



Los Desafíos de la Seguridad Privada en Argentina

Presente y futuro
de una profesión

15 AÑOS
EN ARGENTINA



Securitas está en camino para el cambio de paradigma

La industria de la seguridad atraviesa una enorme transformación, un desarrollo que avanza más rápido de lo que las personas notan y será incluso aún más en los años venideros. Securitas está a la vanguardia del cambio en Argentina y a nivel global.

Existe una clara tendencia en la industria de la seguridad: el trabajo es más oneroso y complejo. La tecnología se desarrolla rápido, siendo más inteligente, y en combinación con redes de telecomunicación de alta capacidad y la nueva generación y transmisión de imágenes y videos, la convierten en más viable y segura. Debido a que nuestro negocio enfrenta presiones y exigencias más fuertes en términos de requerimientos de costos y eficiencia, la seguridad inteligente pasa a ser una elección prioritaria.

Esto permite a Securitas cambiar el contenido de los servicios y ofrecer mejor seguridad a menor o igual costo. Además, las cámaras de video analíticas e inteligentes nos permiten determinar comportamientos sospechosos o peligrosos en etapas tempranas minimizando el riesgo de interrupción de actividades comerciales. De hecho, Securitas puede detectar posibles delitos antes de que

sucedan y hacerlo en forma más eficiente que años atrás, lo que otorga un valor agregado al servicio.

En los últimos tres años hemos fortalecido nuestro know how tecnológico y continuamos reclutando especialistas. En un mercado de seguridad con demanda en aumento, sabemos que el factor decisivo será contar con una masa crítica de conocimiento y la habilidad de crear soluciones innovadoras que brinden mayores beneficios a los clientes.

Esta combinación crea el paradigma del cambio y una oportunidad brillante para las empresas de seguridad que pueden realizar inversiones en tecnología, equipamiento, capacidad de monitoreo y respuesta. En la Argentina, Securitas y sus clientes han contribuido con el desarrollo del mercado de la industria de la seguridad privada.

Realmente, estoy convencido de que la solidez de nuestra marca, nuestra fuerte cultura, nuestros empleados que hacen la diferencia diariamente, nuestro liderazgo en seguridad y nuestra estrategia sustentable seguirán creando valor para nuestros clientes y la industria en los próximos años.



Alf Göransson
Presidente y CEO, Securitas AB

- 4/ **Prólogo**
Alf Göransson. Presidente y CEO, Securitas AB
- 8/ Capítulo 1
Introducción
- 16/ Capítulo 2
Orígenes de la Seguridad Privada en la Argentina
- 24/ Capítulo 3
El Mercado
- 34/ Capítulo 4
De la Seguridad Física a la inclusión de la Tecnología
- 40/ Capítulo 5
Marco Regulatorio
- 52/ Capítulo 6
La Seguridad Privada como agente de empleo e inclusión
- 60/ Capítulo 7
La transparencia y las buenas prácticas.
- 66/ Capítulo 8
Los desafíos del sector para los próximos 15 años

Capítulo 1
Introducción

La historia de la seguridad privada en Argentina comienza a escribirse en la década del `60 de la mano del sector financiero. Nueve años después nacería CAESI (Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación) y el mercado comenzaría a constituirse a la par de la escalada de conflictividad en la que vivía el país.

Durante los `80, así como surgían distintas empresas otras cerraban sus puertas dado el escaso nivel organizacional con el que contaban. La llegada de la década del `90 y la tercerización del servicio de seguridad por parte del sector privado le dio un nuevo giro a este ámbito, que terminó de despegar a partir de la llegada de empresas internacionales. Puntualmente, en esa década las empresas de seguridad privada eran conformadas por personas que habían sido instruidas en fuerzas armadas y de seguridad, muy bien capacitadas para la operación pero muy poco preparadas para la gestión empresarial.

“Dada la capacitación con la que uno se formaba en las Fuerzas Armadas, creíamos que estábamos preparados para llevar adelante la operación en una empresa de seguridad privada, pero a poco de andar nos dábamos cuenta que era un negocio totalmente distinto al que imaginábamos” - explica Luis Vecchi, Presidente de Securitas Argentina y uno de los socios de Organización FIEL, la primera empresa adquirida por el grupo sueco en el 2000.

De esa época ha corrido mucho tiempo y la evolución de la seguridad privada ha cambiado para bien. “El cliente solicitaba un servicio que

estaba dado por el guardia físico. Con lo cual las empresas crecían a partir de las necesidades del cliente y de la credibilidad que ellos mismo nos otorgaban" - enfatiza Carlos Rinaudo, socio de Organización FIEL. Lo cierto es que en general el empresario de la seguridad era un retirado de las Fuerzas de Seguridad o de las Fuerzas Armadas que vislumbraba en el mercado de la seguridad privada la mejor manera

que no había tenido la oportunidad de formarse, con lo cual tenía muy pocos antecedentes laborales dentro del mercado formal. Le dábamos un uniforme, las indicaciones esenciales para que pueda desarrollar sus tareas y lo enviábamos a cubrir un puesto" - recuerda Miguel Feroglio, actual Director de Servicios de Seguridad de Securitas Argentina.

A partir de la década del '90, y con la convertibilidad en el país en pleno auge y el desarrollo tecnológico, las empresas comienzan a proporcionar tímidamente vigiladores con radio, un sistema de comunicación y una cámara o elemento electrónico. Esa primera tecnología que ingresaba al mundo de la seguridad privada era considerada como un servicio extra para diferenciarse de la competencia. Recién diez años después verían la llegada de la electrónica como una combinación de recursos humanos y de medios tecnológicos manejados eficazmente.

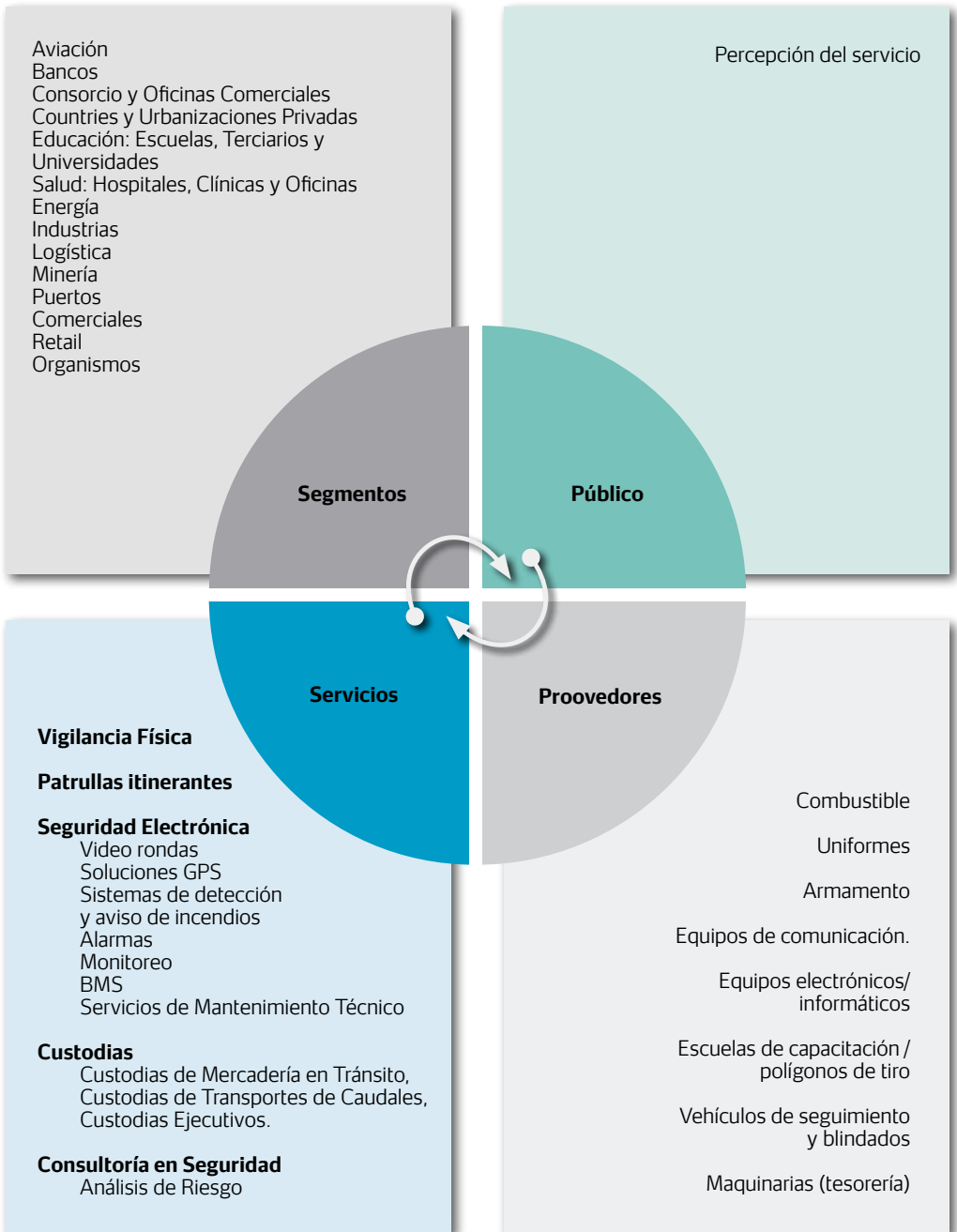
Un país estabilizado económicamente le permitió al sector establecer reglas claras de análisis de precios para desarrollar la operación. Al mismo tiempo, la llegada de compañías de capitales extranjeros contribuyó en el desarrollo y la profesionalización de la industria. A partir de ahí, es el cliente quien comenzó a modificar el tipo de servicio que se le estaba ofreciendo y lo hace por la adopción del modelo de negocios que le daban las mismas empresas de seguridad. Sin embargo, sería una batalla dura de librar para las nuevas compañías que surgían, ya que ese 60 por ciento de informalidad que reinaba a finales de los '90 bajaría en



Durante el período 2000-2006 fue la época de sentar bases, ordenarse, entender el país y su gente. A partir de ahí, desde Casa Matriz de Securitas entendieron que podía ser un buen negocio, una posibilidad de empleo para muchos....", cuenta Christian Faría, CEO.

de reforzar sus ingresos, al mismo tiempo que podía poner en práctica habilidades adquiridas durante sus años de servicio. Paralelamente se daba que el cliente no contaba con un profesional especialista en seguridad y/o que controlara el servicio prestado por la empresa de seguridad contratada. Todo se reducía al costo del servicio, no a su calidad. "Era un procedimiento muy simple: incorporábamos a un hombre

Esquema del negocio de seguridad privada



Caja de herramientas Securitas

Caja de Herramientas (Toolbox) de Securitas

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.



Matriz de Mercado

Esta herramienta ayuda a recordar que todos los clientes son distintos. No existe una solución general aplicable a todos por igual.

el 2015 al 45 por ciento. “En 2000 desembarca Securitas en la Argentina a partir de la compra de la Organización FIEL... y nos preguntábamos ¿Qué hacen los suecos acá? ...van a durar lo que duraron los brasileros cuando vinieron con PIRES, que desaparecieron en poco tiempo o como los americanos cuando llegaron con Pinkerton”, recuerda Alejandro Castex, director de la regional Buenos Aires de Securitas Argentina y ex socio de Videco, compañía adquirida por el grupo sueco en el 2011- y agrega- “En esa época se decía que la ciudad de Buenos Aires iba a estar repleta de autos blancos con pelotitas rojas”. ¿Cuál era el factor diferenciador? La historia de Securitas había comenzado en Suecia en 1934 y se convirtió rápidamente en un referente de la seguridad privada a nivel mundial. Es en plena crisis socioeconómica del 2001 que llega a la Argentina, como puerta de entrada al mercado latinoamericano a partir de la adquisición de Organización FIEL. Su factor diferenciador: su modelo de negocio. Trajo consigo una metodología centrada en la gente, la base sobre la cual se asienta su negocio es el guardia. Los ex dueños que hoy integran las distintas regionales de esta compañía destacan que Securitas triunfó porque “no descartó” al recurso humano, por el contrario, buscó integrarlo a partir de la capacitación, la profesionalización de todo su organigrama. A 15 años de haber llegado al país la empresa emplea a más de 14.000 personas. No desaprovechó sus años de

experiencia a nivel mundial. “Otras compañías te compran y te sacan - asegura Di Césare-, y no pueden llevar su negocio adelante, porque ¿cómo hacés para reconstruir la relación con todos los clientes, con la línea operativa? es imposible”. Y sentencia: “Una de las razones por las que Securitas tuvo éxito fue porque sumó y suma voluntades. No las compra”. Entrar en el mercado Argentino en el momento que lo hicieron no fue sencillo. La realidad política y



Vamos a brindar un verdadero servicio centrado en el cliente, que éste, no vea nuestra contratación como un gasto y vamos a abrir la operación, es decir, vamos a ser transparentes con todo lo que eso implica...”. — Luis Vecchi

económica no era el mejor escenario para recibir a los capitales suecos. “El período 2000-2006 fue la época de sentar bases, ordenarse, entender el país y su gente. A partir de ahí, desde Casa Matriz de Securitas entendieron que podía ser un buen negocio, una posibilidad de empleo para muchos, al mismo tiempo que era un negocio sano para la empresa. La determinación era crecer”, cuenta Christian Faría, CEO desde mayo del 2008 de Securitas Argentina. Pensar en la gente fue lo que motivó

desde la hora cero, allá por 1989, a los dueños de Organización FIEL cuando diseñaron su modelo de negocio. No sabían que precisamente eso los llevaría 11 años después a ser la candidata ideal para que el mayor jugador a nivel mundial en seguridad privada ingresara al mercado argentino. Sobre una hoja de papel, Luis Vecchi esbozó los puntos fundamentales sobre los cuales se sentarían las bases de su futuro proyecto junto a Carlos Rinaudo.

