

## **INFORME DE LA GERENCIA GENERAL DE**

### **G4S SECURITY SERVICES CIA. LTDA**

**AÑO 2013**

#### **A. ANTECEDENTES**

1. Por expresa disposición de Ley, quienes representamos a las empresas comerciales, estamos en la obligación de presentar anualmente las "Memorias del Gerente General".
2. A su vez los representantes de estas empresas, creemos que la Superintendencia de Compañías; además de fiscalizar los balances, informes y más información adicional; está en la obligación de asesorar legal y técnicamente, facilitar los trámites en este importante organismo del Estado y recomendar las proyecciones más viables, conducentes a la buena administración de las mismas.
3. Es importante considerar que la gestión de las Empresas de Seguridad han debido mantener un ritmo de constante cambio y ajustar sus operaciones a las nuevas condiciones legales y de mayor control de los diferentes organismos del estado que regulan y controlan su funcionamiento. Los controles han aumentado y las regulaciones solo determinan obligaciones y menos derechos a las empresas del ramo.

#### **B. GENERALIDADES**

##### **Relación laboral con los Trabajadores.-**

El Mandato Constituyente No. 008, mantiene un alto nivel de impactado para G4S Secure Solutions Cia. Ltda., sigue generando expectativas en los trabajadores con respecto a la participación en las utilidades de las empresas usuarias del servicio, esta expectativa ha generado una especie de inequidad entre los trabajadores que son asignados a empresas que generan importantes utilidades o que las generan y deben acogerse a las utilidades de G4S, las mismas que son distribuidas entre la gran fuerza laboral que tenemos en la actualidad.

Es importante anotar que las características del personal que trabaja en seguridad, por la propia naturaleza de este servicio debe cumplir con un perfil específico, contar con valores bien fundamentados y un alto nivel de confianza, lo que convierte la gestión de reclutamiento más difícil

El nivel de rotación subió durante el año al 6 %, no obstante que la situación económica del país, ha logrado que muchos de nuestros trabajadores busque mejores oportunidades de vida, sobre todo a través de enrolarse en las fuerzas armadas o policía.

El año pasado, el personal demostró menos eficiencia, honradez y profesionalismo, presentado ante nuestros clientes, se tomaron medidas complementarias de capacitación para compensar estas deficiencias.

Con relación a lo dispuesto y aprobado por las juntas generales y directorios de la empresa durante las juntas realizadas en el 2013, mi administración ha procedido:

#### **SOBRE LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS:**

De acuerdo a lo dispuesto por la Junta General de Accionistas:

1. CONOCER Y RESOLVER SOBRE EL INFORME PRESENTADO POR EL GERENTE GENERAL CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO ECONÓMICO 2013.
2. CONOCER Y RESOLVER SOBRE EL BALANCE GENERAL Y EL ESTADO DE PÉRDIDAS Y GANANCIAS CORRESPONDIENTES AL EJERCICIO ECONÓMICO 2013.
3. CONOCER EL INFORME PRESENTADO POR LOS AUDITORES EXTERNOS CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2013.
4. Se da a conocer los resultados obtenidos en el año 2013
5. DESIGNAR AUDITORES EXTERNOS PARA EL EJERCICIO 2014.
6. DESIGNAR A LOS MIEMBROS DEL DIRECTORIO
7. NOMBRAR PRESIDENTE Y AL GERENTE GENERAL DE LA COMPAÑÍA.

#### **RECOMENDACIONES A LA JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS:**

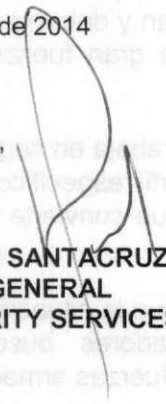
Una vez finalizado el ejercicio 2013 esta gerencia recomienda a los señores accionistas de la empresa las siguientes medidas que deberán tomarse con respecto a las políticas y estrategias para el ejercicio económico 2014

#### **0. PROPIEDAD INTELECTUAL**

La compañía está cumpliendo todas las normas sobre propiedad intelectual y derechos de autor vigentes.

Quito, mayo de 2014

Atentamente,

  
**FERNANDO SANTACRUZ C.**  
**GERENTE GENERAL**  
**G4S SECURITY SERVICES CIA. LTDA.**

Se mantiene un seguimiento permanente de las condiciones de vida del personal, de sus antecedentes, sobre todo en las operaciones más sensibles como son de Logística de Dinero y Valores.

