

2014

Securitas Argentina

Reporte de Responsabilidad Social Corporativa





Carta del Gerente General

Para Securitas Argentina, 2014 ha sido el año en el que hemos afianzado y consolidado nuestro modelo de gestión, conformando nuevos liderazgos para el futuro. Definimos un modelo de Organización que nos permite llevar a cabo nuestra Estrategia, reflejada en el "Camino a seguir": Empleados Comprometidos, Clientes fidelizados y Utilidades sustentables.

En relación con nuestra gente, hicimos foco en generar distintas instancias en las que pudieran proponer ideas para mejorar el ambiente de trabajo y la forma en que brindamos nuestros servicios. Para ello, llevamos adelante la Encuesta de Clima, el Concurso de Ideas Innovadoras y el Concurso de Casos de Clientes.

Continuamos en el camino de brindar soluciones de seguridad para nuestros clientes, a través de la integración de un componente tecnológico cada más vez importante y soportado en la capacidad de nuestros empleados.

Hemos puesto en marcha en las cuatro Regiones los Centros de Gestión de Soluciones (CeGeS). En cada uno de ellos concentramos todos los procesos de seguridad que hacemos en forma remota, desde los Centros de Información y Control, hasta el flamante Video Remoto, pasando

por la gestión de Alarmas y Trailback® (información georeferenciada).

Seguimos avanzando en temas de transparencia a la hora de rendir cuentas a nuestros Grupos de Interés desde nuestro Reporte de Sustentabilidad con los lineamientos GRI 4 y capacitando a nuestros 14.000 empleados de todo el país sobre nuestro Código de Valores y Ética, disponible vía e-learning. Nuestro canal de consultas y denuncias "El Defensor del Empleado", alineado a la SIL (Securitas Integrity Line), permite a nuestros empleados transparentar situaciones laborales y éticas que no hayan podido resolver con su línea de mando, asegurándoles confidencialidad y efectiva respuesta.

Dimos un paso más en nuestro compromiso con los Grupos de Interés y a los clásicos diálogos que realizamos todos los años, le sumamos el desafío de nuestro Análisis de Materialidad para cumplir el objetivo de establecer los temas relevantes para nuestro negocio, fortaleciendo nuestro enfoque de gestión y obteniendo información esencial para estructurar los contenidos de esta Memoria.

Los invito a leer este nuevo Reporte para conocer más sobre todos estos temas que apuestan al crecimiento de nuestra Industria.



Christian Faría
Gerente General
Securitas Argentina

Presentación

Memoria 2014

"Securitas Argentina S.A. ha realizado este Reporte de Responsabilidad Social Corporativa en conformidad con Global Reporting Initiative (GRI). Por primera vez con G4, optando por su modalidad Esencial. La información incluida en el presente documento corresponde al año calendario 2014 y hace referencia a las actividades de la Compañía en el territorio nacional de la República Argentina. Securitas Argentina realiza su Reporte de Sostenibilidad con una periodicidad anual, siendo su última edición la correspondiente al año 2013. El Reporte de RSC 2014 no ha sido sometido a verificación externa.

Estrategia de RSE

Para Securitas, el compromiso con la responsabilidad social constituye una manera de conducir el negocio de forma tal de agregar valor económico, social y ambiental a nuestros Grupos de Interés y, a la vez, construir valor reputacional para la marca Securitas.

Securitas Argentina ofrece servicios con un impacto positivo en la comunidad. Sus clientes se encuentran en un amplio rango de sectores y segmentos de la industria, algunos de los cuales son particularmente importantes para la sociedad en su conjunto. Al ofrecerles soluciones de seguridad de alta calidad y operarlos de una manera responsable, los clientes pueden concentrarse en sus objetivos estratégicos y su desarrollo.

El enfoque de "soluciones de seguridad" superador de las horas de vigilancia, ha permitido a Securitas ir más allá de la mera competencia por precio, y construir valor aguas arriba en la cadena de valor, lo que le permite no sólo ofrecer un portfolio integrado de soluciones de seguridad sino también ejercer políticas y prácticas de gestión de sus recursos humanos, que aseguran calidad de trabajo y condiciones de empleabilidad superadoras a los estándares del sector en el mercado local.

Securitas asume su rol de liderazgo y siendo uno de los mayores empleadores en el mercado argentino, define su estrategia de gestión responsable orientada a la sustentabilidad con foco en la atención de la demanda de sus principales Grupos de Interés.

La demanda fundamental de los stakeholders de Securitas se ubica en conducir su negocio de forma tal que contribuya a la empleabilidad y calidad del trabajo así como también a la transparencia de sus operaciones.

En tal sentido, el esfuerzo está puesto en mejorar continuamente la gestión de la RSE y el diálogo con sus principales Grupos de Interés. La publicación del Reporte de RSC 2014, bajo la metodología GRI 4, constituye un paso más en este sentido.

Contacto: rse@securitasargentina.com



Índice

1. Información General - Datos de Sostenibilidad	6
2. Perfil de la Organización	10
2.1 Grupo Securitas	10
2.2 Securitas en la Argentina	10
3. Reporte de RSC	13
3.1 Equipo de Reporte de RSC 2014	15
3.2 Securitas y sus Grupos de Interés	16
3.3 Análisis de Criticidad	16
3.4 Análisis de aspectos materiales y cobertura	18
3.5 Avances en sostenibilidad	20
4. Gobierno Corporativo	21
4.1 Etica e integridad	23
4.2 Gestión proactiva de Riesgos y control interno	26
4.3 Proceso de gestión del riesgo empresarial en cuatro fases	29
4.4 Declaración de DD.HH.	30
4.5 Gestión responsable orientada a la Sustentabilidad	31
5. Una empresa construida por Personas	34
5.1 Promovemos el desarrollo personal y profesional del sector de la Seguridad Privada	36
5.2 Prevención de Riesgos Laborales - Salud y Seguridad en el Trabajo	38
5.3 Formación y fomento de la Empleabilidad - Capacitación y Educación	40
5.4 Gestión de la Diversidad	45
5.5 Seguridad Inclusiva	46
6. Modelo de Negocio Responsable	48
6.1 Gestión comercial estratégica: el modelo Caja de Diamantes	50
6.2 Soluciones de Seguridad al servicio del Cliente	51
6.3 Securitas 360 - Soluciones específicas	53
6.4 La responsabilidad de Securitas como líder del mercado	54
6.5 Cadena de Valor	56
6.6 Concurso Casos de Clientes	58
6.7 Concurso Securitas Innova	59
6.8 Inclusión de la tecnología al trabajo del Guardia	60
6.9 Centro de Gestión de Soluciones (CEGES)	61
6.10 Securitas Connect	62
6.11 Satisfacción de Clientes	63
7. Anexo Comunidad	65
8. Anexo Medio Ambiente	68
9. Anexo Diálogo con Grupos de Interés	70
10. Tabla de indicadores GRI	82
11. Encuesta de Opinión de los Lectores	86

1

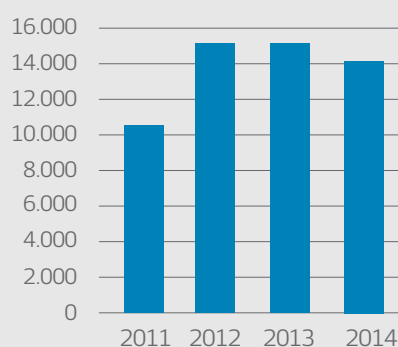
Información General Datos de Sostenibilidad



Securitas Argentina en Números

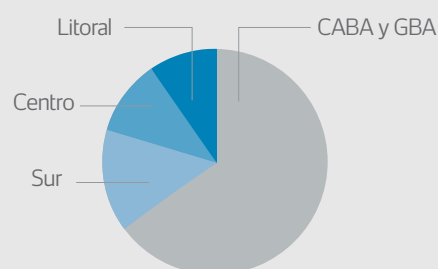
Algunos indicadores clave:

Cantidad de empleados en Securitas Argentina (*)



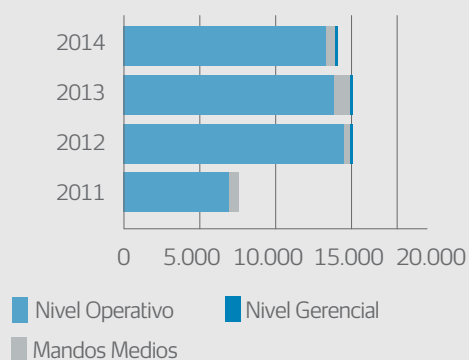
(*) Personal activo al 31 de diciembre de 2014, contabilizado a partir de la cantidad de aportes jubilatorios que se realiza el día del cierre del ejercicio anual.

Cantidad de empleados por región

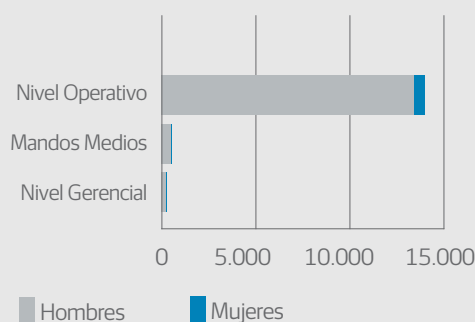


	2013	2014
CABA y GBA	9.717	9.216
Sur	1.942	2.075
Centro	1.974	1.549
Litoral	1.372	1.339
TOTAL	15.005	14.179

Cantidad de empleados por categoría laboral

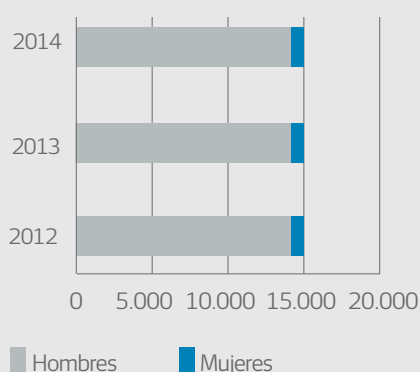


Cantidad de empleados por categoría laboral por género

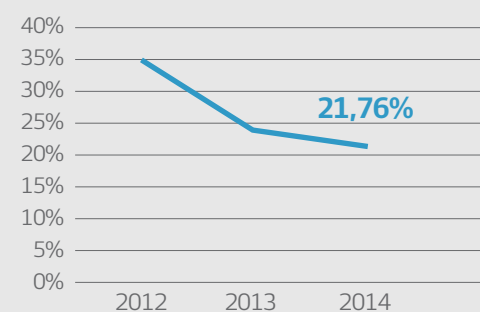




Cantidad de empleados por género

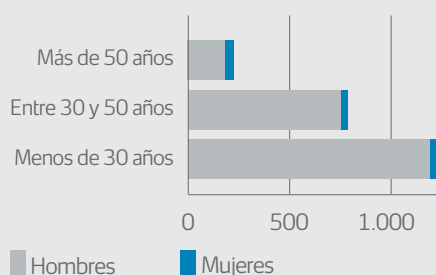


Indice de Rotación

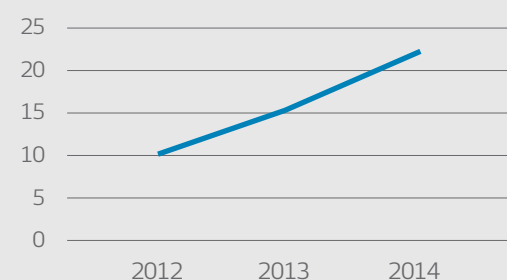


2014	
Indice de nuevas contrataciones	15,94%
Hombres	15,72%
Mujeres	19,41%

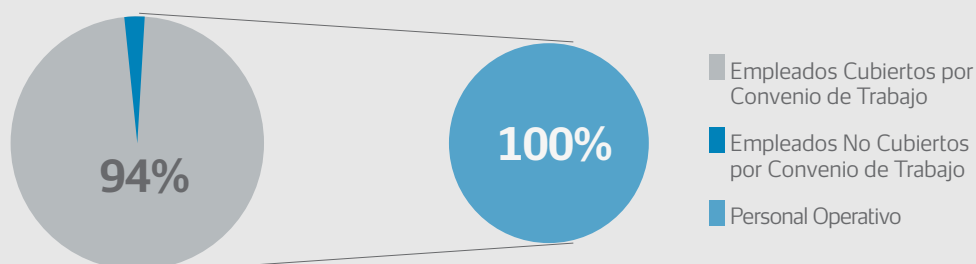
Rango etario de los empleados por género



