

# SECURITAS PERÚ

MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA  
2004-2014







## MEMORIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2004-2014

### © SECURITAS PERÚ S.A. C.

www.securitasperu.com

comunicaciones@securitasperu.com

Nicolás Ayllón 3720. Ate, Vitarte.

LIMA PERU

Obra por encargo desarrollada para Securitas Perú S.A.C.

bajo la dirección editorial de Barclay Editores S.A.C.

### POR SECURITAS PERÚ S.A.

Country President: Wilson Gómez-Barrios Rincón.

Gerente de Responsabilidad Social Corporativa: Gina Muñiz Roggeroni.

Gerente de Imagen y Comunicaciones: Jaime Alfaro Da Giau.

Coordinador de Responsabilidad Corporativa: Luis Pareja Sedano.

### POR BARCLAY EDITORES S.A.C.

Dirección general: Leonor de Barclay.

Redacción y edición: Maria Elena Cornejo.

Diseño gráfico y diagramación: Ana Lozada Castillo.

Cuidado de edición y estilo: Carolina Teillier.

Investigación y edición gráfica: Herman Schwarz Ocampo.

### FOTOGRAFÍAS

Archivos Securitas Perú S.A.

### PRODUCCIÓN FOTOGRÁFICA

Geraldine Cateriano Muñiz.: pp. 22-23, 24, 48-49, 58, 64, 65-66, 70, 71, 76-77, 82, 88, 89, 90-91, 96-97, 102-103, 140 (2f), 141, 142-143.

### PREPrensa E IMPRESIÓN

Gráfica Biblos S.A.

Calle Morococha 152, Surquillo

Lima - Perú.

Publicación: Diciembre 2015

Esta Memoria esta disponible en versión PDF y puede ser descargada en [www.securitasperu.com](http://www.securitasperu.com)

Todos los derechos reservados.

Queda rigurosamente prohibida, sin la autorización de los titulares de los derechos, bajo las sanciones establecidas en las leyes vigentes sobre la materia, la reproducción parcial o total de los artículos, fotografías e infografías de esta publicación por cualquier medio o procedimiento electrónico, mecánico, fotocopia, grabación, etc., y la distribución de ejemplares mediante alquiler o préstamo público.





## PRESENTACIÓN

La industria de la seguridad privada, a través de los años ha venido experimentando cambios, debido principalmente a los aportes de clientes cada vez más exigentes y porque además la tecnología ha ido mejorando y generando productos que se complementan con la llamada vigilancia tradicional.

En ese sentido, en la actualidad, los agentes de vigilancia requieren cada vez mejor formación profesional que sea adecuada a los diversos segmentos del mercado y sobre todo a las necesidades particulares de cada cliente.

Ante esta realidad, Securitas creó el Centro de Desarrollo de Competencias, como parte de nuestras estrategias "sostenibles y sustentables" que acompañan tanto el lado profesional como la parte humana.

Por este motivo, hace diez años dimos el primer paso hacia la responsabilidad social empresarial, con el escaso conocimiento que se tenía en aquella época acerca de lo que significaba ser una empresa socialmente responsable. A pesar de que muy pocas empresas apostaban por este tema, nosotros estábamos convencidos de que ese era el camino a seguir.

La presente memoria recopila las necesidades prioritarias de la empresa en su relación con todos sus grupos de interés (stakeholders), en lo social, ambiental y económico. Tres pilares que no podemos ni debemos perder de vista, sobre todo debido a los problemas propios del país, como son la educación, salud, infraestructura, corrupción y desigualdad social, todo lo cual impide un desarrollo sostenible y la formación de una sociedad sana y sólida.

Securitas Perú, como empresa responsable, no podía mantenerse al margen de esta realidad. Por ello, desde el 4 de octubre del 2004, decidió crear el área de Responsabilidad Social.

Es así como Securitas Perú decide formar parte de una visión de país democrático, con un futuro encaminado al desarrollo integral y sostenible, creando puestos de trabajo decente con inclusión socio-laboral, en especial para las personas con discapacidad, y mantiene el anhelo de compartir con ciudadanos que respeten la ley, de manera que podamos vivir en un país seguro.

En este sentido, el área de Responsabilidad Social, hoy llamada Gerencia de Desarrollo y Calidad Corporativa, trabaja bajo un modelo de gestión que genera valor compartido en forma permanente con todos sus grupos de interés. Todo ello en concordancia con los objetivos estratégicos de la empresa, las Políticas Corporativas del Grupo Securitas y el Código de Valores y Ética.

Asimismo, velando por el cumplimiento de su Sistema Integrado de Gestión -SIG-; Sistema de Gestión Ética y Sostenible -SGE 21-; BASC; The Global Compact, y en cumplimiento de la Ley de Salud y Seguridad en el Trabajo -SST-. Y pronto también por el compromiso del Código de Conducta Internacional para empresas de Seguridad Privada, ICoC -International Code of Conduct- de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos de la ONU que forman parte de nuestra cultura corporativa.



A lo largo de cuatro capítulos, esta memoria muestra un trabajo responsable y verificable que incluye muchos logros que nos han valido para obtener premios y reconocimientos de las diferentes sociedades, entidades e instituciones públicas y privadas, clientes, entre otros.

En los próximos años, Securitas Perú continuará trabajando bajo esta cultura que hoy es nuestra forma de "ser". Asumirá nuevos retos en responsabilidad social corporativa, como la implementación de la Política Anti-corrupción, la elaboración del Reporte de Sostenibilidad 2015-2016, bajo indicadores de la versión G-4 del Global Reporting Initiative, desarrollará nuevos programas y proyectos para nuestros colaboradores y para las comunidades del entorno donde tenemos presencia, y se afirmará en su compromiso de reforzar el diálogo con todos sus grupos de interés.

Wilson Gómez Barrios  
Country President

1

—

Gestión ética y socialmente responsable

2

—

Valor y valores para ser mejores



3

—

Líder en soluciones de seguridad

4

—

Desarrollo sostenible



M4890

Fören


Förenade Svenska Vakt  
Aktiebolag

Förenade S  
Aktie






Gestión  
ética y  
socialmente  
responsable



Erik Philip-Sörensen funda Häslingborgs Nattvakt en 1934, expandiéndose rápidamente al adquirir otras empresas del rubro hasta 1949 en que se reúnen bajo en nombre de Securitas.



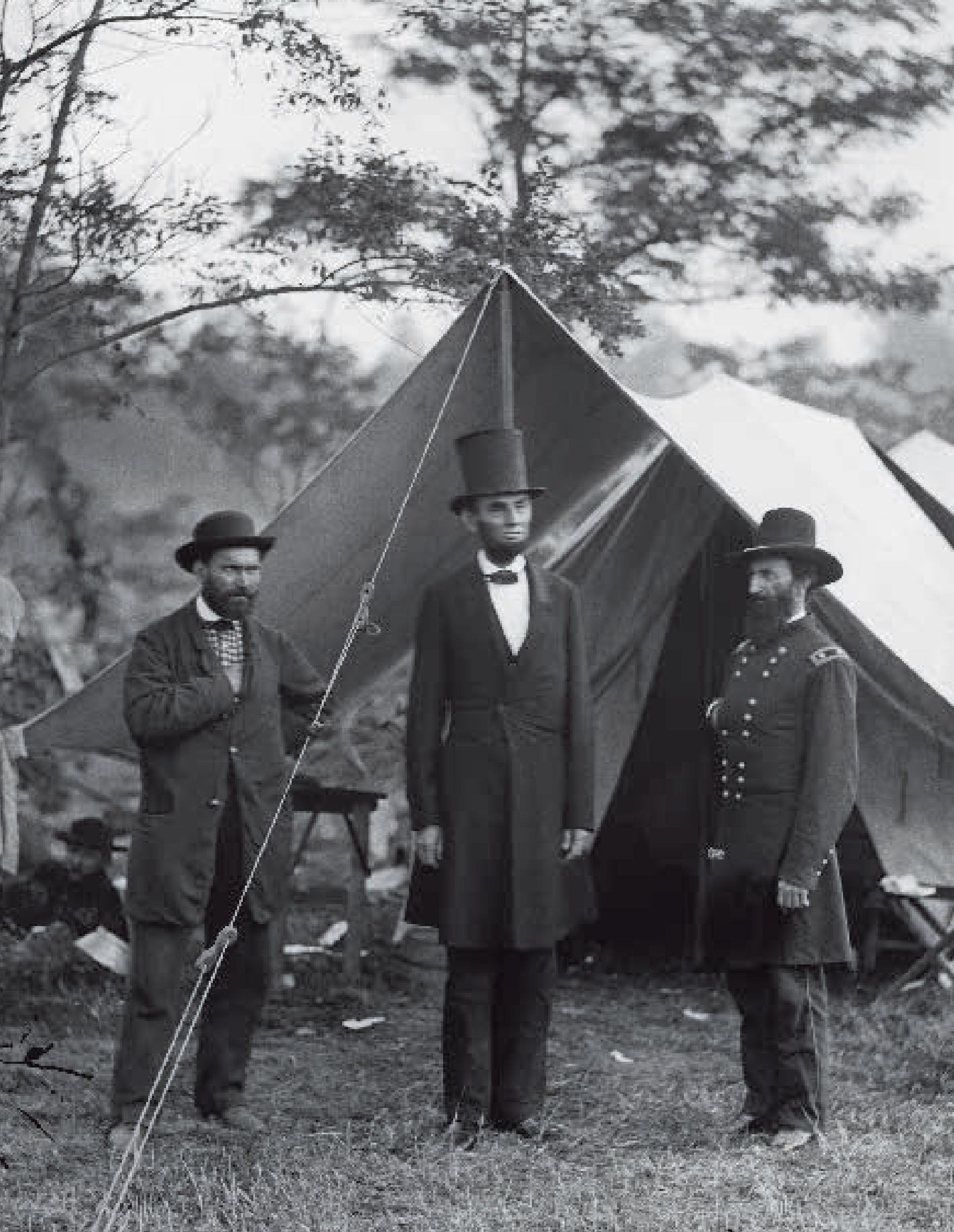


**En 1985,** luego de un cambio en su equipo de propietarios y accionistas, la empresa se expande a varios países de Europa y antes de que termine el siglo llega al mercado norteamericano con la adquisición de la histórica compañía Pinkerton. Actualmente Securitas tiene más de 300,000 empleados distribuidos en 53 países y es líder mundial en soluciones integrales de seguridad.

17

Una de las primeras metas que se trazó la corporación fue construir una fuerte cultura corporativa basada en valores compartidos como la responsabilidad, la iniciativa empresarial y la eficacia que sirvieran de guía en todos los niveles para edificar una organización descentralizada y en continuo crecimiento como Securitas.

No pasó mucho tiempo antes de que Securitas pusiera los ojos en el mercado Latinoamericano. En el 2000 ingresa al mercado Argentino donde en la actualidad es líder en seguridad y en el 2007 comienza a operar en el Perú luego de la compra del grupo Forza S.A., una de las empresas de seguridad más sólidas y reconocidas del mercado. En el 2011, Securitas creó la División Iberoamérica que abarca a siete países de América Latina (Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Perú y Uruguay) y 2 países de Europa (Portugal y España).

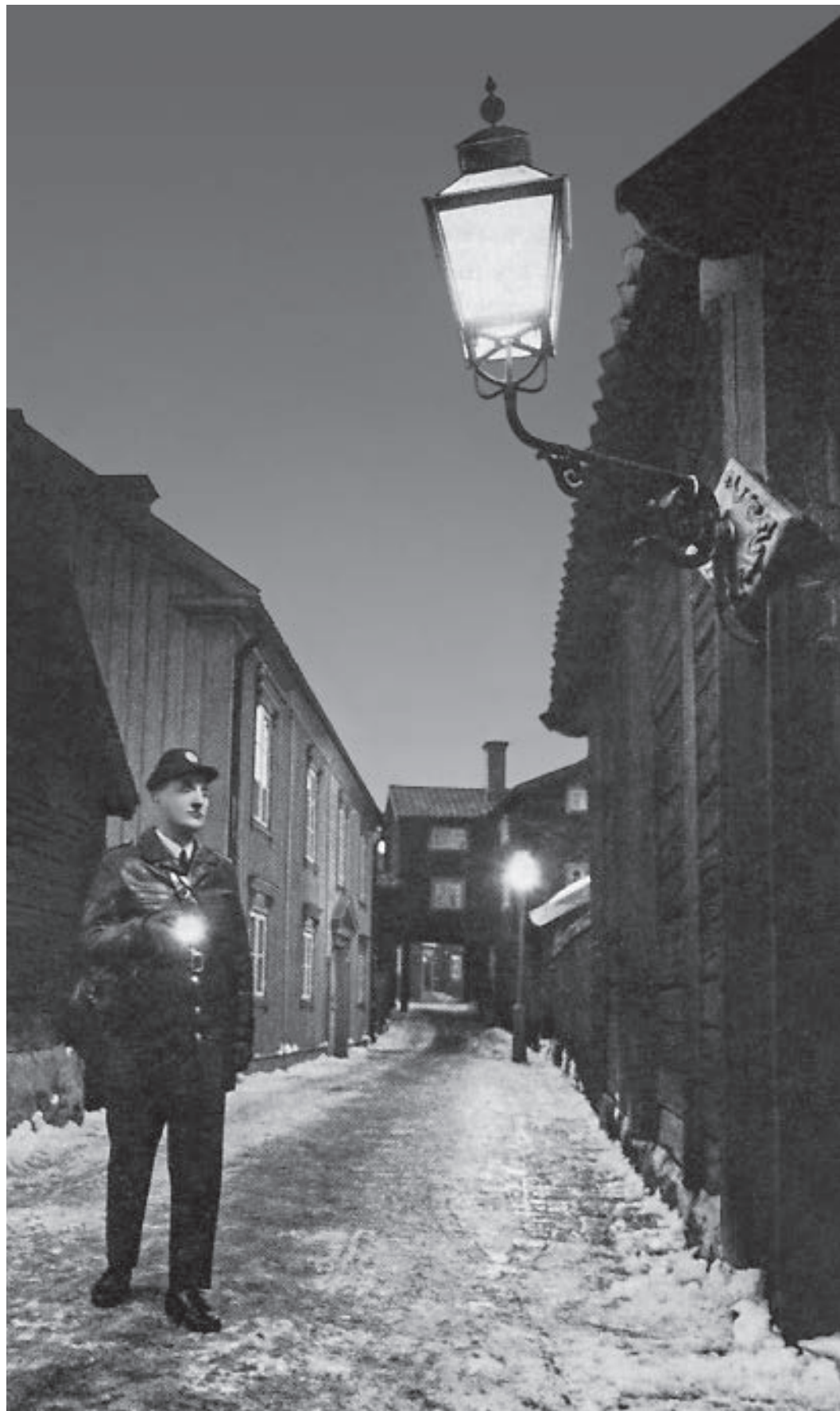




*Presidente Abraham Lincoln con Allen Pinkerton, jefe del Servicio de Inteligencia, y el General John McClernand*



*En 1934 se funda Securitas en Helsingborg, Suecia.*







## CULTURA DEL NEGOCIO

EL MODELO EMPRESARIAL DE SECURITAS SE REPRESENTA Y EXPLICA A TRAVÉS DE SU CAJA DE HERRAMIENTAS (TOOLBOX), LA QUE UTILIZA EL GRUPO SECURITAS EN TODO EL MUNDO PARA TRANSMITIR SU CULTURA CORPORATIVA.