“Vamos a brindar un verdadero servicio

que el momento no fue fácil y, grafican la situación de los '90 explicando que se produjo un claro cambio de códigos de la competencia, que incluso modificó las márgenes de rentabilidad, creándose así las condiciones propicias para la llegada de las empresas multinacionales que trabajaron conjuntamente con las empresas argentinas en la formalización del sector.

Con el desembarco de la empresa de capitales suecos, las compañías nacionales inspiradas en los modelos de las multinacionales revisan sus modelos de gestión y entre 2002-2004, con una Argentina creciendo al 9% anual, comienza la inclusión de la electrónica en combinación con la vigilancia tradicional hasta llegar al sistema Connect como máxima expresión, integrando un triángulo virtuoso formado por el guardia, cliente y gerente, para dar servicios cada vez más ajustados a las necesidades de los clientes.

En noviembre del 2005, Securitas Argentina adquirió a AAIPA y sumó a 600 guardias. “Me encontré con un proyecto, una idea, con un grupo de personas con ganas de hacer y que necesitaban que otros se sumaran. En aquel entonces eran 2.000 personas/empleados y se notaba la impronta familiar, ésta era la característica de la industria. Se compró la operación, se mantuvo a su gente, se demostró que era un país para invertir en seguridad privada con la visión de Securitas. Se había hecho muy bien el trabajo”, recuerda Christian Faría, uno de los pocos líderes del sector que proviene



El valor económico es secundario con relación al equipo, ésta es una lección que yo aprendí desde el vamos en la Argentina”.

— Luis Posadas

centrado en el cliente, que éste, no vea nuestra contratación como un gasto y vamos a abrir la operación, es decir, vamos a ser transparentes con todo lo que eso implica - recuerda hoy, quien pasó de ser dueño de una empresa que empleaba a 750 empleados aproximadamente a ocupar la presidencia de Securitas Argentina-. ¿Por qué fue exitosa la unión entre una empresa sueca y una local? Los valores fueron lo más importante para permitir el éxito.

No son pocos los protagonistas del sector de esta época que aseguran

del ámbito de las empresas de consumo del sector industrial. Asimismo, enfatizan que la incursión sueca trajo su saldo positivo para el sector, porque de alguna manera forzó a realizar procesos de reingeniería, a reunificar procesos y a calificar condiciones y organigramas de trabajo. "Por suerte, varias compañías se adaptaron a las nuevas reglas de juego, incluso fueron varias las que certificaron normas ISO para estar a la altura de las circunstancias -recuerda Aquiles Gorini, Presidente de la Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación (CAESI) -. A finales de los '90 se da un cambio generacional en muchas de las empresas nacionales. Los padres se retiran y comienzan a llevar adelante el negocio los hijos, los cuales tenían otra preparación, otra visión, habían ido a la Universidad, con lo cual tenían otra mirada del negocio. De este modo, llegan al mercado de la seguridad profesionales que venían de otro tipo de industria, como el caso de Faría en Securitas Argentina y, ésta es una opinión personal, él logró empujar para que finalmente se internalice la idea de que éramos empresas de servicios centradas, por un lado, en el guardia y, por el otro, en el cliente. Trajo otra visión", enfatiza Gorini. El nuevo desafío del tercer milenio es pensar en "global" y actuar en "local". Partiendo de la premisa que toda organización está compuesta por personas y que, en muchos casos, las individualidades de éstas suman más que el todo, la operación en la Argentina le demostró a la comunidad

Securitas Internacional que el factor humano era más importante que la propia empresa. "El valor económico es secundario con relación al equipo, ésta es una lección que yo aprendí desde el vamos en la Argentina -cuenta Luis Posadas, Presidente de la División Iberoamérica de Securitas-. "Organización Fiel era una empresa que compartía con Securitas esta visión de transparencia, que sumado al gran factor humano que poseía nos permitía establecer una buena plataforma. En la medida que fuimos añadiendo organizaciones a nuestro proyecto, el factor que nos guiaba no era solamente la potencia, la grandeza de la compañía, sino con qué equipo íbamos a contar para el futuro; ésa fue una muy buena enseñanza. En un sector de servicios como el nuestro, donde adquirir una compañía es muy sencillo, recibir un buen equipo es muy complicado y si eliges mal el equipo, el gran valor que tiene la compañía puede no ser nada cuando lo que estás generando con tu cliente es confianza y la confianza que genera una marca está sostenida por las personas que dirigen los servicios a diario. Eso para mí fue muy importante de entender en la Argentina, porque entramos en un momento muy difícil entre el 2000-2001. ¿Y cómo fue posible que en ese momento tan difícil nuestra compañía creciera constantemente? Por el grupo de gente que la dirigía. Por lo tanto, cuando se iban sumando otras empresas a nuestro proyecto, tenían que cumplir, como mínimo, con ese parámetro. Era más importante el equipo que la compañía en sí".

Capítulo 2
**Orígenes de la Seguridad
Privada en Argentina**

La década del `70 no fue una más para la industria de la seguridad privada en la Argentina. Ese sector que vio su inicio entre 1964 y 1966 comenzaba la nueva década con dos logros fundamentales que marcarían, en cierta forma, el desarrollo a futuro y las bases sobre las cuales construiría su historia.

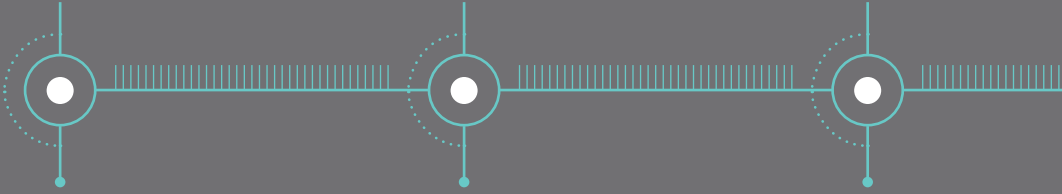
Es en el año 1971, un año después que se conformaran los dos Sindicatos del sector, UPSRA y SUVICO, que un grupo de empresarios vinculados al sector de la seguridad e investigaciones privadas comenzaron a reunirse atraídos por el sueño de conformar una entidad, que bajo la figura de una Cámara, los representara. El acta fundacional se firmó el 2 de septiembre de 1972 y los primeros socios fundadores, que asistieron a la primera asamblea en que se constituyó la Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación (CAESI), fueron: ADA, CELIC, Güemes, Custodia, SUT, OES, Salta, Segunbank,

América, Inves Asoc., Vanguard, Rastros, Serpol, Rupol, MAS, SEARCH, Org. SUB MAR, DIP, ORPI y Mitre. Según recuerdan algunos de sus protagonistas, los comienzos no fueron sencillos, incluso un grupo de empresarios había intentado unos años antes la conformación de la misma y había fracasado. "Lo cierto es que no fue fácil porque muchos de los que conformaban el grupo no se conocían. Había mucha desconfianza en cuanto a la cartera de clientes, precios, etc.", cuenta Aquiles Gorini, presidente actual de CAESI. El 10 de diciembre de 1971, por resolución Nº 6.175 la Inspección

1960

1970

1980



1960
Primeros servicios
de seguridad para el sector
financiero

1963/66
Ley de Puertos

Industria de la Seguridad

1971
CAESI

Sindicatos: UPSRA y SUVICO

1972
22 Empresas forman parte de CAESI

1975
Primer Convenio

1976
Día del Guardia. 25 de abril

124 Empresas formar parte de CAESI

1982
Primer Padrón
del Sindicato

1990



1990
Tecnología

1996
CEMARA

Legislación
Mendoza
LEY 6.441

1999
Ley 12.297
y 12.381 Pcia BA
CAESBA

Santa Fe
RESOLUCIÓN N° 0521

2000



2000
Securitas adquiere
Organización Fiel

2001
CASEL

2002
Decreto Ley Pcia BA

2004
Refundación CAESBA

2005
Securitas adquiere
AIPAA S.A.

Córdoba
LEY N° 9236

Ley 1913 CABA

2006
San Juan
LEY N° 7775

2007
Securitas adquiere
Seguridad Argentina S.A.
Seguridad Conosur S.A.

2008
Securitas adquiere
Vigilancias y Seguridad S.A.
El Guardián S.A.

Ley 2854
Reglamentación Seguridad
electrónica
CABA

2010



2011
Securitas adquiere
Consultora Videco S.A.
Fuego Red S.A.

Neuquén
Ley: 2772

2012
Securitas adquiere
Trailback S.A.
Federal Resguard S.A.

2013
Decreto 394/013
Ley CABA

General de Personas Jurídicas reconoce oficialmente a CAESI y aprueba los estatutos. A poco más de dos meses de su fundación, la nueva entidad registraba 22 empresas asociadas, lo que significaba poco más del 10% del conjunto habilitado. Sin embargo, este 10% manejaba el 70% de la actividad.

Antes de la conformación de la Cámara, la principal tarea de las empresas estaba centrada en el rubro Estudio de Antecedentes, más que en seguridad física. "Era la época en que las grandes industrias demandaban muchos informes ambientales", detalla Gorini. El nacimiento de CAESI significó, según los distintos protagonistas, un verdadero marco institucional tanto para la regulación interna como para generar políticas específicas que hacían al frente externo. Asimismo, el único requisito para que una empresa comenzara a operar era contar con la habilitación que otorgaba la Policía Federal en la Ciudad de Buenos Aires, y la Policía de la Provincia de Buenos Aires para aquellas que operaban en el territorio bonaerense. En el interior del país, salvo alguna excepción, como en el caso de la provincia de Córdoba donde nace el Sindicato, este tipo de empresas prácticamente no existía en la zona, es más, operaban sin ningún tipo de requerimiento del mercado. Según los registros de CAESI en la década del '70 se dio una importante fusión de empresas en el sector, en la misma época en que las compañías de seguridad comenzaron a formarse unas tras otras sólo respondiendo a

una creciente demanda del mercado. Para entonces, se registraban más de 250 empresas del ramo, tomando protagonismo estrictamente los temas de seguridad física.

Ahora, ¿Cuáles fueron los beneficios de la conformación de CAESI para el sector? "En principio, la relación con los clientes y después, que estableció los primeros parámetros de la industria en calidad de servicios", explica Marcelo Durañona, Director Ejecutivo de CAESI. Temas tales como: normas de ética empresarial, formalización del trabajo, participación en la discusión, profesionalización del empresariado, capacitación del personal e integración con la seguridad pública, seguirían siendo los objetivos a alcanzar 44 años después de conformada la entidad.

"Más allá de los intereses que podían tomarse como antagónicos, las buenas relaciones se profundizaron en beneficio de una actividad incomprendida desde la legislación laboral que, aún hoy, no termina de reflejar el atípico funcionamiento de la misma", reflexiona Ángel Alberto García, actual Secretario General de UPSRA.

En tal caso, se recuerda que los primeros pasos en la conformación gremial surgieron de problemas sindicales con personal de la empresa ORI, cuyos empleados fueron protagonistas de los primeros juicios laborales del sector. Ante esta situación, los empresarios reafirmaron la necesidad de terminar de conformar una Cámara para interactuar con el Sindicato y acordar en conjunto los

intereses de la actividad.

A dos años de su conformación, en julio de 1973, CAESI, y los representantes de Unión Personal de Vigilancia e Investigaciones Privada, comienzan a trabajar en lo que sería el primer Convenio Colectivo de Trabajo. “El primer padrón del sindicato lo comenzamos a realizar en 1982, porque con la llegada de la democracia dejaba de estar intervenido y había que volver a elegir autoridades -recuerda García, quien pensó que estaría 15 días y ya cuenta con 27 años como Secretario General-. En aquel momento teníamos 2.000 guardias afiliados y había registrados 8.000, mientras que el promedio de edad era entre 50 y 55 años, con un 80% de personas retiradas de las Fuerzas Armadas y de Seguridad”.

Asimismo, recuerdan tanto desde CAESI como desde el Sindicato, que el tipo de relación que se tenía en un principio no era contractual. “No existía aún un convenio colectivo de trabajo que regulara la actividad y se reconocía a los compañeros trabajadores en la misma categoría como el personal de dirección, tal como especifica la Ley de Jornada de Trabajo N° 11.544 en su artículo 11°”, dice García y agrega que: “El primer convenio colectivo de trabajo se firma en 1975 y es recién en 1992 que ese primer documento se renueva incorporando beneficios para los guardias que no estaban contemplados, como por ejemplo, el porcentual por antigüedad”.

Desde siempre, los principales clientes de las primeras agencias de seguridad fueron los bancos. La vigilancia en las

instituciones financieras era sencilla, ya que sólo había un hombre en la puerta de cada institución. Posteriormente, por requerimiento del cliente, se agregó un vigilador dentro de los bancos. Cuenta la historia que en la década del '60, en ocasión de un hecho delictivo en una institución bancaria de Villa Pueyrredón, el Sargento 1° R. de la Policía Federal Villansot, quien trabajaba como guardia, en lucha con un delincuente logró evitar un robo a costa de su



El primer padrón del sindicato lo comenzamos a realizar en 1982... con la llegada de la democracia dejaba de estar intervenido”.

— Ángel Alberto García

vida. A raíz de esto, la fuerza policial instituyó el premio que hoy lleva su nombre. Y los bancos, por primera vez desde aquel momento, comienzan a colocar garitas de seguridad dentro de sus sucursales.

El crecimiento del sector no se detiene y en julio de 1975, los socios de la Cámara llegan a 67. Un año más tarde ascienden a 124, con más del 80% de representatividad. Ese año, se establece el 25 de abril como el “Día del hombre de Seguridad” a nivel nacional, que con el tiempo sería el “Día del Guardia”.

