

Securitas Argentina

# Reporte de Responsabilidad Social Corporativa 2013











**Christian Faría**  
Gerente General  
Securitas Argentina

## Carta institucional

### Palabras del Gerente General

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

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

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

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

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

Convencidos de que nuestro aporte a la Industria es compartir el conocimiento que tenemos como empresa global para mejorar el desarrollo del sector de la Seguridad Privada en nuestro país, apostamos a continuar creando valor con la sustentabilidad como eje estratégico de nuestra Compañía.

## Principios de elaboración de la Memoria

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

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

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

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

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

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

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

---

(\*) La edición 2013 y anteriores del reporte de Securitas están disponibles en : [www.securitas.com/ar/es-ar/Responsabilidad-Social-Corporativa/Reporte-de-RSC](http://www.securitas.com/ar/es-ar/Responsabilidad-Social-Corporativa/Reporte-de-RSC)

### Equipo de Reporte de RSC:

#### Dirección de Administración y Finanzas:

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

#### Dirección Comercial:

Natalia Pereyra - Coordinadora.

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

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

#### Dirección de Innovación y Tecnología:

Bibiana Ferreira - Controller y Administración.

#### Dirección de Riesgos y Legales:

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

#### Dirección de RR.HH.:

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

#### Dirección de RR.II.:

Néstor Cruzado - Director.

#### Gerencia General:

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

#### Colaboradores para este reporte:

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



# Índice

<b>1. Introducción</b>	<b>7</b>
1.1. La industria	7
1.2. Grupo Securitas	7
1.3. Securitas en la Argentina	8
1.3.1. Responsabilidad Social en Securitas Argentina	10
1.3.2. Securitas y sus grupos de interés	12
1.3.3. Materialidad	15
<b>2. Gobierno Corporativo</b>	<b>17</b>
2.1. Misión, Visión y Valores	18
2.2. Directorio y Mesa de Dirección	19
2.3. Código de Valores y Ética	20
2.4. Declaración de DD.HH.	21
2.5. Defensor del Empleado	21
2.6. Securitas Integrity Line	22
2.7. Adhesión a iniciativas y asociaciones	23
<b>3. Modelo de negocio responsable</b>	<b>25</b>
3.1. Soluciones de Seguridad	26
3.2. Caja de Herramientas (Toolbox) - Caja de Diamantes	29
3.3. Gestión de Riesgo	30
3.4. Satisfacción de Clientes	32
3.5. Securitas Innova	33
3.6. Cliente Welcome	34
<b>4. Una empresa construida por personas para personas</b>	<b>35</b>
4.1. El capital humano de Securitas Argentina	36
4.1.1. Mapa de diversidad	37
4.2. Empleabilidad	38
4.3. Gestión de la diversidad	42
4.4. Calidad de empleo	43
4.4.1. Contratación local	43
4.4.2. Capacitación y desarrollo	43
4.4.3. Programas de beneficios	44
4.4.4. Clima laboral	45
<b>5. Medioambiente y Salud y Seguridad Laboral</b>	<b>47</b>
5.1. Gestión ambiental	48
5.2. Salud y Seguridad Laboral	51
<b>6. Comunidad</b>	<b>53</b>
6.1. Apoyos institucionales	55
6.2. Blog Info Zona Segura	55
6.3. Programa Convivir	56
6.4. Programa de acciones voluntarias: Give&Gain Day	57
<b>7. Tabla de indicadores de GRI (3.1)</b>	<b>58</b>

## 1. Introducción

### 1.1. La industria

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

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

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

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

### 1.2. Grupo Securitas

Presencia en	Divisiones de negocio
Latinoamérica Norteamérica	Security Services Ibero-America Security Services North America Security Services Europe
Oriente Medio Asia África	Acceso mediante adquisiciones selectivas para dar cobertura a clientes internacionales con presencia en estos mercados

85% del negocio conjunto

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

#### Security Services Ibero-America

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

### 1.3. Securitas en la Argentina

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

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

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

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

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

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





**Clientes Fidelizados  
Empleados Comprometidos  
Utilidades Sustentables**

**1**

*Foco en el Cliente para  
Especializar nuestras  
Soluciones*

**2**

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

**3**

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

**4**

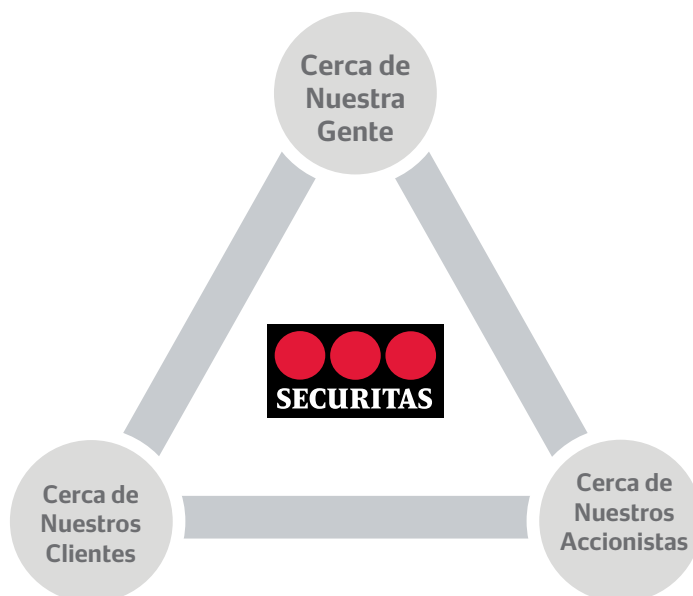
*Desarrollar el  
Conocimiento en  
Seguridad y compartir  
Mejores Prácticas*

## El Camino a seguir

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

### 1.3.1. Responsabilidad Social en Securitas Argentina

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



#### Ejes de la gestión responsable en Securitas Argentina

- Transparencia.
- Empleabilidad.
- Calidad.

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

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

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

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

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

#### Alianzas a nivel internacional



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



- Organización Internacional del Trabajo (OIT).



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



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

#### Alianzas a nivel local



- Pacto Global de las Naciones Unidas.



### Contexto regional

Como forma de alinear los programas a nivel de Latinoamérica y generar un mayor impacto de las acciones que realiza Securitas, se conformó la Red de Responsabilidad Social Corporativa donde se trabaja de manera colaborativa con los encargados de las áreas de Responsabilidad Social de los otros seis países donde hay presencia de la Compañía a nivel regional: Ecuador, Chile, Colombia, Costa Rica, Perú y Uruguay.

Durante el año 2013 se realizó un trabajo de revisión de los grupos de interés de cada país, definición de los temas que son más relevantes para ser gestionados por cada equipo y se compartieron buenas prácticas y resultados de las iniciativas que cada país realiza.

### 1.3.2. Securitas y sus grupos de interés

El ejercicio de revisión de los grupos de interés incluyó analizar su criticidad. Esto permitió detectar el grado de influencia de Securitas hacia cada uno de estos actores, así como la influencia de cada actor en la Compañía, desde un punto de vista de desempeño económico, social y ambiental.

#### Principales grupos de interés para Securitas

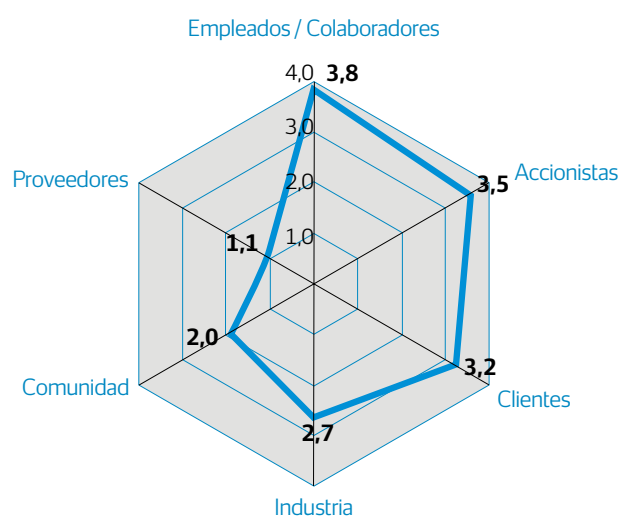
- Empleados.
- Accionistas.
- Clientes.
- Industria.
- Comunidad.
- Proveedores.

