

A continuación, damos la palabra a la señora Andrea Ricaurte, gerente de comunicaciones de Securitas, que nos hablará de la productividad y evaluación de desempeño en el marco de su programa de Vigilancia Inclusiva.

[Video]

>>**Narradora:** El grupo Securitas es reconocido como líder en conocimiento en seguridad. Actualmente se encuentra en 52 países alrededor del mundo y tiene cerca de 350,000 empleados. Nos enfocamos en ofrecer soluciones de seguridad que se adecúen a las necesidades individuales de nuestros clientes.

Securitas llegó a Colombia en el año 2007 mediante la compra de Seguridad Burns de Colombia.

Nuestros valores corporativos: integridad, eficacia y servicio son la base para que todos nuestros empleados participen activamente en la construcción de la confianza de nuestros clientes, colegas y la comunidad que nos rodea.

Comprometido con la responsabilidad social y empresarial, Augusto Salazar, presidente de la junta directiva del centro comercial Gran Estación, tiene una idea de inclusión laboral. La Fundación Arcángeles se especializa en asesorarla y Securitas Colombia crea y mantiene hasta la fecha el programa Vigilancia Inclusiva, pionero de inclusión en el sector de la seguridad. Iniciamos con seis personas con discapacidad física y hemos evolucionado exitosamente contando en la actualidad con un grupo de más de 155 personas discapacitadas que se desempeñan en el área de seguridad en Latinoamérica y cada día con más empresas interesadas en implementar el programa.

En el año 2010 recibimos un reconocimiento internacional por parte de Securitas AB en el concurso de ideas de innovación en vigilancia y seguridad privada realizado, donde participaron 66 proyectos del primer mundo y resultamos en primer lugar con una arrolladora votación.

§§

>> Securitas Colombia decide empezar y mantener el programa de Vigilancia Inclusiva porque colaboramos a la disminución del desempleo en la población con discapacidad en el país.

Además hemos evidenciado que haciendo el entrenamiento de estas personas discapacitadas dentro de nuestros dispositivos mixtos hemos obtenido resultados en donde hemos podido mostrarle a los clientes que en estos dispositivos mixtos donde hay vigilantes inclusivos hemos disminuido la siniestralidad de estos clientes.

Adicionalmente, evidenciamos que somos una empresa con compromiso con los derechos humanos y con la igualdad de oportunidades, como es el mandato de nuestra organización, dentro del marco de una sociedad inclusiva, y con esto logramos ser reconocidos como empresa socialmente responsable.

Y finalmente, contagiarnos a nuestros clientes, al sector y a la competencia de trabajar con buenas prácticas corporativas, con responsabilidad social y esto nos ayuda a que le transmitamos esto también a nuestros clientes y la imagen de nuestros clientes en los diferentes sectores económicos también mejora.

[Video]

>>**Narradora:** Por instrucción de la corporación Securitas AB, Securitas Colombia ha replicado este exitoso programa en cinco países de Latinoamérica generando con innovación una conciencia de inclusión en el sector de la seguridad, y espera hacer presencia con éxito en todos los países donde Securitas tiene operación en el mundo.

>> Mi nombre es Margaret Guzmán Castor, soy guarda de seguridad, presto mi servicio en Plaza 39. Le agradezco a Securitas, al programa de Inclusión Seguridad de discapacidad, estoy agradecida porque fue la primera empresa que no miró mi discapacidad como tal, sino vio mis valores, la capacidad que tengo como persona, como ser humano y me dio la oportunidad de crecer y he crecido mucho más en compañía de este grupo de compañeros.

>> Creo en el programa de Vigilancia Inclusiva de Securitas Colombia porque las personas que trabajan con nosotros en esta área son muy importantes, tienen las mismas capacidades o más que incluso personas que tienen sus cinco sentidos. Un vigilante caminante cumple exactamente la misma labor que cumple una persona en condición de discapacidad en silla de ruedas. Son, en la mayoría de las veces, un ejemplo para otro tipo de empleados de esta área.

§§

>>**Narradora:** Securitas Colombia se ha comprometido con el cambio y a través del programa de Vigilancia Inclusiva hace la diferencia.