En estas circunstancias la gran inversión de la Compañía en capacitación y entrenamiento ha sido constante, la misma que está orientada a fortalecer los conocimientos y desarrollar las habilidades necesarias para el cumplimiento de sus funciones específicas, lamentablemente en algunos casos, esa inversión se desvía a otras empresas que buscan la oportunidad para captar a los empleados con capacitación y experiencia.

Fuera de esto la relación laboral con los trabajadores a nivel nacional se ha desarrollado sin ninguna novedad, por lo que la puedo calificar de razonable y comprensible.

#### **Autoridades laborales.-**

En su generalidad, han demostrado imparcialidad. Se han mostrado conocedores de la Ley y su aplicación oportuna, es necesario anotar que durante el año 2013 incrementaron los controles de la aplicación del Mandato Constituyente No. 008 y bajo el énfasis que puso en el año 2012 el Gobierno Nacional para controlar el cumplimiento principalmente de las obligaciones patronales.

Muchas empresas de la "competencia" hasta la presente aun no trabajan en el marco de la ley y de esta manera podemos competir en un ambiente adecuado, hasta el momento existe un gran número de empresas que están cambiando sus prácticas de cumplimiento lo que indica que aún no llegan los controles o los que se están aplicando no son suficientes.

### **C. PRINCIPALES DIFICULTADES**

#### **1.- Financiamiento.-**

Más restricción de la liquidez, que imposibilitan el cumplimiento de metas y desarrollo normal de la Compañía.

Se puede conseguir financiamientos con restricciones y con intereses muy altos.

El respaldo de nuestra casa matriz ha sido de vital importancia para asumir compromisos profesionales de gran envergadura.

#### **2.- Trámites Legales.-**

Los trámites legales que hemos realizado en los organismos del Estado, son demasiado lentos y proyectan una imagen de lentitud ante nuestros clientes que desmejoran la imagen y no entienden que las empresas del sector dependemos del ritmo de las entidades del estado.

Hemos procurado contribuir a generar una nueva cultura de seguridad sin el uso de armas de fuego e implementar dispositivos alternativos como las armas eléctricas, tongas, etc.

## **L. VEHICULOS**

Entre las inversiones más altas de la Compañía se encuentra la adquisición de vehículos; especialmente en este año con mayor énfasis, justificado por el crecimiento operativo.

Se agrava este punto, cuando el valor de los vehículos ensamblados en el país, empiezan a costar casi o igual que vehículos importados, sabiendo que por mera lógica deberían costar menos y los impuestos con los que han sido gravados los vehículos en el país.

Para los servicios de Tecnología Se ha realizado adquisición de motos que permiten continuar con el servicio de supervisión a Nivel Nacional de forma normal, sin que afecte a la operación y mantenernos dentro de los parámetros exigidos por nuestros clientes.

En logística de Dinero y Valores Durante el año 2013 mejoramos el parque automotor hemos reemplazando partes, piezas y carrocería de los vehículos en general, sin embargo se mantienen en operación vehículos con más de 10 de años de funcionamiento, por lo que a fin de mantener con buena presencia ha sido necesario realizar gastos muy elevados en su mantenimiento especialmente en las ciudades de Guayaquil y Quito, no solamente como producto del clima y la humedad sino por los efectos causados por el tiempo de uso de los mismos. El número de vehículos para la operación en cuatro unidades, manteniendo en el año de 2013, 81 unidades totalmente eficientes y con niveles de seguridad, que proveen mayor seguridad a quienes se encuentra operando el vehículo. Se mantiene el sistema de blindaje, de mayor protección al personal de tripulantes y manteniendo un buen nivel de blindaje en el furgón

El crecimiento que hemos experimentado durante el 2013 nos ha obligado a la adquisición de una importante flota de vehículos lo que a la vez nos lleva a mejorar los niveles de control para garantizar un adecuado plan de mantenimientos y salvaguardar el capital operacional de la empresa.

## **M. ECONOMICO Y FINANCIERO**

### **1. Aspectos legales.-**

De acuerdo a la Ley el ente regulador es la Superintendencia de Compañías.

### **2. Financiero.-**

No se han registrado movimientos importantes en el ejercicio 2013.