¿Quién era el guardia? “En general

correspondía a un hombre jubilado de las Fuerzas Armadas o Fuerzas de Seguridad, que ingresaba al incipiente mercado y se encontraba con empresarios que tenían sólidas herramientas operativas pero todavía no habían encontrado la misma madurez en el management de su negocio. Quizás por esto, la historia demostraría que algunas empresas grandes que operaban eran castillos gigantes de naipes que al primer control que hicieron sobre éstas, se derrumbaron”, recuerda Miguel Feroglio, quien ingresó en la industria cuando se retiró del Ejército luego de cumplir 30 años de servicio. Para finales de los `70 se perfilan dos tipos de empresas, aquellas que comienzan a internalizar la importancia que tenía ese guardia dentro de su estructura de negocio, y las que se demoraron en incorporar esta nueva manera de gestionar poniendo el foco en sus recursos humanos. “Antes venía el guardia y solo conocíamos su nombre y apellido. Posteriormente comenzamos a construir otra relación, nos interesaba su familia, sus necesidades y el rédito fue impresionante, porque la persona adquirió su sentido de pertenencia”, recuerda Feroglio, responsable operativo de Seguridad Argentina, que al momento de ser adquirida por Securitas contaba con Aeropuertos entre su cartera de clientes. Las primeras capacitaciones fueron dictadas por personal formado en las Fuerzas de Seguridad. A comienzos de los `90, con la llegada de la convertibilidad, la tecnología comienza

a llegar al país para insertarse dentro del ámbito de la seguridad privada. Las compañías dan sus primeros pasos dentro de este ámbito sólo para diferenciarse. “Te ofrecían un servicio y te bonificaban además una cámara de video, y el cliente lo veía como una actitud de avanzada”, detalla Marcos Gómez, Director de Innovación y Tecnología de Securitas Argentina, quien se encuentra en el ámbito de la seguridad electrónica hace 18 años. Este fue el paso previo en la inclusión de la tecnología como método de solución integrada al servicio de la seguridad privada; la cual se haría masiva con la llegada de ADT y Prosegur a finales de la década del 90’ al mercado argentino. Es precisamente en 1995 cuando Prosegur ingresa al Cono Sur a partir de la compra del 50% de las actividades de vigilancia de Juncadella en la Argentina, Chile y Uruguay. El 6 de julio de 2001, la compañía española adquiere el total de Juncadella y absorbe sus 23.500 empleados en las filiales de Brasil, Perú, Paraguay, Bolivia, la Argentina, Chile y Uruguay. En el año 1999 ingresaría al mercado local ADT, perteneciente a la compañía americana Tyco International Ltda., cuyo foco de actuación sería el servicio de alarmas monitoreadas para hogares, comercio e industria. Otra ventaja competitiva que trajo aparejada la incorporación de la informática a la realidad Argentina fue la posibilidad de contar con herramientas concretas para comenzar a combatir la informalidad del sector. “Se creó dentro de CAESI una

comisión especial con integrantes del Ministerio de Trabajo de la Nación y del Sindicato, incluso hoy los clientes tienen la obligación de controlar que el personal de la empresa que contratan tengan todo en regla”, explica Agustín Pereyra de CAESI. Por otro lado, Pereyra detalla que otra de las informalidades que detectaron y que aún se da, es el caso de empresas que a través de cooperativas de trabajo brindan servicios de seguridad. “Esto trae aparejado diferencias sustanciales en los costos siendo un claro ejemplo

de competencia desleal”.

“Los finales de los `90 trajeron un claro cambio en los códigos de competencia, que modificaron incluso los márgenes de rentabilidad –explica Aquiles Gorini-. Paralelamente, se da un cambio en el cliente ya que comienza a requerir servicios con mayor nivel profesional, a tomar conciencia que necesitaba de un experto en seguridad que fuese el responsable de controlar a la empresa proveedora de servicios”.

“

Los finales de los `90 trajeron un claro cambio en los códigos de competencia, que modificaron incluso los márgenes de rentabilidad”. – Aquiles Gorini

Capítulo 3
El Mercado

Consciente de su rol como empresa líder y ampliamente responsable, este capítulo del libro “Los Desafíos de la Seguridad Privada en Argentina: Presente y futuro de una profesión”, busca compartir sus aprendizajes y mejores prácticas en aras de la mayor profesionalización de la vigilancia privada y la gestión de la misma.

Oportunidades

Mayor adaptabilidad y adecuación a la demanda de los clientes:

la posibilidad de definir servicios específicos para clientes, es una oportunidad para generar fidelización y una mejor competencia complementando servicios según las necesidades del cliente.

Valoración y trayectoria de las

empresas: la imagen buena y sostenible, de las empresas es fundamental para desarrollarse en nuevos segmentos y negocios, así como también generar un clima propicio para la actividad.

Importancia de la calidad de los

servicios ofrecidos: en la medida que las empresas incorporan nuevos servicios, resulta muy importante que la calidad y la eficiencia sean la prioridad para incorporar nuevos segmentos de clientes, mantener a los actuales y generar una imagen del sector ligada al profesionalismo y la eficiencia.

Desarrollo de nuevos servicios

complementarios: con el incremento de la demanda de servicios de seguridad, las empresas industriales, de servicios y segmentos especializados requieren propuesta de valor agregado, que ya no se limitan

a la simple presencia de un vigilador o a la instalación de un sistema de alarmas.

Utilización de mayor tecnología en servicios ofrecidos: la tecnología y conectividad creciente, se asocian con las nuevas formas de brindar seguridad.

Riesgos

Deterioro del contexto

macroeconómico: el desarrollo de la economía Argentina plantea una baja en el crecimiento de su producto bruto interno, con una alta presión de la distribución del ingreso. En el caso de las empresas de seguridad privada del segmento de seguridad física, el impacto incide claramente en sueldos y cargas sociales, que se ven incrementados, generando una merma en la rentabilidad.

Intensificación de la conflictividad

laboral: Si bien la vía judicial de reclamos es legítima en caso de incumplimientos de obligaciones laborales por parte de las empresas, en los últimos tiempos se ha asistido en todos los sectores a una escalada de la litigiosidad.

Capacidad financiera y acceso al

crédito: el contexto económico (tasa de interés) hace que algunas empresas medianas y pequeñas no puedan acceder al crédito y por consiguiente sufran inconvenientes financieros, imposibilitando su crecimiento.

Recorte de gastos en servicios por parte de los clientes: la inflación y la consecuente baja de la actividad económica provoca en las empresas

recortes de gastos en servicios, lo que implica una amenaza directa a la contratación de seguridad privada y en consecuencia el aumento de riesgos operativos.

Tendencias Estratégicas

Incorporación de la tecnología: Una tendencia en los últimos cinco años, ha sido la integración de tecnología a servicios más tradicionales, como es la vigilancia física.

Esto es una oportunidad para la actividad ya que abre posibilidades para diferentes perfiles de clientes, como son los hogares, los comercios y las industrias.

Capacitación y Profesionalismo

En la búsqueda de la eficiencia, las empresas líderes incorporan mediciones de calidad en los procesos y marcan la diferencia con las más pequeñas, en la capacitación de los empleados y su retención. La posibilidad de compartir el conocimiento y técnicas de management desde casas centrales es una ventaja competitiva.

Imagen y Calidad

Las empresas apoyan su posicionamiento con el fortalecimiento de la imagen y el servicio de calidad, que les permiten ser referente en el segmento.

Incorporación de Nuevos Servicios

Una forma de mantener rentabilidad y no perder mercado es la incorporación de nuevos servicios, que atraen a nuevos segmentos de clientes (como

Segmentación de la demanda

Ejemplos de servicios que demandan algunos clientes

GRUPO	CLIENTES	SERVICIOS QUE DEMANDAN
EMPRESAS	Grandes empresas industriales	Controles de ingreso y egreso. Rondas. Garitas. Custodia de mercaderías en tránsito. Depósitos y almacenes. Trazabilidad de cargas. Transporte de caudales. Consultoría en seguridad.
	Grandes empresas de servicios	Controles de ingreso y egreso. Garitas. Transportes de caudales. Consultoría en seguridad.
	Grandes superficies comerciales	Controles de ingreso y egreso. Custodia de mercaderías en tránsito. Vigilancia de salones. Monitoreo de cajas y tesorería. Transporte de caudales. Consultoría en seguridad
	Bancos y Entidades financieras	En oficinas: servicios similares a los de las grandes empresas de servicios. En locales de atención al público: transportes de caudales, atención de ATM's, custodia de garitas con armas.
	PyMES	Control físico , electrónico o combinado de predios fabriles. Custodia de mercaderías en tránsito, controles de ingreso y egreso.
	Pequeños comercios	Control físico, electrónico o combinado.
FAMILIAS	Viviendas particulares (casas y propiedad horizontal)	Rondas de Video
	Complejos habitacionales	Controles de acceso. Rondas. Monitoreo perimetral. Custodias.
INDIVIDUOS	Individuos	Custodias personales
SECTOR PUBLICO		Controles de ingreso y egreso. Garitas.
OTRAS EMPRESAS DEL SECTOR SEGURIDAD PRIVADA		Sobcontratación de servicios en general especializados.

PyMeS y pequeños comercios). Esta estrategia es acompañada por una conducta de atención permanente y flexibilidad, ajustado a las necesidades del cliente.

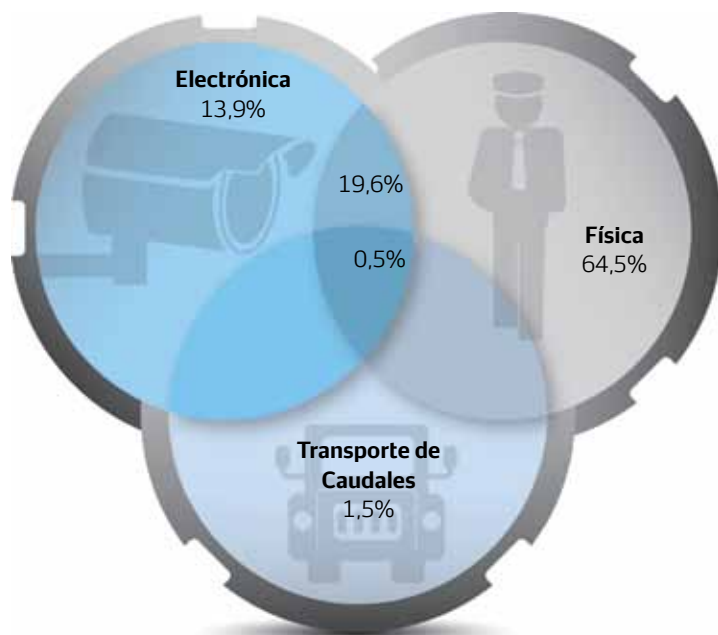
Estructura de la Oferta

Análisis de la competencia

La determinación de la cantidad de jugadores en el sector está influida por algunas características de su conformación. Una de ellas, es la participación de una misma empresa en diferentes segmentos, la otra es la regulación.

Una de las características de los últimos cinco años es que la cantidad de empresas en todos los segmentos, se mantiene similar durante este período con 1.390 compañías. También en este período se da mayor concentración del sector, en el que las principales empresas han comprado pequeñas compañías lo que las fortaleció en su segmento. Así, se estima que el número de empresas que integran el mercado de la seguridad privada en Argentina es de 1.390. A partir de esto, se puede arribar a la siguiente estructura del sector:

Estructura del sector por tipo de actividad desarrollada



Grupos de clientes: demanda potencial

Segmento y nivel de penetración

SEGMENTO	NIVEL DE PENETRACION
Barrios Privados	Muy alta
Bancos	Alta
Cajeros automáticos	Alta
Super/Hipermercados	Alta
Autoservicios (incluyendo hard discount y autoservicios chinos)	Alta
Shoppings	Alta
Consortios	Media
Industrias	Media
Servicios	Media
Comercios	Baja
Barrios Abiertos (garitas y rondas)	Baja



*Es una tendencia a nivel mundial el crecimiento de la demanda de la seguridad electrónica tanto para los clientes residenciales como para los comerciales. La tendencia en Argentina es de crecimiento, como en el resto de los países desarrollados”
— Marcelo Plotter, ADT*

SERVICIOS QUE SE DEMANDAN

Grupos de clientes Retail

El segmento Supermercado es uno de los más importantes demandantes de seguridad privada tanto física y electrónica, como así también de los nuevos servicios que ofrece la

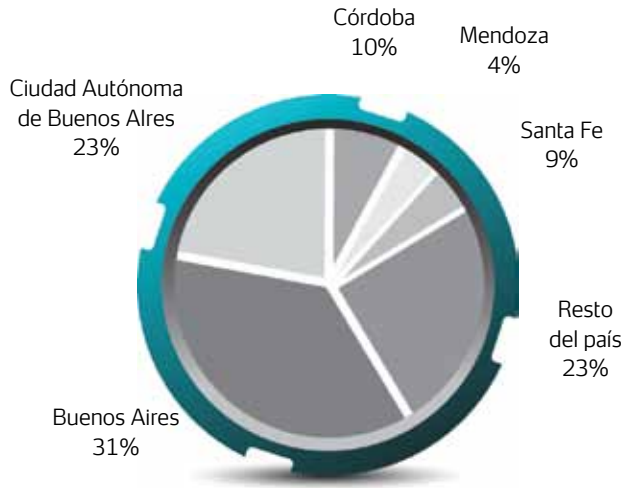
actividad como es la gestión de efectivo. Este segmento de clientes ha venido desplegando estrategias de expansión que incluyeron la multiplicación de locales y la diversificación en las formas de gestión de compras para maximizar la rentabilidad empresarial.