Empleados con discapacidad física

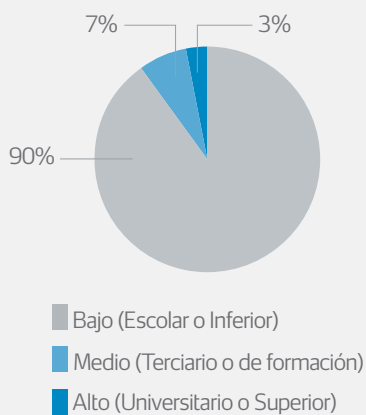


Empleados cubiertos por convenio colectivo de trabajo

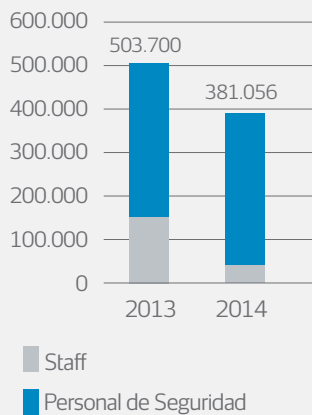


% de empleados de personal operativo cubiertos en convenio colectivo respecto al total del personal operativo: 100%
 % de empleados del Staff cubiertos en convenio colectivo respecto al total de personal de Staff: 0%

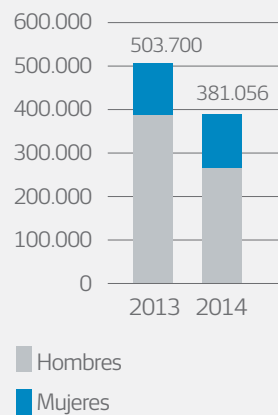
Nivel de formación de los empleados de Securitas



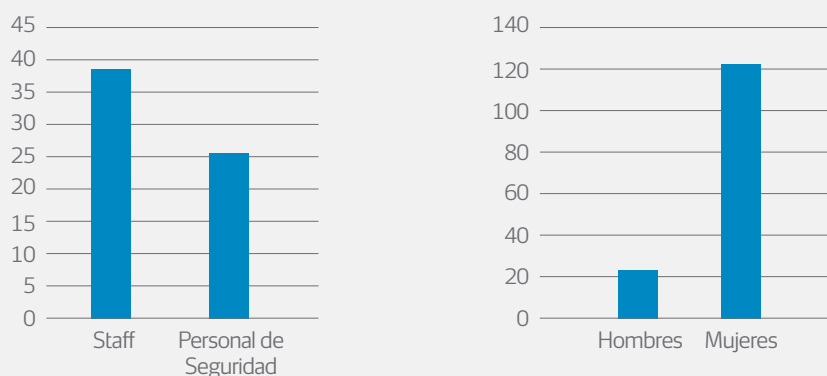
Horas de formación impartidas por categoría laboral



Horas de formación impartidas por género



Horas promedio de formación por empleado

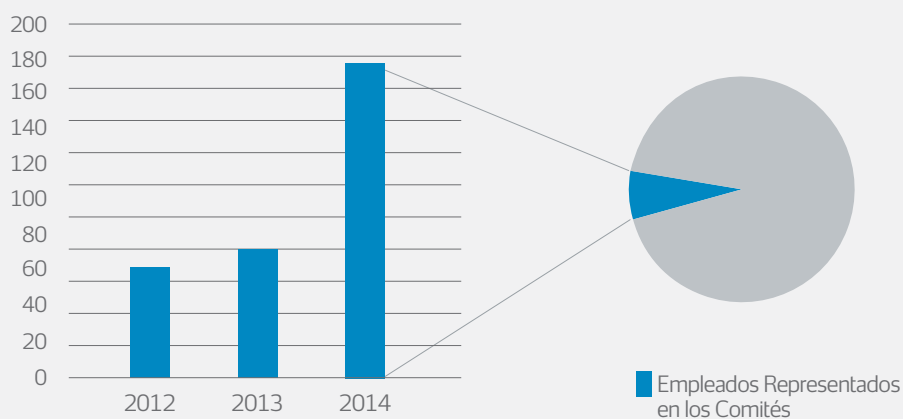


Las horas de formación por empleado son un promedio correspondiente a la cantidad de horas de capacitación sobre el total de los empleados de Securitas Argentina.

Las horas de capacitación sólo incluyen las del Instituto Securitas sin computar las capacitaciones externas.

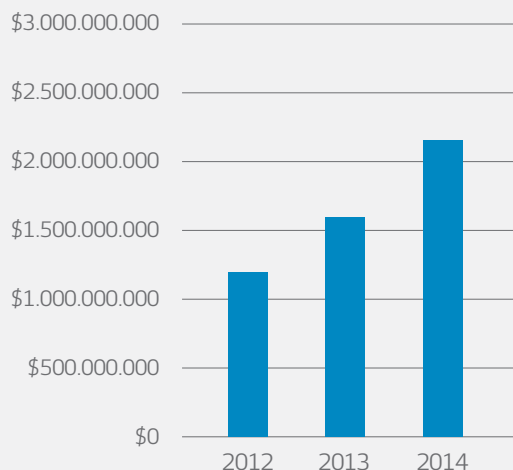
Número de comités de Salud y Seguridad

Securitas participa periódicamente de los comités de Seguridad y Salud ocupacional llevados a cabo por sus clientes.

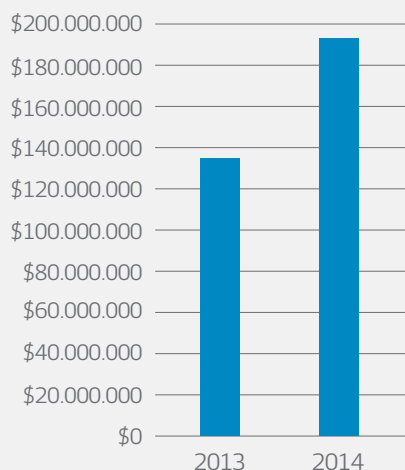


Valor Económico Directo Creado (VEC)

Ingresos: Ventas netas más ingresos procedentes de inversiones financieras y venta de activos.

**Valor Económico Retenido (VER)**

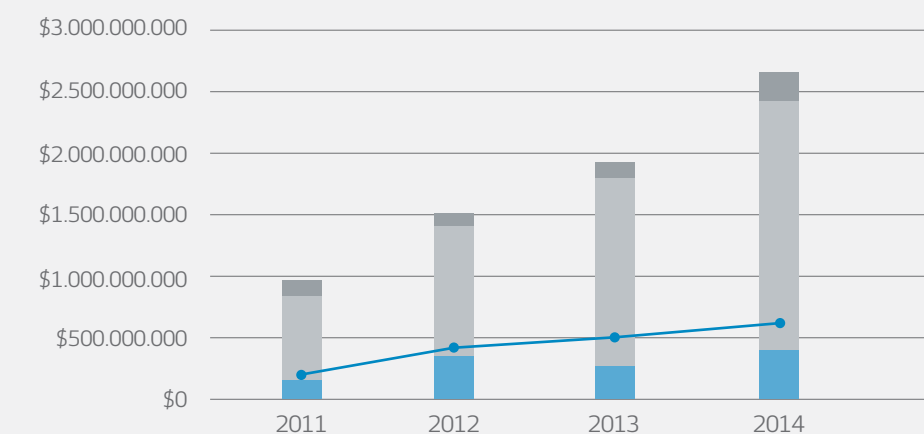
Reservas, amortizaciones y depreciaciones, etc.

**Valor Económico Distribuido (VED)**

Costos operativos: Pagos a proveedores, royalties y pagos de facilitación u obsequios dinerarios.

Salarios y beneficios sociales para los empleados: Pagos totales realizados a los empleados y contribuciones sociales. No incluye compromisos de pago futuros.

Pagos a gobiernos: Tasas e impuestos brutos.



■ Costos Operativos

■ Pagos a Gobiernos

■ Salarios y Beneficios Sociales para los Empleados

● Pagos a Proveedores



Perfil de la Organización

2.1 Grupo Securitas

Securitas AB es una empresa global de origen Sueco que ofrece soluciones de seguridad en 53 países y opera en 54 mercados (China cuenta con dos mercados). Las actividades se llevan a cabo en cuatro regionales: Europa, Estados Unidos, Ibero América y Nuevos Mercados (África, Asia y Sudeste Asiático), empleando a casi 320.000 personas. Cada filial lleva adelante las relaciones con sus clientes, configurando así una cercanía clave para el desarrollo del negocio. Esta combinación de empresa global con fuerte presencia local supone un gran valor añadido para los clientes.

Securitas, cuya casa matriz se encuentra ubicada en Suecia, organiza sus operaciones en una estructura plana y descentralizada dividida en tres segmentos de negocios Servicios de Seguridad en América del Norte, Servicios de Seguridad en Europa y Servicios de Seguridad en Iberoamérica. Asimismo, presta servicios de seguridad en un mercado relativamente nuevo para el grupo, conformado por sus operaciones en África, Medio Oriente y Asia (AMEA).

Servicios de Seguridad en Iberoamérica:

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

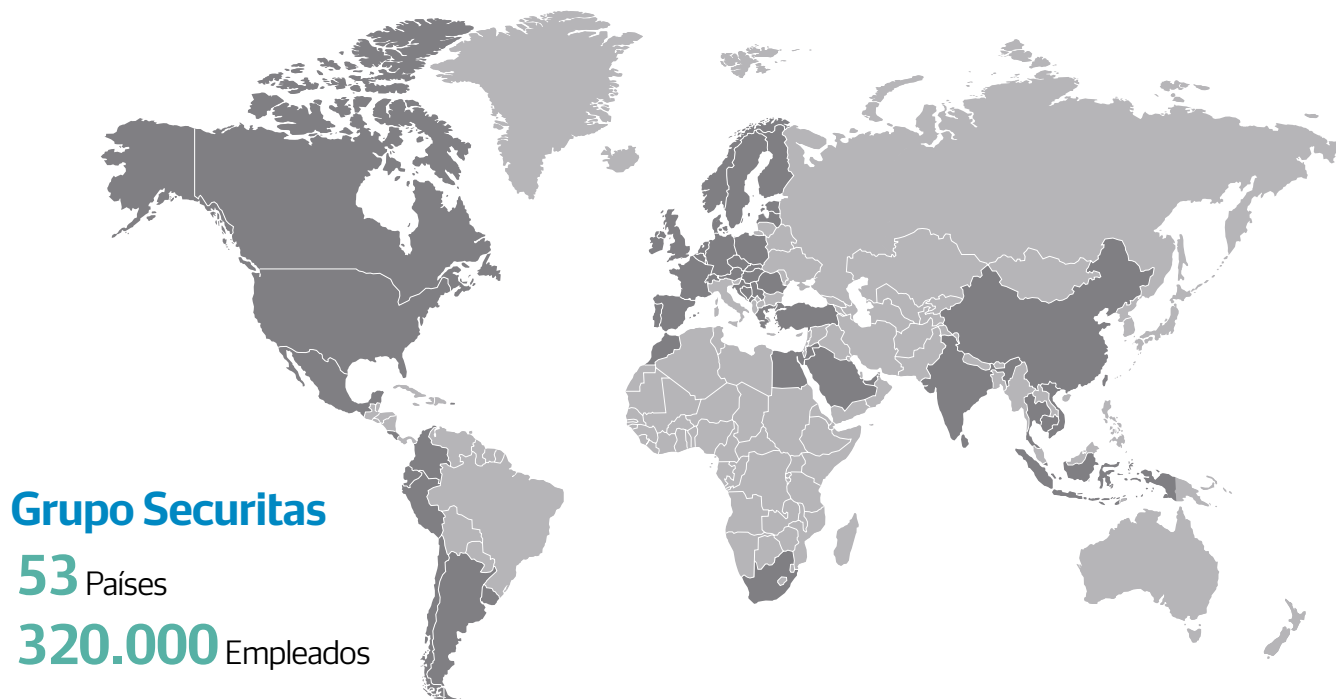
2.2 Securitas en la Argentina

Securitas es líder en soluciones de seguridad, sirviendo a una gran variedad de industrias y segmentos de clientes.