## **N. DE LAS JUNTAS DE GENERALES**

Se ha llegado a tal extremo que han perturbado a los clientes, sobre el verdadero concepto de la seguridad privada y su operación, incluyendo en este tipo de competencia a la Fuerza Pública, Policía Nacional y Fuerzas Armadas a pesar que existes disposiciones constitucionales, legales y Reglamentarias expresas que lo prohíben.

#### **5.- Corrupción.-**

En este sentido se ha observado varios esfuerzos por combatir la corrupción, sin embargo existen indicios que generan duda sobre la efectividad ya que se conoce que funcionarios de las empresas públicas y privadas, directa o indirectamente entregan los contratos de seguridad a sus propias compañías, creadas al momento, o de sus familiares o amigos.

Los concursos de ofertas, concursos de precios o licitaciones, son usados para amparar la corrupción oficialmente y no dejar rastro del ilícito.

La mayor evidencia de los incumplimientos legales se puede observar cuando la mayor parte de empresas de seguridad que prestan servicios en instituciones del estado, ofertan sus servicios con tarifas que no alcanzan a cubrir ni las obligaciones salariales y de beneficios sociales establecidas por el Ministerio del Trabajo, menos aún las establecidas por la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y su Reglamento.

Entiendo que algo puede hacer la Superintendencia de Compañías en este extenso y fructífero campo.

#### **D. PERSONAL**

El personal que se emplea en este negocio debe tener un perfil especial de requisitos, muy diferente a los otros servicios.

Por eso se ha hecho difícil conseguir y obligadamente he tenido que recurrir a un personal que apenas cumple con los requisitos exigidos por la Compañía.

Esta es la razón por la cual he tenido que dejar algunos clientes o suspender las **ventas**.

Por el crecimiento acelerado que la empresa experimentó el presente año, hemos acogido a personal de otras empresas , a pesar que no hemos tenido esa práctica en forma normal porque generalmente presentan signos de informalidad, indisciplina y malas prácticas, en la medida de lo posible evitamos y evitaremos dicha práctica.

#### **E. OPERACIONES**

La percepción de los clientes con respecto a la operación se mantiene favorable lo que se ha constituido en el mejor elemento de publicidad y marketing de la empresa.

#### En Servicios de Seguridad Física, Guardias:

La estructura operativa se vio modificada en gran medida por el crecimiento de nuestra participación en el mercado, lo que nos llevó a generar una estructura más grande que permita descentralizar el control y contacto con los clientes, se ha vinculado personal con mayor nivel de conocimientos en administración de riesgos, que permite mostrar a los clientes un factor diferenciador de prestación de servicios de guardias con una empresa aliada, implementando indicadores de gestión que permiten medir en forma objetiva el cumplimiento del servicio

#### En Servicios de Tecnología:

Se ha realizado desde casa matriz el cambio de política para amortizar los contratos de la cuentas del Program Dealer, el cual se reconocerá en el año respectivo el gasto generado, lo que provoco un gasto adicional el ejercicio 2013 en \$ 996.025, dando a lugar una pérdida operativa

#### En Logística de Dinero y Valores:

Hemos captado procedimientos operativos de empresas relacionadas en la Región por una parte; por otra hemos creado procedimientos propios del ambiente ecuatoriano, que nos han dando excelentes resultados. La operación de los tripulantes es muy buena, mantenemos el número de tres tripulantes por vehículo, hemos realizado un programa de reingeniería de programación y hemos logrado estabilizar los gastos de personal que son hoy los de más costo para la empresa. En las operaciones interprovinciales o inter cantonales empleamos 4 tripulantes y vehículo de seguimiento, proporcionando de esta manera mayor seguridad en los movimientos.

### **F. CLIENTES**

Durante el año hemos crecido y mantenido clientes con operaciones a nivel nacional que han decidido tomarnos como sus aliados estratégicos en seguridad basados en la confianza, seriedad y calidad del servicio.

Hemos tenido que dejar algunos clientes exclusivamente por los aumentos de tarifa o por el incumplimiento de sus obligaciones económicas; unos que son razonablemente entendidos por la situación que vive el país.

El cliente por intermedio ha confundido el concepto del servicio, entre lo que significa la calidad y la tarifa; este es el problema fundamental con el cual negocia G4S para proporcionar un servicio eficiente a cambio de una tarifa competitiva.

G4S no compite con tarifas, sino con la calidad del servicio, oferta una estructura de costos basada en la Ley.