Grupos de clientes corporativos de servicios de seguridad privada: Bancos

Localización	Filiales	Cajeros	Otras
Buenos Aires	1.377	5.828	727
Catamarca	25	113	4
Ciudad Aut. de Buenos Aires	822	3.875	367
Córdoba	441	1.591	157
Corrientes	85	212	33
Chaco	63	254	63
Chubut	101	279	15
Entre Ríos	132	490	32
Formosa	18	128	14
Jujuy	33	223	18
La Pampa	108	147	11
La Rioja	28	88	11
Mendoza	159	696	76
Misiones	64	311	12
Neuquén	98	254	25
Río Negro	73	323	17
Salta	65	406	30
San Juan	39	225	19
San Luis	52	181	22
Santa Cruz	48	165	9
Santa Fe	453	1.839	136
Santiago del Estero	53	187	13
Tierra del Fuego	27	118	10
Tucumán	81	440	45
TOTAL	4.445	18.373	1.866

Grupos de clientes corporativos de servicios de seguridad privada: Empresas

Empresas por ubicación geográfica



Fuente: Informe Competitors. Seguridad Privada. CLAVES ICSA Información Competitiva S.A. Junio 2014

Grupos de clientes corporativos de servicios de seguridad privada: Supermercados

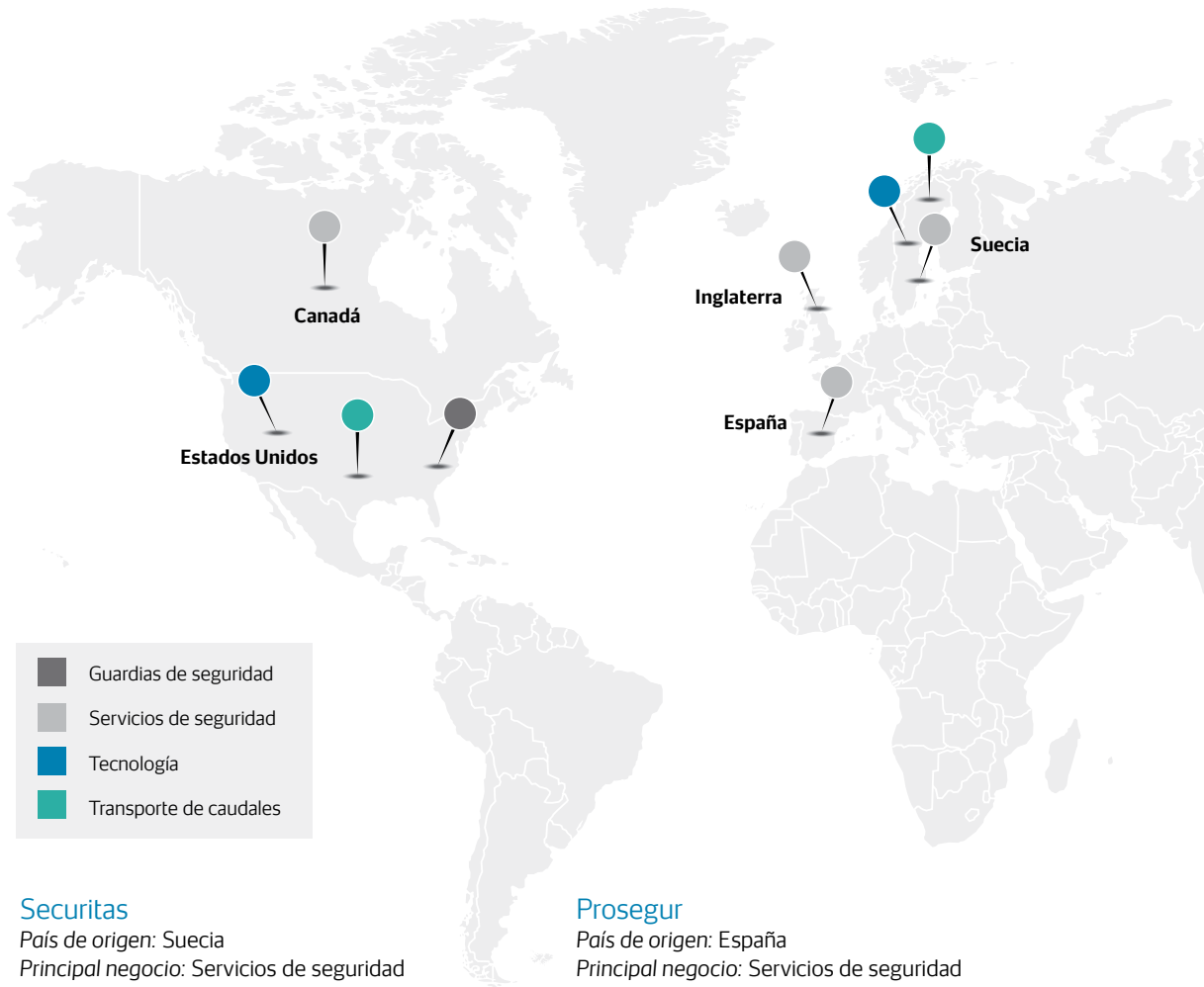
Disribución geográfica de las ventas (en \$)



Fuente: Informe Competitors. Seguridad Privada. CLAVES ICSA Información Competitiva S.A. Junio 2014

Performance competitiva

Las 11 Empresas de Seguridad Privada más grandes del mundo



Securitas

País de origen: Suecia

Principal negocio: Servicios de seguridad

Loomis

País de origen: Suecia

Principal negocio: Transporte de caudales

Niscayah

País de origen: Suecia

Principal negocio: Tecnología

G4S

País de origen: Inglaterra

Principal negocio: Servicios de seguridad

Prosegur

País de origen: España

Principal negocio: Servicios de seguridad

Brink's

País de origen: Estados Unidos

Principal negocio: Transporte de caudales

Command

País de origen: Estados Unidos

Principal negocio: Guardias de seguridad

United Technologies

País de origen: Estados Unidos

Principal negocio: Tecnología



Garda World Security

País de origen: Canadá

Principal negocio: Servicios de seguridad

Secom

País de origen: Japón

Principal negocio: Tecnología

Sohgo Security Services

País de origen: Japón

Principal negocio: Servicios de seguridad

“ Es un fenómeno a nivel mundial que la seguridad sea considerada como un rubro vital para garantizar la continuidad de los negocios de nuestros clientes. Sobre esto, se basa la ciberelectrónica, la capacitación, los guardias, las patrullas y todo lo que desarrollamos a la hora de buscar el mejor esquema posible a la medida de sus necesidades al menor costo”.

— Christian Faría, Securitas Argentina

Capítulo 4
**De la Seguridad Física a la
inclusión de la Tecnología**

Las transformaciones que la economía argentina experimentó en los años `90 sentaron las bases para nuevas oportunidades y desafíos. En el escenario económico internacional también hubo cambios importantes a partir de esta década, en la que hace eclosión el fenómeno de la globalización, que influido por la modernización tecnológica e informática, afectó la dinámica de producción de las empresas y por ende el comportamiento de los mercados a nivel mundial, dando origen a un nuevo orden económico.

En la Argentina, esta apertura al mundo se tradujo en la incorporación de inversiones externas, nuevos parámetros de eficiencia y de productividad, y en el logro de mayores niveles de crecimiento. Según la Cámara Argentina de Seguridad Electrónica (CASEL), a partir del 2005, la inclusión de la tecnología abrió nuevas perspectivas de crecimiento para la industria con la incorporación de herramientas para dar más y mejores soluciones a la medida de las necesidades reales de los diferentes segmentos de clientes.

Dentro del ámbito de la seguridad privada, la inserción de la tecnología asoma con el desarrollo principal del video de la mano de productos de marcas reconocidas como Panasonic, Samsung, Honeywell y Sony entre otras.

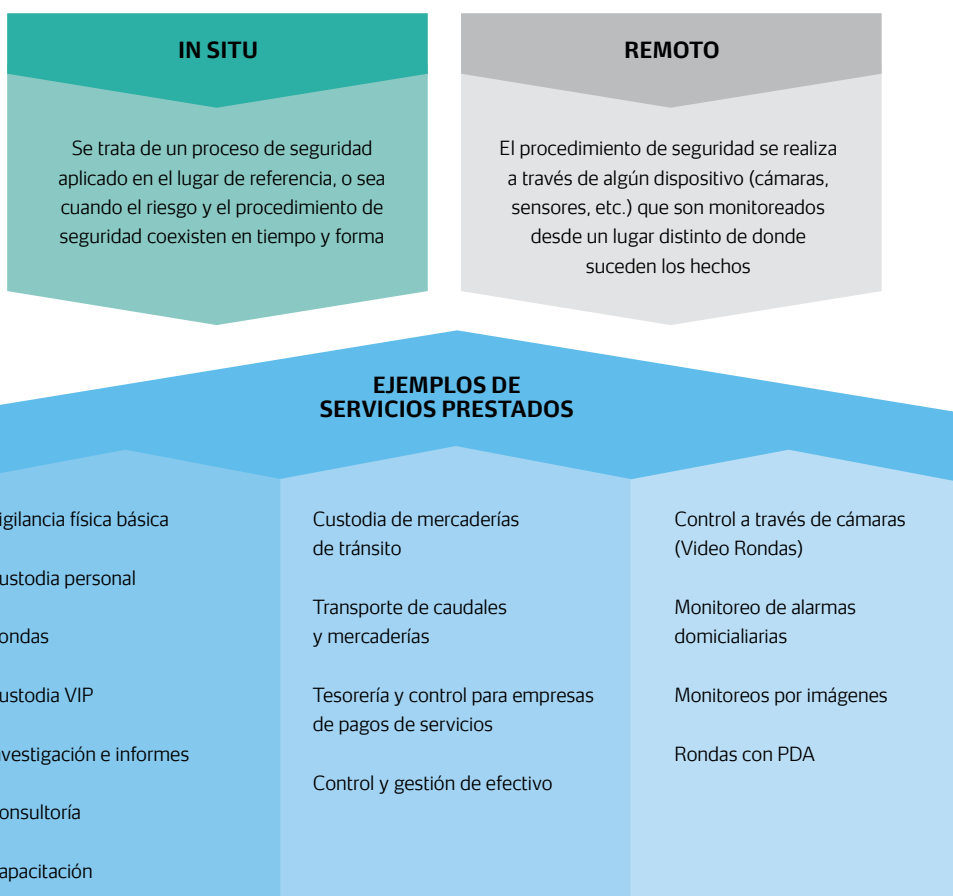
A partir de ese momento también, comienzan a aparecer a nivel local otras empresas internacionales que operan con nuevos servicios de seguridad monitoreados a distancia. ADT desembarca en Argentina en el año 1999 y comienza a crecer orgánicamente, brindando servicios

de seguridad electrónica, empezando con el servicio de monitoreo de alarmas residencial y comercial, tanto para lo que es intrusión como para lo que es fuego y emergencias médicas. "Cuando comenzamos a operar notamos una gran demanda de todo lo que tenía que ver con servicios de seguridad. Tal es así, que cuando ves el mercado, éste viene creciendo a

tasas constantes superiores al 20%, incluso cuando lo comparas con otros segmentos, siempre está por encima", cuenta Marcelo Ploder, Gerente General de ADT.

Como ya lo mencionamos anteriormente, en esta época, la seguridad electrónica se ofrecía como un servicio complementario; lo que marca el crecimiento de la

Segmentación de la actividad por oferta



tecnología dentro de este ámbito es el nacimiento de CASEL, la Cámara Argentina de Seguridad Electrónica, se constituye el 11 de diciembre de 2001 como una Asociación Civil de primer Grado, empresaria, sin fines de lucro creada por compañías del sector, con el objetivo de compartir un ámbito donde poder defender los intereses de la industria, promover su crecimiento y profesionalización.

Aproximadamente 170 empresas de distintos rubros, regiones y especialidades son hoy socios, constituidos por fabricantes, distribuidores, integradores, instaladores y consultores. "Nosotros estamos en contacto con el costado técnico y el gran desafío desde el comienzo fue obtener un proyecto de ley a nivel nacional, para que de esa manera no sigan apareciendo reglamentaciones que producen daños al sector, para poder fijar estándares para los productos, para los servicios, para el personal técnico afectado a la actividad y para tratar de crear nuevos mercados", asegura el Ing. Enrique Greenberg, Presidente de CASEL. Durante muchos años la industria trabajó de una manera reactiva con respecto a la seguridad ante un alerta. A partir del cambio de milenio la inclusión de la tecnología permite, por un lado, implementar un servicio reactivo pero basado en la anticipación; que pone el expertise en la prevención. "La video vigilancia remota a través de rondas de control a partir de un diagnóstico previo de las necesidades de seguridad que tiene el Cliente establece un protocolo

de vigilancia más eficiente y con características específicas y propias para cada uno de ellos y ajustadas a las necesidades reales", explica Marcos Gómez CTO de Securitas Argentina.

La tecnología también abrió un espacio para transparentar la labor del guardia, al mismo tiempo que le otorgó trazabilidad a ese trabajo que tenía pre-establecido en las directivas particulares del servicio.

El desafío fue generar una herramienta que vinculara a todos los componentes que integraban el servicio de seguridad ofreciendo soluciones a medida.

"Connect llega para enlazar todas las herramientas que conocemos de seguridad. Llega para integrar básicamente todos los procedimientos de cada guardia de seguridad en un triángulo virtuoso: guardia, cliente y gerente del servicio. De esta manera, podemos decir que se estandarizaron procesos y unificaron criterios", describe Rodolfo Portal, referente de Connect para la regional Latinoamericana de Securitas.

Es importante destacar que ante la incursión de tanta tecnología importada, existe un servicio que nace en Argentina y se desarrolla en el país por una empresa que nació en Paraná y que se expandió desde el litoral hacia el Noreste y Noroeste. Trailback es una solución de seguridad que va mucho más allá de la simple localización de vehículos. Es una solución basada en tecnología GPS, aplicable tanto en el área de seguridad como en logística, procesos de trazabilidad de

cargas, gestión de recursos, control de cadenas de frío, control de calidad y auditoría con información en tiempo real a través de su herramienta TrailSoft Asimismo evalúa cada proyecto identificando las necesidades de cada cliente y mejoras oportunas, generando de manera inmediata soluciones a medida con valor agregado y sostenible en el tiempo. Se focaliza en resolver factores que producen pérdidas o contingencias con una alta relación costo-beneficio.

inducción y posterior entrenamiento con un experto, se sumará al staff permanente de la sala de monitoreo. La tecnología no solo posibilitó la transparencia de la tarea del guardia, también permitió un cambio en la relación con el cliente. Poner la tecnología al servicio de la protección significó integrar conectividad y persona. Tradicionalmente los servicios de seguridad se conocían por la excepcionalidad: si no había algún alerta, la situación era la correcta y el cliente solo tenía una devolución si el servicio no funcionaba. Este es un buen ejemplo de claridad que pone en valor el servicio/sistema/innovación y es comprensible a todos.