Actualmente, lidera el sector en la Argentina: cuenta con la mayor cantidad de empleados, la mayor participación del mercado y la mayor facturación; ejerciendo un rol activo en la mejora y profesionalización de la seguridad privada.

2

Perfil de la Organización



Con el objetivo de tener una comunicación más efectiva con clientes y colaboradores, y acercar soluciones de seguridad en todo el país, Securitas Argentina se divide estratégicamente en cuatro regiones. Dicho esquema organizativo garantiza presencia en todo el país, para poder dar las mejores soluciones de seguridad a todos sus clientes a través de su modelo descentralizado y flexible:

- Buenos Aires (Oficinas en C.A.B.A. y GBA + Instituto Securitas).
- Litoral (Sede Central en Paraná).
- Centro (Sede Central en Córdoba).
- Sur (Sede Central en Bahía Blanca).

Tener cuatro regionales nos permite estar cerca de nuestros clientes.

El 100% de los Altos Directivos de Securitas proceden de la comunidad local. Esto significa que provienen de la jurisdicción donde se encuentra asentada territorialmente la Compañía y/o sus servicios, los que se corresponden con las sedes de sus cuatro oficinas regionales.

Asimismo, se aplica un criterio de contratación local preferente para el personal de seguridad de Securitas, consistente en contratar a aquellos que residan en un radio no mayor a 30 Kms del lugar de trabajo. Esta condición no sólo evidencia el compromiso de la Empresa en generar empleo en las localidades en las que opera, sino que también mejora el nivel de vida de los empleados respetando el Convenio Colectivo específico de la actividad.

En las oficinas centrales, los equipos de Staff nacionales definen las estrategias de negocio que se implementarán en todo el país y coordinan y velan por su cumplimiento en todo el territorio. Por su parte, en el Instituto Securitas se definen los programas de capacitación para todos los empleados y desde el Centro de Competencias se desarrollan conocimientos y se genera información relevante sobre la Industria, para seguir avanzando en conocimientos para todo el sector.

La estructura accionaria de Securitas se compone en un 80% por Securitas Seguridad Holding SL, sociedad limitada española, 19,9% por Securitas AB y 1 acción del Presidente de Securitas Argentina.

El modelo de adquisiciones de Securitas a nivel global tiene como rasgo sobresaliente la permanencia tanto de todos los equipos de trabajo como de los empleados de cada empresa adquirida. Dicho modelo asegura tanto minimizar los impactos en la relación con los clientes, como mantener el nivel de gestión de excelencia y expertise que tenía la empresa antes de ser adquirida, manteniendo a su vez la fuente de empleo para todos sus integrantes.

Durante todo el año 2014 culminaron las transiciones de marca de las empresas Fuego Red y Trailback®, adquiridas en el año 2012 y Federal Resguard en 2013. Tanto sus equipos de management, sus empleados como sus carteras de clientes ya forman parte de Securitas y brindan servicios a través de los Segmentos Fuego, Trailback® y el equipo de Federal Resguard trabaja con base en la Provincia de Mendoza.



3

Reporte de
RSC 2014

Reporte de RSC 2014

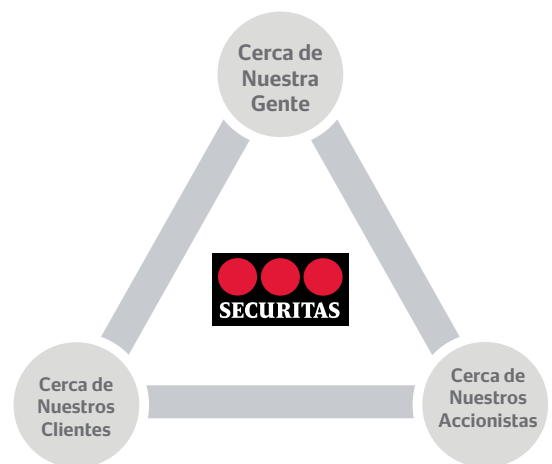
Ésta es la sexta edición del Reporte de RSC de Securitas Argentina y la primera en utilizar las directrices G4 del Global Reporting Initiative (GRI).

Con esta edición, Securitas renueva su compromiso con los Grupos de Interés y la transparencia informando sobre el desempeño económico, social y ambiental de sus operaciones en la Argentina.

Teniendo en cuenta las particularidades de cada región, la estrategia de RSE es de carácter nacional y se implementa en todo el territorio. Sus líneas de acción siguen los ejes estratégicos fijados por el Grupo Securitas con alcance global, inspirados en los principales estándares internacionales.

El proceso de elaboración del Reporte 2014 de Securitas Argentina involucró a los miembros de la Alta Dirección. Los Directores de área tuvieron a su cargo la revisión, validación y aprobación del

texto final de esta Memoria. De esta forma, se promueve la transparencia y transversalidad en el proceso de reporting, a la vez que se asegura que todos los aspectos materiales del área de su competencia queden reflejados temas relevantes a incluir en el próximo Reporte.





3.1 Equipo de Reporte de RSC 2014

Dirección de Administración y Finanzas:

Alberto Alesci - Director
 Gastón Corrado - Responsable Impositivo
 Yanina Marquevich - Control interno y Mejora de Procesos
 Brenda Ratto - Jefa de Compras
 Leila Rivas - Impuestos
 Fernando Russo - Responsable de Reporting y Control de Gestión
 Verónica Solorzano - Jefa de Contaduría
 Sebastián Vega - Jefe de Liquidación de Sueldos

Dirección Comercial:

Natalia Pereyra - Coordinadora

Dirección de Comunicación, AP y RSC:

Vanesa Colaneri - Analista de RSC y Coordinadora del Reporte
 Jimena Ezcurra - Analista de Comunicación y Marca
 Patricia Sclocco - Directora

Dirección de Innovación y Tecnología:

Bibiana Ferreira - Controller y Administración

Dirección Regional Buenos Aires:

Ruth Tosi - Jefa de Calidad Regional

Dirección de Riesgos y Legales:

Maximiliano García - Responsable de Seguridad, Salud y Ambiente
 Verónica Loizaga - Riesgos y Legales
 Angela Pace - Responsable de Calidad
 Juan Ratto - Director

Dirección de RR.HH.:

Agustín Baeck - Coordinador Escuela Desarrollo Personal y Negocios
 Luis Lagos - Coordinador Nacional
 Patricia Lindblom - Directora
 Gladys Rodríguez - Coordinadora del Equipo Médico Psicosocial

Gerencia General:

María Laura Paladini - Management Support

Presidencia:

Luis Vecchi - Presidente

Dirección de Relaciones Institucionales:

Néstor Cruzado - Director

3.2 Securitas y sus Grupos de Interés

Profundizando el análisis iniciado en 2013 a nivel regional*, Securitas realizó, como paso previo a la definición de los contenidos del Reporte, un análisis de criticidad que involucró a sus principales Grupos de Interés y al grupo de elaboración del Reporte, con el objetivo de establecer los temas materiales relevantes para el negocio de Securitas, fortaleciendo su enfoque de gestión de la RSC.

El proceso de determinación de criticidad y materialidad involucró tanto a Grupos de Interés Internos (Equipo de Reporte, representantes de la Alta Dirección, Empleados de Staff y Guardias) como a Grupos de Interés Externos (Proveedores, Clientes y Organizaciones de la Sociedad Civil).

La metodología empleada fue una sesión de diálogo complementada con una encuesta online. Ambas herramientas sirvieron para someter a evaluación el desempeño responsable de Securitas, así como también permitió recolectar información con relación a la expectativa sobre los temas relevantes a incluir en el próximo Reporte.

3.3 Análisis de Criticidad

El análisis de criticidad revela una coincidencia notable entre Grupos de Interés Internos y Externos con relación al foco de la estrategia de sustentabilidad de Securitas. Graficada en el esquema a continuación, evidencia la relevancia de aspectos relacionados con las Prácticas Laborales y los Clientes como prioritarios tanto para la Compañía como para sus Grupos de Interés.



* Ver Reporte RSC 2013 págs. 10 a 12 en http://www.securitas.com/PageFiles/91462/Securitas_Reporte%20RSC%202013%20Vers%20Resumida.pdf

Además de las instancias de diálogo realizadas anualmente, una vez publicado el Reporte, Securitas ha establecido diferentes canales de comunicación de forma tal de mantener una relación de cercanía que permite identificar riesgos y oportunidades en la gestión de sus impactos y expectativas.

Canales de Diálogo con Grupos de Interés

Grupo de Interés	Canales de Comunicación	Frecuencia
Accionistas	Página web, Redes Sociales (Facebook y Twitter) y Blog Info Zona Segura	Permanente
	Reporte de Resultados	Mensual
	Reporte de RSC	Anual
	Securitas Integrity Line (SIL)	Permanente
Empleados	Página web	Permanente
	SECAR por e-mail	Permanente, según necesidad
	Securitas en dos líneas por e-mail	Quincenal
	Defensor del Empleado y SIL	Permanente
	Publicación revista Info Securitas	Bimestral
	Plataforma virtual Portal del Guardia	Permanente
	Desayunos con el CEO*	Mensual
Clientes	Página web, Redes Sociales (Facebook y Twitter) y Blog Info Zona Segura	Permanente
	Libros de Guardia en los servicios	Permanente
	Publicación revista Info Securitas	Bimestral
	Reporte de RSC	Anual
	SIL	Permanente
Industria	Página web	Permanente
	Cámaras empresarias del sector: CAESI, CAESBA, CASEL, CASEMARA	Permanente
	Reporte de RSC	Anual
	SIL	permanente
Comunidad	Página web, Redes sociales (Facebook y Twitter) y Blog Info Zona Segura	Permanente
	SIL	Permanente
	Reporte de RSC	Anual
Proveedores	Página Web	Permanente
	Correspondencia y e-mail	Permanente, según necesidad
	SIL	Permanente

* Cuatro espacios de comunicación, de septiembre a diciembre de 2014, para 50 empleados de todos los niveles jerárquicos.

3.4 Análisis de aspectos materiales y cobertura

La información publicada fue seleccionada en base a un Análisis de Materialidad que sigue las recomendaciones de la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de GRI G4, tanto en sus "Principios de elaboración de memorias y contenidos básicos" como en su "Manual de aplicación". El Análisis de Materialidad llevado a cabo es fundamental, dado que sólo son relevantes aquellos asuntos que puedan resultar razonablemente importantes al manifestar los efectos económicos, ambientales y sociales de Securitas o bien porque influyen significativamente en las decisiones de los Grupos de Interés. La "materialidad" de un asunto determina, por tanto, si merece ser incluido en la Memoria.