Con la Caja de Herramientas se comunican valores y prioridades en un lenguaje fácil de comprender y compartir. No importa el rango, el idioma, ni siquiera los años de antigüedad en la empresa; todos los colaboradores saben cómo funciona esta caja que tiene la facultad de identificar en cada pieza, el rol específico de cada miembro de la empresa. El objetivo principal está enfocado en desarrollar las habilidades con empleados especializados y competentes cuya función es lograr una sociedad más segura para todos.

Cada área está representada por una herramienta, y cada herramienta es indispensable para avanzar.

•••  
En 1989 Securitas  
empezó su  
expansión en el  
mercado europeo.

### Industria

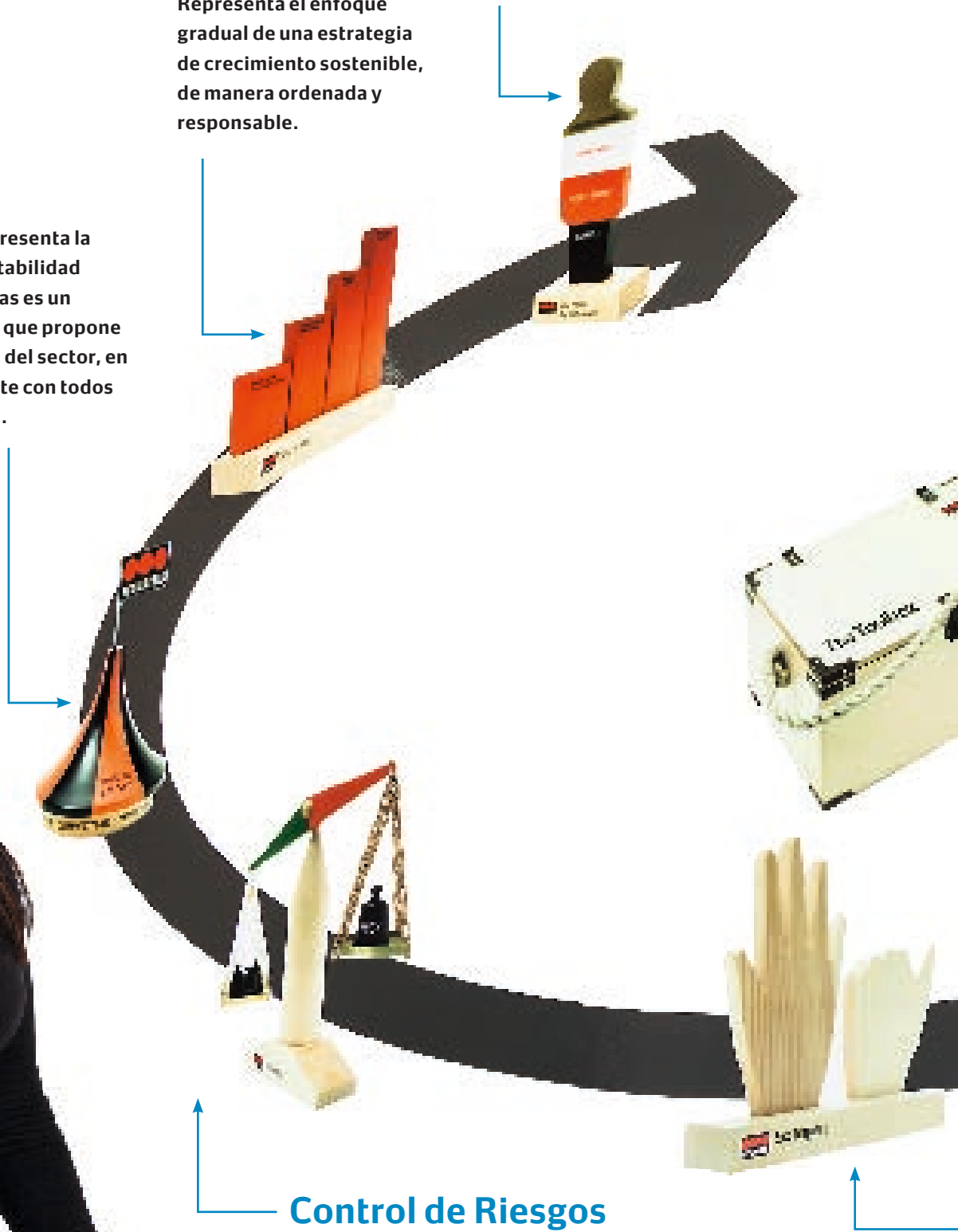
Esta herramienta representa la competitividad y rentabilidad a largo plazo. Securitas es un empleador atractivo, que propone elevar los estándares del sector, en un diálogo permanente con todos sus grupos de interés.

### Paso a Paso

Representa el enfoque gradual de una estrategia de crecimiento sostenible, de manera ordenada y responsable.

### Persona

El desarrollo humano hace la diferencia. Generar un cambio a través de los Valores y Principios así como la profesionalización crea convicción y compromiso en cada uno de los trabajadores.

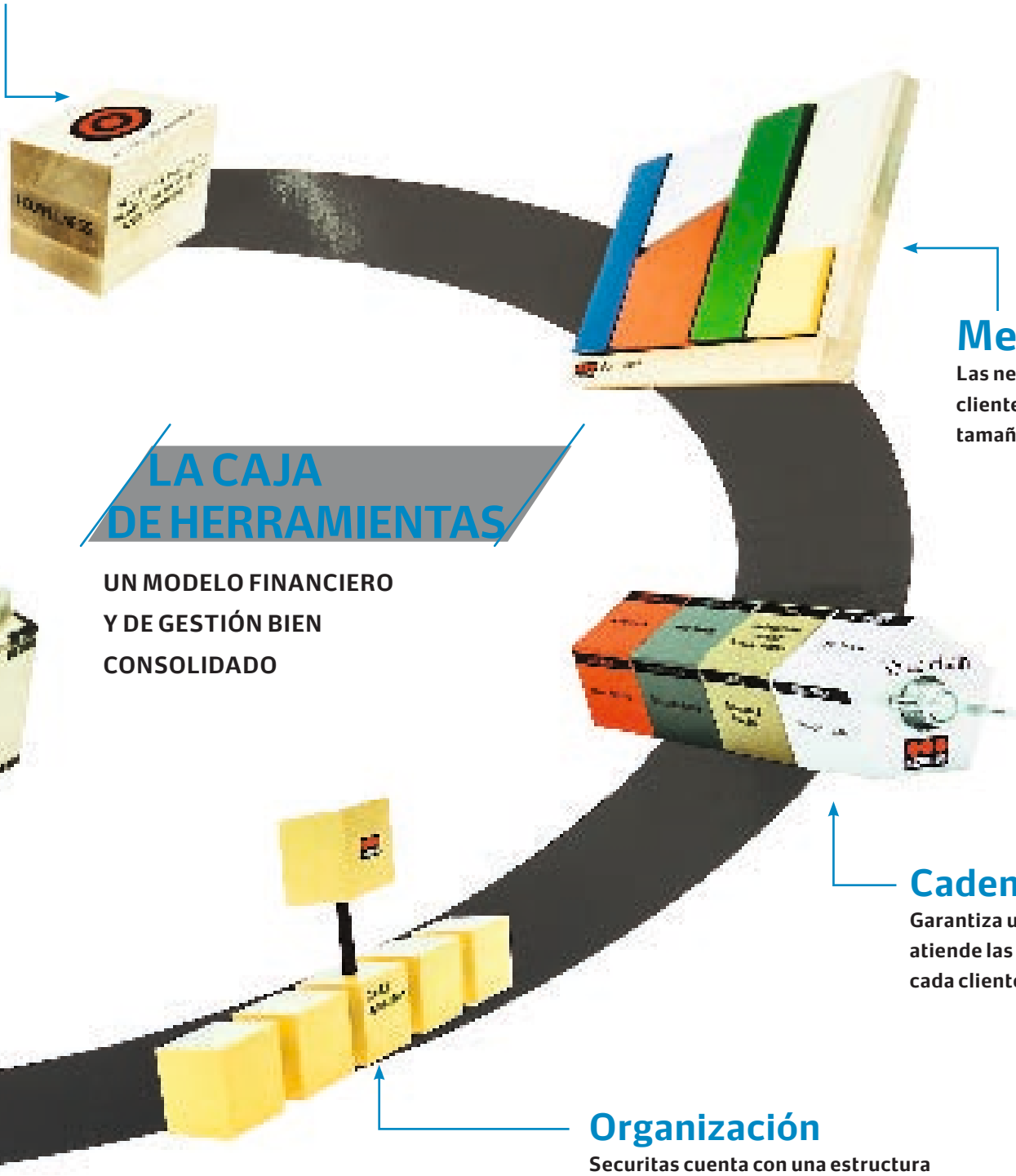


### Control de Riesgos

Un mecanismo de evaluación nos permite asegurar que los riesgos de cada contrato sean acordes con los beneficios esperados y que obedecen a nuestra ética empresarial.

## Nuestros Valores

Integridad, Eficacia y Servicio,  
son los cimientos de Securitas.



## LA CAJA DE HERRAMIENTAS

UN MODELO FINANCIERO  
Y DE GESTIÓN BIEN  
CONSOLIDADO

## Mercado

Las necesidades de seguridad del  
cliente varían en función del sector y  
tamaño de la empresa.

## Cadena de Valor

Garantiza un servicio especializado que  
atiende las necesidades y demanda de  
cada cliente.

## Organización

Securitas cuenta con una estructura  
horizontal, donde los gestores conocen  
las necesidades de sus clientes.

## Control Financiero

El sistema de seguimiento que tiene seis  
indicadores claves (6 dedos) simplifica  
la aplicación de estrategias eficaces que  
mejoran la rentabilidad empresarial.





# Aldo Schwarz

## DIRECTOR DE OPERACIONES

**Antes éramos una empresa** relativamente pequeña que funcionaba como una pirámide. El director estaba en el escalón superior y los clientes se ubicaban en la base. La distancia entre ambos era grande porque había instancias intermedias que impedían el contacto directo. Es el esquema que maneja la mayoría de empresas. Securitas tiene una estructura diferente en la que cada gerencia mantiene una relación directa con el cliente. La empresa crece pero mantiene un esquema plano porque los Gerentes de

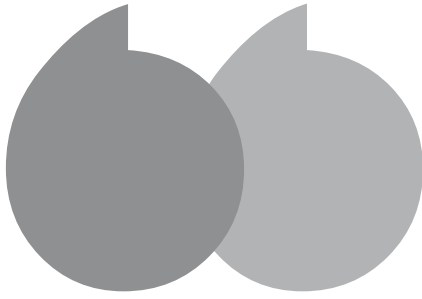
Sucursal están equipados con todos los poderes (ventas, personal, presupuesto, legal, etc.). En nuestro toolbox o caja de herramientas está representado el modelo empresarial que utiliza el Grupo Securitas en todo el mundo y que le permite transmitir su cultura corporativa.

Todos los empleados conocemos y asumimos este modelo de empresa. Mi función es apoyar a las gerencias a pensar y buscar soluciones. Periódicamente hacemos balances de cumplimiento de metas para reorientar el trabajo o el objetivo, si el caso lo amerita. Por ejemplo, si hay mucha rotación de personal evaluamos las razones para buscar correctivos inmediatos. El costo de preparación de un agente es muy alto. Antes de que empiece a trabajar, Securitas invierte en capacitación, uniformes y otros servicios conexos. Queremos ser generadores de un cambio en el sector, llevando a nuestro personal operativo a la profesionalización, contribuyendo de esta forma con la Industria del Sector de Seguridad Privada. La estabilidad redundante en la rentabilidad. Somos una empresa transnacional que se retroalimenta con las experiencias que se dan en otros países en materia de seguridad.



**EN NUESTRO TOOLBOX ESTÁ REPRESENTADO EL MODELO EMPRESARIAL QUE UTILIZA EL GRUPO SECURITAS EN TODO EL MUNDO.**





## LOS TRES CÍRCULOS ROJOS SIGNIFICAN NUESTROS VALORES: INTEGRIDAD, EFICACIA Y SERVICIO.



26

### CÓDIGO DE VALORES Y ÉTICA

LA PALABRA VALOR VIENE DEL LATÍN VALERE QUE SIGNIFICA FUERZA, SALUD, (ESTAR SANO, SER FUERTE). CUANDO DECIMOS 'TENER VALORES' NOS ESTAMOS REFIRIENDO A ALGO O ALGUIEN QUE ES APRECIABLE, VALIOSO, DIGNO DE IMITAR Y TOMAR EN CUENTA.

De los valores depende que nuestra vida cotidiana sea agradable, que nuestras relaciones sean armoniosas y nuestro entorno sea alegre. Por eso se valoran tanto, porque su práctica nos permite mejorar nuestra calidad de vida, y lograr un estado de bienestar general.

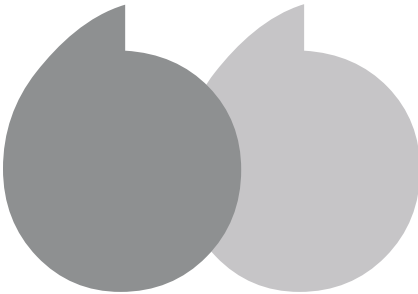


Bajo esta premisa, los empleados de Securitas tienen unas normas de conducta y comportamiento que deben acatar en todos los niveles y en todos los países donde la empresa tiene presencia. Asumiendo, además, que los socios en el negocio también participen de los principios éticos que animan su código de conducta.

Son valores de índole moral y que están inmersos en nuestro Código de Valores y Ética, y que básicamente se reflejan en tres aspectos que Securitas asume como guía en su accionar. Hablamos de los 3 círculos rojos que forman el logo de la empresa: **integridad, eficacia y servicio.**







**LA LEY Y EL  
REGLAMENTO  
FUERON  
IMPULSADOS  
POR WILSON  
GOMEZ-BARRIOS,  
FUNDADOR  
Y PRIMER  
PRESIDENTE DE  
LA SOCIEDAD  
NACIONAL DE  
SEGURIDAD.**

29



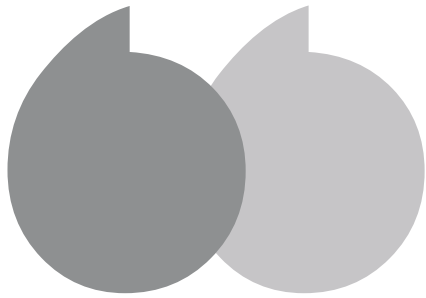
...  
*Personal de Securitas tras recibir el  
reglamento de la ley de seguridad privada,  
de manos del Presidente Alan García.*



*Las normas de conducta son de cumplimiento obligatorio en todos los niveles.*

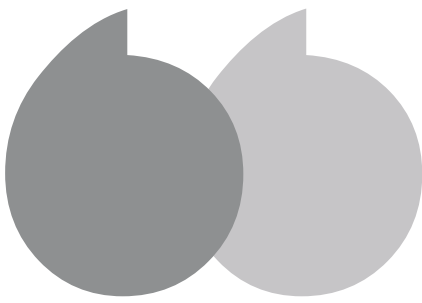
Todo empleado tiene que ser honesto, en el que se pueda confiar plenamente y capaz de trabajar sin supervisión. Es una persona que expresa su opinión abiertamente aunque sea discordante con la del jefe. Tiene derecho de comentar cualquier hecho que atente el Código de Valores y Ética Securitas o proporcionar cualquier otra información que considere relevante sin temor a las represalias. Esto se conoce como **Integridad**.