>>**Andrea Ricaurte:** Bueno, pues muy buenos días a todos, tardes ya casi. Como pudieron ver, nosotros somos una empresa que ha decidido comprometerse con la inclusión laboral desde nuestro sector y teniendo muy en cuenta la naturaleza de nuestra gestión que es la seguridad y la vigilancia privada.

Nosotros, después de escuchar a Nelson, nos sentimos aún más agradecidos de poder ser empresas pioneras en este tipo de programas. Nosotros iniciamos en el 2007, y ver los resultados y la productividad y la competitividad que como empresa estamos aportando al sector y al mundo empresarial.

Entonces es todo un honor para nosotros poder hoy pararnos aquí agradeciendo la invitación de Pacto de Productividad y como empresa que apoya Impacto Global, poder contarles a través de nuestra experiencia los resultados que hemos obtenido como empresa a nivel de productividad con la gestión con personas en condición de discapacidad.

Entonces, retomando un poco el tema de quiénes somos, somos una empresa multinacional que está a la fecha en 52 países del mundo, que tenemos cerca de 350,000 empleados y la promesa de nuestra marca es liderazgo en conocimiento en propiedad.

Imagínese si yo le voy a decir a usted qué le voy a garantizar su seguridad con personal en condición de discapacidad, ¿usted qué piensa? Que es un riesgo, ¿cierto? ¿Cómo así, eso se puede? Sí, sí se puede. Lo hemos hecho con éxito, lo hemos logrado, hemos creado este programa y lo hemos mantenido con el apoyo de la Fundación Arcángeles, experta asesora en inclusión laboral que nos ha acompañado durante todo este proceso y nos ha llevado a donde hoy estamos teniendo una total inclusión de este personal en el sector de la seguridad.

No es fácil. Lo iniciamos, como decían las otras empresas que han estado aquí mostrando su experiencia, primero que todo, con un cambio mentalidad, con un cambio de chip, como decía el señor Daniel de Cirec, porque es lo más importante para nosotros, creer que se puede. Ni decirlo ni afirmarlo después de todo lo que nos contó Nelson. Si nosotros creemos, nosotros podemos. Creímos en esta idea, la llevamos a cabo, la soñamos, la planeamos y hasta la fecha, la mantenemos por esto.

Este programa, como les contaba, nace con una idea de inclusión laboral de uno de nuestros clientes más importantes, el centro comercial Gran Estación. Los que conocen, la mayoría de las personas que están acá, si conocen la ciudad de Bogotá, conocen el centro comercial Gran Estación, ¿verdad? El centro comercial Gran Estación es el primer lugar donde nosotros iniciamos con nuestro proyecto de Vigilancia Inclusiva.

El señor Augusto Salazar, director, gerente, presidente de la junta directiva del centro comercial Gran Estación tiene una idea de inclusión laboral.

La Fundación Arcángeles, la asesora, y nosotros como Securitas Colombia creamos el programa de Vigilancia Inclusiva. Este programa inicia con seis personas en condición de discapacidad en el año 2007, y a la fecha, tenemos un grupo de más de 155 personas discapacitadas que se desempeñan en el mercado de seguridad en Latinoamérica, y cada día somos más.

Esa imagen que ustedes ven ahí que son como unos engranajes de una rueda hablan de tres acciones fundamentales que son el apoyo, la amistad y la colaboración para obtener un resultado.

¿El apoyo de quién? Pues de un equipo de trabajo completo, un equipo multidisciplinario que está detrás de todo el proyecto y de toda la implementación, un equipo en el dispositivo mixto de seguridad.

¿Qué es un dispositivo mixto de seguridad? Un dispositivo mixto de seguridad es una combinación de personas que hacen la seguridad o que ejercen la seguridad en instalaciones de nuestros clientes, que están en condición de discapacidad y que además ese dispositivo tiene personas sin ningún tipo de discapacidad para lograr la efectividad y la productividad de nuestra gestión en la seguridad y vigilancia privada.

¿Amistad por qué? porque eso da colegazgo, unión, genera respeto, genera lealtad y eso es importante desde el punto de vista del discapacitado.

Como nos decían ahorita otras personas que estaban aquí, es muy importante para las personas que se les dé la oportunidad, y como decía nuestra vigilante Margaret en el video, “Es que esa empresa no vio mi discapacidad, vio mi capacidad como persona, vio mis valores”, y eso es lo que nosotros realmente estamos tratando de ser objetivos en los procesos de selección y darle la oportunidad a estas personas porque además generan un

agradecimiento, un agradecimiento que se traduce en ¿qué? en compromiso y en lealtad en la realización de su gestión diaria desde su puesto de trabajo.