Al igual que en las ediciones 2012 y 2013, se ha realizado una sesión de diálogo para la participación de los Grupos de Interés. Como resultado, el Análisis de Materialidad de la edición 2014 del Reporte buscó identificar los aspectos relevantes para la Empresa.

Con el objetivo de representar transversalmente a toda la Organización,

se realizó un taller de Materialidad del que participaron el Equipo de Reporte y representantes de todas las áreas de Securitas involucradas en la gestión de aspectos relevantes para los Grupos de Interés prioritarios para Securitas. Este proceso ofrece a la Compañía la posibilidad de conocer la evaluación y percepción por parte de sus Grupos de Interés sobre la gestión de la RSC plasmada en el Reporte, y al mismo tiempo, relevar expectativas, intereses y oportunidades de mejora para el siguiente.

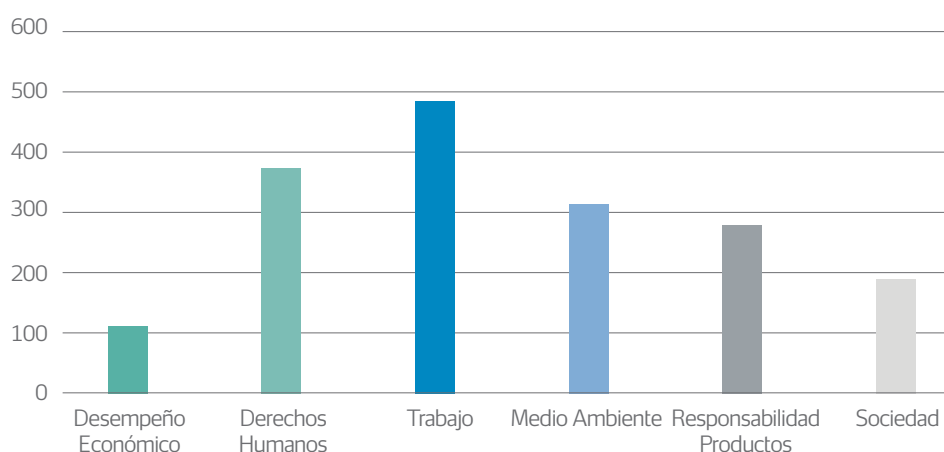
Estas sesiones y la encuesta online enviada a Empleados (Staff y Guardias), Clientes y Proveedores permitieron definir en conjunto la Materialidad de Securitas Argentina. Estos resultados fueron luego ponderados por el Equipo de Reporte y representantes de la Alta Dirección de Securitas para establecer así su matriz de materialidad.

Para realizar esta tarea, Securitas recurrió al asesoramiento de consultores externos que guiaron a los participantes en las diferentes etapas del proceso.

Etapas del Análisis de Materialidad



Ranking de temas Materiales para los Grupos de Interés



La matriz de materialidad coloca como aspectos más relevantes para todos sus Grupos de Interés aspectos vinculados con el desempeño social de la Compañía en relación a su gestión responsable de los recursos humanos y sus clientes.

Los resultados y principales hallazgos de las encuestas a nuestros Grupos de Interés, se encuentran en un Anexo al final de este documento. Al igual que los aspectos vinculados con el desempeño ambiental, que no son materiales para la gestión de la RSC en Securitas Argentina, pero hemos incluido las acciones relacionadas a este aspecto en el Anexo Medio Ambiente.



3.5 Avances en sostenibilidad

Prioridades y resultados de 2014	Prioridades 2015
Código de Valores y Ética <ul style="list-style-type: none"> Se ha elaborado una Política de Compliance en relación a temas de competencia y anti-corrupción. Desarrollo de una Política Antitrust en relación al Riesgo Corporativo, adaptada a la legislación local. 	<ul style="list-style-type: none"> Avanzar en la capacitación interna de la Política Anticorrupción del Grupo Securitas. Curso de Política Anticorrupción por e-learning para empleados. Desarrollo de un sistema de Administración del Riesgo Proactivo y control interno basado en el Proactive Risk Management.
DD.HH. <ul style="list-style-type: none"> Se han realizado progresos en cuanto a la identificación de riesgos relacionados con la temática de DD.HH. Se ha avanzado en la formación con relación a adoptar una matriz que permita identificar riesgos asociados a DD.HH. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollar un taller de formación para Guardias en las políticas y procedimientos relacionados con aspectos de DD.HH. relevantes a las operaciones. Avanzar en el conocimiento de la identificación y gestión de riesgos asociados a DD.HH. Taller de capacitación sobre DD.HH. e identificación de riesgos, dictado por la red local del Pacto Global para representantes de las áreas de Legales de RR.HH., Riesgos y Legales y RSC.
Práctica empresarial <ul style="list-style-type: none"> Se avanzó en cuanto a Políticas y Procedimientos a nivel nacional, colaborando con las Direcciones de Sectores de Apoyo Nacionales en la elaboración de los documentos nacionales para facilitar y apoyar el cumplimiento de los objetivos estratégicos del Business Plan de la Compañía. 	<ul style="list-style-type: none"> Realizar un análisis de los riesgos y oportunidades que pudieran identificarse en aspectos relacionados con la gestión de proveedores y clientes. Alinear las prácticas de Securitas Argentina con las del Grupo para evaluar los riesgos de proveedores incluyendo un proceso de auditoría. Cumplimiento de la política de contratos del Grupo, en especial el formulario de análisis del riesgo comercial de los clientes. Reformular una política de evaluación de proveedores a lo largo de toda la cadena de valor que incluya: <ul style="list-style-type: none"> Criterios de compras responsables. Homologación de proveedores incluyendo su desempeño social y ambiental. Transferir buenas prácticas responsables y de respeto con los valores de Securitas.
Relación con los empleados <ul style="list-style-type: none"> A través del "Concurso Casos de Clientes" se favoreció el diálogo entre regionales en relación a buenas prácticas, como así también el abordaje transversal de soluciones de seguridad. Se lograron avances en el proyecto de digitalización de las habilitaciones de los Guardias. Se avanzó en la elaboración de una política de RR.HH. que articule todas las iniciativas actualmente en marcha mediante una revisión estratégica de los programas, centrandose en aquellas iniciativas que mejor respondan a las expectativas y necesidades del personal. 	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un módulo de e-learning específico en materia de "Seguridad e Higiene en el Trabajo" para el personal técnico y de obras. A través del Programa Familia Securitas contribuir con la mejora de la empleabilidad de los Guardias de Securitas, mejorando a su vez la medición de trazabilidad de la calidad del empleo.
Información <ul style="list-style-type: none"> Se ha avanzado en el diálogo con los Grupos de Interés de Securitas Argentina mediante la realización de consultas. 	Continuar y mejorar el diálogo con los Grupos de Interés. Trabajar en la mejora continua de la calidad de los datos de la Memoria GRI G4.



4

Gobierno
Corporativo

Gobierno Corporativo

La Mesa Redonda colabora con el CEO en la definición y seguimiento de la Estrategia de Negocio.

CEO / Christian Faría
Director de Administración y Finanzas / Alberto Alesci
Director Regional Buenos Aires / Gabriel Di Cesare
Director Regional Buenos Aires / Alejandro Castex
Director Regional Sur / Fernando Azpiroz
Director Regional Litoral / Marcelo Tortul
Director Regional Centro / Luis Magistrali

El Comité de Dirección realiza el seguimiento de los planes de acción de Staff tendientes al logro de los objetivos y su alineamiento a la Estrategia de Negocio.

CEO / Christian Faría
Director de Administración y Finanzas / Alberto Alesci
Director Regional Buenos Aires / Gabriel Di Cesare
Director Regional Buenos Aires / Alejandro Castex
Director Regional Sur / Fernando Azpiroz
Director Regional Litoral / Marcelo Tortul
Director de Riesgos y Legales / Juan Ratto
Director Comercial / Julio Terrado
Gerente de IT / Lucas Rinaudo
Director de Innovación y Tecnología / Marcos Gómez
Directora de Recursos Humanos / Patricia Lindblom
Directora de Comunicación, Asuntos Públicos y RSC / Patricia Sclocco

El Directorio es el órgano estatutario de gobierno de Securitas Argentina.

Presidente / Luis Vecchi
Vicepresidente / Carlos Rinaudo
CEO / Christian Faría

Las direcciones y gerencias que encabezan cada una de las regiones contribuyen por una parte, a una mayor cercanía con los clientes -permitiendo brindar la mejor solución de seguridad posible en cada caso- y, por la otra, a gestionar la calidad del empleo y las condiciones de empleabilidad en cada zona.

4.1 Ética e Integridad



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

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

Valores:

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

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

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

En Securitas, conducimos nuestro negocio de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes, manteniendo altos estándares de transparencia y ética en los negocios, inspirados en nuestros valores compartidos.

Para Securitas, la responsabilidad social corporativa es una parte integral de la forma en que conducen sus operaciones día a día

y su compromiso con la sustentabilidad es la base de su crecimiento a largo plazo. Sus operaciones deben ser sustentables, alcanzando no solo rendimiento económico, sino resultados sociales y ambientales.

En la base del negocio, están los valores, los que han inspirado el trabajo de Securitas durante muchos años como Grupo. En los últimos años, la Compañía ha profundizado su gestión responsable orientada a la responsabilidad social sirviéndose de las varias herramientas de gestión y comunicación, de forma tal que ese compromiso alcance mayor transversalidad y se exprese sistemáticamente a través de todas sus políticas y procesos.

Una de nuestras principales políticas corporativas es el Código de Valores y Ética. Éste establece los principios y directrices bajo los que la Compañía conduce el negocio, e incluye una declaración de adhesión con relación al respeto a los Derechos Humanos, ética en los negocios, medio ambiente e involucramiento con la comunidad. El Código establece los principios para la competencia justa, políticas antimonopolio, antisoborno y anticorrupción (incluyendo principios para temas de entretenimiento y regalos aceptables), lavado de dinero y conflictos de interés.

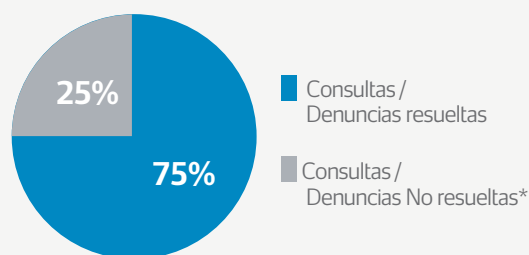
Todos los empleados de Securitas a nivel global tienen obligación de firmar el Código de Valores y Ética (disponible en 20 idiomas) y cumplir con el curso correspondiente vía e-learning. Durante el año 2014, se completó el entrenamiento en el nuevo Código a todos los empleados de Securitas Argentina, de forma tal de asegurar que todos comprendan y cumplan con lo dispuesto en el mismo.

- Los 14.179 empleados de la Compañía deben cumplir con el curso de Código de Valores y Ética, el cual es mandatorio a nivel global para los 320.000 empleados del Grupo.
- El Código de Valores y Ética es obligatorio para todos los empleados de la Compañía. La firma de la Política Anticorrupción será obligatoria para todo el personal de Staff.
- El Comité de Ética es responsable del seguimiento y cumplimiento de dichas políticas. El mismo está integrado por el CEO, Presidente, Directores de Recursos Humanos, Riesgos y Legales, y Comunicación, Asuntos Públicos y RSC, quienes trabajan articuladamente con el resto de la Organización y son los responsables de velar por el cumplimiento del Código de Ética en toda la Compañía.