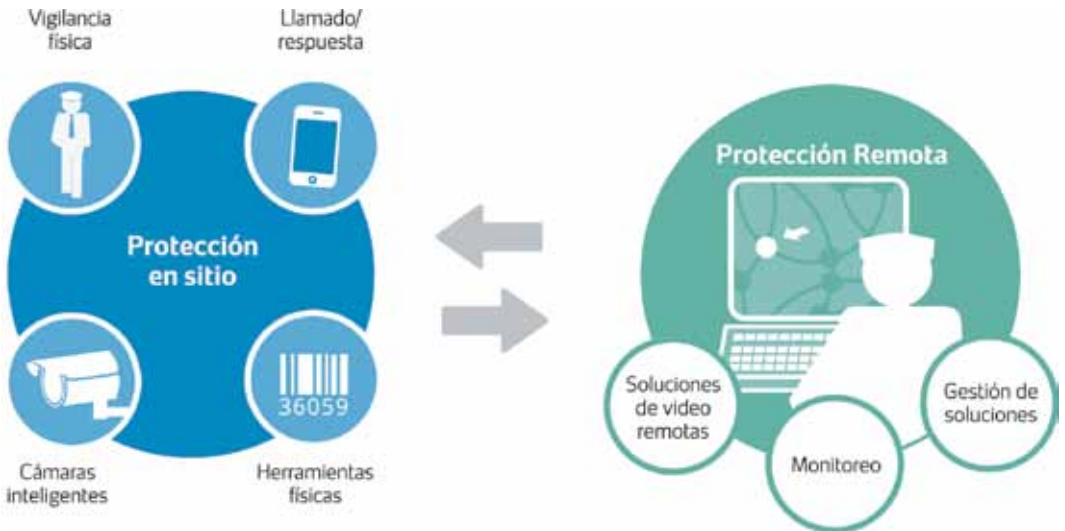
Estas nuevas estrategias puntualizan en un modelo de negocios que se ajusta a los requerimientos de los clientes. Como el caso de Securitas 360, que brinda soluciones que se adaptan específicamente a las necesidades de comercios, consorcios y Pymes, combinando equipamiento de última tecnología, gestión remota de recursos y patrullaje urbano, Mobile. Se trata de una solución integrada que engloba tecnología, mantenimiento permanente, rondas de vigilancia y servicio de respuesta ante emergencias, gestionada desde su Central de Operaciones de Seguridad (COS)

Este producto combina todas estas soluciones en una sola, integrada en una Gestión Remota y servicios de Mobile, lo que genera un producto único en el mercado. "Mobile es una propuesta diferente de servicios de seguridad en distintos lugares, es

// *Connect llega para integrar básicamente todos los procedimientos de cada guardia de seguridad en un triángulo virtuoso: guardia, cliente y gerente del servicio". — Rodolfo Portal*

"En esta plataforma hay mucho de planificación, de comprender procesos ya que eso nos permite dotar al software de la inteligencia necesaria para que pueda saber cuándo una operación es la prevista y cuándo surge un imprevisto que se traduce en alerta, la cual se gestionará de acuerdo a un protocolo que se ha pre-acordado con el cliente", explica Dan Arias, Gerente de Securitas Trailback. Un punto fundamental para lograr este nivel de excelencia en la gestión, es la necesidad de un operador bien capacitado, que luego de 90 días de

Soluciones de seguridad



innumerable la cantidad de cosas que hacemos dependiendo del enfoque que tiene cada uno de los clientes”, cuenta Sebastián Cruzado, Director de Securitas Mobile y 360.

Hoy, desde un Centro Operaciones de Seguridad (COS) de Securitas Argentina la industria de la seguridad puede brindar soluciones con inclusión de tecnología a la medida de las necesidades puntuales de cada uno de sus clientes independientemente del segmento o industria a la que pertenezcan. Todas estas herramientas, no sólo generan valor para cada una de ellas, si no que maximizan y potencian el día a día de sus negocios.

La incorporación de estas herramientas, desde la primera alarma

monitoreada hasta las soluciones remotas de video, sólo son posibles y eficientes si se cuenta con personal altamente capacitado. Esta integración permitió, casi 40 años después de que surgiera esta industria en la Argentina, llegar a un cambio de paradigma que promueve un servicio de seguridad que amalgama y potencia al guardia con las distintas plataformas. “Hoy el cliente busca dos alternativas. Por un lado, un servicio de vigilancia económico basado en seguridad física - afirma Christian Faría, CEO de Securitas Argentina-. Por otro, un servicio de alerta temprana que genera valor agregado y que apunta a buscar complementación entre guardia, tecnología, recursos físicos y remotos”

Capítulo 5
El marco regulatorio

Uno de los desafíos a los que se enfrenta la regulación y el control de los servicios de seguridad privada en la Argentina, es el carácter federal del país que hace que se multipliquen las normas y agencias de control al no contar con una normativa nacional que sienta principios básicos y unificadores.

La característica de nuestro país es que cada provincia tiene su propia regulación y no existe un marco a nivel nacional.

Regulación en la Provincia de Buenos Aires

La ley 12.297 de la Provincia de Buenos Aires y sus actualizaciones 12.381 y 12.874, promulgadas en 1999, regula las actividades de las prestadoras del servicio de seguridad privada siendo el Ministerio de Justicia y Seguridad de la Provincia de Buenos Aires, a través de la Dirección General Fiscalizadora de Agencias de Seguridad Privada, su autoridad de aplicación.

Según la normativa las empresas del servicio de seguridad privada

que se desarrollen en el territorio de la Provincia, serán consideradas complementarias y subordinadas a las que realiza el Estado Provincial, y sujetas a las políticas que se fijen con el objeto de resguardar la seguridad pública.

Al personal de seguridad privada le estará prohibido prestar servicios en forma independiente o autónoma y, sólo podrá incorporarse a su puesto de trabajo, previa habilitación de la Autoridad de Aplicación e integrados bajo relación de dependencia con empresas de seguridad constituidas.

Para desempeñarse como personal de vigilancia de las empresas de seguridad privada se deben reunir los siguientes requisitos:

- 21 años.
- Curso obligatorio de guardia de 100 horas establecidas por la autoridad de aplicación.
- Examen psicofísico y de aptitud técnica, con renovación anual.

Los prestadores del servicio de seguridad privada están obligados a establecer y arbitrar los medios administrativos y técnicos necesarios para entrenar a sus miembros en función de adecuar su desempeño profesional a los principios de legalidad, gradualidad y razonabilidad establecidos en el artículo 3º de la Ley.

Para la habilitación de una persona como guardia su empleador debe adjuntar:

- Nota de presentación en papel timbrado del Banco de la Provincia de Buenos Aires.
- Denominación social.
- Inscripción de personería jurídica por ante el Órgano competente.
- Domicilio legal de la prestadora, indicándose todos los datos personales y domicilio real de cada uno de los integrantes de la misma.
- Informe de anotaciones personales expedido por el Registro de la Propiedad Inmueble de la Provincia

de Buenos Aires, tanto para la persona jurídica como para cada uno de sus integrantes.

- Certificado de juicios universales expedido por la Autoridad Judicial competente, tanto para la persona jurídica como para cada uno de sus integrantes.
- Certificado de antecedentes penales que emita el Registro Nacional de Reincidencia y Estadística Criminal (Ley 22.117).
- Certificado de antecedentes personales de la Dirección de Antecedentes del Ministerio de Justicia y Seguridad u Organismo competente.
- Informe de antecedentes por violación de derechos humanos emitido por el organismo competente en Derechos Humanos.
- Declaración jurada de cada uno de los integrantes de la prestadora de seguridad.
- Para los miembros de las personas jurídicas que resulten ser retirados de alguna de las fuerzas armadas, de seguridad o policiales, deberá adjuntar certificado que justifique su condición de retirado o baja, sus causales, foja de servicio y de Contaduría General de la Provincia de Buenos Aires y/u Organismo Nacional competente.

Una vez recibido el pedido de habilitación y la documental requerida, la Autoridad de Aplicación solicitará amplio informe ambiental de cada uno de los integrantes de la sociedad.

El Estado es quien autoriza

los nombres, logos y uniformes propuestos por las prestadoras de seguridad privada y es quien otorga la credencial habilitante a cada guardia. La misma contiene la razón social de la prestadora del servicio, fotografía y datos completos de la persona, categorización que posee, número de alta y fecha de vencimiento de la misma. Cada credencial es renovada al año de ser emitida y una vez vencida se destruye.

Habilitación de servicios

Las empresas de seguridad que operan en la provincia de Buenos Aires antes de comenzar un servicio de custodia física deben declararlo 72 horas antes, a la Autoridad con el fin de conseguir el alta. Las altas de objetivos vigilados por sistemas de monitoreo de alarmas se comunicarán con 24 horas de anticipación.

Habilitación de armas

En el caso puntual de la adquisición y tenencia de armas, las prestadoras están obligadas a remitir copia certificada de la credencial de tenencia, expedida por el Registro Nacional de Armas de la República Argentina (RENAR) y están obligadas a comunicar la baja del armamento adjuntando copia certificada de la documentación. En caso de que la empresa cierre debe declararse el destino ulterior de las armas.

Regulación en la Ciudad de Buenos Aires

La Dirección General de Seguridad Privada, dependiente del Ministerio

de Justicia y Seguridad de la Ciudad de Buenos Aires, tiene a su cargo la regulación y el control de la prestación del servicio de vigilancia, custodia y seguridad privada en su territorio. La Ley 1.913, sancionada en diciembre de 2005 es la que regula las actividades de la industria. A partir de la Ley 2.854, sancionada en septiembre de 2008, se creó el Registro Único de Técnicos/as Instaladores/as de



El Estado es quien autoriza los nombres, logos y uniformes propuestos por las prestadoras de seguridad privada y es quien otorga la credencial habilitante a cada guardia".

Sistemas de Vigilancia, Monitoreo y Alarma Electrónica, en el ámbito de la Dirección General de Seguridad Privada del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Ley 1.913 tiene por objeto regular la prestación de servicios de seguridad privada: vigilancias, serenos, custodias y seguridad de personas y/o bienes, por parte de personas físicas o jurídicas privadas, con domicilio en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires o que efectúan la prestación en dicho territorio.

Para desempeñarse como personal de vigilancia de las empresas de seguridad privada se deben reunir los siguientes requisitos:

- Título secundario completo.
- Ser ciudadano argentino o con dos años de residencia efectiva en el país.
- Ser mayor de 21 años, denunciar el domicilio real y constituir domicilio en jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.
- Certificado de aptitud psico-técnica, emitido por autoridad sanitaria pública, o por establecimiento privado reconocido por la autoridad pública nacional o local de sanidad; renovable una vez por año.
- Certificado de capacitación técnico-habilitante, 60 horas.
- No debe ser miembro de las Fuerzas Armadas, de Seguridad, Policiales, ni de organismos de inteligencia, como así tampoco no debe haber sido exonerado de cualquiera de las instituciones mencionadas; a excepción de aquellos casos en los que la medida se hubiere dispuesto por causas religiosas, políticas, o discriminatorias.
- Contar con un seguro de responsabilidad civil, actualizable anualmente que cubra expresamente la actividad de seguridad privada.

La normativa, implementa y administra un registro de prestadores de servicios de seguridad privada, de su personal, sus socios y/o miembros, y sus órganos de administración y representación. Otorga la habilitación de personas físicas y jurídicas que desarrollen y/o presten servicios de seguridad privada en el ámbito de la Ciudad Autónoma y autoriza y controla la utilización de uniformes, nombres, siglas, insignias, vehículos y demás material empresario, así como administra un registro de las armas, inmuebles, vehículos y material de comunicaciones afectados a la actividad.

Regula la formación profesional a partir de los programas educativos, de capacitación, actualización y adiestramiento del personal de las empresas privadas, y verifica que los mismos estén orientados a observar el respeto de los derechos humanos y las garantías constitucionales.

En cuanto a la ejecución de medidas contra incendios, planes de evacuación, uso de extintores o prestación de primeros auxilios médicos deberá ser brindado por personal idóneo de bomberos, de los hospitales dependientes del Gobierno de la Ciudad y/o de la Cruz Roja Argentina. Dentro de la currícula se debe incluir la materia Derechos Humanos.

A diferencia de la legislación bonaerense, en la Ciudad de Buenos Aires pueden prestar el servicio personas físicas sólo autorizadas para desempeñar la actividad por sí mismas y/o personas jurídicas y

personas físicas con autorización para contratar personal. Además, quedan expresamente excluidas las asociaciones y fundaciones.

Habilitación para personas jurídicas

El artículo 6 de la ley 1.913 se establece que los prestadores con autorización para contratar personal deben cumplir con determinados requisitos tales como:

- Denunciar el domicilio real, el cual debe estar constituido en jurisdicción de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y constituir un domicilio electrónico en la Autoridad de Aplicación.
- Contar con un seguro de responsabilidad civil, actualizable anualmente que cubra expresamente la actividad de seguridad privada.
- Acreditar solvencia patrimonial suficiente para prestar los servicios regulados en la presente ley acorde a las exigencias que se determinen en la reglamentación.
- Reunir los requisitos edilicios y de seguridad en los mismos que la reglamentación determine.
- Presentar una declaración jurada conteniendo nómina de los socios y/o miembros, integrantes de los órganos de administración y representación de las personas jurídicas con especificación del porcentaje societario de cada uno, y acreditar la designación de un director técnico y en su caso la designación de un director técnico suplente.

Regulación de la Policía de Seguridad Aeroportuaria

En el 2006, con la Ley 26.102 se constituye la Institución de Seguridad Aeroportuaria, un organismo especializado en la materia, con el deber de resguardar y garantizar la seguridad en el ámbito con un aspecto específico y sensible de la seguridad pública. Es el organismo que controla y verifica la vigilancia aeroportuaria, inspecciona pasajeros y/o equipajes, cargas y correos, la prestación de servicios de seguridad que abarcan el acompañamiento, protección y custodia de personas determinadas, la custodia de bienes o valores, la vigilancia con medios digitales, electrónicos, ópticos y electro ópticos.