La profesionalidad es clave para llevar adelante un negocio. El empleado de Securitas debe ser atento y diligente para proteger a los clientes y sus bienes, debe ser capaz de escuchar y evaluar para actuar razonablemente para proteger las instalaciones, los bienes de los clientes y cumplir con los valores de la empresa a la que representa. El empleado desarrolla la intuición para anticiparse a posibles riesgos o incidentes. Eso se llama **Eficacia**.



**NUESTRO PERSONAL DEBE SER ATENTO  
Y DILIGENTE PARA PROTEGER A LOS  
CLIENTES Y SUS BIENES, DEBE SER CAPAZ  
DE ESCUCHAR Y EVALUAR PARA ACTUAR  
RAZONABLEMENTE.**





## EL COLABORADOR DE SECURITAS ES SERVICIAL, ES DECIR, ESTÁ SIEMPRE LISTO PARA APOYAR A SUS COMPAÑEROS Y CLIENTES



### 32

Una de las preocupaciones esenciales de la empresa es luchar y mostrar la voluntad de servir para hacer que la vida de las personas sea más segura. Por ello, un colaborador de Securitas siempre debe estar listo para apoyar y cuidar a sus compañeros, clientes y cualquier persona que requiera ayuda: A este Valor lo llamamos **Servicio**.

Estos códigos representan el estándar mínimo que deben cumplir las acciones de Securitas, aunque estos tengan un nivel más alto que las normas que contemplen las legislaciones locales.

Al trascender la esfera local, la empresa busca condicionar su accionar a códigos supranacionales respetando los derechos humanos fundamentales establecidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la Declaración de los Principios y Derechos Fundamentales del Trabajo de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y las directrices para Empresas Multinacionales de la Organización para la Cooperación y el Derecho Económico.



*La innovación  
tecnológica es  
fundamental en  
la seguridad.  
Personal de  
Securitas en  
Minera Yanacocha.*





# PRINCIPIOS GUÍAS





## RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

35

PARA SECURITAS LA RESPONSABILIDAD SOCIAL NO ES FILANTROPÍA NI ASISTENCIALISMO SINO UNA HERRAMIENTA ESTRATÉGICA DE GESTIÓN QUE LES PERMITE PRODUCIR RIQUEZA Y BIENESTAR AL TIEMPO QUE GENERA UN DESARROLLO SOSTENIBLE EN CADA UNA DE SUS OPERACIONES. BUSCA PROMOVER UNA CULTURA SOCIALMENTE RESPONSABLE BASADA EN BUENAS PRÁCTICAS “VERIFICABLES” TANTO INTERNAS COMO EXTERNAS, QUE ESTÉN TOTALMENTE ALINEADAS CON LA CULTURA DEL NEGOCIO DESARROLLADA EN EL CAPÍTULO ANTERIOR.

Securitas construye, consolida y genera acciones para posicionarse como una empresa líder en el mercado, socialmente responsable, que da soluciones rentables pero adaptadas a las necesidades del cliente. Así no solo fortalece su presencia de marca sino que promueve las relaciones a largo plazo y refuerza la percepción de brindar un servicio competitivo de alta calidad capaz de competir en escenarios nacionales e internacionales con pares que promuevan acciones de responsabilidad social corporativa.



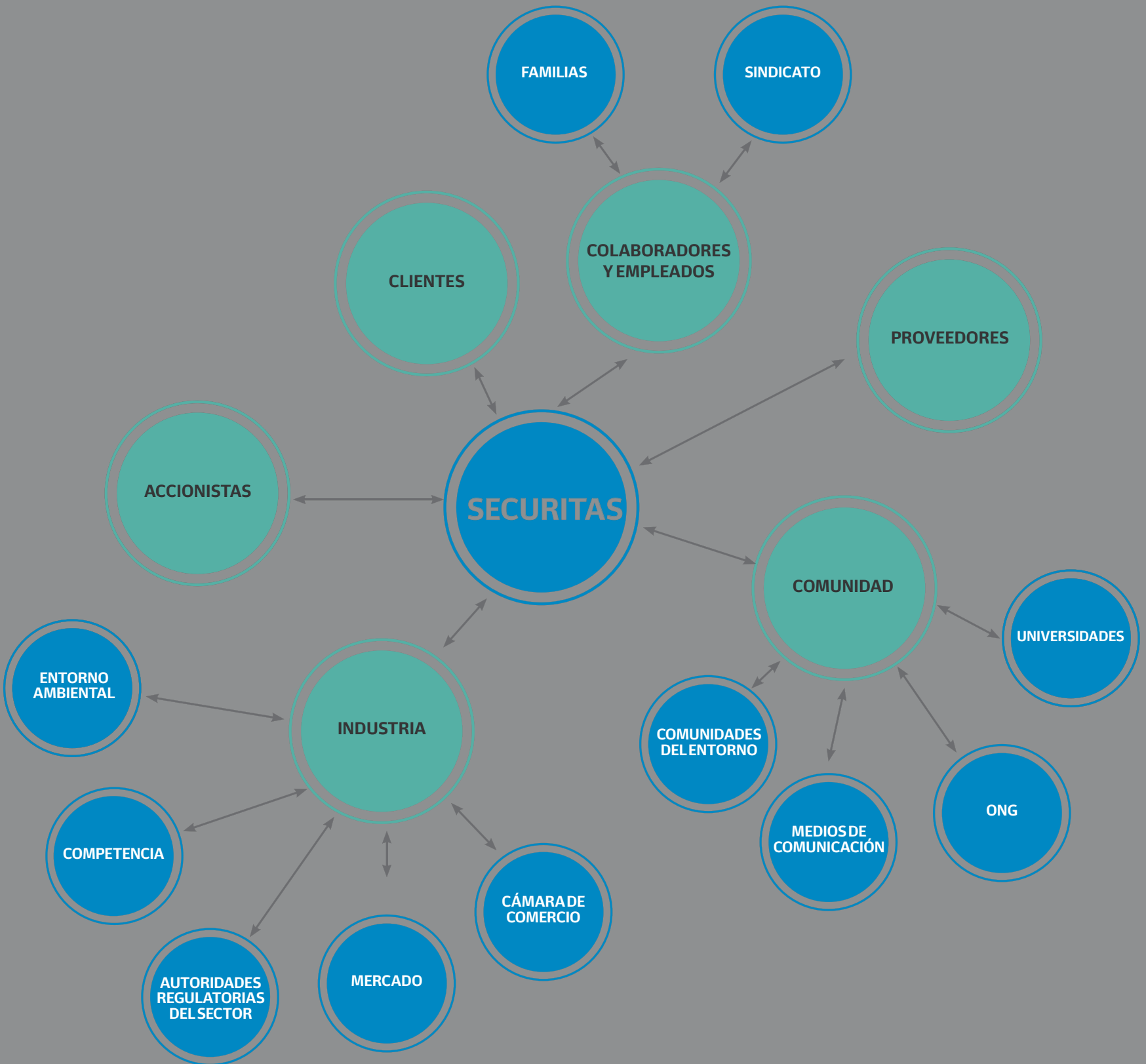
*La atención a la familia es parte de la política social de Securitas.  
José Prado y su hijo.*

Visto así, la Responsabilidad Social representa un modo de entender la relación de los negocios con la creación una cultura socialmente responsable, basada en valores como la reciprocidad, la confianza, el crecimiento mutuo y sostenible.

La empresa asume su rol como ciudadano corporativo siempre bajo el signo del respeto a los principios contemplados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Mundial y los Objetivos del Milenio planteados por las Naciones Unidas, alineando sus propios objetivos estratégicos empresariales a estos valores universales a favor de sus *stakeholders* o grupos de interés.

# MODELO DE GESTIÓN: ARTICULACIÓN DE LOS STAKEHOLDERS

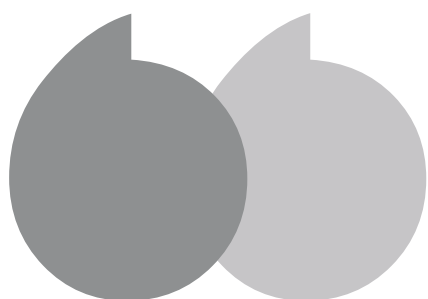
ESTRATEGIA: INNOVACIÓN Y GENERACIÓN DE VALOR COMPARTIDO







*Securitas tiene presencia importante en ciudades como Cusco, Puno, Arequipa y Moquegua.*



**LA EMPRESA ASUME SU ROL COMO CIUDADANO CORPORATIVO BAJO LOS PRINCIPIOS DE LA DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS Y LOS OBJETIVOS DEL MILENIO**





## EN EL AÑO 2010 SE LANZA LA RED DE RSC SECURITAS LATINOAMÉRICA



40

### RED DE RSC SECURITAS LATINOAMÉRICA

EN EL AÑO 2001 SECURITAS INGRESÓ A LA ARGENTINA LUEGO DE UN EXHAUSTIVO ANÁLISIS DEL MERCADO DE SEGURIDAD Y PUSO ASÍ EL PRIMER PIE EN SUDAMÉRICA.

En los años sucesivos se concretaron compras en seis países más: Uruguay, Colombia, Perú, Chile, Ecuador y Costa Rica. Es así como en el año 2010 se lanza la Red de RSC Securitas Latinoamérica, con el objetivo de generar y promover una plataforma institucional entre las empresas del Grupo Securitas de la Región, con la finalidad de trabajar sobre el desarrollo de un modelo de Gestión Socialmente Responsable.





●●●  
*Representantes  
de la Red de  
Responsabilidad  
Social Corporativa  
Securitas Latam.*



313

SECURITY



...LE...PU...DA...B... ...



Seguridad para su empresa

Mobile



# POLÍTICA INTEGRADA DE GESTIÓN

Securitas Perú y las empresas que lo conforman generan valor en cada una de sus operaciones en forma sostenible y como empresa socialmente responsable contribuye con el desarrollo de la industria, de las comunidades del entorno y de la sociedad en general, basándose en su Código de Valores y Ética. Securitas Perú asume su misión y compromiso mediante el establecimiento de los siguientes objetivos:

Calidad, seguridad y salud en el trabajo, medio ambiente, protección interna y responsabilidad social

1



Cumplir la legislación aplicable a todas las actividades que desarrolla, promoviendo la participación de todos sus colaboradores.



2

Desarrollar una relación de prevención y colaboración con los clientes, orientada a satisfacer sus necesidades y expectativas.

3



Asegurar la calidad de los servicios prestados a través de la formación, motivación y desarrollo profesional de sus colaboradores.



4

Establecer relaciones de desarrollo mutuamente beneficiosas con los proveedores, basadas en la ética y la confianza.

5



Prevenir y minimizar los riesgos de calidad, seguridad, salud, medio ambiente y de protección interna contra el narcotráfico, terrorismo, lavado de activos, soborno, consumo de drogas, entre otros, promoviendo un ambiente seguro y saludable en el trabajo.

La Dirección se compromete a la mejora continua de sus actividades a lo largo de su cadena de valor.



Calidad



Medio Ambiente



Seguridad y Salud



Protección Interna



Gestión Ética y Socialmente Responsable



Responsabilidad Social



EMPRESA SOCIALMENTE RESPONSABLE



Pacto Mundial



SERVICIOS ESPECIALIZADOS AEROPORTUARIOS  
Certificado N° 13



6

**Prevenir la contaminación y minimizar los impactos ambientales derivados de sus actividades, fomentando el consumo eficiente de los recursos naturales y de energía.**

7

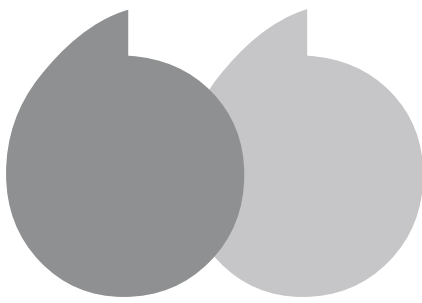


**Definir y revisar periódicamente los objetivos y metas del Sistema Integrado de Gestión.**

45

## **CERTIFICACIONES Y SIG - SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN-**

SECURITAS RESPALDADA POR SU SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN, REFLEJA SU VENTAJA COMPARATIVA Y UN FACTOR DE DIFERENCIACIÓN EN EL MERCADO DE LA SEGURIDAD PRIVADA.



## **POR SU LABOR INCLUSIVA Y SU POLÍTICA ÉTICA Y RESPONSABLE, SECURITAS ES RECONOCIDA EN FOROS NACIONALES Y EXTRANJEROS**



46

### **RECONOCIMIENTOS**

**ALO LARGO DE SU HISTORIA SECURITAS HA OBTENIDO DIVERSOS RECONOCIMIENTOS DE SUS CLIENTES, SOCIEDAD CIVIL, ORGANISMOS INTERNACIONALES Y ENTIDADES DEL GOBIERNO POR SU LABOR INCLUSIVA, ÉTICA Y RESPONSABLE.**

Securitas ha sido reconocida por sus programas de Seguridad Inclusiva (Vigilancia Inclusiva y Habilidades Diferentes) por el Congreso de la República y CONADIS del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.

Del mismo modo este ministerio reconoció el compromiso de Securitas con la primera infancia y desnutrición a través de la creación de un Wawa Wasi Institucional como parte de su programa "Niños Socialmente Responsables", basado en los cuatro ejes del desarrollo humano del PNUD (Educación, Salud, Empleo y Ciudadanía).



*Por el programa de Vigilancia Inclusiva Gina Muñiz, gerente de RSC Securitas Perú, fue invitada por el BID como expositora en la Conferencia Internacional de AVAPE en Brasil.*



*Los Country Presidents de los siete países de la División Latinoamérica, festejando el primer puesto del concurso de Securitas a nivel global: Innovation Exhibition. Portugal, mayo del 2011.*



Guardia de  
seguridad en  
la empresa  
Agroindustrial  
Laredo - Trujillo.

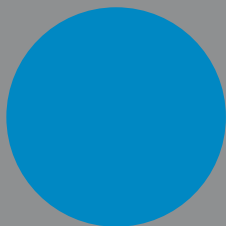








COLABORADORES



Valor y  
valores

para ser  
mejores





SECURITY

SECURITY

SECURITY

# 2

El recurso más importante de una empresa son sus empleados. Es así que el objetivo primordial de Securitas es ser un empleador sólido, digno de confianza, estable, que fomente las relaciones basadas en el respeto mutuo y la dignidad.

# 2

**Pero si** ampliamos el concepto, vemos que existen también otros valores que tienen que ver con un entorno amigable que promueva ambientes adecuados para el desarrollo profesional y personal. Mientras más contento se sienta el colaborador en su ambiente de trabajo, mayor rendimiento tendrá. Lo que se traduce en buenas condiciones de trabajo, con horarios razonables y salarios justos.