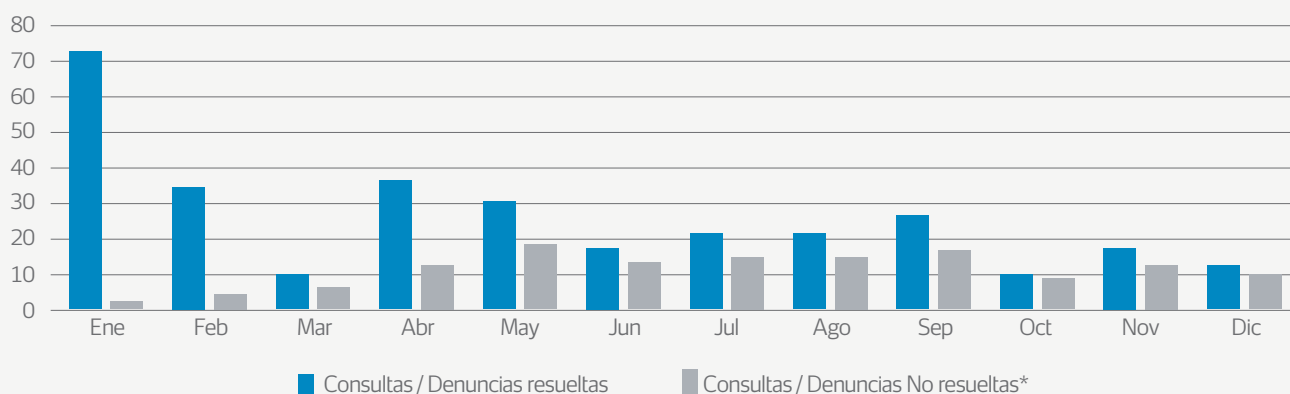
	2014	2013
Número y % de miembros de órganos de Gobierno que han realizado el Curso de Valores y Ética (políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción).	100% 19 miembros de órganos de gobierno	100% 19 miembros de órganos de gobierno
Número y % de empleados de staff que han realizado el Curso de Valores y Ética (políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción).	56,94% 8.073 empleados	29.65% 3.618 empleados
% de empleados de personal de seguridad que han realizado el Curso de Valores y Ética (políticas y procedimientos para luchar contra la corrupción).	54% 7.412 Guardias	24% 3.013 Guardias

Securitas alienta a todas sus empleados a reportar incidentes de no cumplimiento al Código a través de los varios canales que la Organización pone a disposición a tal efecto. En la Argentina, todos sus empleados a nivel país tienen acceso a Securitas Integrity Line y el Defensor del Empleado.

Securitas Integrity Line, sistema de reporting de incidente de no cumplimiento del Código de Valores y Ética, concentra el esfuerzo de Securitas a nivel global por establecer un canal que complementa la comunicación de los empleados con las áreas administrativas en temas que están vinculados directamente al Código de Valores y Ética. En la Argentina, el canal está vigente desde 2013 y ofrece la posibilidad a los colaboradores para realizar denuncias y consultas a través de una línea gratuita (0-800-555-0906) o a través de la página web www.securitasintegrity.com



Defensor del Empleado, herramienta local, implementada desde el año 2012 en todo el país, permite a los colaboradores canalizar de manera confidencial sus consultas y denuncias con relación a incidentes o situaciones reñidas con los valores y principios a los que adhiere la Compañía y que no han encontrado respuesta a través de los conductos regulares. La figura del Defensor del Empleado la ejerce un director integrante del Comité de Dirección y se puede acceder a través de la línea gratuita 0800-122-1333 en horario de oficina o enviar las consultas o denuncias a través del correo electrónico a: eldefensordelEmpleado@securitasargentina.com



* Las Consultas/Denuncias No resueltas refiere a las desestimadas por no tener fundamento legal.

Securitas ejerce una política de tolerancia cero frente a toda forma de soborno, incentivos u otros beneficios no apropiados que vayan en contra del Código, la Política Anticorrupción, legislación nacional o estándares de la Industria.

El Código de Valores y Ética y la Política Anticorrupción del Grupo establece para todas sus subsidiarias los requerimientos mínimos que aseguren el cumplimiento de la ley cualquiera sea el territorio en el que se desenvuelvan sus operaciones, los que hace extensivos a sus socios comerciales a lo largo de toda su cadena de valor. Es por este motivo que se incluyen los principios de la Política Anticorrupción en acuerdos con todo tipo de asociaciones y otras relaciones de negocios.

4.2 Gestión proactiva de Riesgos y control interno

El proceso de Gestión del Riesgo Empresarial -Enterprise Risk Management (ERM)- de Securitas aspira a identificar, priorizar y gestionar los riesgos clave de su negocio en todos los niveles y secciones de la Empresa. El sistema de control interno de Securitas ha sido diseñado para gestionar, antes que eliminar, el riesgo de fracaso a la hora de conseguir los objetivos de negocio. El sistema aporta una garantía razonable, aunque no absoluta, de que no se producirán errores materiales o pérdidas y se cumplirán las principales directrices.

El control interno general de Securitas -incluye el control interno de los estados financieros- y constituye una parte central del gobierno corporativo del Grupo, con una perspectiva más amplia sobre la organización del control interno del Grupo Securitas.

El proceso de gestión del riesgo empresarial de la Empresa establece el proceso general

relativo al trabajo proactivo y continuo de Securitas con respecto a la gestión y el control interno del riesgo. La estrategia de seguro y reclamaciones de Securitas consiste en "actuar como si no estuviera asegurado".

Entorno de control

Las principales características del entorno de control incluyen: un mandato claramente definido para el Consejo y sus miembros, una estructura organizativa clara con delegación de autoridad documentada desde el Consejo al Presidente y CEO y también a la Dirección General, la competencia de los empleados y una serie de políticas, procedimientos y marcos del Grupo. Todas las políticas se revisan y actualizan de forma periódica por parte de la Dirección General del Grupo y son aprobadas por el Consejo de Administración. La delegación de autoridad se documenta en una matriz de aprobación, que establece directrices claras para los directivos en todos los niveles. Se hace hincapié en la competencia y las capacidades de los empleados del Grupo, con formación y desarrollo continuos fomentados activamente mediante una serie de planes y programas. El Grupo tiene tres valores fundamentales (integridad, eficacia y servicio) para ayudar a sus empleados a actuar con buen juicio y tomar decisiones correctamente fundamentadas.

Evaluación del riesgo

Al más alto nivel, el Consejo considera dónde residen los riesgos y las oportunidades estratégicas y ayuda a dar forma a la estrategia corporativa. La gestión de riesgos equilibrada y centralizada es necesaria para el cumplimiento de las estrategias de Securitas y el logro de sus objetivos corporativos.

La Gestión del Riesgo Empresarial (ERM según sus siglas en inglés) es un elemento

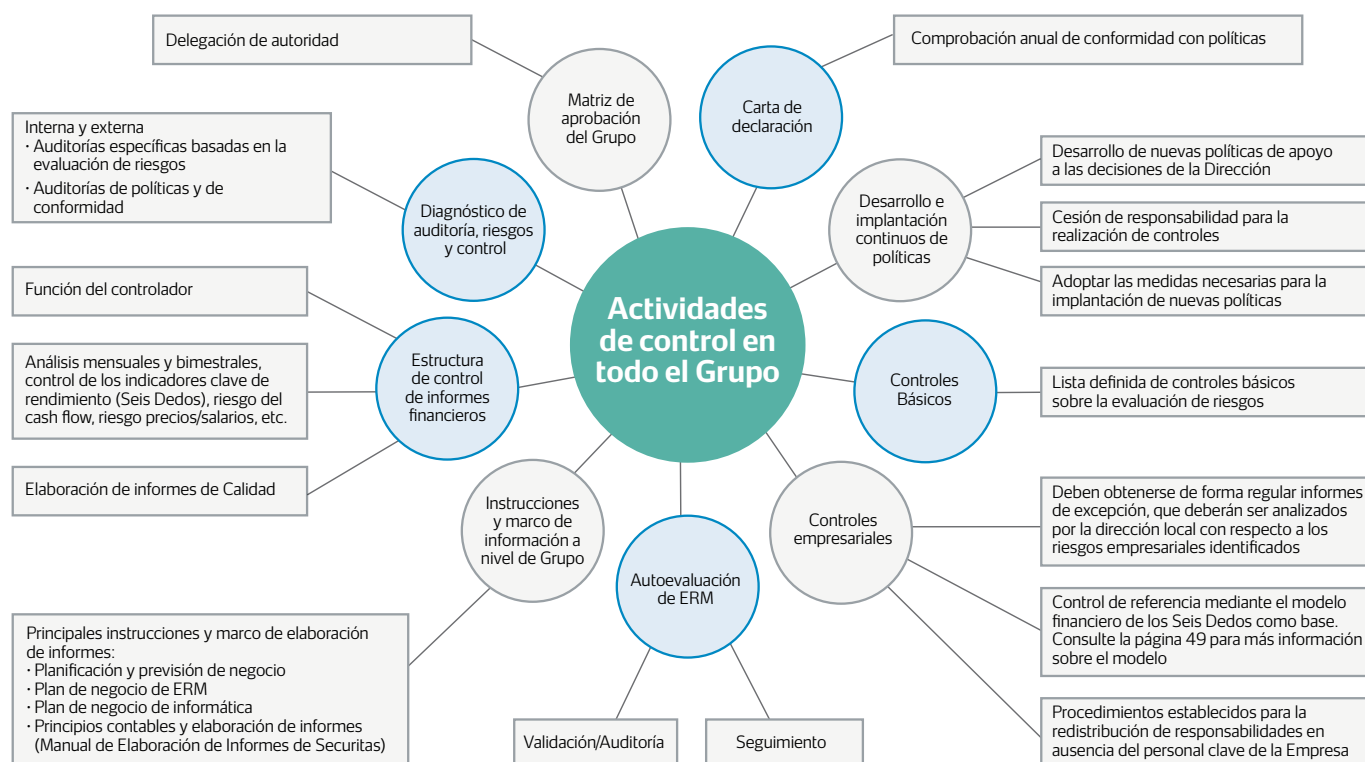
que forma parte de la actividad de Securitas y la conciencia del riesgo forma parte de la cultura empresarial. La evaluación de riesgos se realiza dentro del marco del proceso de ERM de Securitas, independientemente de si las evaluaciones hacen referencia a riesgos operativos o a riesgos de elaboración de informes financieros. Securitas no clasifica el riesgo de conformidad como una categoría separada, sino que la incluye en la categoría operativa. La evaluación de riesgos es un proceso dinámico cuyo objetivo es identificar y analizar los riesgos en relación con los objetivos de Securitas y sirve como la base para la implantación de acciones de mitigación después de considerar los

controles aplicados (reducir, transferir / compartir o aceptar el riesgo en cuestión).

Actividades de control a nivel Grupo

El control interno abarca todas las divisiones y filiales del Grupo. Las actividades de control interno vienen establecidas por políticas y procesos que ayudan a garantizar que se lleven a cabo todas las instrucciones de la Dirección en materia de gestión de riesgos. Los controles se realizan en varios niveles de la Organización y se establecen en función del proceso en cuestión.

La imagen a continuación resume las principales actividades de control a nivel Grupo.



Algunas actividades de control se describen con más profundidad a continuación.

La Gerencia de Riesgos y Legales de Securitas Argentina es responsable por implementar las diferentes actividades de control y la implementación de las políticas globales. El monitoreo y seguimiento del cumplimiento de esta política se lleva a cabo como parte del proceso de Gestión de Riesgo Empresarial Securitas, que incluye autoevaluaciones, auditorías internas y externas y seguimiento rutinario de todos los asuntos informados.