Los servicios de seguridad privada en el ámbito aeroportuario son complementarios y subordinados a las labores preventivas de seguridad y vigilancia desarrolladas por la Policía de Seguridad Aeroportuaria (PSA), y están sujetos a las políticas, estrategias, directivas y disposiciones que dicte la autoridad de aplicación a cargo de la Dirección y Coordinación Superior de la Seguridad Aeroportuaria y a esta fuerza de seguridad en el cumplimiento de sus funciones, con el objeto de resguardar y garantizar la seguridad interior en dicho ámbito.

Las personas prestatarias de los servicios de seguridad privada en el ámbito aeroportuario deberán adecuar su conducta durante la realización de sus labores al cumplimiento, en todo momento y circunstancia, de los principios básicos de actuación que regulan el desempeño la PSA.

Principios básicos de actuación

1

El principio de legalidad, cumpliendo y haciendo cumplir, en lo que a sus labores y facultades compete, los deberes legales y reglamentarios vigentes y teniendo siempre como meta la preservación de la situación de seguridad pública y el resguardo de las garantías constitucionales de los afectados por su intervención.

2

El principio de razonabilidad, evitando todo tipo de actuación abusiva, arbitraria o discriminatoria que entrañe violencia física o moral contra las personas.

3

El principio de gradualidad, privilegiando las tareas y el proceder preventivo y disuasivo antes que el uso efectivo de la fuerza.

Habilitación para personas físicas:

Las personas físicas que soliciten la habilitación para la prestación de servicios de seguridad privada en el ámbito aeroportuario deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser mayor de veintiún años.
- Ser ciudadano argentino, nativo o por opción, con dos años de residencia efectiva en el país.
- Constituir domicilio legal y declarar el domicilio real con la presentación del certificado de domicilio expedido por autoridad policial.

- Estudios secundarios completos.
- Certificado de aptitud psicofísica adecuada al servicio de seguridad privada en el ámbito aeroportuario, que tendrá validez por un año.
- Certificado de capacitación correspondiente al servicio de seguridad privada en el ámbito aeroportuario a ser prestado, expedido por los centros habilitados por la Policía de Seguridad Aeroportuaria.
- Contar con seguro de responsabilidad civil.
- Inscripción ante la Administración Federal de Ingresos Públicos. Acreditar cumplimiento de las obligaciones tributarias de orden nacional, provincial y/o municipal así como de todas las obligaciones previsionales y de la seguridad social.
- Acreditar la suficiente capacidad patrimonial para la prestación del servicio de seguridad privada en el ámbito aeroportuario correspondiente.
- Carecer de antecedentes penales.
- Acreditar no formar parte de los registros de la Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o similares entidades provinciales, por violación a los derechos humanos.

Habilitación para personas jurídicas:

Las personas jurídicas que soliciten la habilitación para la prestación de servicios de seguridad privada en el ámbito aeroportuario deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Inscripción en el organismo registral pertinente de acuerdo a la persona jurídica de que se trate (Inspección General de Justicia, dependiente del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos u organismos registrales provinciales)
- Tener como objeto social, o parte de él, la prestación de los servicios de seguridad privada, con una antigüedad no menor a los dos años.
- Declaración jurada de la nómina de los socios o accionistas de la entidad, con especificación del porcentaje en el capital social de cada uno de ellos, indicando el nombre, apellido, número de documento, datos filiatorios y domicilio real.
- Declaración jurada de la nómina de los integrantes de los órganos de administración, representación y control, con especificación del nombre, apellido, número de documento, datos filiatorios y domicilio real.
- Domicilio legal.
- Copia certificada por escribano público de los registros de los últimos dos años de los libros que debe llevar la entidad de acuerdo con el tipo societario de que se trate.
- Presentar copia certificada de la inscripción ante la Administración Federal de Ingresos Públicos y acreditar el cumplimiento de las obligaciones tributarias de orden nacional, provincial y/o municipal así como de todas las obligaciones previsionales y de la seguridad social.
- Constituir y mantener en vigencia mientras dure la habilitación de la Policía de Seguridad Aeroportuaria un seguro de responsabilidad civil.
- Acreditar un patrimonio lo suficientemente solvente para prestar los servicios cuya habilitación solicite, mediante copia certificada por escribano público de los últimos tres balances.
- Contar con un director técnico que deberá poseer aptitud profesional como experto en seguridad aeroportuaria.
- Nombre, apellido, tipo y número de documento, datos filiatorios y domicilio real del director técnico.
- Acompañar el listado de personal que cumplirá tareas inherentes al servicio cuya habilitación se solicita, con nombre, apellido, tipo y número de documento, datos filiatorios, y domicilio real. Los prestadores de servicios de seguridad privada aeroportuaria deberán comunicar a la Policía de Seguridad Aeroportuaria las altas y bajas de su personal declarándolas dentro de las cuarenta y ocho horas de producidas. Junto con la comunicación de las bajas, deberá remitirse a la Policía de Seguridad Aeroportuaria el Permiso Personal Aeroportuario de Seguridad correspondiente al personal dado de baja.
- Acreditar que los miembros de los órganos de administración, representación y control, el director técnico y el personal que

preste los servicios de seguridad privada en el ámbito aeroportuario carezcan de antecedentes penales, mediante el respectivo certificado expedido por el Registro Nacional de Reincidencia.

- Listado de los vehículos y conductores afectados a la prestación de los servicios de seguridad privada en el ámbito aeroportuario cuya habilitación se solicita, acompañando en todos los casos, copias certificadas de la Cédula de Identificación de los rodados y de las licencias

habilitantes del personal que los conducirá.

- Listado detallado de equipos de comunicaciones a utilizar en la prestación del servicio de seguridad privada en el ámbito aeroportuario cuya habilitación se solicita, los que deberán encontrarse habilitados por la Comisión Nacional de Comunicaciones y cuyo uso se encuentre permitido y/o habilitado por la autoridad u organismo responsable de la prestación de servicios de tránsito aéreo y/o control del tráfico aéreo de la aviación civil, a los fines de evitar que éstos afecten los sistemas de navegación o las comunicaciones aeronáuticas.
- Declarar el uniforme que utilizarán los empleados para la prestación de los servicios de seguridad privada en el ámbito aeroportuario cuya habilitación se solicite.
- Acreditar que los socios, directivos, director técnico y el personal dependiente o contratado por la entidad:
 - a) No se encuentren registrados o denunciados ante la Secretaría de Derechos Humanos del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, o similares entidades provinciales, por presunta violación a los derechos humanos.
 - b) Posean antecedentes y experiencia en el ejercicio de la actividad cuya habilitación solicitan.



Los servicios privados de vigilancia y custodia comprenden las siguientes actividades: resguardo de personas, bienes, actividades lícitas de cualquier naturaleza, y la participación en la ejecución de los planes de protección de las instalaciones portuarias, custodias personales, de Bienes y Valores, búsqueda de información, tanto pública como privada, que podrá ser ejercido para los ámbitos civil, comercial y laboral, vigilancia con medios electrónicos, ópticos y electro-ópticos”.

Renovación de habilitación

La habilitación para la prestación de servicios de seguridad privada

en el ámbito aeroportuario podrá ser renovada en forma indefinida por períodos de hasta cinco años calendario cada uno.

Seguridad Portuaria- Prefectura Naval Argentina

La Prefectura es la Autoridad Marítima Argentina por antonomasia, conforme lo consagra la Ley General 18.398, la Ley de la Navegación 20.094 y la nutrida legislación que en forma coincidente define el amplio y homogéneo perfil de sus competencias.

Toda persona física o jurídica, que por sí o por cuenta de terceros pretenda realizar servicios privados de vigilancia y custodia en forma permanente o transitoria, en jurisdicción de la Prefectura Naval Argentina está obligada a inscribirse en el Registro que a tal efecto lleva la misma y cumplirá con los requisitos normados en la presente para su inscripción, habilitación y funcionamiento

Los servicios privados de vigilancia y custodia comprenden las siguientes actividades: resguardo de personas, bienes, actividades lícitas de cualquier naturaleza, y la participación en la ejecución de los planes de protección de las instalaciones portuarias, custodias personales, de Bienes y Valores, búsqueda de información, tanto pública como privada, que podrá ser ejercido para los ámbitos civil, comercial y laboral, vigilancia con medios electrónicos, ópticos y electro-ópticos.

Requisitos para la inscripción de Personas físicas:

- Ser ciudadano argentino con dos años de residencia efectiva en el país, ser mayor de 21 años y tener estudios primarios completos.
- Acreditar identidad y domicilio real.
- Acreditar no encontrarse inhabilitado civil ni comercialmente.
- Estar exentos de impedimentos o inhabilitaciones dispuestas por autoridad judicial competente, debiendo el interesado adjuntar informe de antecedentes penales.
- Constancia de inscripción en la Dirección General Impositiva, aportes previsionales, e inscripción en Aseguradora de Riesgo del Trabajo cuando posea personal bajo relación de dependencia, y en los demás supuestos previstos en la normativa vigente.
- No registrar antecedentes por violación de los derechos humanos obrantes en registros de la Subsecretaría de Derechos Humanos.
- Acreditar que no revista como personal en actividad en alguna fuerza de seguridad, policial, armada, organismos de información e inteligencia y/o penitenciarios.
- Acreditar no haber sido exonerado ni poseer antecedentes desfavorables incompatibles con esta actividad, en la administración pública nacional, provincial o municipal, ni en las Fuerzas Armadas, de Seguridad, Policiales, Organismos de Inteligencia y/o penitenciarios.

- Acreditar anualmente, mediante la correspondiente certificación médica, que no presenta anormalidades psíquicas o físicas que lo incapaciten para el desempeño de funciones de seguridad.
- Acreditar que no ocupa cargos en la Administración Pública Nacional, Provincial o Municipal.
- Estar inscripto ante el Registro Nacional de Armas como Legítimo Usuario, Colectivo cuando corresponda, y contar con la debida registración de sus armas de fuego y demás materiales controlados.
- Adjuntar título de propiedad o contrato de locación del inmueble en que tenga asiento la sede de la empresa, con la habilitación municipal o de autoridad competente para el desarrollo de la actividad.
- Designar un Director Técnico.
- Designar puerto de asiento y constituir domicilio dentro de su jurisdicción.
- Contar con un capital social mínimo proporcional a la cantidad de personal contratado por la empresa, o el valor de los bienes propios denunciados por ésta.
- Constancia de cumplimiento de las obligaciones fiscales, previsionales, e inscripción en Aseguradora de Riesgo del Trabajo cuando posea personal bajo relación de dependencia, y en los demás supuestos previstos en la normativa vigente.
- Declaración jurada conteniendo nómina de socios y/o accionistas de la empresa, con especificación del porcentaje en el capital societario de cada uno, de cuya modificación deberá informarse a la Prefectura Naval Argentina en el plazo de treinta días de producida.
- Acreditar inscripción ante el Registro Nacional de Armas como Legítimo Usuario Colectivo y contar con la debida registración de sus armas de fuego y demás materiales controlados.
- Cumplir tanto el personal directivo como sus empleados, con las condiciones exigidas para las personas físicas.

Requisitos para personas jurídicas:

- Las sociedades mercantiles, estar constituidas de acuerdo a la Ley de Sociedades Comerciales (ley 19.550). Las cooperativas, estar inscriptas en la Secretaria de Acción Cooperativa, y las mutuales en el Registro de Mutualidades.
- Copia protocolizada del estatuto o contrato social y del testimonio de inscripción en el Registro público de Comercio o Inspección General de Justicia, autenticadas por escribano público.

Director Técnico - Requisitos:

Toda Agencia Privada de Vigilancia y Custodia en ámbitos portuarios, deberá estar a cargo de un Director Técnico responsable que debe cumplir con los siguientes requisitos:

- Ser licenciado y/o especialista en seguridad y/o afines, con título habilitante; o bien, acreditar haberse desempeñado en

cargos directivos en empresas de seguridad e investigaciones privadas por un período de diez años; o haber prestado servicios por diez años en fuerzas armadas, de seguridad, policiales o del servicio penitenciario como personal superior o subalterno, que deberá acreditarse mediante presentación de una certificación de servicios emitida por la fuerza a la que haya pertenecido.

- Cuando la actividad de vigilancia deba ser prestada en instalaciones portuarias sujetas a los alcances del Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar, Código Internacional para la Protección de los Buques y las Instalaciones Portuarias,

deberá acreditar capacitación e idoneidad en la materia mediante la aprobación del curso de Protección Marítima para la especialidad.

La validez del certificado de inscripción de la empresa será anual, a partir de la fecha de su emisión, y sujeta al mantenimiento de las condiciones de otorgamiento. Las renovaciones anuales se efectuarán dentro de los 30 días hábiles antes de la fecha del vencimiento. Las empresas registradas que no soliciten en término la renovación anual de su habilitación quedarán automáticamente eliminadas del Registro. La habilitación es intransferible.

Capítulo 6
**La Seguridad Privada como
agente de empleo e inclusión**

La industria de la seguridad privada, junto con los repositorios de supermercado y empleados gastronómicos, es la puerta de ingreso al mercado laboral formal. Hoy, en Argentina, 146.000 personas forman parte de este sector de mano de obra intensiva que concentra en la Ciudad de Buenos Aires y la Provincia de Buenos Aires el 70% de la actividad.

Con una tasa de crecimiento promedio, en los últimos cinco años, del 3% anual, este sector tiene a sus dos más grandes compañías entre las 15 empresas que más puestos de trabajo generan en el país. Ante este escenario, el sector ha asumido la necesidad de capacitar y profesionalizar a su fuerza de trabajo con dos objetivos claros. El primero, brindarles herramientas concretas que les permitan internalizar procesos y, el segundo, bajar el nivel de rotación en el servicio de vigilancia. Bajo esta premisa, nació en 2009 el Instituto Securitas Argentina. Su puesta en marcha constituyó un paso

fundamental para la profesionalización de un servicio que es de vital importancia para la Argentina de nuestros días. "Se trata, ni más ni menos, de transformar a un guardia de vigilancia en un verdadero profesional de la seguridad privada", explica Horacio Bosich, Director del Instituto Securitas.