#### Desafíos 2014

- Elaborar y lanzar una Política de RSE local que articule todas las iniciativas actualmente en marcha y sirva de marco de referencia para futuras acciones.
- Avanzar en un diagnóstico y pasos para la implementación de un Sistema de Gestión Ético acorde con la Norma SGE 21.

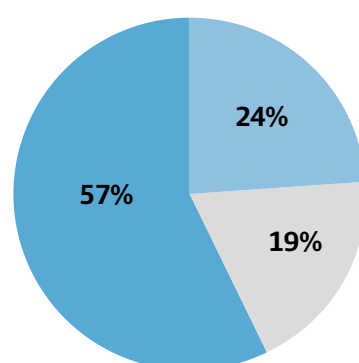


Matriz de criticidad de Securitas Argentina



Nivel de criticidad de cada grupo de interés, donde 0 significa poca criticidad o afectación hacia y desde la empresa, y 4 máxima criticidad.

Peso del desempeño



- DD.HH. y Laborales
- Sociedad
- Económicos y Servicios

Los **empleados, accionistas y clientes** resultan actores destacados, lo cual es coherente con el peso que tienen los temas relacionados al ámbito laboral y de Derechos Humanos como aspectos que presentan riesgos y oportunidades a ser gestionados por la Organización.

Relación entre grupos de interés centrales y ejes de RSE

Grupos de interés centrales		Ejes de la gestión responsable en Securitas Argentina
Accionistas	←→	Transparencia
Empleados	←→	Empleabilidad
Clientes	←→	Calidad



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

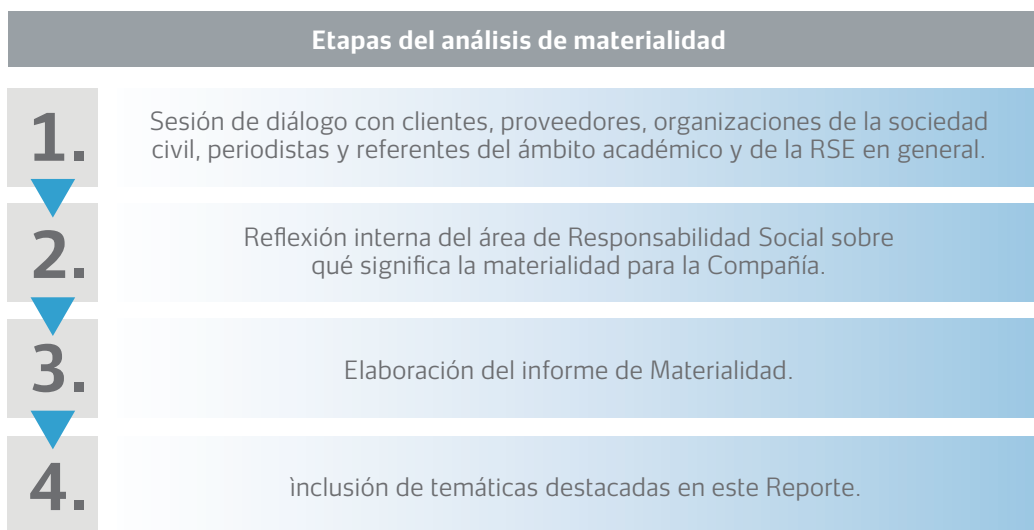
### 1.3.3. Materialidad

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

lineamientos y sugerencias extraídas de dicho panel.

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

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



### Cuadro de Materialidad de temas estratégicos

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



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

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

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





## 2. Gobierno Corporativo

**Foto: Celia Samudio, Habilitaciones.**

"Camino de pueblo": Camino de un pueblo de la provincia de Misiones.

**Ganadora Región Buenos Aires**

Concurso de fotografía 2014 para empleados "El Camino a seguir".

## 2. Gobierno Corporativo

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

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

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

### 2.1 Misión, Visión y Valores



**Misión:** Proteger hogares, lugares de trabajo y a la sociedad.

**Visión:** Llevar la Seguridad Privada a un modelo de beneficios mutuos para trabajadores, clientes y accionistas.

**Valores:**

**Integridad:** Significa trabajar con honestidad, cumplir con todas las leyes, respetar todas las obligaciones que se asumen con los clientes, con los organismos de seguridad, con las entidades de recaudación impositiva y con la comunidad en general. Securitas nunca hace concesiones en su exigencia de integridad, en la que incluye expresar de forma abierta las opiniones propias, informar las irregularidades y no retener información.

**Eficacia:** La profesionalidad implica mirar, escuchar y evaluar. Los empleados de Securitas siempre están atentos y alertas para advertir cosas que otros no ven. Gracias a esta capacidad, están informados de los riesgos e incidentes que podrían estar ocurriendo en las instalaciones de los clientes.

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



## 2.2 Directorio y Mesa de Dirección

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

Presidente / **Luis Vecchi**

Vicepresidente / **Carlos Rinaudo**

Gerente General / **Christian Faría**

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

Gerente General / **Christian Faría**

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

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

Director Regional Buenos Aires / **Alejandro Castex**

Director Regional Sur / **Fernando Azpiroz**

Director Regional Litoral / **Marcelo Tortul**

Director Regional Centro / **Luis Magistrali**

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





### 2.3. Código de Valores y Ética

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

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

#### Resultados de capacitación en 2013

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

#### Temáticas que aborda el Código de Valores y Ética

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

#### Desafíos 2014

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



## 2.4. Declaración de DD.HH.

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

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

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

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

## 2.5. Defensor del Empleado

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

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

## Estadísticas de denuncias al 31-12-2013

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



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

## 2.6. Securitas Integrity Line

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

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

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

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

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



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



## 2.7. Adhesión a iniciativas y asociaciones

Securitas desempeña con responsabilidad el liderazgo y sus deberes de ciudadano corporativo.

Con su participación y adhesión a cámaras y otras organizaciones busca mejorar la industria, promover la formalidad y

condiciones adecuadas de empleo, que impliquen un mayor bienestar para el personal de seguridad, una competencia leal y la profesionalización del personal. Además difunde la gestión ética y responsable de los negocios, asumida como un desafío constante en la operativa diaria de la Compañía.

### Participación en cámaras

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

### Colaboración con la Administración Pública

Desde la Dirección de Relaciones Institucionales se mantiene relación permanente con las Direcciones de Seguridad Privada del Gobierno de la Ciudad de Bs. As. y de la Provincia de Bs. As.

También con el Repar (Registro Provincial de Armas de la Provincia de Bs. As.) y la Dirección de Antecedentes de la Provincia de Bs. As. Asimismo se mantiene vínculo con los Ministerios de Trabajo de la Provincia de Bs. As. y de la Nación.

Además del especial interés de Securitas en todo lo relacionado a la Responsabilidad Social, en el último año se trabajó en forma conjunta con las autoridades de la Dirección de Seguridad de la Provincia de Bs. As. en el programa e-learning, orientado a la capacitación del personal en los cursos obligatorios para la actividad, con alcance para todas las empresas del sector, habiendo finalizado su desarrollo y puesta en marcha. En la actualidad se encuentra en proceso de aprobación por parte de la autoridad de aplicación.





### **3. Modelo de negocio responsable**

**Foto: Miguel Delgado, Guardia.**

"Camino ingreso en Polvorines Mina Veladero": Camino de ingreso en Polvorines Mina Veladero, departamento de Iglesia, provincia de San Juan.

**Ganadora Región Centro**

Concurso de fotografía 2014 para empleados "El Camino a seguir".