¿Qué es la Vigilancia Inclusiva? La Vigilancia Inclusiva es un programa que crea Securitas Colombia, es un programa único en el sector de la seguridad a la fecha, es un programa que no solo es inclusión laboral, sino capacitación y entrenamiento para la persona en condición de discapacidad, es una innovación, y una innovación es o se entiende, como lo podamos ver, como un cambio significativo en un producto o un servicio con el propósito de mejorar los resultados.

¿Por qué nosotros creemos que la innovación y la inclusión laboral pueden mejorar nuestros resultados a nivel de seguridad? Por las condiciones y las capacidades que tiene una persona en condición de discapacidad que no tiene una persona sin discapacidad. Y esa combinación genera una innovación que contribuye a mejorar la productividad de nuestros servicios, y ya lo vamos a ver.

¿Cuáles son nuestros principios orientadores como en todo caso de inclusión laboral? Primeramente el respeto a los derechos humanos y a la dignidad de las personas. Nuestros valores son: integridad, eficacia y servicio. La integridad es algo que en nuestro código de valores y ética, nosotros somos una empresa sueca, como ustedes saben, los europeos son bastante rígidos y metodológicos por la ética y los valores. Nosotros estamos traduciendo en Colombia, agilizando un poco esos conceptos y entendiendo que la integridad está dentro de los derechos humanos y que nosotros dentro de nuestra empresa tenemos que procurar que eso se lleve a cabo todo el tiempo, su integridad.

¿Eficacia por qué? Porque si nosotros no ofrecemos servicios de seguridad, pues podemos ser muy íntegros, pero los clientes no nos quieren, ¿cierto? ¿Quién quiere un servicio de seguridad de gente íntegra que no le preste el servicio que necesita? Nadie. Tenemos que ser productivos.

Y ¿servicio por qué? Porque las personas que trabajan en seguridad, si no tienen una vocación de servicio y si no tienen una convicción de igualdad, no pueden prestar un servicio en excelentes condiciones, entonces todo el tiempo estamos tratando de generar o atando los valores personales de nuestros empleados o nuestros colaboradores, de todo el talento humano de la compañía con estos valores corporativos, y hemos obtenido muy buenos resultados.

Formación del capital humano. Hay muchas personas que llegan con el interés, o la idea de trabajar en seguridad, y no tienen un entrenamiento. Nosotros tenemos un centro de formación en donde además de recibir a la persona y darle su primera oportunidad laboral, también la capacitamos, y que empiece a tener una profesionalización del servicio de seguridad. Eso también lo hacemos con las personas en condición de discapacidad, y es muy importante, porque no es solamente darle la oportunidad de que trabaje, sino de que realmente sea productivo él y su familia. El programa se hace extensivo a través de las actividades de bienestar y responsabilidad social a sus familias.

¿Qué estamos generando? Pues oportunidades de formación, capacitación, inclusión a personas con discapacidad del sector de la seguridad y de esta manera apoyar o aportar mejor calidad de vida a estas personas, como es la misión de Securitas.

La inclusión laboral y la responsabilidad social la manejamos desde el programa Vigilancia Inclusiva con algunos otros programas de responsabilidad social y de bienestar que manejan en otras empresas de todos los sectores de la economía. Trabajamos con minorías también, digamos que madres cabeza de familia, pero nuestro programa bandera es el programa de Vigilancia Inclusiva porque es una innovación, porque hemos llegado a contar con el personal discapacitado especializado en vigilancia que ha demostrado que realmente sí se pueden minimizar los siniestros en las instalaciones de nuestros clientes.

Entonces les vuelvo a preguntar: ¿usted dejarían la seguridad en manos de personas en condición de discapacidad? ¿Ahora sí de pronto tal vez? Bueno, pues yo los voy a convencer.

Nos estamos posicionando como una empresa socialmente responsable y esto es muy importante. No lo hacemos únicamente para salir en la foto de: ay, es que somos una empresa socialmente responsable y tenemos a los vigilantes en condición de discapacidad en las sillas de ruedas uniformados, tan bonitos, no. Y ¿por qué lo digo? Porque se presenta.