Anualmente, responde la Autoevaluación de **ERM Values & Ethics Risk**, la que es reportada a la División Securitas Iberoamericana. **En 2014, el score global de la subsidiaria argentina fue 94,1/100.** El índice se compone por un cálculo logarítmico que valora el desempeño en cuanto a la adhesión con los estándares éticos y valores de la Compañía en los negocios, la identificación y gestión de riesgos, y la transmisión y formación en los valores y políticas anticorrupción y de ética en los negocios con empleados y proveedores.

Autoevaluación de ERM

Todas las principales unidades operativas del Grupo realizan una autoevaluación anual, que forma parte del proceso de gestión de los riesgos de la Compañía. Abarca los principales riesgos, incluidos los de elaboración de informes financieros, las medidas adoptadas y la conformidad con las Políticas y Directrices del Grupo y el Manual de Elaboración de Informes de Securitas.

La autoevaluación fomenta la concientización sobre el control y la responsabilidad. Los resultados de las secciones relacionadas con

la elaboración de informes financieros son comprobados por el presidente o controlador de cada entidad. En otras secciones, la comprobación corresponde a la persona responsable. Como parte de este proceso, el auditor externo u otro recurso interno o externo valida las respuestas a las preguntas del cuestionario consideradas como ámbitos de riesgo para las unidades seleccionadas que deben elaborar informes. Las respuestas se recopilan a nivel de división o de Grupo para tener una referencia tanto dentro de las divisiones como entre ellas. Todas las unidades que deben elaborar informes son responsables de actuar ante cualquier desviación, lo que incluye la preparación de planes de acción por escrito para solucionar las desviaciones y una fecha límite para la aplicación de las medidas. En los planes de negocio también se tratan ámbitos de mejora con prioridad. Por lo tanto, todos los informes están disponibles para los equipos directivos de las divisiones, la Dirección General y el Comité de Auditoría.

Información y comunicación

Los canales de información y comunicación de Securitas están en constante desarrollo para garantizar que todo el personal reciba objetivos claros y sea informado de los parámetros que constituyen una práctica empresarial aceptable, así como de las expectativas del Consejo sobre la gestión de riesgos a fin de alcanzar unos objetivos concretos. De esta manera, se informa claramente de los objetivos, las responsabilidades y el alcance de las actividades permitidas a los empleados del Grupo. Las Políticas y las Directrices del Grupo están disponibles en una base de datos a escala de Grupo.

Control

Se realiza un control a diferentes niveles y por parte de diferentes personas dentro de la organización en función de si dicho control está relacionado con cuestiones operativas o financieras. Las funciones competentes más importantes son el Consejo de Administración, el Comité de Auditoría, la Dirección General del Grupo, los comités funcionales, el control de la gestión, el departamento legal del Grupo, la organización encargada de los riesgos del Grupo y la dirección local y de divisiones.

4.3 Proceso de gestión del riesgo empresarial en cuatro fases

El proceso de gestión del riesgo empresarial de Securitas está arraigado en la empresa y hunde sus cimientos en la estrecha colaboración entre la gestión operativa y todos los departamentos que trabajan con las distintas partes del proceso de gestión del riesgo. El proceso se inicia identificando los riesgos y estableciendo su prioridad durante la planificación de la gestión del riesgo empresarial.

Las normativas y directrices del Grupo, además de los procesos, normas y procedimientos locales, constituyen el marco que sirve de base a la gestión cotidiana de los riesgos. Los riesgos identificados y las políticas adoptadas también configuran la estructura de supervisión del cumplimiento dentro del Grupo. Y, aunque la responsabilidad final del gobierno de la gestión de riesgos recae sobre el Consejo de Administración, la labor de minimizar





el riesgo se materializa por medio de un procedimiento organizado de asignación de responsabilidades que implica a toda la jerarquía empresarial.

Securitas se enfrenta a distintos tipos de riesgos en su actividad cotidiana, ya que, como proveedor de servicios de Seguridad, no sólo debe gestionar los suyos propios, sino también los de sus clientes. Minimizar el riesgo de pérdidas, protegiendo así a sus Grupos de Interés, es un objetivo fundamental. Los riesgos de Securitas se clasifican en tres grandes categorías: riesgos asociados a los contratos y las adquisiciones, riesgos operativos y riesgos financieros. Estas categorías están basadas en el flujo natural de los negocios: celebración de un contrato, ejecución del encargo y resultado financiero. En las adquisiciones también resultan pertinentes otras categorías de riesgos similares, pero en ese caso se clasifican

como riesgos de adquisición, riesgos de integración de las operaciones y riesgos de integración financiera. Todos los riesgos incluidos en estas categorías pueden afectar al resultado y la situación financiera del Grupo si no se gestionan de forma estructurada. Por ello, Securitas ha desarrollado un proceso enfocado en cuatro fases para gestionar los riesgos empresariales. La descripción detallada de las cuatro fases está disponible en <http://www.securitas.com/Global/Spain/MEMORIAS/Memoria%20Anual%20Securitas%202014.pdf> páginas 35 a 40.

4.4 Declaración de DD.HH.

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

En relación al compromiso de apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción (Principio 4 - Pacto Mundial) el riesgo existente en el sector es la extensión del horario del turno por razones de no relevo del personal. Frente a dicha problemática, existe una directiva establecida expresamente de acuerdo a la cual sólo en casos de emergencias un Guardia puede trabajar hasta dos turnos de 8 horas, debiendo gozar del franco correspondiente de 24 horas una vez finalizado su turno. La regulación se halla en el Convenio Colectivo de Trabajo 507 /07, el cual establece que las horas extras se contemplan a partir de las 48 horas semanales.

Prácticas de competencia desleal

En base a los valores éticos que caracterizan a Securitas en su desempeño diario en todas sus actividades: Integridad, Eficacia, Servicio, Honestidad y Justicia; aferrándose a la idea fundamental que Securitas cree en el comercio justo y en la competencia honesta; y en base a las legislaciones y disposiciones vigentes, la política de defensa de la competencia tiene como objetivo establecer las guías de acción necesarias para poder orientar a todos los que conforman la Compañía, para el pleno cumplimiento de las leyes anti-monopólicas.

En la Argentina la ley aplicable es la **Ley N° 25.156 de Defensa de la Competencia**.

En su Art. 1 refiere: "Están prohibidos y serán sancionados de conformidad con las normas de la presente ley, los actos o conductas, de cualquier forma manifestados, relacionados con la producción e intercambio de bienes y servicios, que tengan por objeto o efecto

limitar, restringir, falsear o distorsionar la competencia o el acceso al mercado o que constituyan abuso de una posición dominante en un mercado, de modo que pueda resultar perjuicio para el interés económico general".

La legislación prohíbe los acuerdos de precios, los abusos de posición dominante, como así también impone un control de las concentraciones económicas.

La Dirección de Riesgos y Legales Nacional es la responsable de la emisión, implementación y actualización, cuando se requiere, de la Política de Defensa de la Competencia. Dicha política se encuentra en conformidad con las políticas de la División Ibero-América y del Grupo Securitas.

La Ley mencionada dispone que las personas físicas o las Empresas que no cumplan con la normativa vigente, serán pasibles de sanciones.

	2014	2013
Valor monetario de sanciones significativas	0,38% del total de las ventas del período 2014.	0,06% de la facturación total para el pago de multas y sanciones monetarias lo que equivale a 67 eventos.
Número de sanciones no monetarias	9	88
Procedimientos planteados ante instituciones de arbitraje	0	0

4.5 Gestión responsable orientada a la Sustentabilidad

Securitas reconoce la responsabilidad derivada de su posición de liderazgo en el mercado de la Seguridad Privada, y la asume como un compromiso continuo por mejorar su gestión interna de forma tal de continuar contribuyendo a la creación de valor económico y social en la comunidad en la que opera.

Pirámide de Crecimiento Sustentable

El crecimiento sustentable de las operaciones de Securitas se apoya en tres pilares:

- Creación de trabajo de calidad y promoción de la empleabilidad.
- Respeto a la ley y la adhesión a altos estándares de transparencia y ética en los negocios.
- Excelencia operativa en el desarrollo de soluciones de Seguridad y en el servicio a sus clientes.



En la sección relacionada al Gobierno Corporativo y Ética e Integridad, se describieron ampliamente los valores y políticas que establecen el marco normativo en el que Securitas conduce su negocio. (Ver página 22 en adelante)

Enfoque de Gestión

Conjuntamente con el Área de Gestión de Calidad, la Dirección de Comunicación, Asuntos Públicos y RSC evaluó el estado de la gestión de la RSC en Securitas Argentina a través de la realización de una prueba de contraste en base a la metodología que ofrece la Norma SGE 21.

Este diagnóstico planteado desde el área de Calidad permitió realizar un análisis 360 de la Organización, verificando los documentos correspondientes con las personas implicadas en las áreas que plantea la Norma.



Resultado Diagnóstico RSC 2014

Requisito	Estado de Implementación	Requisito	Estado de Implementación
6.1. ALTA DIRECCIÓN		6.4.3. Igualdad de oportunidades y no discriminación	
6.1.1. Cumplimiento de la legislación y normativa		6.4.4. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral	
6.1.2. Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social		6.4.5. Seguridad y salud laboral	
6.1.3. Código de Conducta		6.4.6. Descripción del puesto de trabajo	
6.1.4. Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social		6.4.7. Formación y fomento de la empleabilidad	
6.1.5. Responsable de Gestión Ética / Responsabilidad Social		6.4.8. Seguimiento del clima laboral	
6.1.6. Objetivos e indicadores		6.4.9. Reestructuración responsable	
6.1.7. Diálogo con los Grupos de Interés		6.4.10. Canal de resolución de conflictos	
6.1.8. Seguridad de la información		6.5. ENTORNO SOCIAL	
6.1.9. Política Anticorrupción		6.5.1. Evaluación y seguimiento de impactos	
6.1.10. Seguimiento y evaluación		6.5.2. Transparencia con el entorno	
6.1.11. Revisión por la Dirección y mejora continua		6.5.3. Acción social	
6.1.12. Informe de Responsabilidad Social y comunicación		6.6. ENTORNO AMBIENTAL	
6.2. CLIENTES		6.6.1. Prevención de la contaminación y estrategia frente al cambio climático	
6.2.1. Investigación, desarrollo e innovación responsable		6.6.2. Identificación de actividades e impactos	
6.2.2. Principios de calidad		6.6.3. Programa de gestión ambiental	
6.2.3. Buenas prácticas en las relaciones comerciales		6.6.4. Plan de riesgos	
6.2.4. Seguridad del producto o servicio		6.6.5. Comunicación ambiental	
6.2.5. Accesibilidad		6.7. INVERSORES	
6.2.6. Publicidad responsable		6.7.1. Buen Gobierno	
6.3. PROVEEDORES		6.7.2. Transparencia de la información	
6.3.1. Compras responsables		6.8. COMPETENCIA	
6.3.2. Sistema de diagnóstico y evaluación		6.8.1. Competencia leal	
6.3.3. Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora		6.8.2. Cooperación y alianzas	
6.4. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN		6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	
6.4.1. Derechos Humanos		6.9.1. Colaboración con las Administraciones	
6.4.2. Gestión de la diversidad			

Verde: aquellos aspectos que están siendo correctamente abordados por la Organización. Existe tanto la documentación solicitada en el requisito como una práctica que evidencia que se está realizando la gestión adecuada.

Amarillo: aquellos aspectos intermedios, en los que se recomienda revisar, formalizar o hacer especial seguimiento dado que sólo existe un documento pero puede que no esté sistematizado o incorporado en el quehacer del área.