### 3. Modelo de negocio responsable

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

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



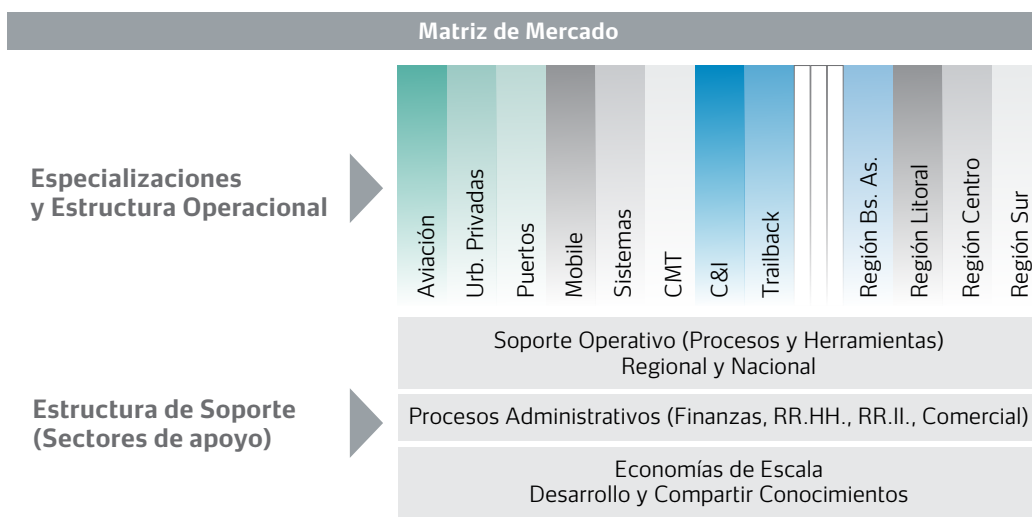
#### 3.1. Soluciones de Seguridad

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

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

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

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



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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

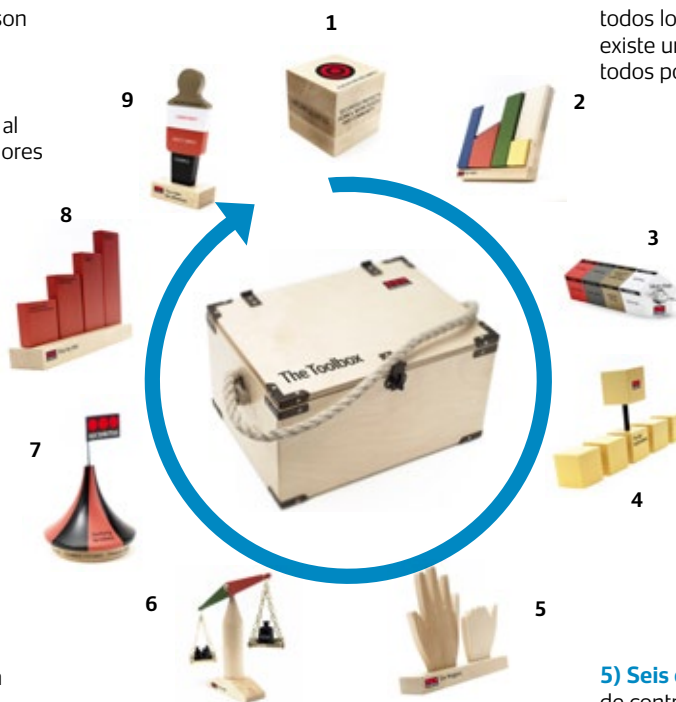
**2) Matriz de mercado.** Esta herramienta nos ayuda a recordar que todos los clientes son distintos. No existe una solución general aplicable a todos por igual.

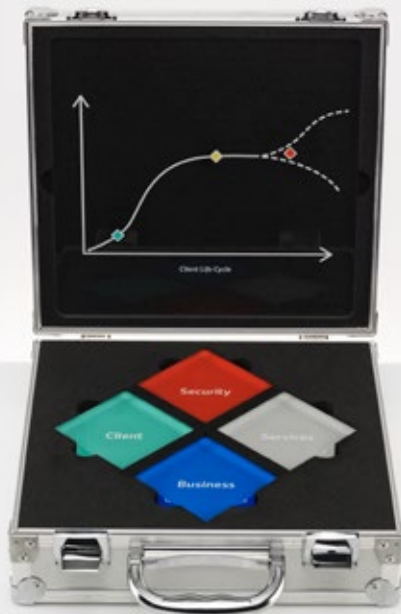
**3) Cadena de valor.** La Cadena de Valor nos ayuda a asegurar que prestamos el servicio correcto, al cliente correcto y de manera correcta.

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

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

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





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

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

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

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

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

### 3.3. Gestión de Riesgo

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

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



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



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

Desafío 2014

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

3.4. Satisfacción de Clientes

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

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

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

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

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

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

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

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



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

#### Desafíos 2014

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

### 3.5. Securitas Innova

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

Los proyectos se clasifican en cuatro categorías:

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

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

**Resultados 2013**

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

El proyecto SIDOS es un programa creado en sistema de gestión de base de datos (Access), con el fin de simplificar, agilizar y centralizar las tareas administrativas de un servicio. Se pueden obtener estadísticas e informes sobre diversos temas como datos de los empleados,

vacaciones, sanciones, ausentismo, etc. Con su uso se realiza un seguimiento preciso, se facilita la tarea del Supervisor y se pueden fijar metas que mejoren el rendimiento en el servicio para la satisfacción de los Clientes.

**Desafío 2014**

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

**3.6. Cliente Welcome**

Durante el año 2013 se continuó con el programa Cliente Welcome, diseñado para **capacitar al cliente en la utilización del sistema de tecnología contratada.**

**Resultados 2013**

- 550 clientes servidos.
- Regiones de Buenos Aires, Litoral y NOA.
- +17% versus 2012.



## **4. Una empresa construida por personas para personas**

**Foto: Ariel Santillán, Soluciones de Seguridad Electrónica.**

"Por entrar en el túnel": Camino a Uspallata, provincia de Mendoza.

**Ganadora Región Litoral**

Concurso de fotografía 2014 para empleados "El Camino a seguir".

## 4. Una empresa construida por personas para personas

### 4.1. El capital humano de Securitas Argentina

#### Desafíos del sector Seguridad en materia de Recursos Humanos

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

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

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

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

seguridad, como centro de la Compañía. Es por eso que la estrategia de Recursos Humanos y los diferentes programas que la componen se orientan al desarrollo de los colaboradores, promoviendo su compromiso con el trabajo



en sí mismo y con la Compañía y fomentando mejoras en su calidad de vida, tanto en la dimensión laboral como en la personal.

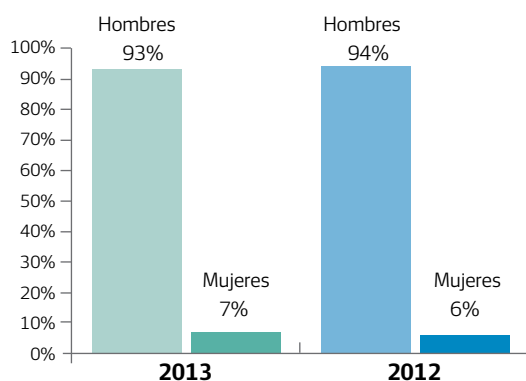
#### Ejes de la gestión responsable de RR.HH.

- Empleabilidad.
- Inclusión.
- Calidad de Empleo.