Por otro lado, la empresa es consciente que existe una relación directa entre la capacidad del empleado y los resultados obtenidos. Por ello se preocupa de rodearse de personas calificadas quienes mejoran su rendimiento a través de una capacitación constante que redunde en su desarrollo personal. El Centro de Desarrollo Humano y Competencias (Instituto Securitas) es accesible a los empleados porque todos tienen las mismas oportunidades para crecer profesionalmente. A la hora de optar por puestos de mayor responsabilidad, priman exclusivamente los criterios de solvencia moral, habilidad, experiencia, comportamiento, rendimiento en el trabajo y potencial demostrado en relación a las necesidades del puesto y de su crecimiento personal.

Asimismo, la empresa respeta el derecho de sus colaboradores de agruparse en asociaciones o sindicatos para abordar negociaciones colectivas. Ningún empleado es hostigado o acosado por decidir libremente su incorporación a un sindicato de acuerdo a las normas y leyes vigentes en el medio.



SECURITAS





# Luis Miñano Luzuriaga

## CONTROLLER

**El controller** tiene a su cargo el área de contabilidad y finanzas, y su función es verificar el cabal cumplimiento del presupuesto, de acuerdo con los objetivos planteados. Esto incluye verificar el procedimiento de gastos, reportar los indicadores de gestión, preparar reportes internos para los gerentes operativos y de sucursal, para que tomen mejores decisiones durante su gestión.

Cada gerente tiene que saber cómo ha sido su comportamiento del mes según su presupuesto y su objetivo. Si no alcanza las metas previstas se analiza cuál podría ser el problema, para enderezar el rumbo de inmediato. Todo lo que ocurre en la organización lo ponemos en números, con el fin de optimizar el rendimiento y recomendar las correcciones necesarias para dar un servicio de excelencia. Estamos creando mecanismos que nos permitan reportar de la manera más ordenada, organizada y sistemática posible.

En los últimos años hay áreas que se han desarrollado más; por ejemplo, la de Responsabilidad Social Corporativa, la de Servicios Generales y la de Imagen y Comunicaciones. Como la empresa ha crecido mucho (de dos mil quinientas personas hemos pasado a ser más de ocho mil, y las ventas se han duplicado), todos los presupuestos se han incrementado; ninguno ha decrecido.

A raíz de la crisis global que empezó hace varios años, la Corporación tomó la decisión de apostar por la tecnología, porque el recurso humano es cada vez más escaso y más caro. Por otro lado, en el Perú, las acciones del gobierno impactan en el mercado. El sector minero, por ejemplo,

que es un cliente importante para Securitas, ha reducido dramáticamente las contrataciones pues muchos proyectos han cerrado. Esto impacta de manera directa en nuestra actividad. Somos una empresa intensiva en uso de mano de obra, y cuando las circunstancias nos obligan preferimos limitar las contrataciones y no despedir gente. Actualmente apostamos a darle al cliente un mayor valor agregado, a través de la tecnología.

En el área de seguridad hay mucha rotación, pero al mismo tiempo hay una enorme dificultad para captar personal. El costo de capacitación es alto, entonces nuestra meta es profesionalizar al personal para minimizar la deserción. Queremos que el agente sienta que tiene una línea de carrera, un futuro, y que sepa que su servicio es importante para la sociedad.





## PREMIO VALORES SECURITAS

60

ESTA PREMIACIÓN BUSCA RECONOCER A LOS GUARDIAS DE SEGURIDAD QUE HAYAN PUESTO EN PRÁCTICA ALGUNO DE LOS VALORES SECURITAS Y, QUE AL HACERLO PONEN DE MANIFIESTO SU INTEGRIDAD Y PROFESIONALISMO. SECURITAS RECONOCE CUANDO UN AGENTE VA MÁS ALLÁ DE SUS FUNCIONES, INCLUSO SI ESTÁN FUERA DE SUS HORAS DE SERVICIO. ACCIONES QUE IMPACTAN DIRECTAMENTE EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD.

Estos premios tienen un valor importante en cuanto ingresan a la hoja de vida del personal ganador y con la opción de convertirse en posible postulante a la Beca Melker.

La periodicidad de los premios es una vez al año y participan todas las Sucursales de Securitas a nivel Nacional que son las que inscriben a sus postulantes por acciones concretas. Estos casos son revisados por un Comité que se encarga de evaluar cada acción además de revisar el historial profesional del guardia para recién tomar la decisión de si es merecedor a este Galardón. Los ganadores y sus familiares son invitados a través de una carta personal buscando integrar en este logro a sus seres queridos. Los guardias asisten a la ceremonia que se lleva a cabo en la sede central y, ante toda la empresa, sus casos son leídos para luego recibir un bono económico y un diploma que los acredita como trabajador que pone de manifiesto a través de su trabajo los valores Securitas. Asimismo, se entrega un distintivo que premia al "Líder en Conocimiento de Seguridad", que reconoce a aquellos agentes que destacan por su conocimiento teórico y práctico de la seguridad en el cumplimiento de su labor. Cabe destacar que el cliente donde labora nuestro guardia ganador también es invitado a esta ceremonia.



**A la fecha han  
sido premiados  
más de 100  
Agentes  
y se han  
desarrollado  
8 ediciones del  
Premio Valores  
Securitas.**







## BECA MELKER SCHÖRLING

ES EL RECONOCIMIENTO INTERNACIONAL AL TRABAJO DE LOS EMPLEADOS DE SECURITAS EN LA QUE PARTICIPAN MÁS DE DE TRES-CIENTOS MIL GUARDIAS EN EL MUNDO, ENTRE LOS CUALES SE ELIGE A CUATRO DE ELLOS PARA RECIBIR ESTA BECA TAN IMPORTANTE. EL GANADOR DE LA BECA MELKER SCHÖRLING PUEDE ESCOGER UN VIAJE A CUALQUIER PAÍS DONDE SECURITAS TIENE PRESENCIA, PARA RECIBIR UNA SEMANA DE CAPACITACIÓN, ADEMÁS DE ESCUCHAR DIRECTAMENTE LAS EXPERIENCIAS SINGULARES DE ESE PAÍS EN MATERIA DE SEGURIDAD.

En el año 2012 el guardia Roberto Vásquez Sánchez fue distinguido con el Premio Valores de Securitas al haber rescatado a cinco tripulantes de una embarcación que naufragó en uno de los ríos de nuestra Amazonía. Esta acción hizo que Securitas Perú lo eligiera como uno de los ganadores del Premio Valores Securitas y para postular entre más de 60 candidatos a la Beca Melker. En la reunión posterior realizada en Suecia, el Comité de dicha Beca liderado por Mr. Alf Goransson (CEO de Securitas) decidió elegir a Roberto junto con otras tres personas (un norteamericano, un checo y un esloveno) como ganadores de la Beca y así nuestro compatriota realizó su semana de capacitación en España.



MegaPlaza

YIM

MAX

KIA MOTORS



KIA MOTORS

Stiabank

SECURITY







# Luis Posadas,

## PRESIDENTE DE LA DIVISIÓN IBEROAMÉRICA

**La seguridad es una necesidad básica del ser humano**, esencial en sociedades cada vez más avanzadas. La seguridad privada cambia según el desarrollo del país, los recursos que destina lo público para proteger a su ciudadanía y los que destine el privado para cuidar sus intereses. Los estados cada vez tienen menos recursos y deben repartirlos mejor; sin embargo, el ámbito privado tiene que protegerse a sí mismo si quiere una sobreprotección distinta a la que le da el estado. En Europa la seguridad pública está más desarrollada por tanto la necesidad de seguridad privada es distinta. Las democracias son fundamentales en este aspecto, porque los recursos están mejor repartidos. Los estados autoritarios tienen menor desarrollo de la seguridad privada porque son más represivos.

En América Latina la seguridad privada es un sector emergente con curvas de crecimiento importantes como en el Perú. El reto está en que debemos introducir más tecnología porque el recurso humano es cada vez más caro, escaso y hay que aprovecharlo mejor; en contraposición, la tecnología es cada vez más barata y está a disposición de la seguridad y de todos los que quieran emplearla.

La tecnología existe pero hay que convertirla en servicio. Eso se logra con imaginación. Un circuito cerrado de televisión es una manera de visualizar lo que pasa en el entorno, pero una cámara que detecta cambios térmicos es muy útil para la seguridad. Sirve en ambientes hostiles, entornos climáticos complicados donde el hombre tiene dificultades para trabajar en condiciones extremas, o cuando existen distancias grandes. Los drones, por ejemplo, son muy pequeños pero pueden cubrir una extensión enorme. La tecnología debe ser responsablemente empleada porque tenemos una obligación de cara a la sociedad para cumplir con las normas y expectativas que ella nos otorga.

La tecnología cambia también al profesional. El guardia ya no es una persona con uniforme que brindaba seguridad presencial. Hoy es un individuo capaz de manejar instrumentos complejos y atender señales, es un profesional de la seguridad.

La seguridad privada es una carrera profesional con mucho futuro que se da dentro de la institución sin descartar el control del estado en la capacitación, como en todo lo referido a la educación.

La capacitación es un eje de la filosofía Securitas cobijada bajo el paraguas del Instituto Securitas, con tres áreas de capacitación.

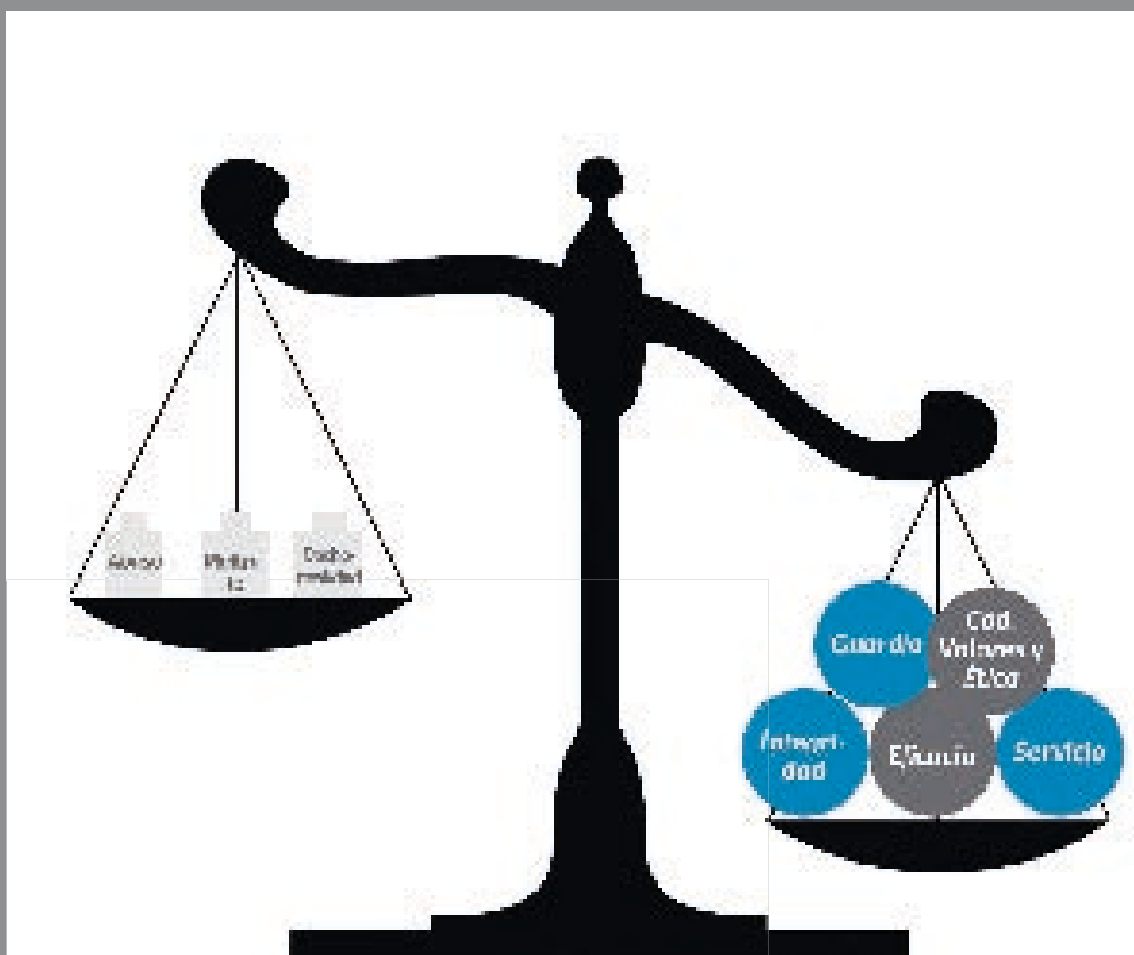
La primera es la Escuela de Seguridad donde se imparten los principios básicos y los especializados. Para nosotros la especialización es muy importante porque no es lo mismo un guardia de banco que uno de aeropuerto, requieren conocimientos diferentes porque las áreas de desarrollo son distintas.

La segunda es la Escuela de Negocios, donde convertimos las ideas en negocios, productos, procesos y procedimientos basados en la oferta diferenciada que le hacemos al cliente.

La tercera es la Escuela de Soluciones, donde entramos a la investigación, una suerte de think tank en el que se desarrollan ideas que luego se aplican a los productos.

En América Latina la plataforma e-learning tiene treinta mil visitas diarias. Cualquier empleado desde su computadora puede acceder en tiempo real a lo que pasando en otras partes del mundo donde Securitas está presente. Nuestra filosofía de seguridad es globalizada pero aplicada a las necesidades del cliente.

# CONTAMOS CON UN CÓDIGO DE VALORES Y ÉTICA QUE SE APLICA A TODA LA CORPORACIÓN Y DENTRO DE SUS POLÍTICAS DE TRANSPARENCIA LA MATRIZ HA LANZADO EL 'SECURITAS INTEGRITY LINE'



*www.securitasintegrity.com es el canal de comunicación transparente a través del cual se resuelven en forma reservada, las denuncias manifestadas por nuestros empleados, sin lugar a represalias.*

# EL DEFENSOR DEL EMPLEADO Y SECURITAS INTEGRITY LINE (SIL)

LA POLÍTICA DE RSC Y LOS PRINCIPIOS ÉTICOS Y RESPONSABLES QUE SECURITAS PROMUEVE, PERMITEN UNA PARTICIPACIÓN Y COMUNICACIÓN TRANSPARENTE Y DIRECTA DE TODOS SUS COLABORADORES.

**EL DEFENSOR DEL EMPLEADO** es la persona de confianza de la Alta Dirección, que tiene la misión de registrar, canalizar y monitorear todas aquellas “denuncias” que atenten contra nuestro Código de Valores y Ética de Securitas, a nivel nacional. Por ejemplo: acoso en cualquiera de sus formas, discriminación, adicción (drogas, alcohol, otros), violencia en el lugar de trabajo, problemas con remuneraciones pactadas, riesgos de salud y seguridad en el trabajo, robo, fraude o daños a la propiedad de la empresa, soborno y actividades ilegales, trato injusto, entre otros.

