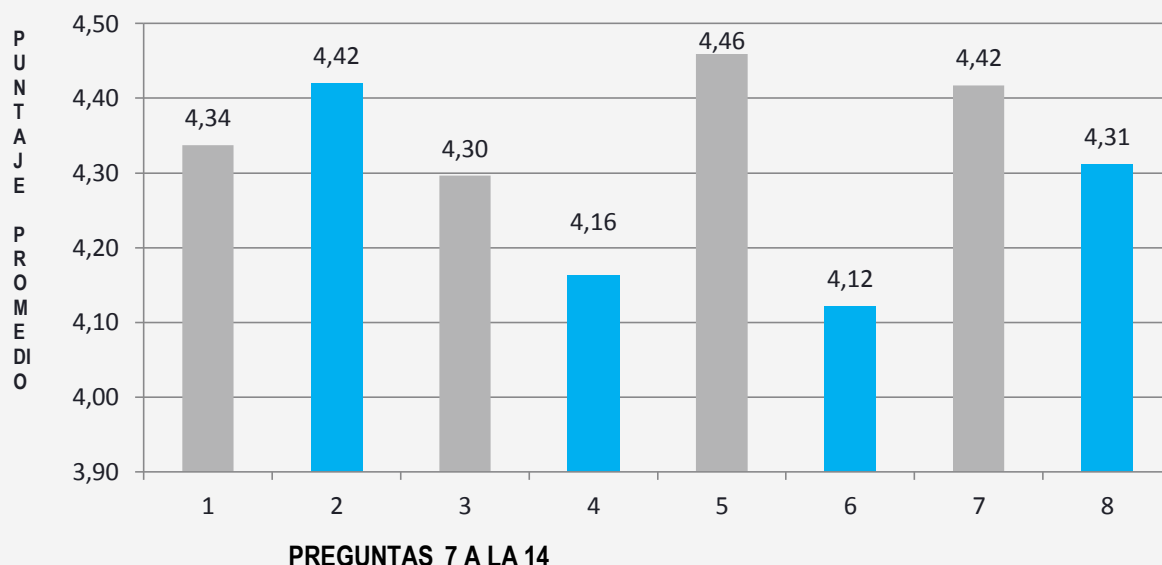


A continuación se relaciona el resultado promedio por ítem evaluado.

RESULTADO PROMEDIO POR PREGUNTA
VALIDACIÓN PRESTACIÓN DEL SERVICIO



RESULTADO PROMEDIO POR PREGUNTA ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN



Según el hallazgo, en la primera parte del formulario **"Validación de la prestación del servicio"** (preguntas 1 a 6) el requisito que percibe el cliente con **menor** cumplimiento es la pregunta No.1 **"Oportunidad en la atención, solución y respuesta de Solicitudes, Siniestros, Quejas y/o Reclamos"** con un promedio de **4.0**, seguido de la pregunta No.3 **"Actualización y difusión de la Inspección de Seguridad y sus recomendaciones."** con **4.08**.

Con relación al segundo aspecto cuantificable del formulario **"Encuesta de satisfacción"** la pregunta 12 "Asesorías en seguridad impartidas por la empresa que contribuyan a mejorar el servicio" fue la que obtuvo el resultado promedio más bajo con un **4.12**

Tabla No.2

Resultados innovación y Tecnología:

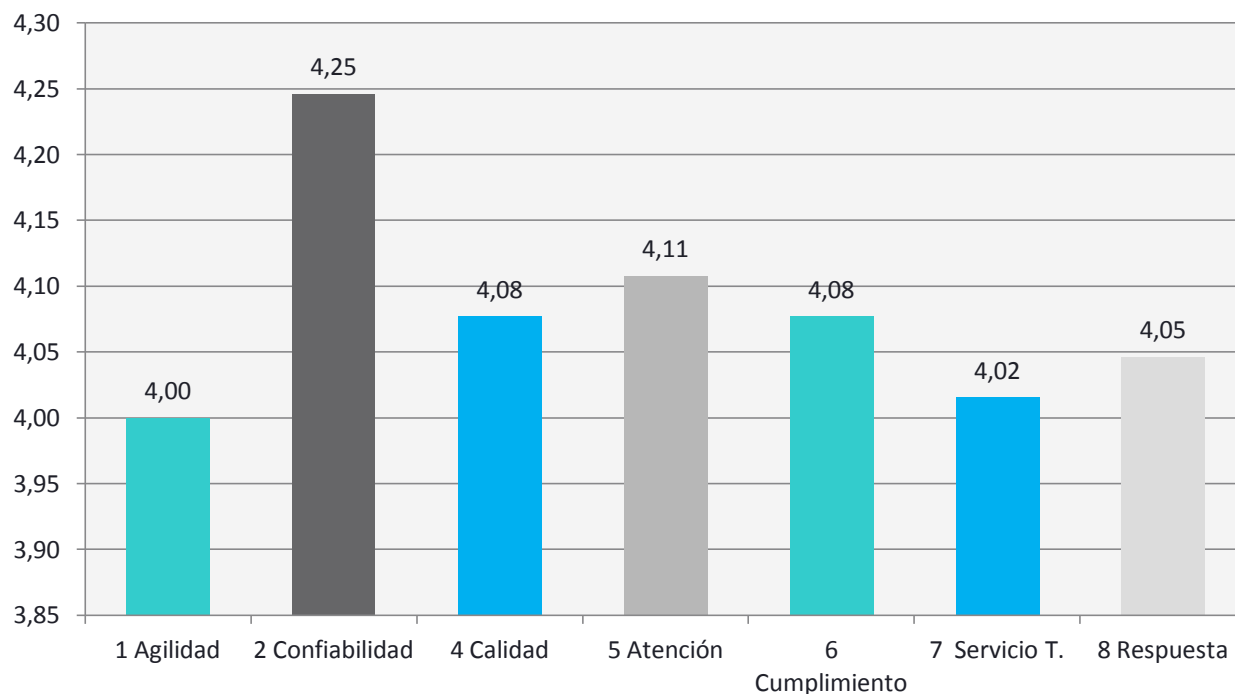
En la **tabla No.2** se relaciona la cantidad de clientes objeto de indagación y la sumatoria de encuestas aplicadas para conocer el grado de satisfacción. El promedio de encuestados corresponde al 46% de los clientes.