Rojo: aquellos que no están dando una respuesta adecuada y por consiguiente, surgen oportunidades de mejora. No han sido abordados por la Organización, no hay evidencia documentaria ni práctica.

A partir del diagnóstico y con el involucramiento de la Alta Dirección, se estableció un plan de trabajo de corto, mediano y largo plazo que permitirá fortalecer el modelo de gestión responsable orientada a la sustentabilidad y al mismo tiempo, mejorar el desempeño de Securitas con relación a sus aspectos materiales.

Durante el proceso de determinación de materialidad, se recogió como demanda por parte de los Grupos de Interés internos y externos la información con respecto al desempeño en su totalidad de la gestión de la RSC en Securitas. Se ha incluido el resultado de la prueba de contraste según la Norma SGE21 con el propósito de profundizar la transparencia en la comunicación de sus resultados de gestión.

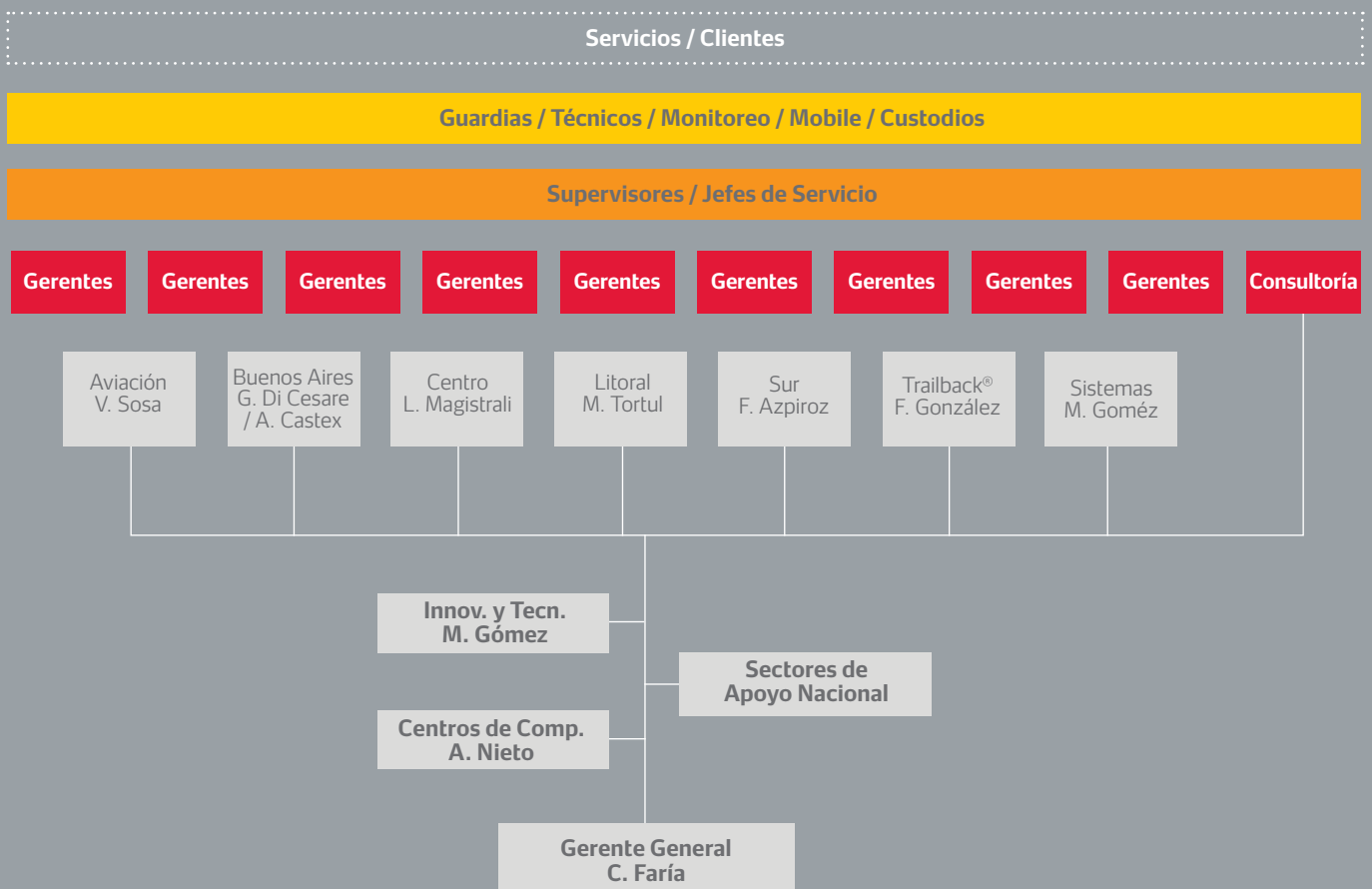


5

**Una empresa
construida por
personas**

Una empresa construida por Personas

Organigrama 2014

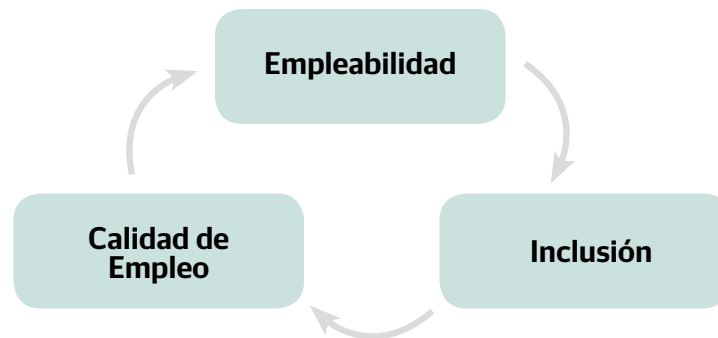


5.1 Promovemos el desarrollo personal y profesional del sector de la Seguridad Privada

Securitas es una empresa construida por personas para personas. La estrategia de Recursos Humanos está orientada al desarrollo

de cada uno de los empleados promoviendo su compromiso con el trabajo, para consigo mismo y con la Compañía y fomentando mejoras en su calidad de vida, tanto en la dimensión laboral como en la personal.

Ejes de la gestión sustentable de RR.HH.



Desafíos del sector Seguridad en materia de RR.HH.

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

Empleo

La calidad del servicio descansa en la calidad profesional de los colaboradores de Securitas. Las políticas de RR.HH. se enfocan en la formación y capacitación continua de todos los empleados de la Compañía.

Aquello que nos identifica y distingue en el sector de la Seguridad es la importancia que depositamos en la formación continua e innovadora, enfocándonos en cuestiones técnicas fundamentales para el desempeño

en el puesto de trabajo como así también brindando la posibilidad de capacitación en diferentes áreas de la Empresa.

Los Guardias son los embajadores de la cultura de Securitas y el reflejo del esfuerzo realizado en conjunto para estar a la vanguardia en el ámbito que les compete. Esto implica buscar que las personas se sientan acompañadas no sólo en el ámbito laboral sino también en cuestiones personales, entendiendo que las mismas influyen directamente en el puesto de trabajo. Los empleados que ingresan a Securitas por vez primera reflejan los esfuerzos de la Organización por implantar prácticas de contratación inclusiva basadas en la edad y el sexo, enriqueciendo a la Compañía mediante el uso óptimo del talento y las distintas capacidades. Asimismo, permite

identificar los distintos perfiles de identidad presentes en Securitas con el fin de priorizar sus expectativas y necesidades, estableciendo planes de acción que garanticen una gestión responsable de dicha diversidad.

Respecto a la Rotación, el Convenio Colectivo de Trabajo, Art. 7 Inc. C menciona: "La rotación de personal que las empresas de seguridad

y vigilancia ponen a disposición de sus clientes *hace a la efectividad de los sistemas de seguridad adoptados*. De este modo contrariamente a lo que sucede en otras actividades ajenas al ámbito de este Convenio, la rotación del personal de seguridad y vigilancia que presta servicios en un objetivo, lejos de ser una conducta disvaliosa, hace a la esencia del sistema."

Prestaciones ofrecidas a todos los empleados de Securitas

Prestaciones Sociales	Lugares con operaciones significativas			
	CABA & GBA	Centro	Litoral	Sur
Seguro de Vida	X	X	X	X
Seguro Médico	X	X	X	X
Baja por Maternidad/Paternidad	X	X	X	X

Los empleados de Securitas tienen el derecho a disfrutar de licencias por maternidad o paternidad permitiéndoles volver a trabajar en el mismo puesto o equiparable una vez finalizada. Durante 2014 **el índice de reincorporación al trabajo de aquellos que pidieron licencias por maternidad / paternidad fue del 100%**, y a su vez, estos mismos permanecieron en su puesto 12 meses después de la reincorporación conformando un **índice de retención del 100%**.

	Mujeres	Hombres	Total 2014
Número de empleados que tuvieron derecho a una baja por maternidad/paternidad.	64	261	325
Número de empleados que pidieron la baja por maternidad/paternidad.	64	261	325
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo finalizada la baja.	64	261	325
Número de empleados que al reincorporarse continuaron trabajando después de 12 meses.	64	261	325

5.2 Prevención de Riesgos Laborales - Salud y Seguridad en el Trabajo

Securitas Argentina ofrece soluciones de seguridad que van más allá de la seguridad física. Es por esto que la protección de la salud y seguridad de su personal y de terceros involucrados en sus operaciones es fundamental para el desarrollo de la Empresa,

siendo a su vez una obligación social y moral irrenunciable.

Securitas desarrolló su propia política y normas en materia de Seguridad e Higiene ofreciendo un amplio programa de capacitaciones destinadas a formar empleados especializados en Seguridad.



Herramientas de gestión:

- Capacitación online mediante más de 20 cursos de Seguridad y Salud Ocupacional.
- Sensibilización mediante la inducción acerca de las 27 normas de Higiene y Seguridad.
- Manual de capacitación de bolsillo.
- Relevamiento de los riesgos mediante el cuadernillo realizado por los propios expertos de Securitas.
- Constancias de visitas al cliente de parte del personal de Seguridad, Salud y Ambiente.
- Manual de 5 minutos con charlas de Higiene y Seguridad, acompañado de las "Charlas de concientización de 5 minutos".
- Video "Precauciones de un Guardia de Seguridad".
- Participación en reuniones de diseño previas a la toma de un servicio para prever las necesidades en materia de Higiene y Seguridad y los módulos de capacitación vía e-learning.

La gestión de la Seguridad y Salud en el ambiente laboral son claves en el compromiso de Securitas para con la prevención de accidentes laborales. Securitas desarrolla prácticas de Seguridad y Salud que se traducen en un menor número de incidentes en el trabajo, garantizando el cumplimiento de las disposiciones en

materia de prevención de riesgos laborales. Durante 2014, se realizaron un total de 696 visitas a servicios y se impartieron un total de 212 capacitaciones en el puesto de servicio, cuyo contenido incluye las "Charlas de los 5 minutos de la OIT" y formación específica relacionada a las particularidades que presenta cada servicio.

Víctimas mortales	0
Número de lesiones relacionadas con el trabajo	598
Índice de lesiones	42,714% ¹
Número de casos de enfermedades ocupacionales	0
Número de días perdidos	148.599 ²
Tasa de días perdidos	3,792%
Número de días de inasistencias	265.277
Tasa de absentismo	6,770%
Número total de horas trabajadas por todos los empleados	31.346.589

¹ Es el Índice de Incidencia= (casos notificados/trabajadores cubiertos). $1.000 = (598/14.000)$. $1.000 = 42.714$. Expresa la cantidad de casos notificados por el hecho o en ocasión del trabajo en un período de 1 año, por cada 1.000 trabajadores cubiertos.