**SECURITAS INTEGRITY LINE** es una plataforma que permite a cualquier trabajador de Securitas registrar su “denuncia” desde cualquier parte del planeta. La denuncia es disparada al país correspondiente, áreas de Defensor del Empleado, Gerencia de Riesgos y Legal, Gerencia de RR.HH. y Gerencia de RSC, quienes iniciarán el proceso de investigación. Tanto las denuncias del Defensor del Empleado como del SIL, son reportadas a Suecia.

# César Cuya

## DIRECTOR DEL CENTRO DE DESARROLLO DE COMPETENCIAS



**Partimos del lema** que el hombre hace la diferencia y la única forma de lograrlo es capacitando a las personas. La labor de seguridad no ha gozado de muy buen posicionamiento porque la gente que conforma dicho sector no la ha percibido como una forma de hacer carrera. La percepción que tiene la gente de un agente/guardia suele ser la de alguien que está parado en una puerta simplemente resguardando un local o empresa. Solo cuando actúa y soluciona un problema la gente se da cuenta de su importante función. En Securitas hemos llegado a la conclusión que tenemos que dar un servicio diferenciado, con mejores sueldos y adecuada capacitación, para que los agentes no lo perciban como un cachuelo sino como una profesión. Apostamos por el Desarrollo Humano de nuestro personal.

En nuestro Centro de Desarrollo de Competencias, preparamos y reforzamos al personal no solo en las disposiciones de la Sucamec para portar armas, sino también en primeros auxilios, servicio al cliente, defensa personal, computación, constitución política, informática.

Cabe mencionar que toda persona que ingresa a la empresa tiene que seguir el curso de seguridad básica y conocer nuestro Código de Valores y Ética, luego se entrena en otras áreas de acuerdo al área o sector en el que va a trabajar. Capacitamos de lunes a domingo, mañana, tarde y noche. Nos adecuamos a los horarios de los trabajadores. Tenemos instructores externos y de planta, por especialización. Además vienen personas de Iberoamérica tanto a recibir como a dar cursos.

Contamos con una herramienta muy poderosa como es el E-Learning que se emplea a nivel nacional. Llegamos a todos los lugares donde hay una computadora. Nuestros vigilantes, una vez terminado su curso, llevan un pin en el pecho que muestra su nivel de capacitación. Este distintivo indica que ha terminado las 21 asignaturas de seguridad básica; dos pines para los que concluyeron el nivel intermedio y tres para los que superaron el nivel avanzado. Es un reconocimiento que hace que nuestros agentes se sientan mejor, así como nuestro cliente. A ellos los llamamos oficiales de seguridad.

El Centro de Desarrollo viene operando desde el 2011. Hemos logrado que la gente adquiera una cultura de capacitación, es decir, que terminen un curso y quieran empezar otro, toda capacitación es certificada. Nuestra proyección es convertirnos en una universidad interna de seguridad, preparar a nuestra gente para las necesidades de nuestros clientes, dar seguridad a medida buscando la profesionalización segmentada de nuestro personal operativo.

# Alfonso Vidal

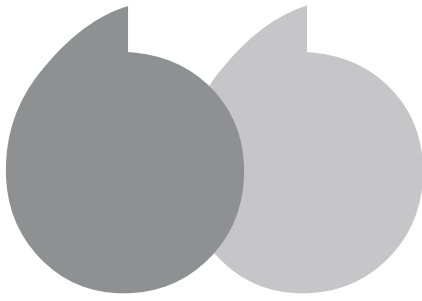
## DEFENSOR DEL EMPLEADO

**Soy uno de los fundadores de Forza**, tengo más de veinte años de trabajo en esta área. El cambio se ha dado en la manera de concebir el negocio de la seguridad privada, en la cual Securitas tiene cerca de ochenta años de experiencia. Como consecuencia de la nueva visión hemos crecido mucho y ello se puede percibir, por ejemplo, en el volumen de personal. Antes éramos 2,500 y ahora somos más de ocho mil. Obviamente han cambiado las políticas y los procedimientos porque una empresa transnacional es más compleja que una nacional.

Lamento mucho no haber tenido esta función desde antes porque así hubiera visto de cerca los problemas que se pueden generar en el servicio que brindamos y que por el hecho de trabajar con cientos de personas se hace complejo y difícil enterarse de cualquier situación. Por otro lado, nos ayuda a buscar las causas, las raíces y por ende el beneficio es enorme, porque en la revisión de los procesos está la mejora continua. Originalmente la figura del Defensor se implantó en España y en marzo del 2012 se implementó en el Perú, reportando directamente al presidente de País. Para mi esta nominación fue un premio.

Contamos con un Código de Valores y Ética que se aplica a toda la corporación, y dentro de sus políticas de transparencia la matriz ha lanzado el "Securitas Integrity Line", por medio del cual cualquier colaborador operativo o administrativo de Securitas del mundo, puede poner una denuncia por internet directamente y ésta entra en una plataforma global. La tarea principal del Defensor del Empleado es velar para que las denuncias sean resueltas en forma imparcial y transparente, sin ninguna represalia y en el menor tiempo posible.





**LAS PERSONAS HACEN LA DIFERENCIA.  
EL ÉXITO REAL DEPENDE DE NUESTRO  
DESEMPEÑO COMO INDIVIDUO.**



72

## **SECURITAS TE ESCUCHA**

COMUNICACIÓN INTERNA QUE PERMITE, A NIVEL NACIONAL, REGISTRAR, CANALIZAR Y MONITOREAR CUALQUIER CONSULTA, SUGERENCIA O RECLAMO QUE INGRESA A TRAVÉS DE UNA CENTRAL DE LÍNEA GRATUITA O CALL CENTER, Y QUE NO ESTÉ EN LA CATEGORÍA DE DENUNCIA.

Tanto el Defensor del Empleado y SIL, así como Securitas Te Escucha cuentan con el respaldo del Comité de Ética de Securitas, instancia compuesta por seis Gerencias, que reportan directamente a la Presidencia.









# Soluciones Integrales de Seguridad





El diálogo de Securitas con sus *stakeholders* o grupos de interés se da en forma permanente, basado en los principios y modelo de gestión de la responsabilidad social.

**Con sus** clientes, pone énfasis en ventas éticas (accesibles y asequibles), fomenta una cultura preventiva más que correctiva, formaliza las políticas de marketing y comunicaciones, y se enfoca en dar un servicio de excelencia que puede ser medible y evaluable.

En Securitas somos conscientes de que cada cliente es diferente y sus necesidades de seguridad también, por ello hemos creado áreas especializadas en diversos sectores: minería, petróleo, gas, agroindustria, energía, telecomunicaciones, puertos. Del mismo modo, atendemos la seguridad en centros comerciales, transporte, aeropuertos, eventos, hospitales, empresas, industrias, etc.

Con el elevado conocimiento técnico, nuestros vigilantes, especializados en cada sector, desarrollan actividades como: control de accesos, vigilancia con atención al público, gestión de centros de control, protección de instalaciones estratégicas.

El servicio de seguridad personalizado maneja diferentes opciones y formas. Contamos con una amplia variedad de avances tecnológicos que facilitan y mejoran la seguridad de nuestros clientes. Escogemos lo mejor que la tecnología pone hoy a nuestro alcance para ponerlo a disposición del servicio de seguridad de nuestros clientes.







# Pedro Bellatín

## DIRECTOR COMERCIAL

**Tenemos una visión macro** del área de Recursos Humanos con soporte de Responsabilidad Social que es un objetivo a nivel transnacional. Actualmente estamos cambiando el software que Securitas maneja para toda la corporación para integrar el sistema logístico, luego entraremos a desarrollar las competencias.

La Dirección Comercial tiene como meta lograr que el presupuesto de ventas de la compañía se cumpla. En los últimos siete años hemos logrado el objetivo y superado con creces las metas propuestas en el plan anual. Sin embargo, hay años difíciles. El 25% de nuestros clientes

viene de la minería, el 30% del sector energía (gas, petróleo) y el 20% de las telecomunicaciones. Los sectores minero y de telecomunicaciones redujeron sus operaciones y nuestra cartera se vio comprimida, entonces hemos enfocado nuestro crecimiento hacia el sector retail, empresas de servicios, de agroindustria y agroalimentación. El país cambió mucho en los últimos años, ahora tenemos latifundios, empresas que exportan cumpliendo normas internacionales y con plazos de entregas definidos que requieren proveedores de servicios grandes, formales y solventes. Hay gran potencial.

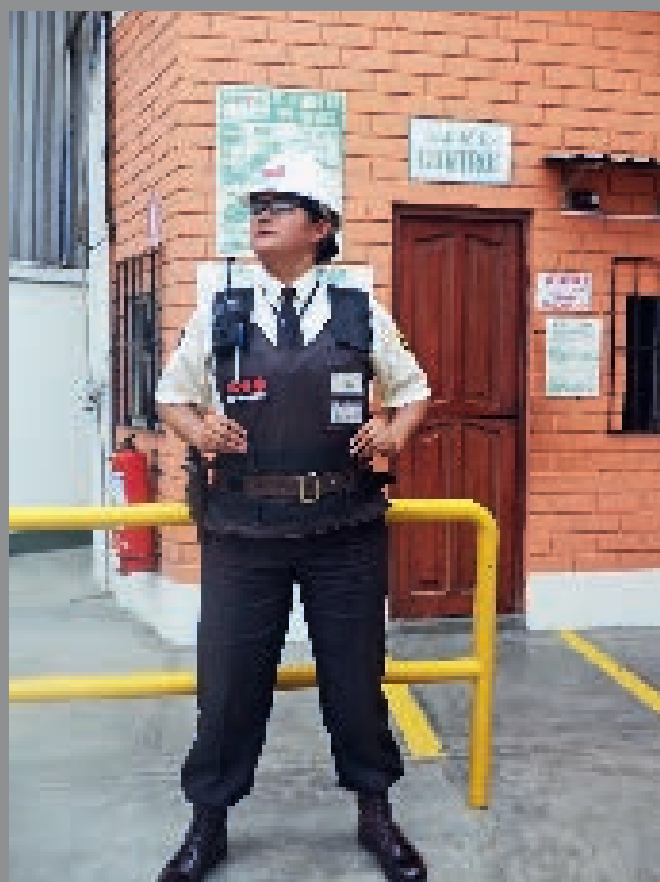


En el rubro residencial tenemos productos específicamente dedicados que Securitas ya atiende a nivel mundial. Damos protección a la persona y a su familia a través de un Plan de riesgo y seguridad al que sumamos tecnología y patrullaje itinerante. Es una seguridad diferente a la corporativa a la que nos hemos dedicado los últimos diez años, por tanto, todos nuestros procedimientos están orientados a ello. Se trata de un segmento más pequeño pero más numeroso que requiere adecuación, obviamente nos estamos preparando para darles atención.

Nuestro personal está debidamente equipado en todos los segmentos en los que trabajamos y el protocolo de respuesta de Securitas se da a través de una red de comunicaciones en la que interviene junto con la fuerza pública (serenazgo, policía). Estamos articulados con la seguridad pública para minimizar riesgos estableciendo diferentes niveles de coordinación pero sin perder de vista que somos una empresa de seguridad privada; la pública es la única autoridad investida que tiene la potestad de actuar.

Nuestro trabajo es preventivo, nuestros agentes no buscan el enfrentamiento y no asumen riesgos innecesarios, para eso coordinamos con la fuerza pública.

A nuestros clientes corporativos les recomendamos una serie de medidas de resguardo personal, algunas muy discretas, de perfil bajo. Hoy día tenemos celulares, alarmas, cámaras, GPS, sistemas de vigilancia a control remoto, patrullaje nocturno. Todas esas capas de seguridad están monitoreadas. Según el nivel de riesgo del cliente, sus necesidades y su presupuesto, Securitas le ofrece un abanico de posibilidades.





*El COS a cargo de integrar y gestionar todos los servicios de la empresa, es uno de los más importantes de cara al futuro. Es el centro neurálgico de la organización.*



## CENTRO DE OPERACIONES DE SERVICIOS (COS)

85

TECNOLOGÍA DE COMUNICACIONES APLICADA A LA SEGURIDAD. INSTALACIÓN, MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA. SERVICIO DE TELELOCALIZACIÓN (TRACK & TRACING). GESTIÓN Y SERVICIOS REMOTOS. SOLUCIONES DE INTEGRACIÓN. CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS. DISEÑO E INSTALACIÓN DE SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE SEGURIDAD. SOPORTE Y MANTENIMIENTO TÉCNICO. PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS. MONITOREO DE ALARMAS Y CCTV. CONTROL DE ACCESOS.

Nuestra área de Consultoría basa su actividad en el asesoramiento a los clientes y a la realización de análisis de riesgos, auditorías de seguridad, organización y procedimientos, sistemas, planes y estudios de seguridad.

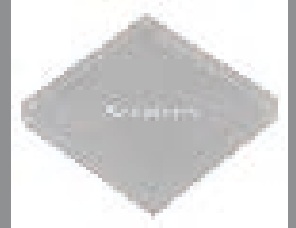
# CAJA DE DIAMANTES



Seguridad



Cliente



Servicios



Pirámides del Conocimiento



Análisis Operacional



Atributos del Cliente



Perfil del Cliente



Rueda de Servicio

“ Nuestro objetivo es incrementar nuestro conocimiento y compartirlo con nuestros clientes ”

“ Debemos hacer que las soluciones sean relevantes y beneficiosas para el cliente. ”

“ Debemos construir una relación mutuamente beneficiosa. ”



Negocio



Soluciones

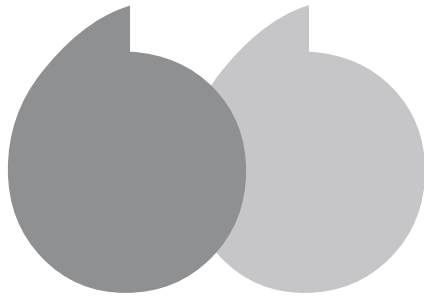


Propuesta  
de Valor

“Una propuesta de valor sólida da lugar a resultados tangibles.”

Securitas trabaja con un amplio abanico de clientes para quienes diseña estrategias de seguridad diferentes, integrales y enfocadas según el rubro del cliente.

La empresa está presente en seguridad aérea y marítima, en minería, transporte público, instituciones culturales (como museos), educación (universidad, colegios e institutos de enseñanza superior) y energía (gas y petróleo). En actividades de entretenimiento (desde Dakar hasta el carnaval de Cajamarca), eventos masivos (Mistura, CADE, conciertos), instituciones financieras, salud (clínicas, hospitales), alta tecnología, hotelería y turismo, fábricas e industrias de servicios y logística. Nuestros servicios de seguridad se amplían a oficinas, propiedades y zonas residenciales. Trabajamos con el sector público, las pequeñas y medianas empresas y centros comerciales.



# LA ESPECIALIZACIÓN BRINDA UN SERVICIO CON VALOR AGREGADO Y RESULTADOS TANGIBLES



88







*Las cámaras de vigilancia y el monitoreo desde el COSMOVIL optimizan los Servicio Eventuales.*

Para cada cliente se tiene un esquema de seguridad siguiendo el principio de que "la especialización es un camino para brindar un servicio de valor agregado con beneficios tangibles".