TOTAL CLIENTES	135
ENCUESTAS APLICADAS	65
PROMEDIO:	48%

Tabla No.2

La encuesta de satisfacción aplicada a los clientes del proceso de Innovación y Tecnología arrojó un promedio general de **4.09**, alcanzando la meta propuesta de **4.0**. La gráfica refleja que la pregunta 1 **"Agilidad en la atención y solicitud de solicitudes, rapidez/reacción en atención de alarmas/eventos, quejas y reclamos"**, es la que **menor** calificación obtuvo; siendo este aspecto consecuente con los aspectos evaluados en Seguridad Física.

PROMEDIO DE CALIFICACIÓN POR ÍTEM EVALUADO



Conclusiones y recomendaciones:

Seguridad Física

Como se aprecia la Satisfacción de los clientes del proceso de Seguridad física a superado la meta establecida de 4.0 al alcanzar en promedio un resultado de 4.3, sin embargo existen algunos aspectos sobre los cuales debe trabajar para mejorar la percepción de los clientes.

Al particular se hacen las siguientes recomendaciones:

- Revisar al interior del proceso cuales son los compromisos que puede adquirir de forma inmediata con los clientes y cuales debe informársele tiempos estimados de respuesta, a fin de no crear falsas expectativas que conlleven a calificar como regular la agilidad y respuesta a la atención de solicitudes.
- Conocer y socializar a los clientes las normas establecidas por la empresa en materia de servicio al cliente (tiempos de respuesta, mecanismos, cargos del personal responsable de la atención, etc.)
- Inventariar los puestos y sus respectivas fechas de inspección de seguridad para prever actualización y difusión de la misma.
- Informar por escrito al cliente las recomendaciones derivadas de su gestión de riesgo.

Innovación y Tecnología

Aunque el promedio de las encuestas aplicadas a los clientes de seguridad electrónica alcanzó la meta propuesta, se sugiere evaluar la posibilidad de establecer tiempos de respuesta conforme al tipo de solicitud.

2.6.6 Industria: Gobierno, Superintendencia, Comunidad interesada en la seguridad

Objetivo

Unir fuerzas con el estado para el mejoramiento de la calidad de vida y el bienestar común de la sociedad

¿Qué tenemos?

- Se generaron alianzas con, la corporación Fenalco solidario y el Pacto Global de las naciones Unidas para trabajar en el desarrollo sostenible del país basados en el cumplimiento de los derechos humanos, Reconociendonos como empresa Socialmente Responsable y adhesión al Pacto Global

¿Qué trabajamos en este periodo?

- ✓ Convenio con entidades públicas y privadas para el desarrollo de la estrategia de Responsabilidad Social.



2.6. Programa de Derechos Humanos

La responsabilidad de respetar los derechos humanos no le corresponde sólo a los gobiernos o a los estados soberanos. Los derechos humanos son importantes tanto para los individuos como para las organizaciones que los individuos crean.

Parte del compromiso asumido por Securitas Colombia hacia el **Pacto Mundial** es que la empresa asuma la responsabilidad de hacer que se respeten los derechos humanos tanto en los lugares de trabajo como en su esfera de influencia más amplia.

Securitas Colombia como empresa del sector de vigilancia privada debe mantener un comportamiento ético; además reconocemos que el respeto a los derechos humanos contribuye a mejorar la producción de las empresas.

Entre las razones por las cuales nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas se encuentran:

- Cumplimiento del derecho nacional e internacional (Cumplimiento de la **legalidad vigente**)
- Acercamiento a las preocupaciones de nuestros clientes
- Desarrollo de la cadena de valor (trabajo con proveedores, clientes)
- Trabajadores tratados con dignidad y que son retribuidos de manera justa y equitativa son más productivos y están más inclinados a guardar fidelidad a la empresa.

Es por esto que en el año 2012 apoyamos y participamos en el Pacto Global de las Naciones Unidas, ya que nuestro compromiso es lograr que se cumplan los propósitos de armonizar las políticas de la organización con el respeto a los Derechos Humanos y los principios de la Responsabilidad Social Corporativa establecidos por la organización.



Trabajamos alineados bajo los 10 principios del Pacto Mundial que están basados en declaraciones y convenciones universales aplicadas en cuatro áreas:

- Derechos Humanos.
- Medio Ambiente.
- Estándares Laborales
- Anticorrupción

Con fundamento en lo expuesto con anterioridad, la compañía se encuentra realizando una serie de actividades respecto de cada área con el fin de gestionar, promover y aplicar los derechos humanos los cuales se vienen manejando de la siguiente forma:

2.6.1. Formación en Derechos Humanos: estrategia fundamental para su divulgación y cumplimiento

Nuestro Centro de Formación ha diseñado e implementado un Módulo en nuestra Plataforma E-learning específicamente del Código de Ética y Valores de Securitas con énfasis en el respeto a los Derechos Humanos, el cual es realizado por todos los colaboradores de la organización. Validamos el entendimiento del mismo a través de una evaluación final. Adicionalmente, en convenio con Fundación Arcángeles, se realiza el Curso presencial de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario con duración de 16 horas certificadas.