La Universidad Tecnológica Nacional (UTN) es la única autorizada por el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires a otorgar los certificados correspondientes de capacitación que fija la normativa. Por este motivo, las empresas de seguridad se ven en la obligación/necesidad de trabajar de

manera articulada con la casa de altos estudios. Unas de las características del Instituto Securitas es que tomó la opción de máxima del marco regulatorio y adoptó un curso de 120 horas de capacitación incorporando dos módulos adicionales: uno de uso de tecnología y materiales informáticos y, el otro, de comprensión de lectoescritura y cálculo de matemático simple. Además, los guardias cuentan con formación específica y propia brindada por especialistas de la compañía según el segmento donde van a desarrollar su tarea.

Seguridad e Higiene Laboral. Lucha contra el Fuego y Primeros Auxilios. Factores de Riesgo, Soluciones de Seguridad con Inclusión de Tecnología", con 10 cursos cada uno abordando temáticas específicas que buscan mejorar el nivel de desempeño del guardia de seguridad. "Buscamos que esa persona sea un profesional de la seguridad privada; que pueda hacer una actividad concreta que lo trascienda y le dé valor. Punto vital dado el mundo en el que vivimos hoy", explica Christian Faría.

El Centro de Competencias Securitas tiene la misión de generar, sistematizar y difundir los conocimientos específicos relacionados con la problemática de la seguridad con el fin de que el guardia cuente con las herramientas necesarias a la hora de realizar su trabajo. "El foco está puesto en la capacitación para que esté preparado para cumplir su labor de la manera en que nos hemos comprometido con nuestro cliente", explica Alberto Nieto, Director del Centro de Competencias de Securitas Argentina. Para Patricia Lindblom, Directora de Recursos Humanos de Securitas Argentina, "trabajar en el empoderamiento de las personas es fundamental" y enfatiza "El gran desafío es hacer que el empleado sienta que progresa, que su trabajo realmente lo dignifica, que a partir de su capacitación y su esfuerzo puede lograr su crecimiento profesional". Prosegur, también cuenta con un Centro de Formación cuyo objetivo es formar a sus profesionales, a partir de cursos especializados, en las diferentes



El foco está puesto en la especialización de la gente; que no sea el mismo hombre para todos los servicios, por el contrario, buscamos que sea un especialista".
— Alberto Nieto

La estrategia de capacitar guardias por segmentos brinda la posibilidad de desarrollar guardias especialistas. Paralelamente la compañía de origen sueco, cuenta con una plataforma e-learning disponible para los 14.000 vigiladores de todo el país la cual le brinda la posibilidad a cada uno de los integrantes de acceder a este tipo de instrucción más allá del lugar del país donde se encuentre. La plataforma cuenta con cuatro niveles - Introducción a la Seguridad Privada.

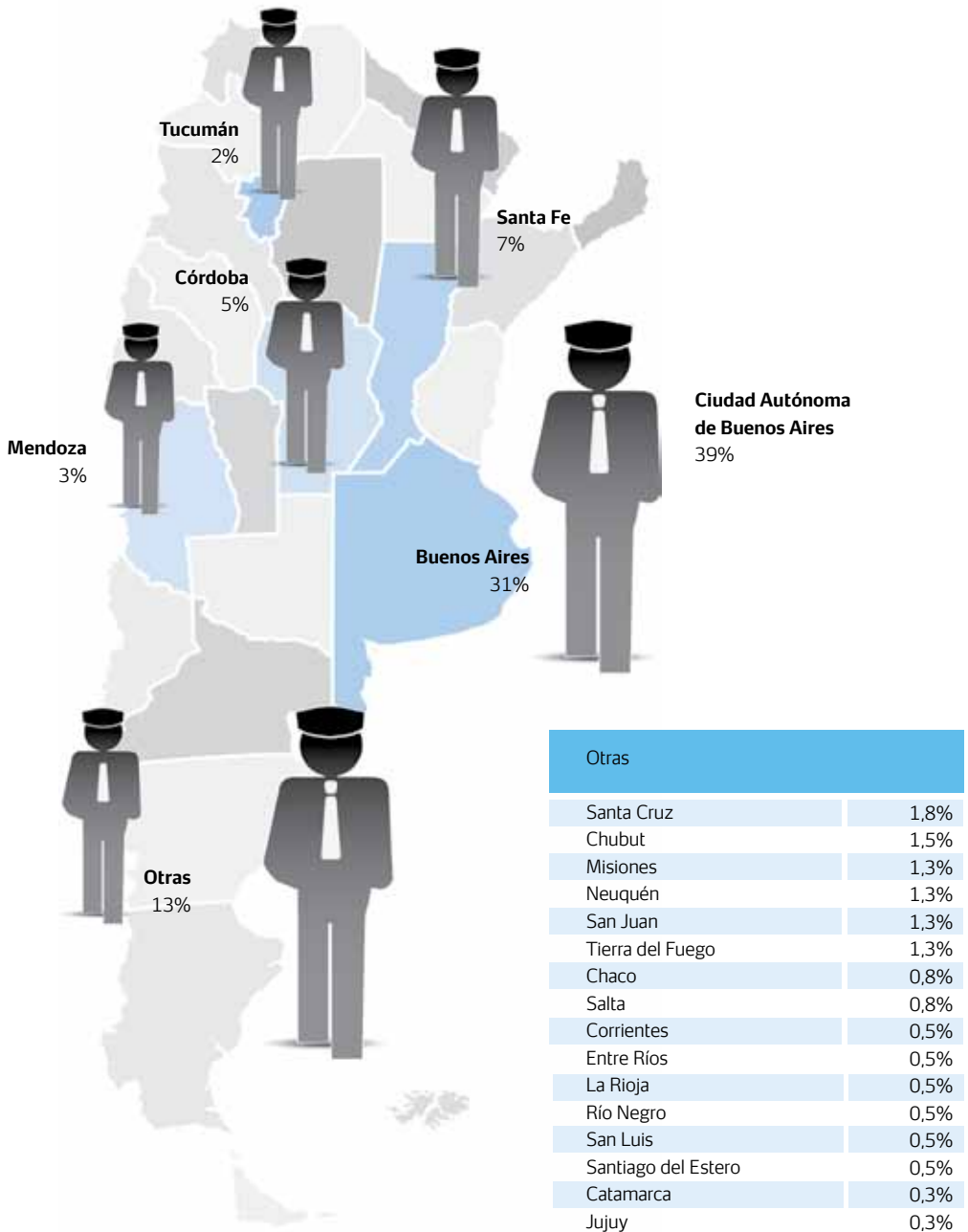
Distribución del personal operativo por segmento

Cantidad de empleados / porcentaje



Empleo: localización

Incidencia del empleo en seguridad privada por provincia



áreas relacionadas con el sector de la seguridad privada. De esta forma, brinda capacitaciones que van desde la habilitación propia de vigilante de seguridad, cursos sobre temas jurídicos, instrumentales, sociales y técnicos, hasta programas específicos en seguridad de aeropuertos, centros comerciales e infraestructuras. Asimismo, cuenta desde 2006, en Madrid, con la Universidad Prosegur que ofrece una oferta formativa específica sobre el negocio y sobre aspectos claves del día a día de la Compañía. “En Argentina es a través del e-learning que se accede a este tipo de formación y esto es primordial ya que queremos ampliar el conocimiento de nuestros profesionales y compartir con ellos la experiencia que Prosegur acumula sobre el sector, facilitando un lugar de encuentro que permita hacer crecer el talento y fomentar el liderazgo a través de una cultura común”, explica Juan Cocci, Country Manager para Argentina, Uruguay y Paraguay de Prosegur S.A.

Desde CASEL también desarrollaron cursos de capacitación vinculados a lo tecnológico. Tal es así que extiende la certificación requerida por el COPITEC (Consejo Profesional de Ingeniería de Telecomunicaciones, Electrónica y Computación) para la instalación, puesta en marcha y mantenimiento de sistema de detección de intrusión (SSTV), control de acceso y detección de incendio y monitoreo. “Estos tipos de servicios son sofisticados con lo cual se necesita contar con un

profesional. Hoy nuestros vendedores para grandes empresas en general son ingenieros o técnicos certificados”, explica Marcelo Ploder Country Manager, ADT TYCO.

Uno de los grandes problemas a los que se enfrentan los jóvenes en situación de vulnerabilidad social, económica y educativa a la hora de buscar su primer empleo es la falta de experiencia dentro del mercado



Al ser la seguridad privada un empleador de mano de obra intensiva se convierte en una excelente puerta de ingreso al mercado formal para los jóvenes”.

— Nidya Neer

laboral formal. A esto se suma la falta de vínculos y relaciones con lo cual las posibilidades se acotan aún más.

A partir de esta realidad, Securitas Argentina, en alianza con otras empresas del país, llevó adelante en conjunto con el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación, el Programa Jóvenes con Futuro, el cual busca dar trabajo a jóvenes entre 18 y 25 años que no terminaron sus estudios secundarios favoreciendo su futura inserción en el mercado laboral. Han participado 115 jóvenes, 84 en la primera edición del año 2009 y 31 en la segunda en el año 2011. Han sido

efectivizados a tiempo completo en relación de dependencia directa con Securitas 21 jóvenes, 9 en la primera edición y 12 en la segunda. "Al ser la seguridad privada un empleador de mano de obra intensiva se convierte en una excelente puerta de ingreso para aquellos jóvenes que no cuentan con redes que les permitan ingresar a este mercado formal -explica Nidya Neer, Coordinadora del Programa Responsabilidad Social Empresarial y Trabajo Decente del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación- Son chicos que no cuentan dentro de su seno familiar con la cultura del trabajo y el hecho de poder ingresar en una gran empresa les cambia la cabeza porque crean hábitos en ellos, les dan responsabilidades y les brindan la oportunidad de cambiar una realidad que ellos consideran que ya está predeterminada".

Integrar

De acuerdo a la normativa la persona que brinde el servicio de guardia debe contar con el 100% de su apto físico. Bajo la premisa de la inclusión laboral, durante el 2000, Securitas Argentina trabajó de manera articulada con el marco regulatorio de la Provincia de Buenos Aires, de la Ciudad de Buenos Aires y, posteriormente, con el de la Policía de Seguridad Aeronáutica, con el fin de obtener el permiso necesario para incluir dentro de su nómina de vigiladores a personas con discapacidad. "El programa de Seguridad Inclusiva tiene una lógica diferente, porque una vez compensadas las barreras, nuestro fin es incluir personas. Más allá de

inclusión laboral es un programa de innovación que busca dar un paso más en mejorar las condiciones de empleabilidad", enfatiza Patricia Sclocco, Directora de Comunicación, Asuntos Públicos y Responsabilidad Corporativa de Securitas Argentina. En Argentina hay 2.100.000 de personas en edad activa con discapacidad y el desafío es lograr que las empresas las consideren en sus búsquedas laborales. "Se trabajó internamente y con el cliente en bajar la resistencia que se produce por el desconocimiento de una temática que aún no está completamente instalada en la opinión pública. No buscamos la creación de puestos específicos, si no la consideración de la persona en ternas cuando ocurre una vacante", explica Beatriz Pellizzari, referente de temas de inclusión de personas con discapacidad.

El sector coincide en la necesidad de mejorar las condiciones de empleabilidad de la gente y en mejorar la capacitación para profesionalizar la industria. "Tenemos que tratar de que exista esa profesión que convierta a un guardia en un profesional de seguridad - detalla Christian Faría-. Esto requiere una exigencia altísima en materia de capacitación, en materia de entender cómo uno puede transformar una problemática del cliente, en un aporte, en un servicio".



Tenemos que tratar de que exista esa profesión que convierta a un guardia en un profesional de seguridad – detalla Christian Faría-. Esto requiere una exigencia altísima en materia de capacitación, en materia de entender cómo uno puede transformar una problemática del cliente, en un aporte, en un servicio”.

Capítulo 7
**La transparencia y
las buenas prácticas**

Por Gisela Lindstrand

Vicepresidente Senior Comunicaciones Societarias y Asuntos Públicos,
Securitas AB

Los negocios responsables fomentan el crecimiento sostenido y sustentable

La estrategia de sustentabilidad de Securitas se basa en nuestros valores fundamentales: Integridad, Eficacia y Servicio. Asimismo se guía por nuestras políticas y lineamientos corporativos clave como el Código de Valores y Ética Securitas.

Para nosotros la Responsabilidad Social Corporativa es enfocar toda nuestra manera de operar la compañía gestionando nuestros impactos económicos, sociales y ambientales. Securitas ofrece servicios que son un aporte positivo para la sociedad. Tenemos clientes en casi todas

las industrias y segmentos. Les ofrecemos soluciones de seguridad de alta calidad, de manera responsable y sustentable, de modo que ellos se puedan dedicar a desarrollar su negocio.

Ser una buena práctica

La estrategia de Securitas es elevar la Cadena de Valor y ofrecer soluciones de seguridad en lugar de simplemente ofrecer horas de guardia. Esto nos permite evitar competir únicamente en base a los precios y pagar salarios que están en línea con nuestros estándares. Nuestra posición como una de las empresas más importantes en la industria nos permite trabajar



activamente para mejorar la situación de los guardias de seguridad y las condiciones del negocio de la seguridad, por ejemplo, a través de diálogo activo con autoridades, asociaciones de la industria y gremios. Con el objetivo de satisfacer las expectativas que los grupos de interés tienen de nosotros como una empresa responsable, honesta y transparente, Securitas lucha por mejorar continuamente su trabajo sustentable y comunicación. Presentar informes de Sustentabilidad del Grupo Securitas según los lineamientos GRI para los ejercicios fiscales es parte de esta meta. Todas las actividades de responsabilidad social corporativa que tienen lugar en Argentina y en otros mercados de Securitas son otros aspectos que forman parte de "Ser una buena práctica".