Securitas fue pionero en el sistema de monitoreo y en vislumbrar el futuro que tendría en el negocio de la seguridad. Se incorporó como un servicio más en la década de los setenta y luego pasó a formar parte de su esquema de trabajo.

Muchas de estas nuevas soluciones nacieron de las propias necesidades de los clientes que fueron identificados a tiempo por Securitas y se propusieron como una opción más de servicio.

PLANET  
CHICKEN

90





*La vigilancia  
inclusiva a cargo  
de personas con  
discapacidad  
tiene resultados  
sobresalientes.*

## SEGURIDAD INCLUSIVA

91

**EL PROGRAMA REFIERE A CONTRIBUIR AL DESARROLLO DE UNA CULTURA INCLUSIVA QUE GARANTICE CONDICIONES SOCIALES, ECONÓMICAS Y EDUCATIVAS PARA LA INCLUSIÓN SOCIO LABORAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD.**

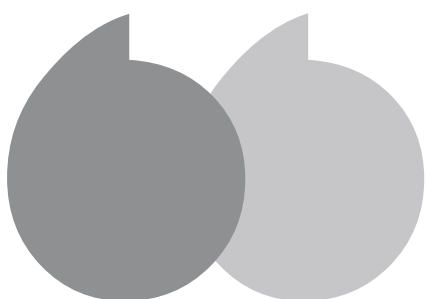
Desde el 2006 Securitas optó por incluir en su esquema de trabajo a personas con discapacidad física, hombres y mujeres cuyo aporte a la empresa es valioso y sorprendente. Seguridad Inclusiva en sus dos modalidades, Vigilancia Inclusiva y Habilidades Diferentes, se ha extendido a los siete países de Latinoamérica donde Securitas tiene presencia, con resultados sobresalientes.

**VIGILANCIA INCLUSIVA**, es la promoción de un nuevo modelo en el Servicio de Seguridad, a través de la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad física en la vigilancia y control de accesos, como pueden ser los centros comerciales, lugares donde se realizan ferias, conciertos, entre otros sectores.

Por ello, es digno de destacar la disposición que desde un principio mostró su cliente el Centro Comercial Mega Plaza, quien se interesó por este programa y brindó todas las facilidades en su locación. Adaptó la infraestructura del centro comercial a las necesidades de las personas con discapacidad, abriendo de esta forma las puertas no solo para el equipo de Vigilancia Inclusiva sino especialmente a nuevos usuarios de Mega Plaza. La experiencia se ha replicado con éxito en el Centro Comercial Parque Lambramani, de Arequipa, con el que Securitas lanzó el programa por primera vez fuera de Lima y con mujeres brindando dicho servicio.

**HABILIDADES DIFERENTES**, cuyo objetivo es promover la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad como operadores de centro de control e información y asistentes administrativos.

En total Securitas ha insertado en el mercado laboral 27 puestos de trabajo en diferentes clientes que se han adherido a ambos proyectos.

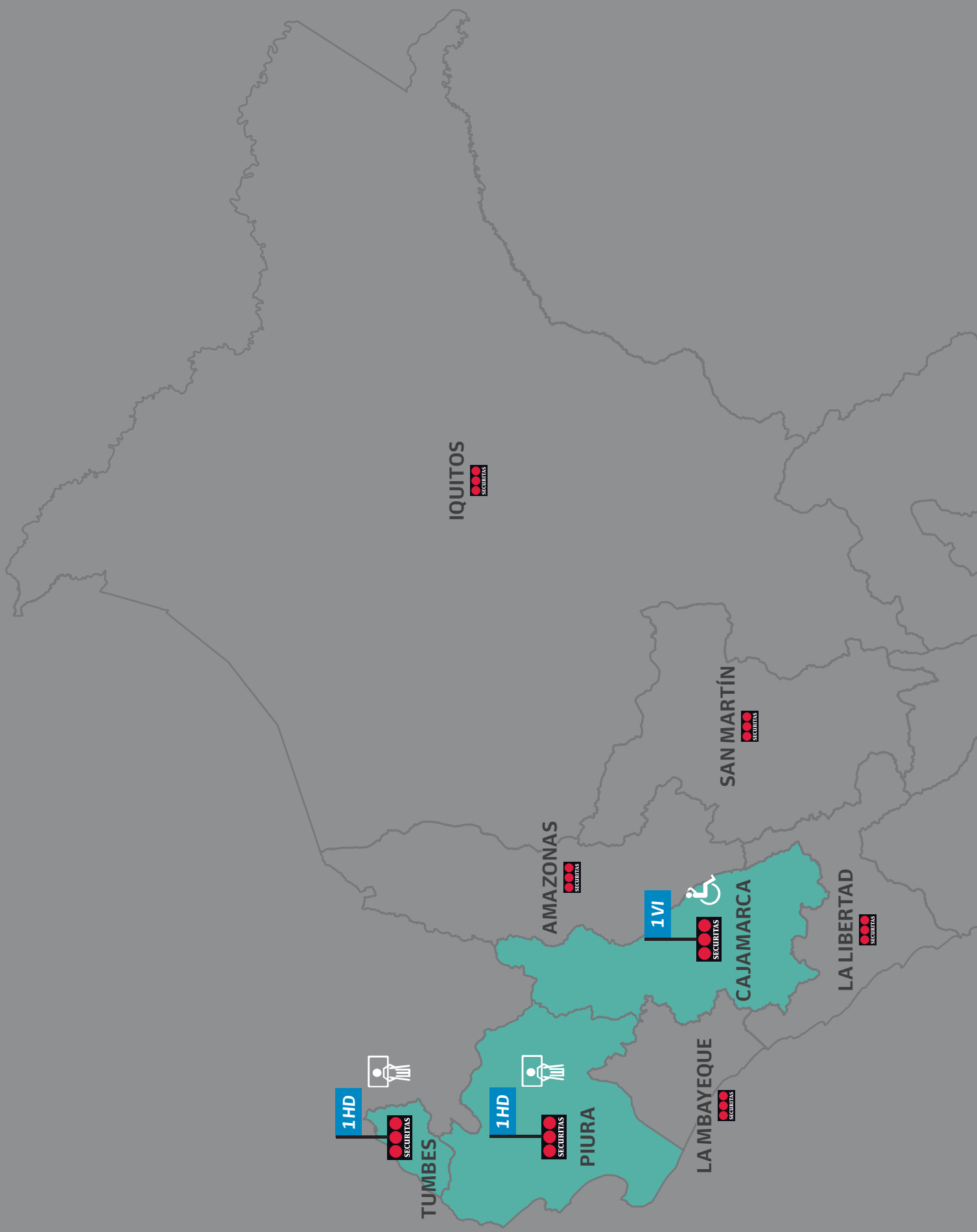


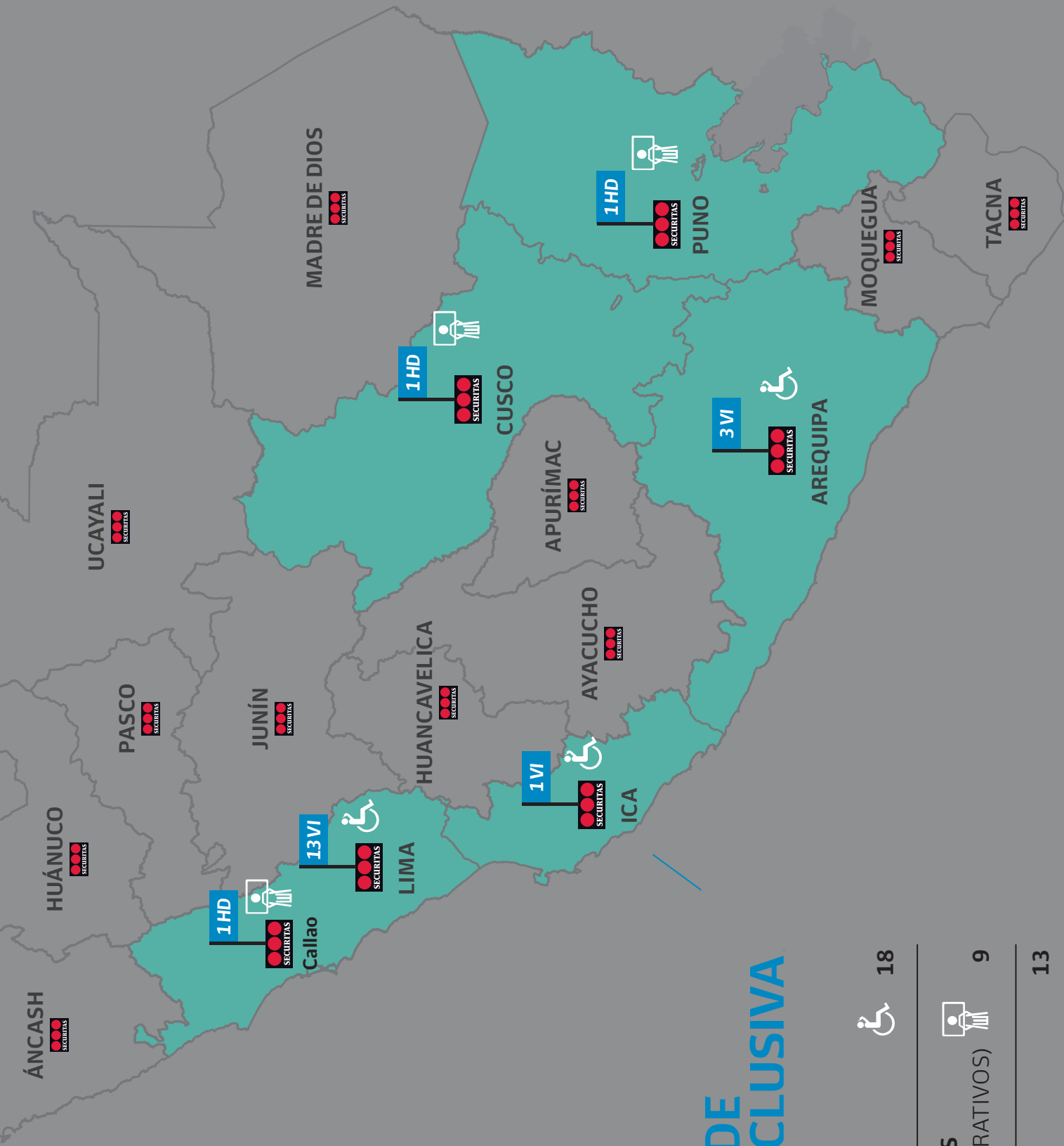
## LA INCLUSIÓN SOCIO-LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD MOTORA SE REPLICA CON ÉXITO EN OTRAS CIUDADES DE LATINOAMÉRICA





*En el Cade-2012 celebrado en Arequipa nuestros agentes fueron reconocidos por su impecable labor.*





# PROGRAMA DE SEGURIDAD INCLUSIVA

<b>VI</b>	<b>VIGILANCIA INCLUSIVA</b> (AGENTES DE SEGURIDAD)		<b>18</b>
<b>HD</b>	<b>HABILIDADES DIFERENTES</b> (OPERADORES Y ADMINISTRATIVOS)		<b>9</b>
	<b>CLIENTES</b>		<b>13</b>





HenriGold



TALLERES GRATUITOS de Cocteleria

Por \$03.00 Cocktail de Fresa	Por \$05.00 Aguardiente	Por \$10.00 Longdrink
Por \$12.00 Cocktail de Fresa	Por \$17.00 Cocktail de Fresa	Por \$19.00 Cocktail de Fresa
Por \$24.00 Cocktail de Fresa	Por \$26.00 Cocktail de Fresa	

Reservación gratuita de espacios para eventos de 1 hora  
reserva: 30.00 por hora por  
Lugar de Cobertura: 100.00 por hora por  
Muebles: 1.00 por hora por

Mega

## SERVICIO Y SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Securitas mide constantemente el nivel de satisfacción de sus clientes, a través de herramientas ad hoc que registran los reclamos, los monitorean y se les hace el seguimiento hasta su resolución final. Este registro de reclamos nos permite emitir estadísticas que se elevan a la Presidencia y las Gerencias correspondientes.

Los reclamos son convalidados a través de encuestas escritas, y éstos pasan al área de calidad para las medidas correctivas del caso. Igualmente, emite las estadísticas correspondientes.



*El nivel de satisfacción del cliente es evaluado constantemente para lograr la excelencia.*





# Jorge García Torres

## DIRECTOR DE INNOVACIÓN Y TECNOLOGÍA

**A inicios de 2011**, Securitas Perú decide potenciar su presencia en una nueva unidad de negocio con la adquisición de Ubiq, compañía especializada en monitoreo satelital. Desde entonces, Jorge García Torres, impulsa la tecnología en seguridad para dar soluciones con movilidad.

La plataforma de soluciones es cada vez más amplia. Hace años, cuando uno se refería a “seguridad” se la asociaba únicamente a seguridad física. Hoy, la evolución de la tecnología permite que hayan otros elementos en torno al tema. Sin embargo, el concepto más avanzado es el de localización, rastreo, monitoreo, gestión continua y custodia, que es lo que Securitas ofrece a sus clientes.

Al hablar de rastreo y custodia satelital nos referimos a una realidad como líderes en soluciones de seguridad. Al vender rastreo satelital, no vendemos un equipo o un paquete, le estamos diciendo al cliente que le brindamos un servicio de calidad que se traduce en seguridad con tecnología especializada, que nos permite protegerlo y monitorearlo en todo momento a través de nuestro COS -Centro de Operaciones Securitas-, desde donde atendemos sus emergencias. Este tipo de servicio está principalmente dirigido a empresas que tienen carga y demandan custodia física como parte de lo que exigen los seguros. Se trata de un servicio de mayor nivel que actualmente solo Securitas lo puede brindar.

El desarrollo de este servicio en el Perú ha sido tan valioso que se hará extensivo a toda la región. Paralelamente, estamos impulsando nuevas alianzas que nos colocarán a la vanguardia como líderes Soluciones de Seguridad.

“**AL HABLAR DE RASTREO Y CUSTODIA SATELITAL NOS REFERIMOS A UNA REALIDAD COMO LÍDERES EN SOLUCIONES DE SEGURIDAD.**”









## CASOS DE ÉXITO

- Se incrementaron los estándares de seguridad asignados al control de accesos y emisión de reportes en esa unidad. Por eso, los guardias de Securitas obtuvieron el primer lugar en la emisión de Tarjetas del Sistema de Observación de Seguridad (SOS) del sector petrolero.
- El reconocimiento por el "Día Perfecto" fue entregado a Securitas por el cliente de energía en Carhuaquero. Es la única empresa que ha obtenido esta distinción durante nueve meses consecutivos.
- Securitas ha mejorado los niveles de seguridad, debido a la capacitación constante y al buen desempeño del personal en el cumplimiento de normas y procedimientos, adquiriendo un compromiso permanente con el servicio, atento a nuestros requerimientos como cliente y brindándonos un servicio que satisface nuestras necesidades y expectativas". Empresa del sector petrolero que brinda servicios de perforación y mantenimiento de pozos petroleros.