El impacto de estas actividades, se verifica en la aplicabilidad de los conceptos aprendidos a través de la cotidianidad laboral; con el apoyo de diferentes mecánicas de reporte presentados posteriormente.

2.6.2. Mecanismos de Reporte de Violación a Derechos Humanos

Línea Integrity Line

Securitas AB, ha establecido en este periodo a través de página Web, una Línea de Reporte de violación al Código de Ética y Derechos Humanos, administrada desde la casa matriz en Suecia; mediante la cual los funcionarios, competencia, clientes, proveedores, autoridades y comunidad de impacto, pueden reportar los casos de violación a dichos principios, cuando la empresa o cualquiera de los funcionarios se vea involucrado en ello.

Será responsabilidad de la Gerencia General, Director Jurídico y Gerencia de Recursos Humanos, la investigación de los casos reportados, según sea su impacto.

La website de [Securitas Integrity Line](#) está disponible 24 horas al día, siete días a la semana y su función no es reemplazar la responsabilidad de la gerencia, es un complemento

Reporte a través de correo electrónico

Securitas Colombia, ha implementado del Sistema de Reclamos y Denuncias por medio del correo electrónico para nuestros clientes, empleados, proveedores, competencia, comunidades entre otros grupo de interés que consideren

que se ha presentado alguna violación a los Derechos Humanos por parte de Securitas o alguno de sus funcionarios; este mecanismo permite que nuestros grupos de interés ayuden a proteger nuestros valores fundamentales y, con ello, la marca Securitas y a todas las partes interesadas: empleados, accionistas y clientes.

Los correos para realizar los reportes son:
Gerencia General: scarvajal@securitas.com.co
Gerencia de Recursos Humanos: josorio@securitas.com.co
Dirección Área Jurídica: pavila@securitas.com.co

Comité de Ética y Convivencia

Securitas Colombia, ha establecido un mecanismo interno de reporte y conciliación, que define las relaciones entre colaboradores internos y la empresa y que ayuden a garantizar la transparencia e integridad de la Organización en temas de Derechos Humanos, Código de Etica y cumplimiento de las normas laborales.

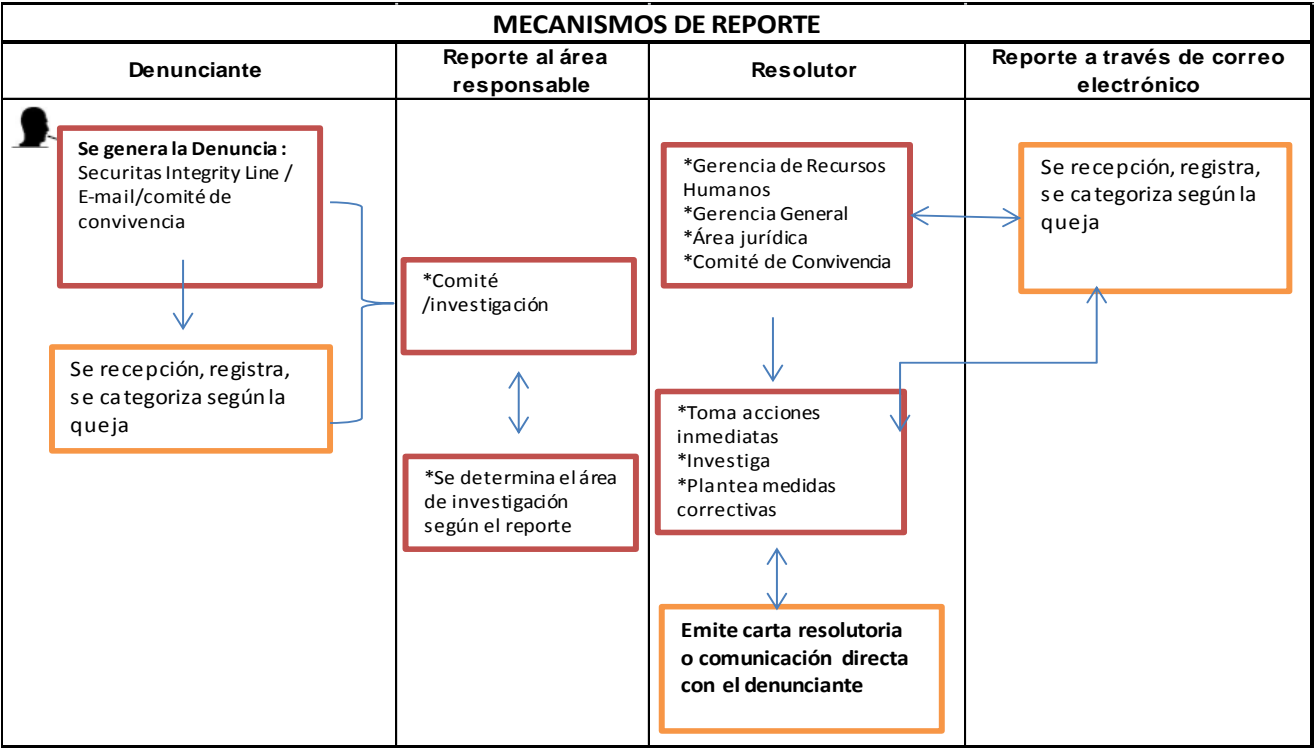
Este comité está integrado por funcionarios de la Alta Gerencia, área administrativa y operativa; con el fin de dar transparencia en el tratamiento de los reportes recibidos.

Será este comité el encargado de realizar las investigaciones, generar acciones respectivas en cada caso.