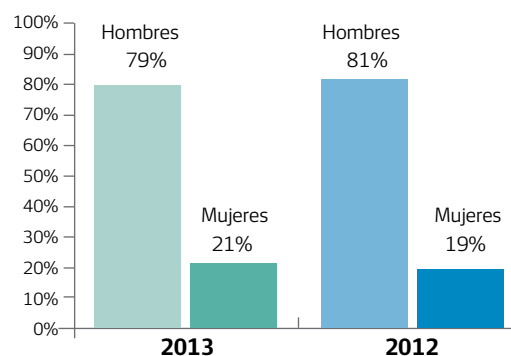
#### 4.1.1. Mapa de diversidad

##### Distribución por género

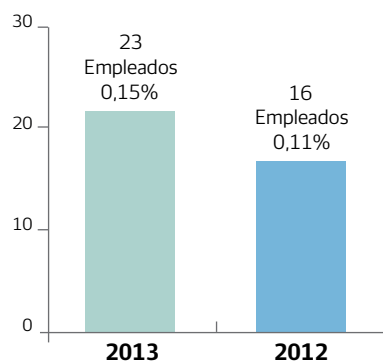
###### Nómina total



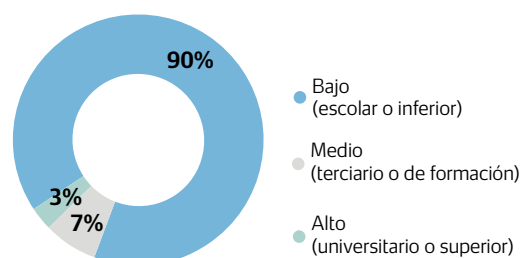
###### Órgano directivo



###### Discapacidad física



###### Nivel de formación 2013\*



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

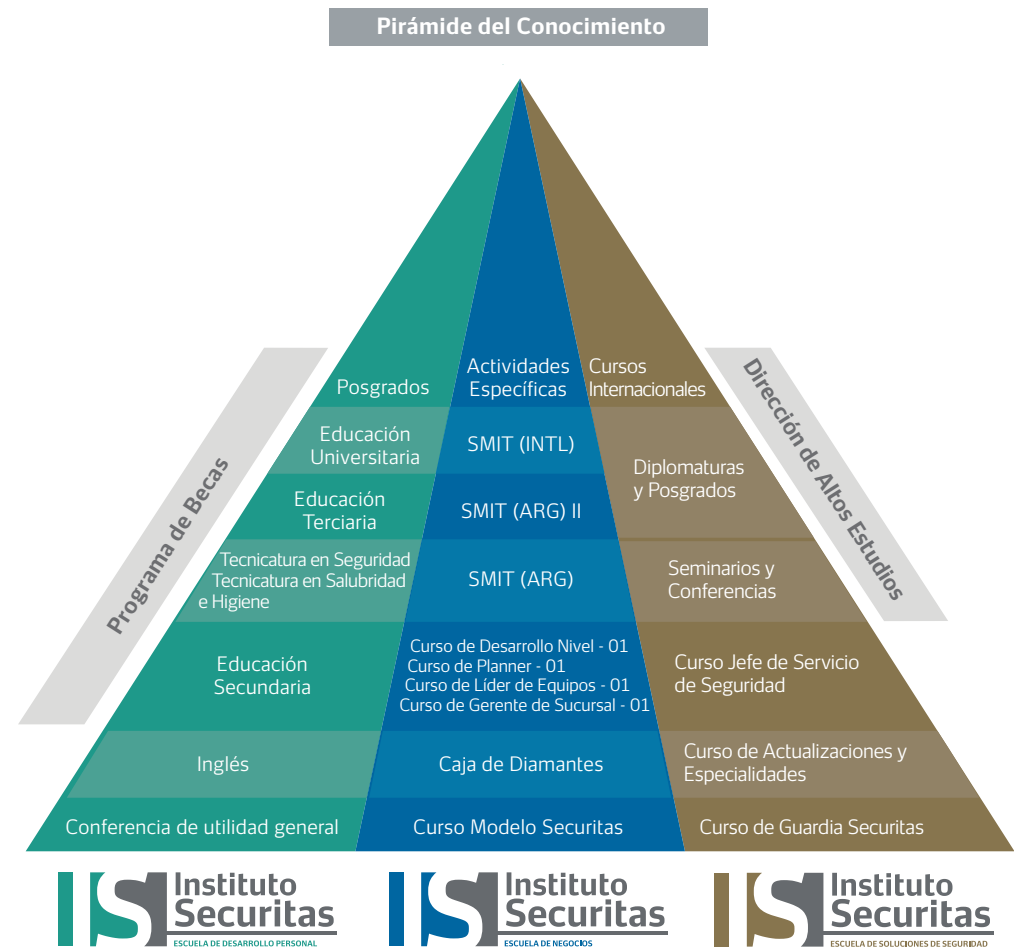
Teniendo en cuenta las oportunidades que el acceso a la educación presenta para el personal de Securitas, se han desarrollado diferentes programas centrados en mejorar la empleabilidad de todos los colaboradores.

4.2. Empleabilidad

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

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

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





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

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

Oferta de cursos:

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

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

**Escuela de Soluciones de Seguridad:**

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



### Propuesta Educativa de Securitas Argentina

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

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

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

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

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

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

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

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



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



### 4.3. Gestión de la diversidad

El Código de Valores y Ética de Securitas promueve la igualdad de oportunidades para todos sus empleados, basando toda decisión relacionada con el empleo únicamente en habilidades, experiencia y potencial. Estos principios se reflejan en las acciones que articulan la gestión de la diversidad en la Compañía.

#### Ejes de gestión de la diversidad

- Igualdad salarial entre hombres y mujeres.
- Reincorporación al trabajo para todos los empleados que gozaron en el año de licencias por maternidad y paternidad (excepto un caso por baja voluntaria), generando incluso contratos de novación por reducción de horario laboral.
- Seguridad Inclusiva.

#### Seguridad Inclusiva

Securitas Latam desarrolló un programa de seguridad inclusiva, en línea con el Código de Valores y Ética de Securitas y reforzando el rol de empresa socialmente responsable. Así, se generan puestos de trabajo para personas con discapacidad física, facilitando su acceso al mundo laboral.

El programa se implementa en la Argentina en el marco del Programa de Inserción Laboral del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, desde el año 2011, habiendo alcanzado al día de hoy la incorporación de **23 personas con discapacidad** en la nómina (con siete incorporaciones a lo largo

del año). El programa se implementa **en colaboración con los clientes**, basado en una metodología específica de selección, contratación y seguimiento. De esta forma, Securitas Argentina es pionero en la implementación de una iniciativa de este tipo, articulada también en base a una **colaboración con la administración pública** que permitió lograr las autorizaciones y convenios necesarios de los entes regulatorios correspondientes.

Este programa recibió en Noviembre de 2013 una mención especial en el premio al **Emprendedor Solidario 2013 del Foro Ecuménico Social**, reconociendo a Securitas como empresa que trabaja por la inclusión al brindar entrenamiento y oportunidades de empleo en el sector de la seguridad privada a personas con discapacidad motriz, basándose en los principios de igualdad de oportunidades, igualdad de trato, integración y participación en la comunidad de trabajo.





## 4.4. Calidad de Empleo

### 4.4.1. Contratación Local

De acuerdo con la Política de Empleos de Securitas, con alcance para todos los empleados independientemente de su categoría o cargo, se aplica un criterio de contratación local preferente. De esta manera, la Compañía refuerza su compromiso de generar empleo en las localidades que presta servicio, contribuyendo así a mejorar las condiciones económicas de cada localidad.

	2013	2012
Altos directivos procedentes de la comunidad local	100%	96%

### 4.4.2. Capacitación y desarrollo

	2013	2012
Empleados de Staff que reciben evaluaciones de desempeño	100%	100%

Todo el personal de staff de la Compañía recibe una evaluación anual de desempeño, a través de entrevistas personales con su jefe directo, en las que se evalúan competencias específicas en relación a su posición.

Estas evaluaciones son un elemento central de la gestión de los recursos humanos,

ya que **permiten detectar talentos e identificar puntos clave para la mejora**. En función de lo detectado y para potenciar la trayectoria del empleado en la Compañía, se trabajan planes de carrera, capacitaciones a través de talleres o seminarios que permitan trabajar los puntos de mejora y programas de retención de talentos.