●●●  
*Los incentivos a nuestros guardias de seguridad y su capacitación constante nos permite tener clientes satisfechos.*





- Por octavo año consecutivo, Securitas garantizó la seguridad de más de 1,200 empresarios y políticos que asisten a la Conferencia Anual de Ejecutivos CADE.
- Mistura, la feria gastronómica más grande de Latinoamérica. En la clausura del evento los guardias fueron especialmente reconocidos por los directivos de la Asociación Peruana de Gastronomía (**APEGA**).



- Entre las necesidades de la empresa está el controlar los ingresos y salidas tanto del personal como de la mercadería, servicio que Securitas brinda con eficiencia y compromiso desde el año 2009 de la industria lácteo.
- Securitas contribuyó a lograr el récord de 10 millones de horas/hombre trabajadas sin accidentes con tiempo perdido logrando un nuevo record mundial para esta empresa del sector minero.



- *Un sistema de comunicación eficiente y un monitoreo continuo permiten ejercer la seguridad en escenarios geográficos difíciles.*



## TESTIMONIOS DE EMPLEADOS

- *"Estar en una silla de ruedas desde hace 15 años hizo que desarrolle una capacidad de observación que me permite ver lo que otros no".*

Alfredo Lozada, agente de seguridad nos acompañó desde los inicios del programa Vigilancia Inclusiva en enero 2011. Posteriormente Mega Plaza convencido de la capacidad y competencias de Alfredo, propone a Securitas contratarlo como operador donde hasta la fecha labora. Nos llena de orgullo haber contribuido a que Alfredo haya obtenido este logro profesional y personal.

- Braulia Segovia es la primera mujer que forma parte del Programa Vigilancia Inclusiva. *"Mi trabajo es como la rutina de un deportista: debes entrenarte, alimentarte adecuadamente y descansar para luego competir. Y por más que esta silla sea cómoda, no me da sueño para nada, ya que tengo una gran responsabilidad por cumplir".*

Participó en el Primer Torneo Internacional Copa Andina, clasificando a los Parapanamericanos de México y ultimamente para los Paraolímpicos de Canadá a realizarse en el 2015.



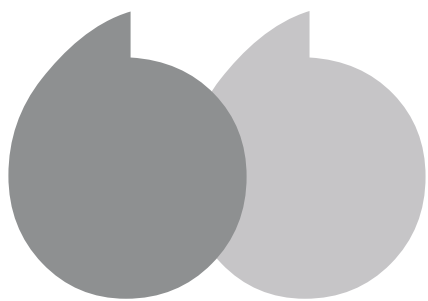
**Alfredo Lozada  
aguzó su capacidad  
de observación al  
estar quince años en  
silla de ruedas.**

●●●  
*Braulia Segovia  
es la primera  
mujer integrada  
al programa  
de Vigilancia  
Inclusiva.*

- Manuel De Jesús Ortiz Lupú por el trabajo que desempeña, su espíritu de colaboración y conocimiento de sus labores, es muy apreciado por el cliente y desde luego por sus compañeros, con quienes comparte actividades deportivas todos los sábados. Comunidad La Cruz - Tumbes.
- Carlos Benavente, Operador de Securitas desde el 2006, atleta internacional campeón en silla de ruedas. *"Cuando te dicen que no volverás a caminar, piensas que esto es una maldición, pero con el tiempo te das cuenta de que puedes llegar a ser algo Divino".*

●●●  
*Carlos Benavente atleta  
paralímpico campeón de  
atletismo en silla de ruedas  
se desempeña como  
operador en Securitas  
desde el año 2006.  
El Congreso de la  
República reconoció sus  
logros deportivos.*





**VIGILANCIA INCLUSIVA ES UN NUEVO  
MODELO EN EL SERVICIO DE SEGURIDAD  
UTILIZADA EN CENTROS COMERCIALES Y  
EVENTOS PÚBLICOS**





112









# Desarrollo sostenible



equipo construyendo el FUTURO  
**Seguridad Privada**

Securitas es una empresa que está en permanente evolución, creando servicios innovadores de alta tecnología, de acuerdo con las necesidades y el nivel de desarrollo de sus clientes.

**Para ofrecer** un servicio de calidad y alcanzar el éxito Securitas es consciente de que requiere un crecimiento económico sostenible, de largo plazo, más consistente y menos vulnerable.

En este sentido, ha desarrollado un modelo de gestión de responsabilidad social corporativa, con políticas claras de diálogo, de ética y transparencia, respaldadas por su Código de Valores y Ética, y su Sistema Integrado de Gestión, con seis normas internacionales antes descritas.

En el marco de ese modelo, es fundamental la articulación con nuestros grupos de interés.









**ACCIONISTAS:** representados a través de una junta general de accionistas, a cargo de nuestra matriz Securitas AB-Suecia. Securitas Perú, a través de su alta dirección y staff gerencial, vela por el cumplimiento de los siguientes objetivos:

- Fomentar las prácticas del buen gobierno corporativo.
- Facilitar y promover el Código de Valores y Ética y el Código de Anticorrupción.
- Facilitar y promover el Código Internacional de Conducta -ICoC- para empresas de seguridad privada, enmarcado en los principios voluntarios de los DDHH.
- Fomentar y promover el Securitas Integrity Line (registro voluntario de las denuncias, sin represalias) y el Comité de Ética y Responsabilidad Social.
- Promover el modelo de negocio: The Tool Box y Diamond Box.
- Promover la cultura corporativa.
- Mantener el diálogo permanente con todos sus stakeholders o grupos de interés, a través de las cartas, los comunicados del CEO a nivel global, la página web y los reportes anuales de sostenibilidad, entre otros.



*Reunión de Connect en Uruguay con la participación de los Country Presidents, Directores de Operaciones, Directores Comerciales, Gerentes IT y los líderes Connect de cada país.*

**CLIENTES:** nuestro modo de actuar consiste en escuchar y entender las necesidades del cliente. Para Securitas, la relación cercana con el cliente es una prioridad. Objetivos:

- **Ofrecer servicios de seguridad accesibles y asequibles en cuanto a calidad, innovación, eficiencia, costo-beneficio y sostenibilidad operativa.**
- **Elaborar herramientas de medición de la satisfacción del cliente a través de una gestión de reclamos.**

Además de las herramientas de comunicación mencionadas a lo largo de esta memoria, contamos con otros medios a cargo de la gerencia de Comunicaciones, como son: la revista "Somos Securitas", los blogs "Securitas al día" y "El consejo salvador", además de "Securitas integra" que es un espacio de conocimiento y de intercambio de experiencias cotidianas de trabajo. Redes sociales "Securitas integra", redes sociales, Facebook, LinkedIn, Youtube y el correo Securitas Comunicaciones.



●●● *Más de 450 profesionales, 25 modernos equipos de video vigilancia, 21 cámaras fijas y cuatro cámaras domo, monitorearon desde el Centro de Operación de Servicios -COS MOVIL- la seguridad en la feria gastronómica Mistura.*

**COLABORADORES:** nuestros trabajadores (operativos y administrativos) conforman el otro grupo de interés prioritario. Ellos constituyen la columna vertebral de la organización.

**LA FAMILIA:** Securitas no solo ansía el bienestar de sus colaboradores, sino también el de sus familias y su comunidad en general.

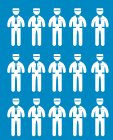
**EL SINDICATO:** Securitas respeta los derechos de todos los empleados a elegir si quieren ser representados o no por un sindicato en las negociaciones del convenio colectivo, y el derecho a formar sindicatos y afiliarse a los que deseen, de acuerdo con la legislación y principios locales. Objetivos:

- **Garantizar los derechos humanos de los colaboradores.**
- **Asegurar buenas prácticas preventivas de salud y seguridad en el trabajo.**
- **Desarrollar permanentemente buenas condiciones en el trabajo (habitabilidad, uniformes, contratos, sueldos justos, vacaciones, etc.).**
- **Generar estrategias y herramientas que garanticen la igualdad de oportunidades, gestión de la diversidad, línea de carrera, clima laboral favorable, entre otros.**
- **Facilitar las buenas prácticas en las negociaciones colectivas.**
- **Implementar programas de bienestar social acordes a la realidad económica-social de los guardias y sus familiares directos.**

La Dirección de RR. HH., los gerentes de apoyo y las gerencias de sucursal, con sus respectivas jefaturas y el equipo de Bienestar Social se preocupan por mantener planes y programas de apoyo social, por la formación y capacitación a cargo del Centro de Desarrollo de Competencias, así como por realizar acuerdos de negociación colectiva, convenios con universidades, centros médicos, instituciones educativas públicas y privadas.

Por otro lado, cuenta con programas de reconocimiento, como el Premio Valores Securitas y la Beca Melker. Pone a disposición del personal un canal interno de atención de consultas, reclamos y denuncias a través del "Securitas te Escucha", el "Defensor del Empleado", el "Securitas Integrity Line", el "Portal del Guardia", el suplemento "Info Securitas", entre otros.

# SECURITAS PERÚ EN CIFRAS 2014: COMUNICACIÓN Y DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS



**8,125**  
trabajadores  
que prestan servicio en  
todo el Perú.



**307**  
clientes  
han confiado la  
seguridad de sus  
empresas a Securitas.  
De los cuales **76**  
se han unido este año

Se han llevado a  
cabo un total de

**18,891** capacitaciones  
en seguridad por  
Internet (E-Learning),  
de las cuales:

**6,931** · **5,747** · **4,240** · **2,063**

corresponden al **Curso de Código de Valores de Securitas** · corresponden al **Curso de Certificación en Conocimiento de Seguridad - Nivel 1.** · corresponden al **Curso de Certificación en Conocimiento de Seguridad - Nivel 2.** · corresponden al **Curso de Certificación en Conocimiento de Seguridad - Nivel 3.**

Asimismo, a nivel Latinoamérica somos el país con la mayor cantidad de cursos culminados.



Por otro lado,

**9,621** personas han llevado  
capacitaciones  
presenciales a nivel nacional  
durante el 2014.

Durante el 2014  
se ha reconocido a

**37**

ganadores  
del Premio  
Valores  
Securitas y del  
Premio Líder en  
Conocimiento  
de Seguridad.

**8,436**  
agentes



**542**  
supervisores



**369**  
personal  
administrativo



**274**  
otros  
operativos



En este año, se ha  
promovido en total a

**92**

personas de nuestro  
equipo, quienes ya vienen  
asumiendo nuevas  
responsabilidades.

**64** AVPs  
resguardados y  
motorizados

**4** operadores  
del C.O.S.

**9** jefes  
de grupo

**11** auxiliares  
y asistentes  
administrativos

**4** analistas  
y gestores

Desde el lanzamiento del  
**Portal del Guardia Securitas**  
(abril de 2014) a la fecha, son

**2,736**

trabajadores los que se han  
registrado en esta plataforma,  
siendo las sucursales de  
Cusco, Lima 2 y Lima 4 las  
que han logrado la mayor  
cantidad de visitas.

(actualizado al 15 de noviembre 2014)

**8,404**

vehículos  
monitoreados satelitalmente



Cámaras de Seguridad  
instaladas a la fecha

**2,500**

Se han realizado

**19**

Auditorías  
Internas del  
Sistema  
Integrado de  
Gestión



**21**  
Soluciones  
de Seguridad  
implementadas en empresas

A la fecha se cuenta con

**5** Certificaciones  
de Calidad  
que cuentan con un Estándar  
y/o Norma Internacional.



Más de

**47,383**  
reproducciones  
en nuestro canal de YOU TUBE



**3,650**  
Custodias

realizadas a nivel nacional,  
llegando a las fronteras del norte  
y sur del país



El Call Center  
"Securitas  
Te Escucha"  
atendió durante el 2014.

**1,947**

consultas

**1,115**

reclamos

**33**

denuncias

Se han realizado

**45**

charlas  
del Securitas  
Integra, de las  
cuales,



**5**

han contado con  
la visita de  
clientes (COGA,  
Corporación  
Miyasato, Fima e  
Indeco- Nexans,  
Larcomar)

**21**

con la de  
personal  
operativo  
de Securitas.

Durante todo el año, las  
charlas del Securitas Integra  
contaron con  
participantes, **1,251**

El Blog Securitas al día recibió

**85,271**  
visitas

de las cuales el

**75,14%**

corresponde a Perú

**45,69%**

a Lima

**22,06%**

a Cusco

**3,86%**

a La Libertad

Se publicaron  
**53** noticias

Se obtuvieron  
**316** comentarios



Se obtuvieron a  
lo largo del año  
**131**

impactos en los principales  
medios de comunicación,  
entre ellos: diario El Comercio,  
El Peruano, Correo, Ojo, suplementos  
Aptitus, Ruedas y Tuercas, revista  
Semana Económica, Correo Semanal,  
Construir, Empresas y Negocios,  
Canal N, ATV+, Latina, RPP, TV Perú  
y Radio Exitosa.

**PROVEEDORES:** la relación con nuestros proveedores va más allá de un contrato de suministro de bienes y servicios. Nuestros proveedores son socios estratégicos con los cuales buscamos establecer relaciones comerciales a largo plazo, con reglas claras y justas, respetando las políticas de responsabilidad social en toda la cadena de producción, en lo social, económico y medio ambiental.

- **Garantizar una adecuada política de pagos.**
- **Garantizar prácticas comerciales con contratos formales.**
- **Apoyar el crecimiento y el desarrollo de los proveedores locales.**
- **Promover socios estratégicos que aporten valor y sostenibilidad a las operaciones.**

La gerencia de Administración y Logística asegura su gestión de compras con buenas prácticas de comunicación, indicadores de responsabilidad social y la Tri-Norma. También realiza actividades, como una reunión anual con sus grupos de interés y el proceso de homologación, y desarrolla la revista "Somos Securitas" y la página web, mantiene activas las redes sociales (Facebook, LinkedIn, Youtube) y el correo "Securitas Comunicaciones". Todas estas herramientas nos ayudan a mantener una buena relación comercial con nuestros proveedores.





*Forética entrega la certificación de la Norma Internacional SGE 21 -Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable- a Securitas, primera empresa en Perú y segunda en Latinoamérica en obtenerla.*

**INDUSTRIA:** la industria de la seguridad está formada por las empresas del sector y la interacción con sus subgrupos de interés. Securitas considera que el diálogo entre todas las partes es clave para construir un mercado cada vez mejor y contribuir con su desarrollo. Es así como interactuamos con:

**EL ENTORNO AMBIENTAL:** Securitas se esfuerza por gestionar sus actividades de una forma sostenible en los temas de medio ambiente, cumpliendo y/o superando los requisitos medioambientales establecidos por la legislación, en cumplimiento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Norma Internacional de la ISO 14001.

**LA COMPETENCIA:** Securitas cree en el comercio justo y en la competencia honesta, basada en la integridad, la calidad de los productos, el precio y el servicio al cliente.

**AUTORIDADES Y REGULACIONES DEL SECTOR:** Securitas está firmemente comprometida con el cumplimiento de la legislación y normas relativas al trabajo con gobiernos y autoridades públicas, incluyendo los requisitos especiales asociados a los contratos y transacciones con los gobiernos.

**MERCADO:** Securitas ha asumido la responsabilidad de seguir contribuyendo con el desarrollo del sector. Cooperamos con las organizaciones gremiales, sindicatos y autoridades, con el objetivo de incrementar el estándar y los salarios del sector.