Indicador de cumplimiento: Numero De Casos Investigados En El Mes (N) X 100 Numero De Casos Recepcionados En El Mes

Durante el año 2012, se efectuaron 12 atenciones a quejas y reclamos por presentarse situación de pago de horas extras, licencias por fallecimiento y nacimientos.

Proceso de recepción de quejas



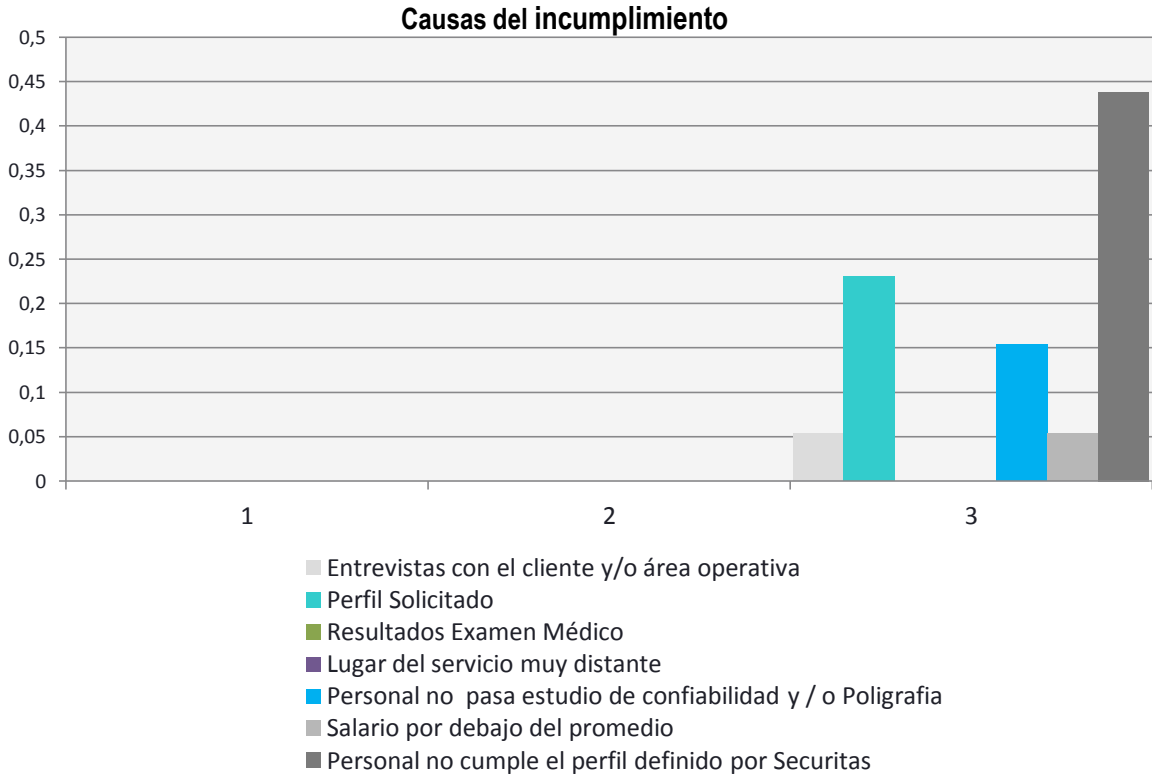
2.6.2. Trabajamos por el cumplimiento a los Derechos Humanos desde el inicio de la relación laboral

En Securitas Colombia es requisito fundamental verificar el historial en Derechos Humanos al inicio de la relación laboral, con el fin de confirmar que los trabajadores que van a proteger las instalaciones de nuestros clientes no tengan implicaciones legales en abusos de Derechos Humanos.

Algunos mecanismos que utilizamos son:

Pruebas de polígrafo, estudios de confiabilidad a la información suministrada por el candidato en la hoja de vida, estos documentos de verificación reposan en el 100% de las hojas de vida del personal contratado.

Indicador De Cumplimiento: Numero De Estudios De Confiabilidad Realizados En El Mes (N) X 100 Numero De Personas Contratadas En El Mes (N)



De igual manera somos incluyentes en los procesos de selección ya que dentro de nuestras políticas contratamos a hombres o mujeres, sin importar su edad, raza o color de piel, extracción nacional u origen social, religión.

Indicador de Cumplimiento: Distribución Geográfica

Tiempo de vinculación en la empresa:				
Rangos	0 -5 años	6-10 años	11-20 años	20 años en adelante
Número de personas	2353	238	144	154

Generación de Empleo digno	Número de personas empleadas
Año 2012	1385

Indicador de Cumplimiento: N° De Mujeres Contratadas En El Área Administrativa Por Año N° De Mujeres Contratadas En Area Operativa Por Año

Igualdad de género	Porcentaje de Cargos operativos ocupados por mujeres	Porcentaje de Cargos administrativos ocupados por mujeres
Año 2012	324	46

Indicador De Cumplimiento: N° De Madres Cabeza De Familia Contratadas Por Año

80 Madres cabeza de familia contratadas en el 2012

Indicador de Cumplimiento: N° De Personas Contratadas Por Primera Vinculación Laboral Formal Por Año

35 personas sin experiencia en vigilancia privada contratadas en el 2012

Otros

En el momento que Securitas Colombia realiza licitaciones o evalúa contratos con empresas que estén implicadas con la operación del negocio (proveedores, contratistas etc), desde el área de jurídica se efectúa la verificación de transparencia de las mismas realizando la consulta por la Procuraduría, la Fiscalía, la Lista Clinton y la contraloría.