## **G. CONFLICTOS COLECTIVOS**

No se presentaron conflictos

## **H. VENTAS**

Respecto al informe del año pasado, se ha superado en forma el monto de ventas, fundamentalmente fruto de la regularización del mercado sobre todo en el ámbito laboral, razón por la cual se puede decir que hay una utilidad razonable, pero bajo lo presupuestado internamente.

## **I. ECONOMICO**

### **1. Aspectos legales.-**

Los decretos y acuerdos retroactivos promulgados en beneficio de los trabajadores, han impactado seriamente en la estructura económica de la Compañía.

### **2. Costos uniformes y equipos.-**

El costo de los uniformes, calzado, equipos, radios, máquinas y más implementos que se utilizan en esta actividad comercial, se los mantuvo pero amerita especial atención los costos de armas y la falta de disponibilidad de las mismas por las restricciones de importaciones y controles de las mismas por lo que detallamos adelante.

## **J. SEGUROS**

Todos los seguros que tiene la empresa, durante este año han sido confiados a aseguradoras nacionales y al de G4S internacional.

Como corredor de los seguros de G4S, contrató para cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad privada expedido en julio de 2008 de seguro de vida y gastos médicos.

Hemos apalancado la negociación de los seguros nacionales a través de la CASEPEC (Cámara de la Seguridad Privada) para lograr mejores condiciones de coberturas y costos.

## **K. ARMAS**

La restricción a la importación de armas, el cierre de las fábricas nacionales que ofertaban armamento de baja calidad, ha limitado el crecimiento de la empresa toda vez que la cultura de seguridad de los clientes considera que el porte del arma es un elemento determinante en la seguridad privada.

Esta es la razón por la que G4S, ha tenido que asignar ingentes recursos para seguir dotando a sus hombres de armamento moderno.

El cambio en el control y permisos de tenencia y porte de armas se constituyó un grave problema que se inició el año 2011, se ha mantuvo durante el año 2012 y no se ha solucionado para el 2013, toda vez que generó gran confusión y limitó la acción de los miembros de la seguridad privada, mientras los clientes exigen el cumplimiento de permisos que las autoridades emiten al ritmo que les permite sus capacidades.

Igualmente sucede en los trámites que obligatoriamente tenemos que hacer en los ministerios de Defensa y del Interior.

Debo anotar además que a pesar de la vigencia ya desde hace tres años del Reglamento a la Ley de Vigilancia y Seguridad privada, no existen controles sobre algunas obligaciones como el cumplimiento de las características de los elementos logísticos se tienen definidos temas muy importantes como las características de la capacitación y la reglamentación para el funcionamiento de los centros de entrenamiento del personal de seguridad

### **3.- Incremento de salarios.-**

Este punto a constituido una de las principales preocupaciones de la gestión, no solamente por la incertidumbre de los inesperados incrementos, ni los montos; sino por la retroactividad de su vigencia y derechos, que en el caso de G4S esto ha constituido el mayor obstáculo en la parte económica; pues los mayores egresos de la Compañía son por salarios y si estos derechos tienen el carácter retroactivo, la situación se hace insostenible; pues no todos los clientes aceptan la retroactividad.

El tema se agrava más aún cuando el principal costo en nuestro servicio es precisamente la masa salarial lo que ha tenido un importante crecimiento y a decir del Ejecutivo esta tendencia a la alza será una constante durante los demás años del presente gobierno, mas aun en año de elecciones, lo que es perjudicial ya que el incremento no tiene ninguna relación con los demás indicadores económicos de país, ni responde a ningún análisis técnico.

### **4.- Competencia ilegal.-**

Las medidas legales creadas como la Ley de Vigilancia y Seguridad Privada y su Reglamento, el Mandato Constituyente No. 008, son buenas para combatir la informalidad de este sector, lamentablemente la intención ha quedado en la aplicación de controles a las empresas más grandes y que cumplimos en la normativa legal, dichos controles no han llegado a la mayoría de empresas informales de tal manera que ese segmento del mercado sigue actuando libremente en un ambiente de incumplimiento e ilegalidad que deja libertad para la competencia fuera de la ley.

Persiste aún la competencia basada en una tarifa irreal que es sostenida principalmente en el perjuicio de los derechos de los trabajadores y dejando de lado la calidad del servicio, la ley social, los derechos de los trabajadores, las leyes laborales y los tributos a organismos de Gobierno e Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.