Y los ejemplos que hoy escuchamos demuestran que en experiencias anteriores puede suceder, puede suceder que contratamos a una persona y la tengamos escondida, como nos enteramos alguna vez, uno de nuestros vigilantes discapacitados le ofrecieron una oportunidad laboral uno de nuestros clientes con unos ingresos mayores, obviamente ellos desempeñan su trabajo de seguridad. Y resulta que después de un tiempo una persona con un paradigma en una posición de poder los ha escondido y los ha puesto a

hacer otras cosas y solo los tienen para salir en una foto y hacer marketing social, pero eso no es lo que queremos hacer acá, ¿verdad?

Entonces la invitación es a realmente ejercer los principios de productividad y competitividad en la empresa haciendo inclusión y teniendo en cuenta esa premisa, el programa de Vigilancia Inclusiva funciona.

Sí se mejora la imagen pública y la reputación de la empresa y esto, digamos que estratégicamente lo utilizamos. Como pueden ver, el video es bastante comercial porque a nuestras empresas también les interesa su reputación, a las empresas que trabajan con nosotros, a nuestro portafolio de clientes les interesa trabajar con responsabilidad social. Hoy en día es un tema que se ha puesto en la mesa de trabajo de los directivos todo el tiempo, que es ayuda a generar una comercialización en sus servicios de una manera responsable, es una imagen y reputación que nosotros contribuimos a través de nuestros servicios.

La mayoría de empresarios de nuestro target o del mercado objetivo que tenemos como empresa de seguridad son empresas que pueden tener servicios de seguridad mixtos y son empresas que se pueden, digamos que “aprovechar” de la responsabilidad que nosotros como proveedores de seguridad y aliados estratégicos les estamos ofreciendo para sus empresas. Entonces es muy positivo. Y las empresas que están aquí, los invito, no es que sea comercial, pero si ustedes tienen seguridad o necesitan seguridad en sus empresas, nosotros estamos en capacidad y en condición de ofrecérsela.

¿Cuáles son las fases del programa y cómo hacemos? Como nos explicaba ahorita la empresa CAM, tenemos un proceso lógicamente de selección, un proceso de contratación y un proceso completo de inclusión laboral en donde Arcángeles nos asesora y nos colabora inicialmente con una fase de contextualización del programa que es hacer lo que hicimos con el video, explicar un poco de qué se trata, como funciona, para qué, por qué es bueno tenerlo, lo hacemos con nuestros clientes y con todos nuestros grupos de interés.

Posteriormente hacemos una preparación de contexto, que aquí es donde se hacen los procesos de selección, contratación, entrenamiento, inducción. Estos procesos de selección o de estudio, de análisis ocupacional se hacen con énfasis en osteomuscular, ¿sí? por las condiciones del personal que vamos a contratar.

También hacemos todo un estudio y análisis de locaciones donde van a prestar el servicio para que ellos tengan las facilidades de moverse, de transitar libremente por los espacios donde van a prestar el servicio de seguridad. Hacemos toda la implementación de lo que sea necesario para que las instalaciones de nuestros clientes estén en condiciones ideales para que los vigilantes puedan prestar su servicio con total normalidad.

Ellos, por sus condiciones, se les hace un entrenamiento y una inducción con bastante énfasis en atención de emergencias, en defensa personal en cómo reaccionar frente a un suceso, un siniestro, o un robo, en cómo ellos pueden realizar la captura o la reducción de una persona desde su silla de ruedas, en el caso de las personas que están en sillas de ruedas, y tenemos todo un estudio serio, confiable con un equipo completo de salud ocupacional que nos permite dar unos excelentes resultados en esta gestión de selección, contratación y entrenamiento de nuestro personal. Y de la misma forma, con la adecuación de las instalaciones para que realicen su trabajo.

Posteriormente pasamos a una implementación de servicio, que ya es cuando se organiza estratégicamente el dispositivo de seguridad. Como yo les decía, los dispositivos deben ser mixtos con personas en condición de discapacidad y con personas sin discapacidad, ¿por qué? Porque es necesario el apoyo para cuando por ejemplo se presenta un hurto y la persona en condición de discapacidad tienen la oportunidad de reaccionar, reducir a la persona, capturarla, necesita apoyo de su equipo de trabajo para poder lograr con el objetivo de captura final y total del delincuente. De la misma manera, en casos de una emergencia típica, por ejemplo un incendio en las instalaciones de nuestros clientes, ellos por ley tienen que salir primero, ¿se acuerdan? Mujeres, niños, discapacitados primero.