2.7 Centro de Formación y Capacitación



En Securitas Colombia S.A. los procesos de formación y capacitación son un pilar fundamental en el desarrollo y crecimiento de la organización, somos **líderes en conocimiento de seguridad**. Nuestra filosofía de Responsabilidad Social Empresarial hace que creamos con certeza en el desarrollo de las personas, quienes son los que dan vida a nuestra organización; más aún por la naturaleza de prestación de servicios con excelencia que nos caracteriza. **Son las personas quienes hacen la diferencia** y de allí nuestra gestión del aprendizaje integral de forma permanente. Para este efecto, nació el Centro de Formación y Capacitación de Securitas Colombia S.A., aprobado por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada con Resolución No. 3365 del 26 de mayo/10. Disponemos de una sede cuyas instalaciones, aulas, equipos y espacios facilitan los procesos de capacitación. Nuestro equipo humano de entrenamiento, es seleccionado y desarrollado con los más altos estándares en cuanto a su idoneidad, experiencia, conocimiento y cualidades tanto personales como profesionales.

Nos enfocamos en el modelo enseñanza-aprendizaje, por medio del cual brindamos a nuestro personal las mejores herramientas para enfrentar un mundo moderno y cambiante en materia de seguridad.

2.6.1. Misión

El Centro de Formación y Capacitación Securitas Colombia S.A, mediante el proceso de gestión del aprendizaje desarrolla de manera integral, actualizada e innovadora las competencias del personal.

Basados en la excelencia académica, el alto rendimiento operativo y el permanente fortalecimiento de los valores humanos fundamentales, desarrollamos a nuestro personal para el más ético desempeño en la prestación del servicio.

2.6.3. Visión

El Centro de Formación y Capacitación Securitas Colombia S.A. se consolidará como un área estratégica para la organización, que le permitirá posicionarse en el mercado nacional con un sello propio en la prestación del servicio a partir de la formación integral y la actualización permanente de su personal en soluciones de seguridad.

2.6.4. Nuestros Retos



Nos hemos impuesto el reto de hacer que nuestros colaboradores accedan a actividades de aprendizaje del más alto nivel, buscando que nuestros diferentes campos de acción generen motivación hacia el aprendizaje y que permitan medir claramente el impacto de las estrategias desarrolladas a nivel personal, profesional y de cumplimiento con los objetivos estratégicos de la organización.

Nuestras metodologías de enseñanza son diversas y muy prácticas: realizando desde actividades de aula, prácticas de campo y utilización de simuladores, hasta la realización de módulos virtuales a través de **Securitas Online Academy** (plataforma virtual propia) que nos ha permitido romper las barreras geográficas y de tiempo, llegando con nuestra

formación hasta los lugares más lejanos, durante las 24 horas del día. Actualmente contamos con más de 2000 usuarios.

2.6.5. Programas de Formación y Capacitación

- **Cursos de Fundamentación: oportunidad laboral para personas sin experiencia**

Es interés primordial de Securitas Colombia S.A. marcar la diferencia en materia de capacitación para ofrecer a su vez oportunidades de empleo, por lo que hemos implementado cursos de Fundamentación en Seguridad dirigidos a personas sin experiencia en el sector y con alto potencial para el desempeño de estas labores. Una vez realizado el proceso de selección, así como finalizado y aprobado el curso de capacitación especializada que dura 100 horas, los Gerentes de las Regionales entrevistan al personal, verificando su idoneidad y direccionando al personal a puestos de trabajo según su perfil y donde inician bajo supervisión y seguimiento para facilitar su proceso de desarrollo.

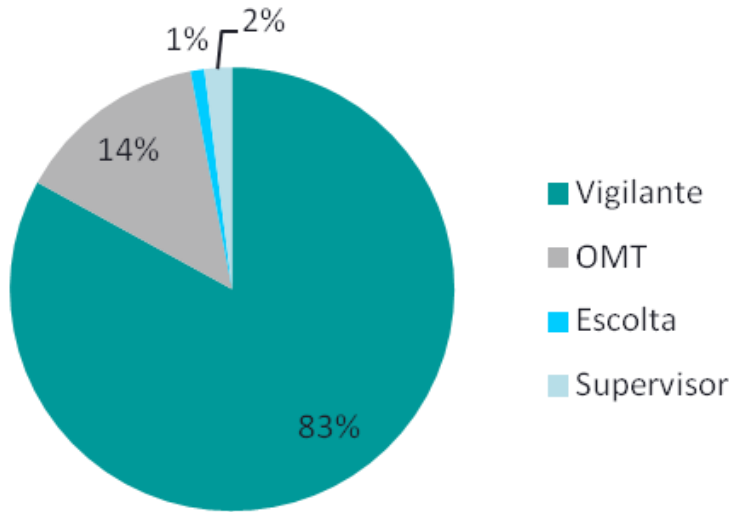
Entre el segundo semestre de 2012 y primer semestre de 2013, finalizaron el curso **168** personas de las cuales se vincularon a nuestra empresa **92** personas, es decir el **55%** de los capacitados forma parte de nuestra operación actualmente.

Esta importante labor ha generado un alto sentido de pertenencia y permanencia en la Compañía por parte de sus beneficiarios y un desempeño destacado en su día a día de trabajo.