**CÁMARAS DE COMERCIO:** Securitas, a través de las cámaras de comercio que integra, no solo participa como miembro activo en los comités de responsabilidad social y desarrollo sostenible, también tiene presencia en los comités de RR. HH. y de seguridad, y promueve e impulsa mejores prácticas empresariales en el mercado de la seguridad. Objetivos:

- **Cumplir con nuestro compromiso frente a las leyes y normas internacionales.**
- **Gestionar los programas ambientales de manera sostenible.**
- **Promover la educación ambiental mediante actividades con nuestros colaboradores y sus familias.**
- **Contribuir con la reducción de las emisiones de CO2.**





*Nuestras políticas de Responsabilidad Social Corporativa respetan y apoyan las políticas de Relaciones Comunitarias de nuestros clientes.*

- Incorporar buenas prácticas en la gestión de residuos sólidos y electrónicos.
- No negociar con competidores ni celebrar acuerdos en relación a los precios, cuotas de mercado u otras actividades ilegales similares.
- Respetar firmemente las leyes y normas aplicables para fomentar una competencia leal.
- Ser transparentes con nuestras operaciones en aspectos legales y políticos.
- Promover las prácticas anticorrupción.
- Facilitar convenios de cooperación público-privado.
- Orientar las líneas de negocio a nuevos mercados especializados (segmentos).
- Facilitar servicios que incluyan innovación constante y tecnología.

**COMUNIDAD:** en el 2005, Securitas crea una asociación sin fines de lucro para impulsar el desarrollo sostenible de las comunidades vulnerables ubicadas en su área de influencia, directa o indirecta, a nivel nacional y basada en los cuatro ejes del desarrollo humano del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo(PNUD).

La Asociación Securitas Pro-Infancia contribuye activamente con proyectos de desarrollo social e institucional. Un ejemplo es el programa "Niños Socialmente Responsables", llevado a cabo en Villa Libertad, Santiago de Surco, Lima, a través del cual se desarrollan cuatro proyectos para beneficiar a niñas, niños y sus familias en situación de pobreza extrema.

**1. EDUCACIÓN:** el proyecto "Gotitas con Responsabilidad" (gotitas de amor, paz y esperanza) fomenta valores y principios a través de actividades culturales y deportivas.

**2. SALUD:** "Cultivando mi Niñez" es un proyecto de salud preventiva cuyo objetivo es lograr una vida larga y saludable, a través de desayunos diarios nutritivos y supervisados por especialistas.

**3. EMPLEO:** "Creando Bienestar" busca ampliar las capacidades y habilidades de las madres de familia para una mejor calidad de vida, a través de la capacitación en talleres artesanales (especialización de tejido).

**4. CIUDADANÍA:** "Yo también soy Peruano" regulariza la situación legal de niños, en su calidad de ciudadanos, por medio de su identificación.

Asimismo, Securitas ejecutó el programa "Vida Saludable" entre el personal administrativo y el operativo, buscando formar buenos hábitos alimenticios, bajo el concepto de salud preventiva. También se realizan terapias físicas con criterios ergonómicos, charlas y talleres prácticos de nutrición balanceada y diagnósticos de salud entre el personal, a través de convenios y acuerdos con distintas universidades y colegios, como la Universidad de Lima, la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas (UPC), la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, el colegio Franklin D. Roosevelt, entre otros. El objetivo es que nuestro personal tome consciencia de la importancia y los beneficios de la alimentación sana. Asimismo, mediante estos convenios y acuerdos, se busca colaborar con estas instituciones educativas en la formación de los futuros profesionales, ofreciendo un enfoque de responsabilidad social que luego puedan aplicar en sus centros laborales y en la sociedad.

Responsabilidad Social trabaja de la mano con RR. HH. y su equipo de Bienestar Social en programas cuyos beneficiarios son los hijos de nuestro personal y sus familias directas. Un ejemplo es el convenio que se firmó con Junior Achievement Worldwide, para desarrollar el programa “Hijos Emprendedores” en dos cursos.

**1. “NOSOTROS MISMOS”** (niños de 5 a 8 años). Busca desarrollar, desde la edad temprana, conceptos de economía personal a través de los personajes de un cuento. Se abordan temas como el ahorro de dinero, se identifica dónde y cómo ahorrar, las formas en que el dinero puede beneficiar a los demás y se reflexiona sobre la importancia del ahorro. Asimismo, se reconoce el valor del trabajo y la importancia de dar algo a los demás.

**2. “EMPRENDEDORES CLIMÁTICOS”** (niños de 9 a 12 años). Introduce los conceptos básicos y generales de la problemática del cambio climático, incluyendo su concepción, causas y efectos, no como un evento devastador, sino como un momento de oportunidades para innovar en ideas transformadoras. Los alumnos entenderán que, cada uno desde su lugar, puede ser promotor de cambios positivos.



**De 187 participantes en la segunda edición del programa Hijos Emprendedores, se graduaron 84 hijos del personal operativo y administrativo.**



A nivel nacional, Securitas colabora con los gobiernos locales y regionales en la realización de matrimonios comunitarios, con el fin de formalizar y defender la familia y los derechos del niño. La idea nace en Trujillo y luego se replica en Cajamarca y Cusco.

En estos diez años consecutivos desarrollando programas de responsabilidad social se ha contribuido, apoyado y participado en diferentes actividades, como:

- El Día Mundial contra el Trabajo Infantil.
- Día Mundial de la Tuberculosis - Ministerio de Salud.
- Congreso internacional de AVAPES - Brasil.



●●●  
*En el marco de las actividades deportivas, nuestros colaboradores participan anualmente en la Copa Securitas disfrutando de jornadas de sano entretenimiento y confraternidad.*



*Máximo Vega Ventura (danzante de tijeras). "El arte que practico ayuda a relajarme y a tener control de mis emociones, lo que se refleja en la función de mis labores como guardia de seguridad".*

- Casa Ronald McDonald: albergue de niños con escasos recursos y en tratamiento médico.
- Consejo Nacional para la Integración de la Persona con Discapacidad (Conadis), Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo y su programa Manos a la Obra.
- Ministerio de Defensa del Perú: programa de inclusión socio-laboral Vigilancia Inclusiva.

# SUCEDIÓ EN SECURITAS 2014

El 2014 fue un año decisivo para consolidarnos como empresa líder en soluciones integrales de seguridad para el crecimiento de nuestro equipo de trabajo. La obtención de importantes certificaciones y presencia en destacados eventos del país.

134



# CULTURA CORPORATIVA

**SECURITAS BUSCA PROMOVER UNA CULTURA SOCIALMENTE RESPONSABLE BASADA EN BUENAS PRÁCTICAS VERIFICABLES, TANTO INTERNAS COMO EXTERNAS Y ALINEADAS CON LA CULTURA DEL NEGOCIO.**

135

Una cultura corporativa impulsa unidad, incentiva principios y valores y articula acciones. Cuando el compromiso y liderazgo de la RSE parte del más alto nivel de la empresa, habrá mayores posibilidades de lograr un cambio integral dentro de la organización.

Esto es, incorporar la ética empresarial en la visión, misión, políticas, y toma de decisiones en todos los niveles. Esto nos lleva a adoptar buenas prácticas de gobierno corporativo, quien provee una estructura a través de la cual se establecen objetivos de la empresa, los medios para alcanzarlos y la forma de hacer un seguimiento a su desempeño.

Nuestro gobierno corporativo en este sentido tiene como fin evitar la manipulación de información por ausencia o abandono de la ética empresarial.

Securitas maneja una gestión de RSE bajo el enfoque de la triple línea de resultados: desarrollo económico, social y medio ambiental, siendo el Reporte de Sostenibilidad nuestra vía de comunicación más importante entre la empresa y sus grupos de interés, para el 2015 en adelante, y a través de él llegar más lejos y llegar mejor.

Prueba de ello es el compromiso con el Código Internacional de Conducta para Proveedores de Servicios de Seguridad Privada (ICoC) y nuestros Reportes de Sostenibilidad: Pacto Mundial, GARI de Securitas AB, Distintivo ESR-Perú 2021.

Por otra parte, la Red de RSC Securitas Latam está conformada por siete países: Argentina, Perú, Colombia, Ecuador, Chile, Uruguay y Costa Rica, y tiene por objetivo facilitar el intercambio e implementación de experiencias positivas y proyectos comunes en relación a los grupos de interés de la empresa:

- Seguridad inclusiva (vigilancia inclusiva y habilidades diferentes).
- Securitas Integrity Line -SIL y el Defensor del Empleado.
- Premio Valores Securitas.
- E-Learning y el avance del Código de Valores y Ética, y Código Anticorrupción.
- Atención a reclamos de clientes: colaboradores y clientes.



- *La Ruta Securitas 2014, realizada en Lima por tercer año consecutivo reunió a las delegaciones de Securitas Perú a nivel nacional. En este importante evento se compartieron los resultados del 2013 y se plantearon los objetivos para el año 2014.*





137



*Visita de Gisela Lindstrand, Senior Vice President y Cecilia Alenius, Group CSR Officer, ambas de Communications & Public Affairs Securitas Suecia, quienes explican la importancia de contar con un sistema corporativo de gestión ética y socialmente responsable.*

# Gina Muñiz

**GERENTE DE DESARROLLO Y CALIDAD CORPORATIVA  
VICEPRESIDENTE DE LA ASOCIACIÓN SECURITAS PRO-INFANCIA.**

## ¿La responsabilidad social corporativa es un concepto de aplicación reciente?

Pienso que la responsabilidad social ha existido siempre, nace en el individuo y se ha evidenciado a través de los años en el refranero popular que se escuchaba diariamente: "Haz el bien sin mirar a quien", "No hagas a otro lo que no quieras que te hagan a ti", entre otros. En forma institucional se aplica en el Perú desde los años 60 más o menos, promovido por ejecutivos que trabajaron con mucha pasión para que la responsabilidad social se incorpore en las empresas y se interiorice en su personal. Es bueno tener presente que las últimas crisis que se generaron en el mundo se deben a la falta de ética y ausencia de valores y principios.

## Digamos que es un imperativo moral, no una ley escrita.

Es un capital intangible que tiene tanto valor como el capital tangible; por eso se habla de balance financiero y balance social. Antes, la curva del balance financiero iba cuesta arriba, ahora hay una tendencia a equilibrar ambos. Crear riqueza, tener buenas utilidades está muy bien, es parte de la política social de la empresa, pero hay que preguntarse cómo se logró: fuiste responsable, transparente, puntual con tus proveedores, justo con el pago a tus trabajadores etc. Mirándolo de manera integral, hay que trabajar día a día con responsabilidad, transparencia y ética desde el puesto que ocupas en la empresa a fin de construir una reputación sólida y sostenible.

## Supongo que no es fácil plasmar este concepto.

Fácil no, pero si posible. Es un "cambio de cultura", hay que lograr que el concepto responsabilidad social forme parte de tu ADN. No basta con decir lo que se hace, sino hacer lo que se dice y evidenciarlo. Es una visión que abarca tu vida, desde el aspecto familiar hasta el profesional. Estar consciente de cómo tus acciones y decisiones impactan en el entorno: la iglesia a la que perteneces, el club donde asistes, a los amigos que frecuentas, el colegio de tus hijos y el barrio donde vives. Para la empresa, su buena relación con los grupos de interés: accionistas, colaboradores, clientes, proveedores, comunidad, medio ambiente, industria y autoridades reguladoras, definitivamente marca una diferencia y es sostenible.

## ¿La aplicación de la responsabilidad social es diferente en otros países?

Hay un concepto general. Para Securitas, es transversal y se considera parte de la gestión estratégica de la organización, es decir, el compromiso corporativo con el desarrollo sostenible. Sin embargo, hay diferencias entre continentes: la Unión Europea viene trabajando el crecimiento verde, con un marco político de largo plazo basada en una economía de bajo carbono. En los países del primer mundo, el Estado apoya la educación, la salud y la paz social. La realidad de Latinoamérica es totalmente diferente, a tal punto que es ineludible el integrar la parte social a los principios rectores de los derechos humanos y a los programas de desarrollo y crecimiento empresarial.



### ¿Cuál cree que es el logro principal de Securitas Perú, en sus años de existencia?

Lo más importante para Securitas ha sido el haber posicionado y destacado su preponderante gestión en responsabilidad social, la que ha sido reconocida por Securitas AB -oficina matriz- para ser incorporada en el core business desde el año 2012. Nosotros tenemos claro qué significa inclusión social, por ello Securitas considera en sus contrataciones a personas con discapacidad física que pueda realizar trabajos de vigilancia y supervisión. Desarrollamos y ofrecemos programas de capacitación permanente para

nuestros colaboradores a fin de mejorar sus habilidades y potenciar su crecimiento personal y profesional. En Securitas no se discrimina por raza, color, género, o limitaciones físicas, entre otras.

### ¿Securitas trabaja mucho con las mujeres?

Así es, cada vez hay mayor consciencia del papel que cumplen las mujeres en la sociedad. Si bien es cierto que es un tema no resuelto en su totalidad en Latinoamérica, ha sido evidente la productividad de diversas industrias y gobiernos, desde que ellas han sido incluidas o incorporadas en el proceso productivo. La mujer es la multiplicadora, muchas son cabeza de familia, y en general es la responsable del hogar. La verdad es que la mujer tiene más horas de trabajo que no le son remuneradas ni reconocidas. Cuando ellas salen a trabajar primero dejan las tareas de su casa resueltas y cuando terminan sus labores en la empresa y regresan al hogar, asumen y atienden las obligaciones pendientes con su familia. Por ello, además de la violencia en la que convivimos y el machismo que aún es parte de nuestra cultura, nos queda un largo camino por recorrer para lograr la igualdad y reconocimiento de la mujer en el aspecto social y empresarial.

Queremos que a futuro tengan mayores y mejores expectativas de vida y de realización personal. Deseamos niños bien alimentados e instruidos, que sean buenos estudiantes, buenos profesionales y buenos gobernantes. Esa corriente inclusiva es la que salvará a la sociedad, aunque todavía haya gente que no quiere ver esta realidad.

EL PROGRAMA NIÑOS SOCIALMENTE RESPONSABLES BENEFICIÓ A 2.675 NIÑAS Y NIÑOS, DE 0 A 12 AÑOS DE EDAD, DE LAS COMUNIDADES DE VILLA LIBERTAD Y DIENTE DE ORO, SURCO, LIMA.





## Salud

**279.240** desayunos saludables.

**1.595** atenciones de salud.

**954** evaluaciones nutricionales.

## Educación

**440** talleres de principios y valores.

**360** talleres recreativos.

Apoyo a **137** primeros puestos en colegios.

## Empleo

**440** talleres de manualidades que recaudaron más de S/. 15.000 en venta de productos.

## Ciudadanía

**108** trámites de partidas de nacimiento.

**442** trámites para el DNI.

Más de **70** actividades entre ellas celebraciones de cumpleaños, fiestas patrias, Navidad, Día del Niño, Día del Medio Ambiente entre otros.

**141**





El programa Wawa Wasi Gotitas, benefició a 144 niñas y niños de 0 a 4 años de edad de las comunidades de Villa Libertad y Diente de Oro en Surco, Lima.