Entonces ellos tienen que salir primero y el dispositivo de seguridad no puede terminar ahí porque ellos tienen que retirarse de las instalaciones. Por esta razón es importante que los dispositivos de seguridad sean mixtos en todos los casos.

Posteriormente a la implementación de servicio, se hace una fase de lanzamiento y divulgación principalmente para los consumidores finales de nuestros clientes, como por ejemplo en el caso de Gran Estación, pues los consumidores finales, nuestros clientes ¿quiénes son? pues nosotros como visitantes.

Entonces es importante sensibilizar a la comunidad alrededor de todos los grupos de interés para que apoyen el programa y además sea efectivo.

Y la quinta fase, el seguimiento y la sostenibilidad que realmente es transversal a todas las fases en donde constantemente se está haciendo una evaluación al desempeño, a la efectividad del programa, a la productividad del servicio y también al desempeño del guarda de seguridad.

Les cuento rápidamente, porque ya no tenemos mucho tiempo, pero básicamente hemos crecido, hemos crecido mucho. Estamos en Argentina, Chile, Perú, Colombia y Uruguay. La condición multinacional de nuestra empresa ha permitido que hagamos extensivo el programa a otros países donde Securitas Colombia está presente con sus estrategias de seguridad y su innovación, y hemos podido implementarlo con éxito en cuatro países más. Esto es un éxito total porque no está contemplado en el sector de la seguridad en Latinoamérica en ningún otro país.

¿Cuál es nuestro reto? Pues vincular a todos nuestros clientes como aliados estratégicos del Programa de Vigilancia Inclusiva, entonces tenemos mucho mercado todavía. Tenemos mucho interés por parte de nuestros clientes porque no en todos nuestros clientes están estos dispositivos de Vigilancia Inclusiva, algunos porque aún están en el proceso de cambio de mentalidad, otros porque sus instalaciones no son apropiadas, y eso es una reflexión que quiero dejar aquí el día de hoy, es, cuando vayamos a construir o a tener o a ubicarnos en un espacio, en un lugar, revisemos que las condiciones sean apropiadas para personas con todo tipo de discapacidad para que puedan trabajar con nosotros.

Y ¿qué más? Mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad vinculadas a nuestra empresa, hacerlo sostenible cada día más y generar ese cambio de mentalidad en todos los escenarios donde tengamos la oportunidad de participar, como el día de hoy.

Ustedes pueden ver en el esquema las 83 personas con discapacidad que actualmente trabajan en Colombia, están algunos de nuestros clientes. Faltan dos, uno o dos clientes. La idea es replicarlo en todos nuestros clientes. Tenemos una cartera de 220 clientes más o menos, aproximadamente, entonces traemos un reto bastante grande y muchas ganas de seguir haciéndolo.

Personal incluido laboralmente. Ustedes pueden ver el crecimiento en la gráfica del 2007 al 2013, iniciando con once personas, hoy en día con 83.

Esto es una gráfica de cómo está compuesto el dispositivo. Ustedes pueden ver que el personal con discapacidad es el 27% el personal con discapacidad, entonces es una porción grande de la torta. Somos inclusivos realmente dentro de la seguridad.

Madres cabeza de familia siguiendo un programa de bienestar con el 8%. Mayores de 45 años que son personas que también tienen espacio dentro del programa, un 9%. Y personas sin discapacidad de un 56%. Estos son nuestros indicadores que hablan de la productividad.

Ustedes pueden ver la disminución del comparativo de quejas en la gráfica de arriba, enero 2010, 2011, 2012, 2013, disminución de quejas. ¿Qué significa eso? Que somos productivos, que realmente estamos haciendo la diferencia, que estamos disminuyendo la siniestralidad dentro de nuestros clientes y que el programa sí funciona, que somos competitivos, que los vigilantes con discapacidad tienen la misma capacidad, valga la redundancia, que los vigilantes sin ningún tipo de discapacidad para realizar su trabajo. Estamos hablando de una variación porcentual de -56%, es decir, 56% menos de quejas desde que se implementó el programa a la fecha.