- **Cursos de reentrenamiento**

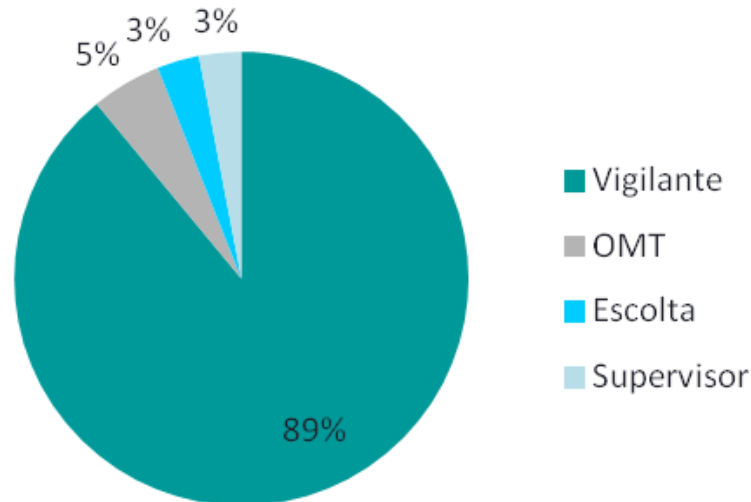
Dando cumplimiento a lo dispuesto por la superintendencia de vigilancia y seguridad privada en materia de cursos reglamentarios de reentrenamiento, acorde con nuestro documento PEIS (Plan Educativo Institucional en Seguridad) aprobada su última versión según Resolución No. 2622 del 11 de mayo de 2012, hemos incrementado significativamente el número de personas capacitadas del segundo semestre del 2012 al primer semestre del 2013 (en un 90%) como se observa a continuación:

CURSOS REGLAMENTARIOS JUN - DIC 2012



Curso Reglamentario Jun-Dic 2012	
Modalidad	Cobertura
Vigilante	771
OMT	132
Escolta	12
Supervisor	17
TOTAL	932

CURSOS REGLAMENTARIOS EN - JUN 2013



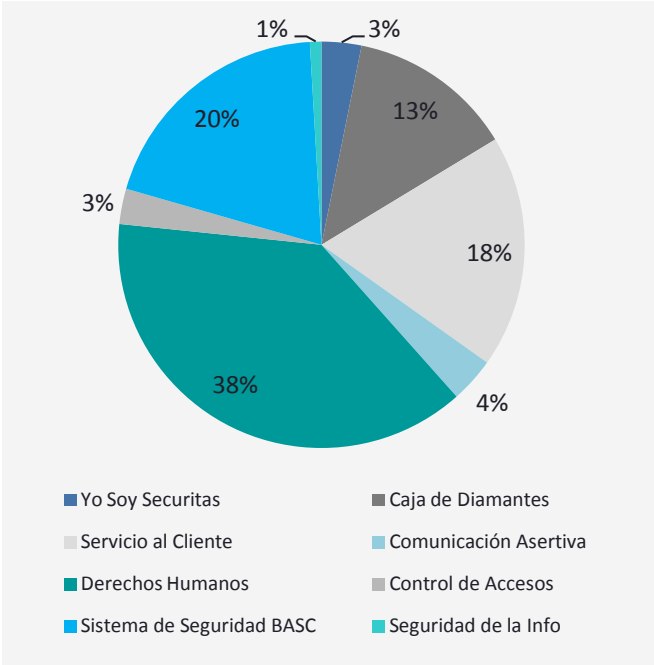
Curso Reglamentario Ene-Jun 2013	
Modalidad	Cobertura
Vigilante	1557
OMT	90
Escolta	60
Supervisor	51
TOTAL	1758

• **Cursos complementarios**

Enfocados en prestar un excelente servicio y marcar la diferencia, el Centro de Formación lleva a cabo instrucciones complementarias a personal operativo y administrativo que dan nuevas y mejores herramientas al personal desde diferentes ópticas: técnica, socio humanística y ética-corporativa entre otros.

En materia de Derechos Humanos hemos realizado una importante cobertura con un programa presencial; no solo en la ciudad de Bogotá sino también en la Región Caribe y en Boyacá como se observa a continuación:

CURSOS COMPLEMENTARIOS 2º SEMESTRE 2012



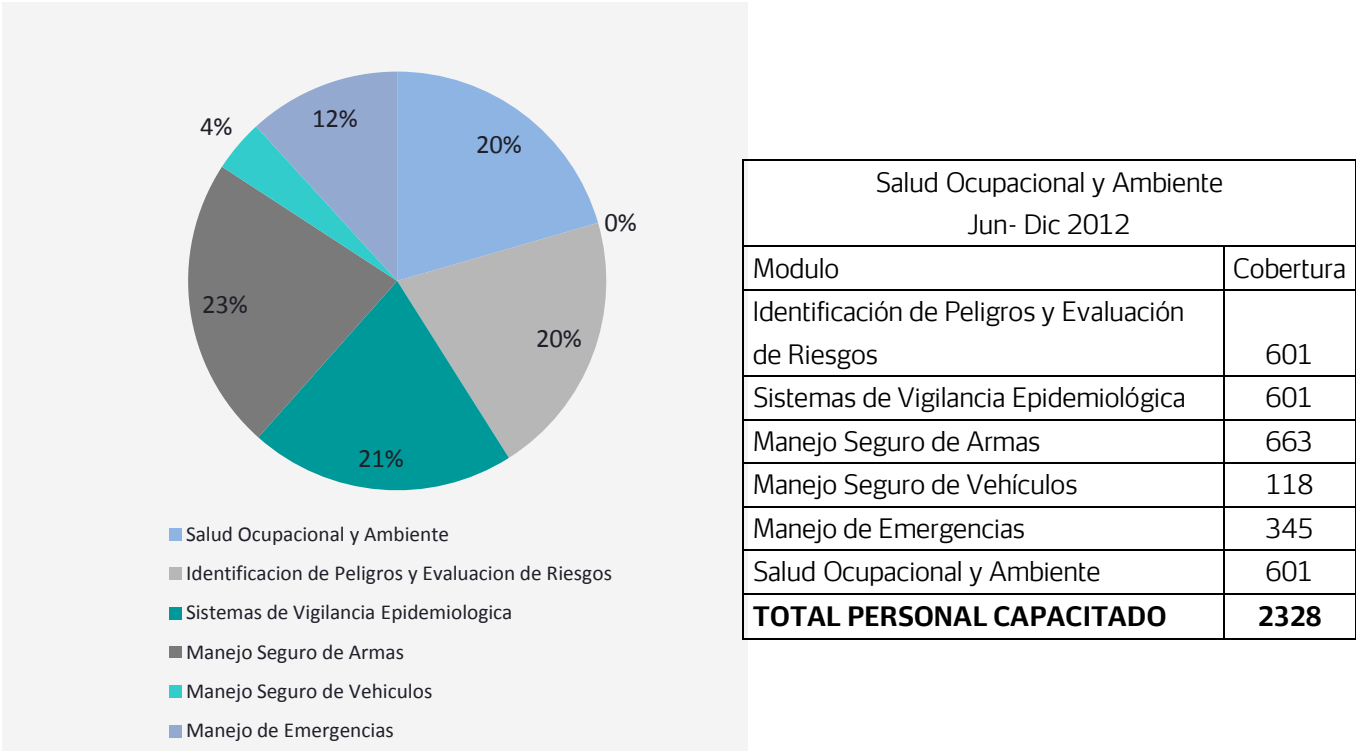
Cursos Complementarios Jun-Dic 2012		
Áreas	Temas	Cobertura
Corporativa	Yo Soy Securitas	45
	Caja de Diamantes	187
Socio humanística	Servicio al Cliente	263
	Comunicación Asertiva	51
DDHH	Derechos Humanos	543
Procedimientos Seguridad	Control de Accesos	40
	Sistema de Seguridad BASC	279
	Seguridad de la Información	13
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS		1421