## 4.4.3. Programas de beneficios

	Beneficios	Categorías									
		Director	Gte. Suc.	Gte. Apoyo	Resp. Apoyo	Sup.	Jefe Serv.	Encargado	Adm.	Tec. Op.	Guardia
<b>Salud</b>	Área Protegida	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Plan Vida Sana	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Equipo Médico Asistencial	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Obra Social Sindical										x
	Plan Médico (OSDE)* La Cia. asume la diferencia con el plan contratado	x	x	x	x	x			x	x	
	Plan Médico (MEDIFE)* La Cia. asume la diferencia con el plan contratado						x	x			
<b>Educación</b>	Becas Estímulo (Universitarios - Posgrados - Maestrías)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Becas 10 años (Secundario)										x
	Clases de Inglés	x	x	x	x	x			x	x	
	Beca Merkel Schörling	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Convenio con Universidades	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>Inclusión Familiar</b>	Regalo por Casamiento	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Regalo por Nacimiento	x	x	x	x	x	x	x	x	x	
	Día de la Familia	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
	Concurso Familia Securitas	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x
<b>Motivación y Reconocimiento</b>	Día del Guardia										x
	Programa Héroes						x	x			x
	Tarjeta de Snacks	x	x	x	x	x			x	x	
	Comedor en Edificio Panamericana / Catamarca / Pelliza	x	x	x	x	x			x	x	x *
	Viernes Casual Day / Vestimenta de Verano	x	x	x	x	x			x	x	
	Bono por Desempeño	x	x	x	x	x					
	Telefonía Móvil	x									
	Auto - Compañía	x									
<b>Herramientas de Trabajo</b>	Auto - Compañía		x			x					
	Gastos por Movilidad	x		x	x						
	Notebook		x	x	x	x					
	Telefonía Móvil		x	x	x	x					x
<b>Ayuda Económica</b>	Anticipo a los Guardias						x	x			x
	Ayuda Extraordinaria (Empleados / Guardias)	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x

(\*) Solo para Guardias que desempeñen sus tareas en estos edificios.

Los programas centrales de beneficios son a nivel **Salud y Educación**.

## Salud

Área Protegida: todos los edificios de la Compañía cuentan con un servicio médico a disposición.

Plan Vida Sana: todos los edificios cuentan con un menú de comidas saludables y una canasta de frutas.

Equipo Médico Asistencial: integrado por una médica, una asistente social y una psicóloga para asistir al personal

Planes Médicos: la Compañía asume la diferencia económica con el plan contratado.

## Educación

Beca Estímulo: programa que busca colaborar con los estudios terciarios o universitarios del personal en carreras que tengan vinculación con el negocio de la Compañía.

Beca 10 años: programa que busca ayudar a los hijos de los Guardias para que puedan culminar sus estudios secundarios.

Clases de Inglés: para que el personal staff que lo requiera, puede mejorar su nivel de inglés.

Convenios con universidades: con diferentes casas de estudios se establecieron acuerdos para que los empleados puedan estudiar allí.

## Programa Familia Securitas

Se encuentra en desarrollo y brinda acompañamiento, formación y concientización a los empleados, abordando diferentes problemáticas -entre ellas,

cuestiones de salud- con las que deben lidiar en su vida diaria y brindando herramientas de empoderamiento que les permitan resolver cuestiones de diversa índole.

### 4.4.4. Clima laboral

En Securitas Argentina se mide el clima laboral para contar con información objetiva, confiable y concreta que guíe la toma de decisiones y permita definir políticas y cursos de acción que hagan posible desarrollar, retener, motivar y comprometer a los colaboradores. La información facilitada por el personal de staff para el seguimiento del clima laboral es de utilidad no solo para el departamento de RR.HH. sino también para los líderes de equipos y trabajadores a nivel individual.

#### Encuesta de Clima Laboral

- Última edición: 2013.
- Frecuencia: cada tres años.
- Alcance: personal de staff, 5% de la dotación de la Compañía.

#### Resultados alcanzados:

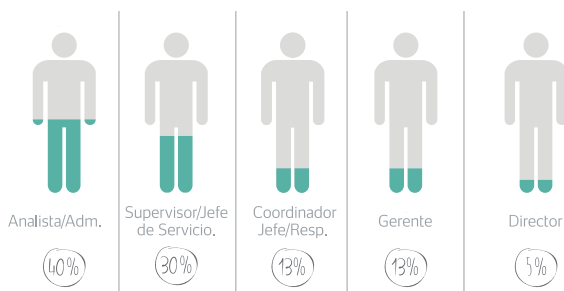
- 75% de participación.
- 80% de promedio de satisfacción.
- Evaluación positiva de los líderes de equipo, las condiciones de trabajo y el sentido de pertenencia.
- Áreas de mejora en comunicación e interacción entre equipos de trabajo.

## Resultados Encuesta de Clima Laboral

Participaron: 489 personas → 75%

Operaciones 52% → (253)

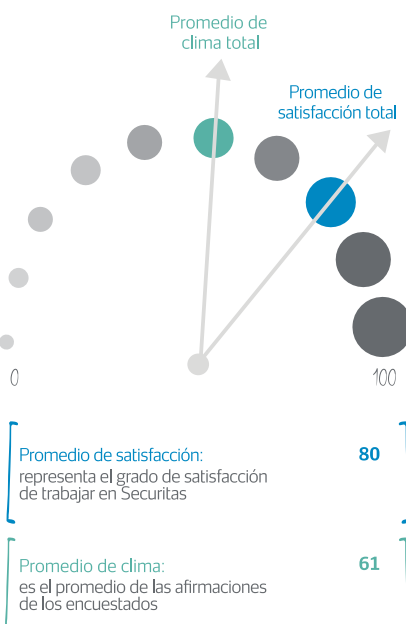
Staff 48% → (236)



Las preguntas se agruparon en estas dimensiones:

- ✓ Eficiencia Operativa
- ✓ Liderazgo organizacional
- ✓ Condiciones de trabajo
- ✓ Cultura y Valores
- ✓ Mi Jefe
- ✓ Comunicación
- ✓ Compensación total
- ✓ Compromiso y pertenencia

## Satisfacción y promedio general



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

## Desafío 2014

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





## **5. Medioambiente y Salud y Seguridad Laboral**

**Foto: Guillermo Abregu, Encargado de Depósito.**

"Más allá...": Ruta Provincial Nº 54, rumbo al Abra de la Ventana, partido de Tornquist, provincia de Buenos Aires.

**Ganador Región Sur**

Concurso de fotografía 2014 para empleados "El Camino a seguir".

## 5. Medioambiente y Salud y Seguridad Laboral

Objetivos 2013	Grado de avance
Fomentar en el personal de seguridad la adopción de conductas de gestión responsable de residuos que favorezcan el uso racional de agua, energía y reciclado en las instalaciones de nuestros clientes.	En proceso
Mantener en proceso de mejora continua el módulo Safety elaborado para Securitas Connect, de manera de aportar al cliente indicadores más precisos.	En proceso
Desarrollar 12 módulos generales de seguridad y ambiente para la formación de todo el personal de seguridad.	Cumplido
Generar indicadores medioambientales, que serán reportados a través del responsable de cada regional.	Pendiente
Digitalizar los registros utilizados para el mantenimiento del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de modo de minimizar la utilización de papel para el asiento de actividades.	En proceso



### 5.1. Gestión ambiental

Teniendo en cuenta la actividad, el impacto ambiental de Securitas es bajo, por lo que las acciones de gestión ambiental se centran en alinear las prácticas de la Compañía y del personal de seguridad a las políticas ambientales de los clientes, contribuyendo así a la gestión que realizan dentro de sus establecimientos. En esta línea se ha generado un módulo e-learning de capacitación, "Medioambiente y Ecología" así como procedimientos específicos para proveedores y una política de Seguridad, Salud y Ambiente que contiene principios macro.

#### Principales impactos ambientales en Securitas

- Edificios de oficinas.
- Automóviles de seguridad.



La gestión ambiental en Securitas se enfoca sobre todo en estos dos aspectos del negocio que generan impactos relevantes en términos medioambientales: edificios corporativos y flota de automóviles.