Transparencia, la clave

Securitas es una empresa global con operaciones en 53 países. Con más de 320.000 empleados, ser un empleador confiable y sólido es, por supuesto, una prioridad esencial pero debemos también desarrollar nuestras actividades comerciales en forma ética, considerando el impacto ambiental que generamos y ofreciendo servicios de alta calidad. Como jugador responsable en la industria de la seguridad, constantemente agregamos valor a nuestra marca, reduciendo nuestra exposición a las contingencias identificadas en el proceso de Gestión de Riesgos del proyecto de la empresa y fomentando el crecimiento

sostenible y los ingresos. Desde el año 2014, continuamos con nuestra extensiva capacitación en el Código de Valores y Ética Securitas para toda nuestra organización. En todos los países en los que operamos implementamos el sistema de información Securitas Integrity Line, a través del cual se informan los casos de falta de cumplimiento con el Código y se hace un seguimiento estructurado de los mismos.

Nuestro proceso de debida diligencia se desarrolló aún más. Continuamos con el diálogo con nuestros grupos de interés, que tiene por objeto monitorear las expectativas y desempeño de sustentabilidad de Securitas.

Motor de la industria de la seguridad

En mercados en los cuales Securitas es una de las empresas de seguridad más grande, como es el caso de Argentina, usamos nuestra posición para guiar a la industria hacia mejores estándares. A través de asociaciones de la industria, trabajamos junto con autoridades y sindicatos para lograr la capacitación básica obligatoria para todos los guardias de seguridad, salarios que alcancen o superen los mínimos impuestos por ley para la industria y las autorizaciones obligatorias para las empresas de seguridad.

Capacitación para lograr la ventaja competitiva

Capacitar a nuestros empleados en todos los niveles es esencial para mejorar la capacidad de Securitas

de brindar servicios de seguridad profesionales de alto nivel. Creemos que es una forma de obtener una ventaja competitiva.

Para satisfacer las demandas de los clientes, Securitas cuenta con centros de capacitación en la mayoría de los países, por ejemplo, el Instituto Securitas en Buenos Aires.

En algunos países no es obligatorio completar la capacitación básica antes de poder trabajar como guardia de seguridad, pero Securitas se asegura de que todos los nuevos empleados reciban siempre esa capacitación básica en seguridad. En otros países se requiere preparación y Securitas muchas veces tiene una participación activa en el desarrollo de esta educación.

Todos los empleados reciben formación en el Código de Valores y Ética Securitas. A fines de 2014, aproximadamente el 90% de los gerentes y del personal de administración y casi el 70% de los guardias de seguridad, a nivel global, habían completado el curso.

Proceso de reporte bien estructurado

Securitas fomenta que todos los empleados informen los incidentes de falta de cumplimiento con el Código de Valores y Ética Securitas. Tenemos un proceso bien estructurado para manejar los informes, con distintos medios de reporte a fin de asegurar que los empleados encuentren un canal en el que se sientan cómodos. Por ejemplo, los empleados pueden reportar a un gerente o a quien cumple

la función de Recursos Humanos a nivel local, a un gerente de legales de la división, al Directivo RSC del Grupo o a través del sistema de informe del Grupo conocido como Securitas Integrity Line. Hay instrucciones claras que detallan quién puede investigar un caso, según el tipo de alegato y las cuestiones incluidas en el informe específico. Las instrucciones también incluyen información sobre privacidad de datos y tiempos de manejo.

Evaluación de riesgos

El incumplimiento del Código de Valores y Ética Securitas es considerado un riesgo y, como tal, está clasificado como uno de los siete riesgos de mayor prioridad en el Proceso de Gestión de Riesgos del proyecto del Grupo. Esto significa que todos los países en los cuales operamos deben completar una autoevaluación anual referida al proceso y a las rutinas referidas a la implementación y cumplimiento con el Código y sus políticas y actividades relacionadas. Los resultados se analizan y se pide a los presidentes de las empresas que preparen planes de acción para abordar cualquier desviación. Se visitan y hacen seguimientos de algunas filiales, especialmente de las empresas recién adquiridas. Durante estas visitas se hace un seguimiento de las respuestas y se verifican los procesos y las rutinas. Si fuera requerido, se llevarán a cabo auditorías internas o externas.

Interés en la comunidad

Securitas es una empresa global y

estamos cerca de las comunidades locales en las que operamos. Ser un empleador estable y responsable es importante para nosotros y en todos los países en los que brindamos servicios, contamos con iniciativas diseñadas para mejorar las condiciones de trabajo.

Parte integral de las actividades diarias

En Securitas, creemos que la gestión

responsable es la base de nuestro crecimiento a largo plazo. El negocio debe ser sustentable no sólo a nivel financiero sino también a nivel social y ambiental. Para nosotros, la Responsabilidad Social Corporativa, es parte integral de nuestras actividades diarias en 53 países que constituyen 54 mercados donde estamos presentes. Estamos orgullosos del trabajo que realizamos.

Capítulo 8
**Los desafíos del sector
para los próximos años**

Resulta muy claro a cualquier ejercicio de prospectiva, que los servicios de seguridad privada tendrán en el mundo un rol determinante. Consecuentemente con ello, una proyección positiva del sector en el país, es también clara y lógica: el posicionamiento internacional de la Argentina es firme, y el sector mantiene un sólido crecimiento.

Los desafíos a los que se enfrenta el sector, a poco más de 50 años del inicio de su actividad formal en la Argentina tienen que ver, de acuerdo a lo que opinan los distintos sectores, con asentar un esquema regulatorio tan firme como sencillo que sea fiscalizable en el ámbito laboral y tributario. Asimismo, la capacitación de los guardias es un punto central si se busca la profesionalización de la actividad y la generación de puestos de trabajo de calidad que disminuyan el nivel de rotación actual. En cuanto a la conformación de líderes que representen al sector, se requiere que los mismos tengan una visión a futuro,

que contagien y sumen a otros a llevar adelante el sector bajo el prisma de la ética, la transparencia y el buen Gobierno Corporativo.

“La igualdad de oportunidades para todas las empresas forma parte del equilibrio de la actividad, y en esto la responsabilidad y la ética juegan un rol fundamental para encontrar los verdaderos y desinteresados referentes, que nada tengan que ver con prácticas avasalladoras ni proteccionismos. Quien o quienes logren ese crédito serán sin dudas los elegidos para ejercer solidaria y tutelarmente el liderazgo del modelo a seguir como parte de la siempre

perfectible actividad”, sostiene Aquiles Gorini al ser consultado sobre cuáles son los desafíos a futuro para el sector. Por su parte, Christian Faría coincide con sus pares al afirmar que el principal objetivo a alcanzar tiene que ver con lograr el establecimiento de un sistema regulatorio más efectivo y que sea posible fiscalizar. “Esto permitirá tener un mayor control por parte del Estado y disminuir el índice de informalidad que encontramos hoy en la industria.



Christian Faría coincide con sus pares al afirmar que el principal objetivo a alcanzar tiene que ver con lograr el establecimiento de un sistema regulatorio más efectivo y que sea posible fiscalizar. “Esto permitirá tener un mayor control por parte del Estado y disminuir el índice de informalidad que encontramos hoy en la industria”.

De este modo, se logrará una mayor profesionalización de la actividad, sobre todo del guardia, y esto se transforma en un mejor servicio al cliente. Nuestro rol es trabajar sobre estos temas, como empresa líder del mercado, debemos movilizar iniciativas en alianza con toda la industria; para

transformar esta realidad que presenta un alto nivel de informalidad y una elevada complejidad de las normas”. Para su par, Juan Cocci, es fundamental que se analicen las tendencias mundiales en materia de seguridad, las cuales en mayor o en menor medida envían datos y mensajes en tiempo real para actuar y prevenir. “En la actualidad, no podemos ignorar cuestiones globales vinculantes como en el que hoy se desarrolla la seguridad privada, como avances de aplicación tecnológica, valor agregado a las prestaciones, cuestiones de responsabilidad empresaria, cambios en la forma de gestionar el negocio, trabajar en alianza para bajar los índices de informalidad, entre otros. Para lograr esto las empresas líderes debemos impulsar y contagiar al resto del sector. Ese es nuestro mayor desafío”.

Por su parte, Marcelo Durañona de CAESI, coincide en los aspectos que conciernen al marco regulatorio y la necesidad de unificar normativas que alivien las discrepancias jurisdiccionales. “Debemos asumir el desafío de trabajar de manera unificada en el modo de abordar la competencia desleal y considero que la mejor forma es a través de los clientes. Hay que insistir, hacer evidentes las ventajas de trabajar con una empresa que esté legalmente habilitada y que cumple con la normativa”.

Que el cliente note la diferencia es uno de los desafíos en lo que también concuerda Marcelo Ploder. “Como sector debemos trabajar en que el cliente perciba que aportamos valor;

que operamos de acuerdo a las reglas del mercado con profesionales capacitados”.

Asimismo, Enrique Greenberg de CASEL, opina que a la necesidad de una normativa a nivel nacional se le suma la necesidad de “fijar estándares para los productos, los servicios y el personal técnico afectado a la actividad. La combinación de todos estos puntos nos permitirá crear nuevos mercados”.

En cuanto a los objetivos a lograr, Luis Posadas enfatiza que el desafío de hoy pasa por el crecimiento, por la rentabilidad y por la innovación puesta al servicio de buscar nuevos nichos de mercado aún no conquistados. “El mirar hacia adelante implica buscar nuevas vías basadas en la seguridad y la protección de los bienes y las personas de nuestros clientes. Y un punto fundamental para lograrlo, es

el de los líderes. Aquel que cuente dentro de su organigrama con líderes tradicionales será tradicional, mientras que aquel que quiera hacer cosas innovadoras deberá evolucionar y adoptar nuevas formas de liderazgo. Y esto es justamente el gran trabajo que ha hecho el equipo argentino de Securitas. Se dio cuenta que tenía que modernizar la manera de liderar”. En síntesis, puede decirse que esta perspectiva de país y de la seguridad privada, debe encontrar a todos los actores del sector trabajando en pos de regulaciones claras, sencillas, prácticas y eficientes para las empresas, empleo y clientes, a la vez que seguir incorporando la tecnología, subiendo estándares, ampliando nichos de servicio y desarrollando líderes para una profesión que tiene mucho para acompañar en el crecimiento de nuestra nación.

Fuentes

Informe Competitors. Seguridad Privada Argentina 2014

CLAVES ICSA Información Competitiva S.A. Junio 2014

Páginas Web

ADT: www.adt.com.ar

Brinks: www.brinks.com.ar

CAESBA: www.caesba.org.ar

CAESI: www.caesi.org.ar

CASEL: www.casel.org.ar

G4S: www.g4s.com.ar

Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires: www.buenosaires.gob.ar

Ministerio de Justicia de la Provincia de Buenos Aires: www.mjus.gba.gov.ar

PNA: www.prefecturanaval.gov.ar

Prosegur: www.prosegur.com.ar

PSA: www.psa.gov.ar

Securitas: www.securitasargentina.com

SUVICO: www.suvico.org.ar

UPSRA: www.upsra.org.ar

Producción

Investigación Periodística y Contenidos

Garrone, Valeria y Lafratti, Patricia

Producción técnica y diseño

Carlos Iglesias, Nicolás Purdía y Pablo Rey

Edición General

Securitas Argentina

Entrevistados

Arias, Dan. Gerente Trailback. Securitas Argentina
Azpiroz, Fernando. Director Regional Sur Securitas Argentina
Bosich, Horacio. Gerente de Formación y Capacitación. Securitas Argentina
Castex, Alejandro. Director Regional Buenos Aires. Securitas Argentina
Cocci, Juan. Country Manager Prosegur
Cruzado, Néstor. Director de relaciones Institucionales. Securitas Argentina
Cruzado, Sebastián. Director de Mobile. Securitas Argentina
Di Césare, Gabriel. Director Regional Buenos Aires
Durañona, Marcelo. Director Ejecutivo. CAESI
Faría, Christian. Gerente General Securitas Argentina
Feroglio, Miguel. Director de Servicios de Seguridad. Securitas Argentina
García, Ángel Alberto. Secretario General de UPSRA
Gismondi, Hugo. Director de Soluciones de Seguridad. Securitas Argentina
Gómez, Marcos. Director de Innovación y Tecnología. Securitas Argentina
Gorensön, Alf. CEO Securitas
Gorini, Aquiles. Presidente CAESI
Greenberg, Enrique. CASEL
Lindblom, Patricia. Directora de Recursos Humanos. Securitas Argentina
Lindstrand, Gisela. Vicepresidente Senior Comunicaciones Societarias y Asuntos Públicos, Securitas AB
Magistrali, Luis. Director Regional NOA Securitas Argentina
Neer, Nidya. Coordinación de Responsabilidad Empresaria y Trabajo Decente. Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social
Nieto, Alberto. Director Centro de Competencias. Securitas Argentina
Pellizari, Bea. Libertate. Fellow de Ashoka
Pereyra, Agustín. CAESI
Pereyra, Gladys . Empleada. Securitas Argentina
Ploder, Marcelo. Country Manager ADT
Portal, Rodolfo. Gerente Securitas Connect
Posadas, Luis. Director de la División Securitas Iberoamérica
Rinaudo, Carlos. Vicepresidente Securitas Argentina
Rodriguez, Analía. Supervisora. Securitas Argentina
Sclocco, Patricia. Directora de Comunicación, Asuntos Públicos y RSC. Securitas Argentina
Sosa, Víctor. Director de Aviación. Securitas Argentina
Tobar, Miguel. Responsable de Higiene y Seguridad de la Regional Centro. Securitas Argentina
Tortul, Marcelo. Director Regional Litoral Securitas Argentina
Vecchi, Luis. Presidente Securitas Argentina



Pieza producida por la Dirección de Comunicación,
Asuntos Públicos y RSC de Securitas Argentina