Las gráficas evidencian las diversas capacitaciones complementarias en las tres principales áreas de formación: Corporativa, SocioHumanística, Derechos Humanos y Procedimientos de Seguridad. En el área corporativa se resaltan intervenciones con personal administrativo como la Caja de Diamantes, el SMIT (Securitas Management Innovation Training – Local) y el One Vision; en el área socio-humanística, el tema de servicio al cliente con 800 personas capacitadas, en derechos humanos se capacitaron más de 2000 personas y en los temas de procedimientos de seguridad más de 2000 personas.

- **Capacitación en Salud Ocupacional y Medio Ambiente**

Uno de los esfuerzos más significativos llevados a cabo durante el año en análisis, está relacionado con la capacitación en temáticas de gestión de salud laboral, seguridad industrial y aspectos ambientales, que implica un avance para nuestro personal en cuanto a aspectos de autocuidado y foco en prevención de pérdidas.

SALUD OCUPACIONAL Y AMBIENTE JUN - DIC 2012



Los gráficos anteriores demuestran el significativo aumento de cobertura de un semestre al otro, en varias de las capacitaciones en el área de salud ocupacional y ambiente, lo que indica que más del 50% del personal de la empresa se encuentra capacitado desde la inducción corporativa en temáticas de riesgos y sistemas de salud. Dentro de los reentrenamientos realizados, el personal también recibe módulos de manejo seguro de armas y manejo de emergencias. Una de las capacitaciones más innovadoras, prácticas y de aumento gradual de cobertura es la de conducción segura de vehículos, para contrarrestar los accidentes de tránsito y concientizar al personal en torno a la responsabilidad de esta temática.

- **Cursos especializados**

Para el Centro de Formación y Capacitación es muy importante prestar el mejor servicio a sus clientes de forma especializada en cada uno de los sectores y segmentos en los que se trabaja, para eso capacita a sus colaboradores en temas especializados que logran marcar la diferencia en el servicio. Dentro de los planes de entrenamiento especializados más destacados durante el último año presentamos los siguientes:

- Seguridad de la Aviación: Este curso de 60 horas, se realizó con 112 personas que prestan su servicio en este segmento del mercado, incluyó módulos de Seguridad aeroportuaria, Mercancías Peligrosas, manejo de máquinas especializadas de Rayos X de última tecnología, siendo pioneros en nuestro país en este ámbito.
- Seguridad en el Sector Minero: Con énfasis en planes de contingencia y emergencia en el Sector Minero, se llevó a cabo un Seminario de 20 horas, dirigido a quienes lideran estos equipos de trabajo a nivel nacional.
- Seguridad en el Sector Residencial: Partiendo de los protocolos de seguridad para prestar el servicio en el Sector Residencial así como las particularidades y necesidades de nuestros selectos clientes de este Sector, 70 vigilantes finalizaron su curso de especialización con duración de 60 horas en el primer semestre de 2013.
- Capacitación especializada a personal en condición de discapacidad: Durante el segundo semestre del 2012, se llevó a cabo un programa de entrenamiento incluyendo un módulo de habilidades de servicio al cliente y uno de defensa personal y autoprotección dirigido a 30 participantes en condición de discapacidad.
- Seguridad portuaria: En Julio de este año se realizó este entrenamiento especializado dirigido a 45 personas de la Regional Caribe, lo cual nos permite ofrecer mayor idoneidad y actualización permanente de nuestro personal para prestar su servicio en el contexto de los puertos de nuestro país.