#### Iniciativas en marcha para la reducción de impactos ambientales

- Uso limitado de agua y electricidad en edificios de oficinas.
- Utilización de linternas recargables en lugar del consumo de pilas comunes como fuente de energía.
- Reciclado de papel a través del Hospital Garrahan.
- Consumo de papel y folletería institucional proveniente de fuentes ambientalmente responsables.
- Donación de elementos electrónicos obsoletos.
- Mantenimiento preventivo de automóviles.
- Adquisición de automóviles con bajos niveles de consumo y contaminación en línea con directrices del Grupo para renovación anual de la flota (100 unidades de un total de 663).

Residuos gestionados	2013	2012
Tóners	1,12 ton	0,92 ton
Papel	2.127 kg	3.305 kg
Tapitas plásticas	84 kg	89 kg
Aceite *	670 kg	---

(\*) El aceite usado por los automóviles de seguridad, se retira en el CAS (Centro Automotor Securitas). En 2012 no existía el CAS, los autos eran trasladados a diferentes talleres mecánicos, por lo que no se cuenta con datos para ese año.

#### Desafío 2014

- Implementar acciones concretas de reciclaje y gestión de residuos de materiales centrales para la actividad de Securitas, tales como baterías de alarmas u otros subproductos que se instalen en clientes con impactos significativos.



## 5.2. Salud y Seguridad Laboral

Securitas Argentina ofrece soluciones de seguridad que van más allá de la seguridad física. La Empresa reconoce que la protección de la salud y seguridad de su personal y de terceros involucrados en sus operaciones es fundamental para el desarrollo de la Compañía, por lo que la gestión y prevención de riesgos y la gestión operativa van completamente de la mano.

### Herramientas de la Política de Seguridad e Higiene de Securitas Argentina

- **Sensibilización e inducción sobre las 27 Normas de Seguridad e Higiene.**
  - Capacitación online a través de más de 20 cursos de Seguridad y Salud Ocupacional.
- **Manual de capacitación de bolsillo.**
  - Relevamiento de riesgos a través del Manual realizado por profesionales propios de la Empresa.
- **Definición de servicios en forma conjunta con el cliente para prever las necesidades en materia de Seguridad e Higiene.**
  - Visitas al cliente de personal de Seguridad, Salud y Ambiente de Securitas para detectar desvíos asociados a los puestos de trabajo del personal de seguridad.
- **Material digital de sensibilización.**
  - Charlas de 5 minutos sobre Seguridad e Higiene acompañadas de un manual.
  - Vídeo "Precauciones de un guardia de seguridad".





Estadísticas de Salud y Seguridad Laboral	
Lesiones profesionales	880
Hombres	806
Mujeres	74
Enfermedades profesionales	0
Víctimas mortales	1
Hombres	1
Mujeres	0
Días perdidos	16.019
Hombres	13.098
Mujeres	2.921
Tasa de ausentismo *	3,04%

(\*) Horas de ausencia divididas las horas totales trabajadas.

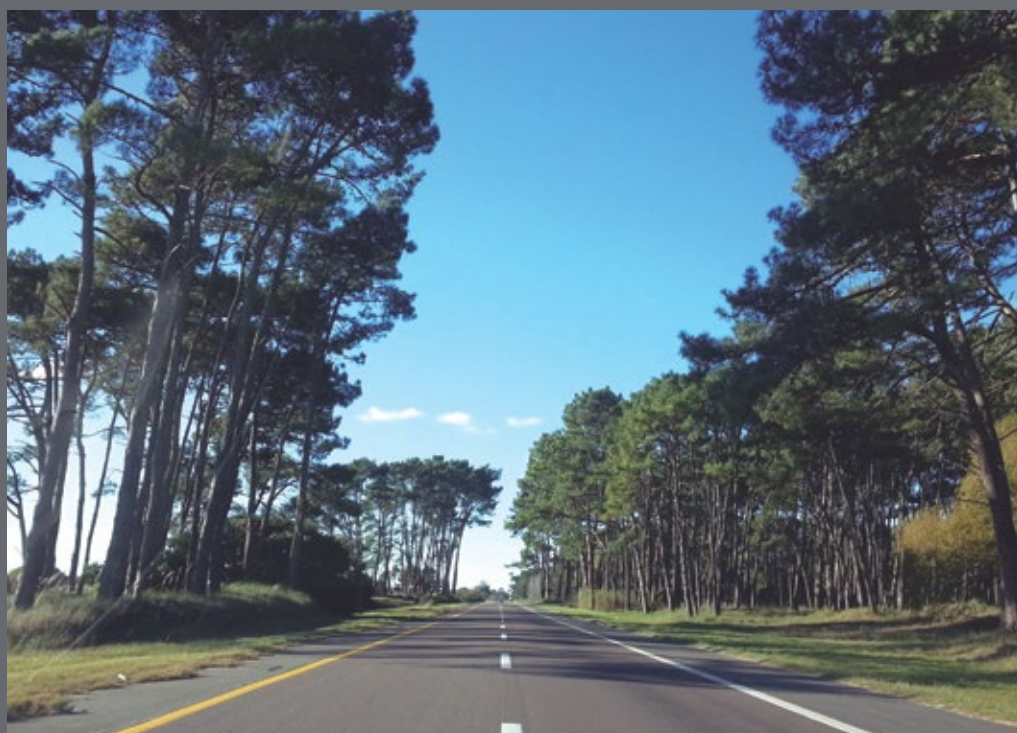
Nota: La información reportada corresponde a 2013, no se cuenta con la información histórica.

El **convenio colectivo de trabajo** cubre cuestiones vinculadas a la entrega de uniformes y elementos de protección personal, botiquín de primeros auxilios y capacitación específica.

Además, Securitas Argentina trabaja en conjunto con el sindicato en diversos temas tales como inspecciones en servicios para la mejora continua de las condiciones laborales.

#### Desafío 2014

- Generar un diagnóstico para la implementación del Sistema de Gestión de Salud y Seguridad Ocupacional en Securitas Argentina.



## 6. Comunidad

**Foto: Andrea Bongioanni, Analista RR.HH.**

"Un camino claro e infinito para transitar, íntegro, lineal, eficaz y al servicio de los demás". Ruta Provincial N° 11, desde Pinamar hacia Villa Gesell, provincia de Buenos Aires.

**Ganadora Sector de Apoyo Nacional**

Concurso de fotografía 2014 para empleados "El Camino a seguir".

## 6. Comunidad

Objetivos 2013	Grado de avance
Formalizar acuerdos de promoción de inclusión laboral con el Ministerio de Desarrollo Social de CABA y Gobierno de la Provincia de Buenos Aires.	En proceso
Cerrar el ciclo del Programa Convivir para alumnos de escuelas de CABA.	Cumplido
Desarrollar un taller con docentes en el marco del Programa Convivir.	Cumplido
Diseñar el programa Familia Securitas.	En proceso

Securitas Argentina tiene un firme compromiso con la comunidad que se refleja en un amplio abanico de acciones de promoción social y proyectos de inversión comunitaria. Se desarrollan diversas instancias de interacción con las comunidades en las que Securitas está presente, a través de instancias de diálogo o bien de proyectos enfocados en los aspectos estratégicos para Securitas.

### Ejes de la inversión social en Securitas Argentina

- Inclusión.
- Educación.
- Capacitación.

Además, Securitas cuenta con una **política de donaciones** para acompañar a su Red Social. En línea con los criterios éticos de la Compañía, se brinda apoyo únicamente a organizaciones inscritas en la Inspección General de Justicia y Administración Federal de Ingresos Públicos. Nuestra política de donaciones contribuye a

trabajar los ejes de inversión social y se llevan adelante proyectos alineados a nuestros puntos de trabajo prioritarios y vinculados con nuestro negocio. La aplicación de este criterio ha impactado en el total de fondos destinados a inversión en la comunidad, reduciendo por un lado el presupuesto pero por otro asegurando la alineación al negocio y el carácter estratégico de las inversiones seleccionadas.