Miren esta gráfica. Es muy interesante en la visibilidad que tiene una persona en silla de ruedas. La persona en silla de ruedas está a una altura de más o menos 1,20 del suelo, eso es a la altura de la cintura. Cuando usted lo van a robar, ¿usted dónde tiene el bolso? A esa altura, ¿cierto? entonces es una visibilidad diferente y es una ventaja, por eso es productiva la persona en el sector de la seguridad porque realmente está identificando el riesgo. Ahora, puede llegar al ángulo del suelo con mayor facilidad y desde ahí puede proteger sus paquetes cuando usted lo deja en el piso, o sus niños pequeños. Entonces es una ventaja muy grande, lo que no quiere decir que el guarda sin discapacidad no la tenga, porque está entrenado para realizar su trabajo.

¿Por qué prestamos un servicio de vigilancia con personas discapacitadas? Ellos tienen agilidad en los desplazamientos, tienen la parte superior de su cuerpo mucho más desarrollada a nivel muscular, entonces tienen más fuerza en los brazos las personas que están en silla de ruedas para impulsar su silla de ruedas. Los delincuentes desconocen o subestiman, por decirlo de alguna manera, sus capacidades, creen: Ay no, ¿el vigilante es discapacitado? Acá puedo robar fácil. Esa es la mentalidad de un delincuente. Y, oh sorpresa que está completamente equivocado.

¿Qué más? El compromiso que hablábamos al inicio de la charla, el agradecimiento genera compromiso y lealtad con su trabajo y con la oportunidad laboral que se le ha dado. La responsabilidad porque desea mantener su trabajo, porque desea aprender y ser útil a la sociedad, a la empresa y ser un ejemplo para sus familias. El aprovechamiento de sus cualidades y habilidades y, como hablabamos ahorita, la visibilidad.

Estos son los indicadores de comparativo de quejas que hemos recibido por parte de nuestros clientes, elementos recuperados, total capturas. Ahora, ustedes ven una gráfica y pueden decir: Ay, ¿cómo así? Elementos recuperados, están recuperando menos elementos. No. Se recuperan menos elementos porque se roban menos elementos, ¿sí? Se capturan menos porque realmente hay mayor seguridad.

Esta es una encuesta en el servicio de seguridad que realizamos en el centro comercial Gran Estación a las personas que iban al azar saliendo del centro comercial y nos refleja que la seguridad realmente se percibe en el centro comercial. Es muy difícil para nosotros encuestar, no queremos ser excluyentes en ningún motivo y lo que prestamos es en general el dispositivo de seguridad, no solamente las personas con discapacidad. Al final de la encuesta vemos una respuesta del dispositivo con Vigilancia Inclusiva y las personas son muy receptivas. Es muy bueno, es muy positivo.

Entonces, para finalizar, los beneficios son muchos. Beneficios a nivel empresarial desde marketing social, la reputación, la imagen corporativa de nuestra empresa, los beneficios para la persona en condición de discapacidad, primeramente su agradecimiento, la oportunidad que tenemos que trabajar con personas tan especiales que realmente aportan al sector de la seguridad en Colombia, los beneficios para los clientes.

Es muy importante para los clientes figurar y eso lo tienen con el programa de Vigilancia Inclusiva.

El posicionamiento de nuestra marca personal comprometido, la productividad para sus empleados y sus familias. A nivel del trabajador, su reconocimiento, su autoestima mejora, la oportunidad que tiene de generar ingresos cuando la creía perdida.

La productividad, el conocimiento que empieza a tener desde el momento en que inicia su proceso de selección y es tenido en cuenta para una vacante en seguridad.

El mejoramiento de la calidad de vida y por supuesto para nosotros es una ventaja porque agrega valor a nuestra compañía, a nuestro dispositivo de seguridad porque nos damos cuenta que valió la pena, que vale el sacrificio, que vale la intención, que vale y se puede mantener un programa con total productividad y competitividad en el mercado en el sector nuestro y pues eso mejorar nuestra imagen como Colombia también en otros países y en otros lugares donde llegamos con el programa.

Muchísimas gracias a todos por su atención y espero que de verdad sigamos apoyando estas iniciativas de inclusión en vigilancia.