- **Cultura de seguridad: en equipo con nuestros clientes**

Hemos logrado acercarnos a nuestros clientes llevando charlas de seguridad, donde generamos reflexión en materia de prevención, generando conciencia en el tema de la identificación de riesgos y la autoprotección, lo que se ve reflejado en un vivir más seguro para nuestros usuarios, trabajando en equipo con Securitas como su proveedor de soluciones de seguridad. Estas charlas han sido acogidas con gran positivismo, ya que mostramos temas de gran utilidad en el día a día en los distintos escenarios donde se producen los delitos y donde Securitas tiene presencia con sus servicios. Algunos ejemplos de estas exitosas experiencias durante este periodo, son los siguientes:

Temáticas	Dirigido a	Cliente
Seguridad Integral: Seguridad Física y Seguridad Industrial	Personal de seguridad, mantenimiento y servicios generales	Edificio Citibank
Identificación de riesgos y autoprotección	Personal de seguridad, conductores escoltas, ejecutivos.	Hewlett Packard
Prevención de pérdidas en el Sector Comercial y Grandes Superficies	Administradores de puntos de venta de Droguerías y supermercados	Colsubsidio
Modus Operandi Delincuencial y	Personal de seguridad en equipo con personal de	Claro

manejo de emergencias	emergencias	
Cultura de Seguridad y procedimientos	Estudiantes universitarios de primer semestre de las diferentes carreras	Universidad El Bosque
Seguridad Escolar	Estudiantes de primaria y bachillerato	Colegio Tilatá
Identificación de riesgos y cultura de Seguridad en el Sector Residencial	Consejo de Administración, personal administrativo, de mantenimiento y servicios generales	Condominio Teusacá
Primeros auxilios	Personal de seguridad, administrativo, de mantenimiento y servicios generales	Hotel Aloft
Cultura de Seguridad	Personal de seguridad, ejecutivo, administrativo, de mantenimiento y servicios generales	Cientes Regional Medellín
Seguridad Preventiva en el Sector Minero	Personal de seguridad, coordinadores y líderes de equipos de trabajo	Milpa S.A.
Cultura de Seguridad en el contexto colombiano	Conductores escoltas, personal ejecutivo y administrativo	CCX
Modus Operandi Delincuencial y medidas de protección	Personal de seguridad y de mantenimiento	Marcali
Modus operandi delincuencia y Cultura de Seguridad	Consejo de Administración y residentes	Balcones del Salitre
Primeros auxilios	Personal de seguridad - coordinadores	Universidad Central
Procedimientos de seguridad en el contexto de Zona Franca	Personal de seguridad - supervisores	Zona Franca

- **Módulo Código de Ética y Conducta Securitas**

La divulgación, entendimiento y aplicación en el día a día de nuestros principios y valores plasmados en el Código de Ética y Conducta Securitas es nuestra prioridad. En nuestra plataforma virtual Securitas Online Academy se encuentra a disposición este ameno y práctico módulo. Durante el segundo semestre de 2012 logramos que el **100 %** del personal administrativo finalizara y aprobara este curso. Durante el primer semestre del de este año 162 personas del área operativa lo finalizaron y nuestro reto es que la totalidad de la Compañía lo realice.

- **Plan de carrera: creemos en el potencial de nuestra gente**

El crecimiento y desarrollo laboral del trabajador, para el Centro de Formación y Capacitación, es esencial, por lo que durante el último año se documentó el proceso de plan de carrera dentro de la organización; para identificar a empleados que son aptos para un puesto de mayor responsabilidad y merecen ser ascendidos. Así, se favorece la retención del talento humano, el desarrollo y la realización personal.

2.7. FonSecuritas - Fondo de Empleados de Securitas Colombia

- **Asociados**

2011: Finaliza con 768 asociados

2012: Finaliza con 826 asociados

- **Estados financieros**

LINEA DE CREDITO	No. CREDITOS	VALOR	TASA DE INTERES
ANTICIPO DE PRIMA	272	60.987.000	1.8%
ANTICIPO DE SALARIO	74	16.527.000	1.8%
LIBRE INVERSION	1096	1.042.204.900	1.6%
CREDITO CONSUMO	51	26.762.000	1.8%
CREDITO FLASH	11	4.030.000	1.8%

- **Cultura de Ahorro**

A 31 de diciembre 2012 tenemos Ahorros Permanentes y aportes por valor de **\$713.060.927**

- **Saldos De Cartera**

Pendiente a 31/12/12 una cartera por recuperar por valor de **\$ 623.595.150,90** equivalente a 394 créditos por cancelar.

Premios entregados:

- Bonos de Contribución por un millón de pesos cada uno: TOTAL: **\$ 54'000.000,**
- 10 computadores
- 334 regalos para los hijos de nuestros asociados entre las edades de 1 mes a 12 años: Barranquilla 71 regalos, Cali 24, Medellín 29 y Bogotá 210 por un monto de **\$ 3.000.000**
- 780 tarjetas regalo Decembrino por un valor de **\$ 22.959.433**

3. **Para Dónde Vamos**

1.11. El camino a seguir 2013

Nuestros principales logros han sido:

- Nos hemos posicionado en el mercado como una empresa transparente y comprometida haciendo al sector más competitivo.
- El énfasis en Innovación y tecnología nos ha permitido extender nuestro portafolio de servicios para ofrecer soluciones integrales de seguridad a nuestros clientes, ofreciendo alternativas diferentes y económicas.
- Hemos conquistado el mercado en otras regiones, ciudades y zonas geográficas.
- Hemos expandido nuestro programa de vigilancia Inclusiva en otros sectores, clientes y países
- Hemos logrado consolidar el talento humano en la organización y la cohesión de un equipo de trabajo solido y comprometido.
- Contamos con un Centro de Formación preparado para la correcta capacitación y entrenamiento de todo nuestro personal, haciendo la diferencia en el sector con excelencia e innovación.

Seguiremos haciendo la diferencia en el sector y como empresa de seguridad traeremos las soluciones más innovadoras y especializadas a nuestros clientes. Seguiremos trabajando con Integridad, eficacia y servicio.