Gracias al **sistema de medición de aportes económicos** destinados a iniciativas de RSC y en particular a acciones sociales desarrollado en 2012, este año pudimos medir con exactitud nuestra inversión en la comunidad.

### +\$458.000 de aportaciones e inversión en la comunidad.

- 79% a nivel Nacional.
- 19% Región Buenos Aires.
- 2% Región Centro.

### 6.1. Apoyos institucionales

En el marco de la Ley de Mecenazgo que promueve el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires (GCBA) para el **apoyo de proyectos culturales** cofinanciados, en 2013 cerramos la colaboración con **Asociación Rumbo Sur** para la realización del libro de fotografías del barrio de La Boca. Asimismo, renovamos el apoyo para **Juventus Lyrica** para conciertos y obras de música clásica. Los aportes fueron realizados durante 2013 pero la impresión del libro y la realización de los conciertos están previstas para 2014.

**+\$95.000 de aportaciones a proyectos culturales en la Ciudad de Buenos Aires.**

Además, en el marco de la iniciativa **Educando con Impuestos**, Securitas Argentina patrocina tres escuelas en las provincias de Buenos Aires y Tucumán. A través del Instituto Nacional de Educación Tecnológica del Ministerio de Educación, la Compañía contribuye a fortalecer la educación ofrecida en niveles secundario técnico, superior técnico y de formación profesional.

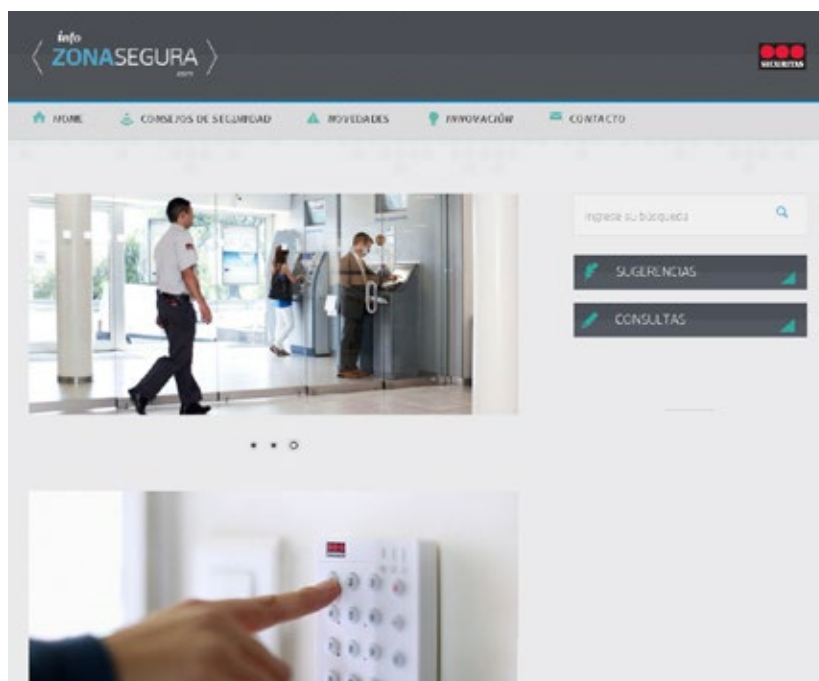
**+\$770.000 de aportaciones a proyectos de educación técnico-profesional.**

### 6.2. Blog Info Zona Segura

El blog Info Zona Segura de Securitas apunta a generar **conciencia sobre entornos seguros**, brindando consejos y herramientas útiles para prevenir situaciones de inseguridad de la vida cotidiana. Así, compartimos con la comunidad nuestro conocimiento experto sobre la seguridad, contribuyendo a una sociedad más segura y preparada.

**+6.500 visitas mensuales.**

[www.infozonasegura.com](http://www.infozonasegura.com)





### 6.3. Programa Convivir

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

Como estaba previsto, Convivir se llevó adelante hasta 2013, año en que los grupos de alumnos acompañados por este programa egresaron de la escuela primaria. Durante 2014, con el fin de replicar esta iniciativa en distintas escuelas del país, se dictarán talleres a docentes para la coordinación del armado de un portafolio virtual. A través de este proyecto se compilarán y publicarán un conjunto de 20 prácticas docentes modelo, en torno al tema de construcción de convivencia, que se desarrollan en escuelas localizadas en ámbitos urbanos, semi-urbanos y rurales de la Argentina. La sistematización y el análisis de estas prácticas permitirán ofrecer a docentes del país herramientas que sirvan como ejemplo de inspiración y preparación de planes de clases propios para promover la convivencia pacífica en las aulas.



### Resultados del Programa Convivir

- 2 comunidades.
- 4 escuelas.
- Alianza público privada: Securitas, Asociación Conciencia y la Subsecretaría de Educación del Municipio de Tigre.
- 24 voluntarios corporativos.
- 42 talleres de convivencia.
- 303 docentes capacitados.
- 441 beneficiarios directos.
- 576 beneficiarios indirectos.



### 6.4. Programa de Acciones Voluntarias: Give&Gain Day

En el año 2013, del 10 al 18 de mayo, participamos por primera vez en el Give&Gain Day en la Argentina, la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo. Este movimiento global impulsado por Business in the Community pretende fomentar el voluntariado corporativo como herramienta clave para la inversión en la comunidad sumando a empresas y entidades del tercer sector que concentran actividades a nivel mundial en una misma fecha.

### Resultados del Give&Gain Day

- 31 empresas.
- 15 organizaciones sin fines de lucro.
- +700 voluntarios corporativos.
- 20 empleados de Securitas Argentina participaron de un taller de concientización sobre la plena inclusión de personas con discapacidad que organizó CILSA ONG por La Inclusión.



## 7. Tabla de Indicadores de GRI (3.1)

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



Red Pacto Mundial  
Argentina

		Principio Pacto Global	Nº Páginas / Comentarios
<b>Estrategia y Gobierno Corporativo</b>			
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la Organización (director general, presidente o puesto equivalente) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la Organización y su estrategia.	3	
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	No reportado	
2.1	Nombre de la Organización.	1	
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	26, 27	
2.3	Estructura operativa de la Organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (jointventures).	8, 9	
2.4	Localización de la sede principal de la Organización.	Contraportada	
2.5	Número de países en los que opera la Organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la Memoria.	7	
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	18, 28	
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	8, 26, 27	
2.8	"Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados. • Ventas netas (para organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para organizaciones del sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio."	8	
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la Memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la Organización.	No hubo cambios significativos en el 2013 en relación al tamaño, estructura y propiedad de la Organización.	
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	42	
3.1	Período cubierto por la información contenida en la Memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	4	
3.2	Fecha de la Memoria anterior más reciente (si la hubiere).	El Reporte anterior comprendió el ejercicio de Securitas en 2012.	
3.3	Ciclo de presentación de Memorias (anual, bienal, etc.).	Anual	
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria o su contenido.	4	
3.5	"Proceso de definición del contenido de la Memoria, incluido: • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la Memoria. • Identificación de los grupos de interés que la organización prevé que utilicen la memoria."	4	
3.6	Cobertura de la Memoria (por ejemplo, países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Para más información, consulte el Protocolo sobre la Cobertura de la Memoria 25 de GRI.	4	
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la Memoria.	No existen limitaciones al alcance.	
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (jointventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones.	No se incluye información relacionada con negocios conjuntos o actividades subcontratadas ya que no son de aplicación dentro del modelo de negocios de la Compañía en el país.	

3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la Memoria.	4
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a Memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los períodos informativos).	No aplica para el período reportado.
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.	No se produjeron cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.
3.12	"Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la Memoria. Identifica los números de página o enlaces Web donde se puede encontrar la siguiente información: · Estrategia y análisis, 1.1-1.2. · Perfil de la organización, 2.1-2.8. · Parámetros."	58-66
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la Memoria. Si no se incluye el informe de verificación en la Memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación.	Este Reporte no es sometido a verificación por tercera parte independiente.
4.1	La estructura de gobierno de la Organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la Organización.	19
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la Organización y las razones que la justifiquen).	19
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	19
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	15, 19, 21, 22
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la Organización (incluido su desempeño social y ambiental).	No reportado
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Regulado en el Código de Valores y Ética de Securitas Argentina, "Las decisiones comerciales siempre deberán basarse en razones y criterios objetivos, y los empleados y socios comerciales deben evitar todo conflicto de intereses, o posibles conflictos de intereses, entre sus actividades personales y su parte en la gestión de las actividades de Securitas".
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la Organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	No reportado
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	18
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la Organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento.	La monitorización de aspectos vinculados al desempeño social y ambiental se realiza desde el área de Comunicación, Asuntos Públicos y RSC. El desempeño económico se evalúa con periodicidad mensual en el Directorio y Mesa de Dirección.
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Actualmente Securitas Argentina no cuenta con alguna figura que formalmente responda a evaluaciones de desempeño del órgano de gobierno.

4.11	"Descripción de cómo la Organización ha adoptado un planteamiento o principio de Precaución. El Artículo 15 de los Principios de Río introdujo el enfoque de Precaución. Una respuesta al apartado 4.11 podrá incluir el enfoque de la Organización en materia medioambiental."	7	26-33, 48. El principio de Precaución es de aplicación en las prácticas de gestión ambiental a nivel de Grupo, por ejemplo en lo relacionado con la adquisición de vehículos más eficientes y menos contaminantes.
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la Organización suscriba o apruebe.	1-10	11, 23
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales en los que la Organización participe.	1-10	23, 24
4.14	Relación de grupos de interés que la Organización ha incluido.		12
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la Organización se compromete.		12, 13
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.		12, 13, 15
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la Organización a los mismos en la elaboración de la Memoria.		15
<b>Desempeño Económico</b>			
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.		8
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la Organización debido al cambio climático.	7	48
EC3	Cobertura de las obligaciones de la Organización debidas a programas de beneficios sociales.		No aplica
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		8
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		No reportado
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		En la práctica habitual de las relaciones comerciales Securitas opera con un 99,89% de proveedores locales, a pesar de no contar con una política de compras locales formalizada.
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	6	43
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.		No aplica
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		No se cuenta con información de impactos económicos indirectos asociados a la actividad de Securitas.
<b>Desempeño Social</b>			
SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.		56
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	10	A partir del 2014 se trabajará en una Política de Compliance en relación a la competencia y anticorrupción.
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la Organización.	10	20
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	10	No se registraron incidentes debido a corrupción en el año 2013.

SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	10	El Código de Valores y Ética define que cualquier política pública o actividad política realizada en nombre de Securitas deberá respetar la ley, la ética y los valores y política de Securitas. La participación en aspectos relevantes para el sector de seguridad son tratadas a través de las Cámaras Empresariales.
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	10	No se realizaron aportes financieros o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas durante este período. Esta figura también está normada en el Código de Valores y Ética.
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		En el ejercicio 2013 no se registraron acciones relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		Se destinó 0,06% de la facturación total para el pago de multas y sanciones monetarias durante este período, lo que equivale a 67 eventos. Las sanciones no monetarias ascendieron a 88.
SO9	Operaciones con importantes impactos negativos potenciales o reales sobre las comunidades locales.		No reportado
SO10	Medidas de prevención y mitigación aplicadas en las operaciones con importantes impactos negativos reales o potenciales en las comunidades locales.		No reportado
<b>Desempeño Laboral</b>			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región. Dividido por género.		36, 37
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	6	36
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal. Por ubicación de operación.		44
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	1, 4	94,39% (sólo incluye al personal de seguridad, el convenio del sector no alcanza a los empleados de staff).
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	3	En caso de aplicación se regula en base a la Ley de Contrato de Trabajo.
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de seguridad y salud, conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud en el trabajo.	1	Securitas participa en 81 comités de seguridad & salud ocupacional realizados por sus clientes.
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	1	52
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	1	45
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	1	52
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		41
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		40
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional.		43
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	1-6	37



LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	1, 6	42
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	1, 6	42
<b>Derechos Humanos</b>			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de Derechos Humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos.	1-6	El Código de Valores y Ética establece el compromiso de Securitas con los DD.HH. Este documento se comparte con clientes y proveedores.
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de Derechos Humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	1-6	El modelo de negocios de Securitas no cuenta con distribuidores y contratistas, por lo que este indicador no es de aplicación.
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los Derechos Humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	1-6	20
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	1, 2, 6	Durante el 2013 se recibieron 4 denuncias por temas de discriminación, que fueron gestionadas a través de la figura del Defensor del Empleado.
HR5	Operaciones y proveedores significativos en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	1-3	No se ha realizado aún un análisis de proveedores en función de estos riesgos. Aún así, no se ha tomado conocimiento de ningún incidente de esta naturaleza con los proveedores actuales.
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.		No aplica
HR7	Operaciones y proveedores identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	1, 2, 4	No se ha realizado aún un análisis de proveedores en función de estos riesgos. Aún así, no se ha tomado conocimiento de ningún incidente de esta naturaleza con los proveedores actuales.
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la Organización en aspectos de Derechos Humanos relevantes para las actividades.	1, 2	La totalidad del personal de seguridad recibe la formación correspondiente sobre DD.HH.
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		No aplica
<b>Responsabilidad sobre Producto</b>			
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.		No aplica
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No reportado
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.		No aplica
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		No aplica
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		32
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.		Las orientaciones para un marketing responsable están contenidas en el Manual de Marca de Securitas, documento interno que promueve la publicidad enmarcada en los valores y el foco en la transparencia y precisión.

PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.		En el ejercicio 2013 no se presentaron incidentes por incumplimiento de regulaciones relacionadas con comunicaciones de marketing.
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	1	En el ejercicio 2013 no se presentaron reclamaciones por incumplimiento de la privacidad y datos personales de clientes.
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la Organización.		En el ejercicio 2013 los clientes de Securitas aplicaron multas por valor de \$470.774 correspondientes a incumplimientos y en función de lo establecido en los contratos firmados para la provisión de cada servicio.
<b>Desempeño Ambiental</b>			
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.		No reportado
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.		No aplica
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.		No reportado
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.		No reportado
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		No reportado
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	8, 9	48-50
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	8, 9	48-50
EN8	Captación total de agua por fuentes.	8	Los consumos de agua de Securitas Argentina provienen de empresas de abastecimiento de agua.
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		No aplica
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		No aplica
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados, de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.		No aplica
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.		No aplica
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		No aplica
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		No aplica
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.		No aplica
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.		No reportado
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.		No aplica
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	7, 8, 9	50
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.		No aplica
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.		No aplica

EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.		No aplica
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	8	50
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.		No aplica
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.		No reportado
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.		No aplica
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	7, 8, 9	48-50
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.		No reportado
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	8	No se recibieron multas o sanciones por incumplimiento de la normativa ambiental en el año 2013.
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la Organización, así como del transporte de personal.		No aplica
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.		No reportado

## Opinión de los lectores

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

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

### Grupo de interés al que pertenece:

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

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

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

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

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

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

Nombre y Apellido:

Teléfono:

Correo electrónico:

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

**Christian Faría**

Gerente General de Securitas Argentina



## **Sedes Regionales**

### **Región Buenos Aires**

Esteban Echeverría 4270  
(B1605DTT) Munro  
Provincia de Buenos Aires  
Teléfono +54 11 4014-3200

### **Región Centro**

José Roque Funes 1642  
(X5009LFR) Cerro de las Rosas  
Provincia de Córdoba  
Teléfono +54 351 481-4741

### **Región Litoral**

Blas Parera 1280  
(E3106LZD) Paraná  
Provincia de Entre Ríos  
Teléfono +54 343 439-0000

### **Región Sur**

Sarmiento 751  
(B8000HQA) Bahía Blanca  
Provincia de Buenos Aires  
Teléfono +54 291 455-4433