² El número de días perdidos es calculado en base a todas las ausencias relacionadas con lesiones en el trabajo, sumando las ausencias en general.

El convenio colectivo de trabajo correspondiente (Convenio Colectivo de Trabajo 507 /07) cubre cuestiones ligadas a la entrega de uniformes adecuados cuyo uso es obligatorio para los Guardias durante el desarrollo de sus tareas de prevención. Se entregan las siguientes ropas de uso diario:

- Dos camisas por año.
- Dos pantalones por año.
- Un saco o gabán de invierno, duración tres años.
- Dos corbatas por año.
- Una capa impermeable por puesto, duración tres años.
- Botas de goma para lluvia en buen estado de uso e higiene.

El convenio contempla la entrega de elementos de protección personal, además del botiquín de primeros auxilios debidamente equipado. Además, para aquellos servicios

brindados que implican un puesto a la intemperie, se instalan garitas o refugios en los espacios abiertos, las cuales cuentan con una adecuada iluminación, amparo, baños químicos, junto con la identificación de la empresa prestadora del servicio.

Se contempla también la capacitación específica como un aspecto de la dignificación del trabajo. El acuerdo afirma el hecho ampliamente reconocido por Securitas de que las tareas de seguridad y vigilancia tienen una alta y creciente exigencia de capacitación, no sólo inicial, sino permanente, para adaptarse y brindar herramientas que permitan mejorar los métodos de seguridad y vigilancia frente a conductas delictivas complejas.

Por otra parte, aquellos Guardias que realizan su trabajo en zonas desfavorables (zonas frías), reciben un adicional del 20% mensual de su sueldo.

Securitas trabaja en conjunto con el Sindicato en distintos temas tales como inspecciones en servicios para la mejora continua de las condiciones laborales.

Considerando el nivel de formación educativa preponderante en el personal de la Compañía, uno de los objetivos primordiales consiste en facilitar oportunidades para el **acceso a la educación**. Con miras a lograrlo, en Securitas desarrollaron programas destinados a la mejora educativa y de la empleabilidad de sus empleados.

5.3 Formación y fomento de la Empleabilidad - Capacitación y Educación

Para Securitas es fundamental mantener y mejorar el capital humano, especialmente mediante la formación orientada a ampliar la base de conocimientos de los empleados. Securitas desarrolla variedad de programas destinados a la mejora de la empleabilidad que garantizan el acceso a las oportunidades de formación. Se contribuye de este modo al progreso en otras áreas del desempeño social, tales como la igualdad de oportunidades y la motivación en cuanto al progreso personal y de la Organización.

Como líder del sector, Securitas, se esfuerza por mejorar las condiciones de empleabilidad del Guardia de Seguridad Privada. En ese sentido, entiende por condiciones de empleabilidad no sólo generar un programa de capacitación en el cual todos los Guardias de Securitas obtengan los conocimientos básicos y claves que les permitirán cumplir con su asignación laboral y con las expectativas de servicio del cliente, sino además, ofrecer la posibilidad de formación ampliada incluyendo programas que permitan a los Guardias completar su educación formal y alcanzar, si lo desean, una formación terciaria, especializada, que les posibilitará acceder a oportunidades de desarrollo de carrera dentro de Securitas o bien en cualquier otra organización que decidieran postular a futuro.

Securitas es líder en conocimiento de seguridad. En tal sentido, sus programas de capacitación y formación están orientados a favorecer el perfeccionamiento de los conocimientos del personal de la Compañía en torno a las herramientas y tecnologías aplicadas.

El área de Capacitación tiene a su cargo el diseño y los contenidos de las actividades de entrenamientos generales, que a través de la devolución de los resultados de la herramienta de gestión del desempeño surjan como necesidad de profundización para lograr las competencias del personal en sus funciones. Por su parte, son las áreas operativas las que propondrán aquellas capacitaciones específicas o técnicas.

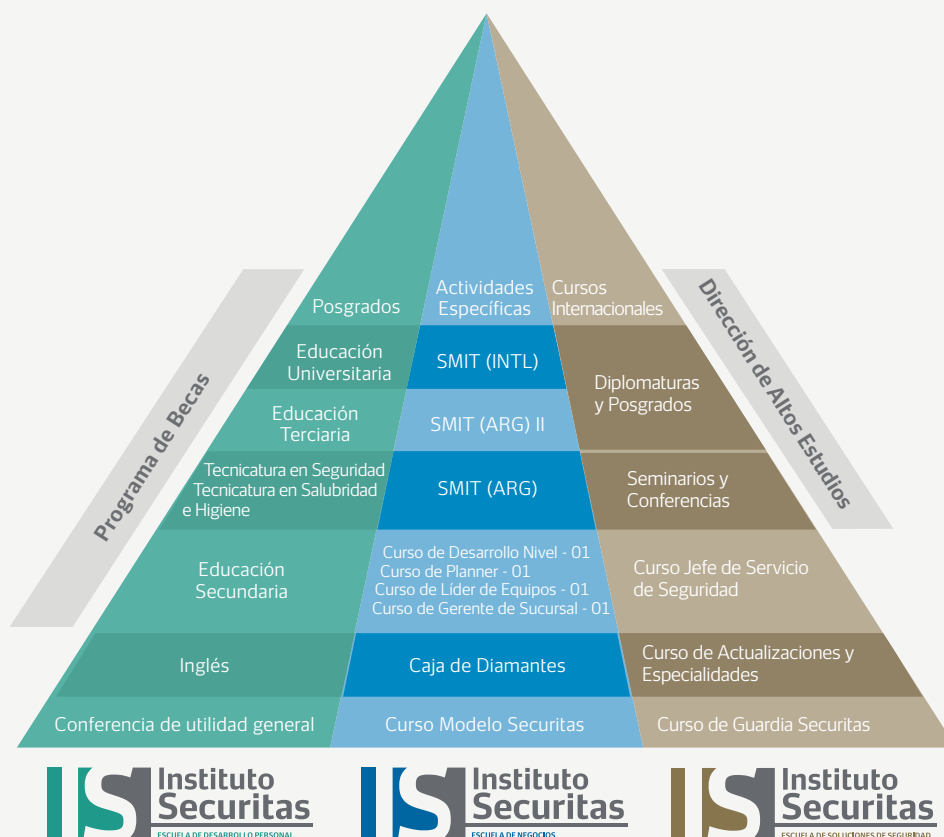
Todos los empleados de Securitas tienen la posibilidad de acceder a programas de formación pese a la dispersión geográfica. El programa de Mandos Medios para la región Buenos Aires y los Sectores de Apoyo Nacionales, se realiza en el Instituto Securitas. Las demás regiones pueden optar entre las siguientes alternativas:

- a) Realizar la capacitación en la propia regional, con capacitadores locales de acuerdo con la Gerencia de Formación y Capacitación.
- b) Tomar conocimiento del plan de capacitación y realizar la misma vía e-learning.

Pirámide del Conocimiento

Es la propuesta educativa del Instituto Securitas, que cuenta con tres escuelas: Escuela de Desarrollo Personal, Escuela de Soluciones de Seguridad y Escuela de Negocios. Cada una de ellas se ocupa de una temática específica, pero todas buscan lograr el mismo objetivo: el crecimiento profesional de su gente.

Pirámide del Conocimiento



- **Escuela de Desarrollo Personal:** ofrece actividades para el crecimiento personal y profesional, a través de diferentes opciones que permiten finalizar estudios primarios o secundarios, obtener estudios terciarios o universitarios referentes al negocio de nuestra Compañía o un posgrado. Asimismo, se estudia el idioma inglés y se participa de conferencias de utilidad con respecto a la temática de la seguridad.
- **Escuela de Soluciones de Seguridad:** está dedicada al crecimiento de nuestros empleados con las diferentes alternativas que otorgan las soluciones de seguridad. Dentro de esta escuela se encuentra la Dirección de Altos Estudios, que se encarga del dictado de diferentes cursos referentes a nuestro negocio, tales como los cursos básicos para obtener la certificación de Guardia Securitas, actualizaciones y especializaciones como así también cursos internacionales de seguridad privada.
 - » **Desarrollo Nivel 1**, para Guardias de Seguridad con potencial de crecimiento.
 - » **Líder de Equipos**, para la formación de líderes.
 - » **SMIT I y II** (Securitas Management Innovation Training), para gerentes operativos o de sucursal que quieran mejorar su gestión adquiriendo conocimientos de manejo de negocios así como posibles cursos de acción que contribuyan a resolver las necesidades de seguridad de nuestros clientes.
- **Escuela de Negocios:** Se encarga de gestionar todos los cursos referentes al negocio de nuestra Compañía y les brinda a los alumnos de cada uno de los distintos cursos diferentes herramientas para poder desenvolverse de una mejor manera en su lugar de trabajo (management, liderazgo, negociación, administración del tiempo, etc.).



Propuesta Educativa de Securitas Argentina

- **Instituto Securitas:** La misión del Instituto es formar Guardias y desarrollar conocimientos para la profesionalización de sus empleados y de la Industria. Busca desarrollar en todo el personal las mejores competencias para brindar un servicio de seguridad de excelencia. Para lograrlo, se otorga capacitación y entrenamiento a los Guardias con el fin de que adquieran habilidades y competencias que amplíen su empleabilidad y posibilidades de desarrollo en la Compañía.
- **Plataforma e-learning:** brinda acceso equitativo a todos los Guardias sobre la oferta de capacitación, minimizando la dispersión geográfica que implica una amplia dotación presente en todo el país. Entre los cursos e-learning ofrecidos se encuentran: Aviación Civil, Instalaciones Portuarias, Urbanizaciones Privadas, Bancos y Entidades Financieras, Industrias.
- **Programa Héroes:** reconoce y premia a aquellos Guardias cuyo desempeño se haya destacado en la incorporación de conocimientos en modo presencial o en plataforma e-learning, en el cumplimiento de las directivas del servicio, asistencia perfecta o mediante actuaciones que impacten de manera distintiva en el servicio con muestras de compromiso y/o actos destacados.
- **Programa Becas Estímulo:** ofrece apoyo económico a los empleados que deseen realizar estudios superiores afines al negocio de Securitas, contribuyendo en una financiación de entre el 50% y el 100% del valor total de carreras terciarias, universitarias y maestrías. Para el otorgamiento de dicho beneficio se tiene en cuenta el desempeño del empleado y su rendimiento académico.
- **Beca Melker Schörling:** brinda a los empleados de Securitas la oportunidad de desarrollar sus conocimientos y experiencia profesional en un entorno internacional. Para esta beca son seleccionados cuatro empleados entre los puestos y áreas destinadas a la gerencia operativa, supervisores y planners, quienes marcan la diferencia para con los clientes actuando como héroes cotidianos en su trabajo.
- **Terminá la Secundaria:** es una iniciativa que tiene como objetivo ofrecer a los Guardias la posibilidad de retomar los estudios secundarios y obtener el título de Bachiller con validez nacional desde cualquier lugar del país. El mismo se realiza en articulación con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y se implementa a través de la plataforma e-learning de educación a distancia "Adultos 2000" del Ministerio de Educación.

Formación

Beca 15 años: destinada a acompañar y brindar apoyo económico a los hijos de los empleados de Securitas, apoyando la continuidad de sus estudios primarios y secundarios. La misma se lleva a cabo mediante un aporte de tipo monetario, así como a través de tutorías personalizadas. De esta manera un asistente social realiza el seguimiento del rendimiento escolar de cada becado a través del contacto con la institución educativa.

La oferta de programas educativos destinados al fomento de las condiciones de empleabilidad de nuestros empleados les permite maximizar sus potencialidades con miras al progreso tanto profesional como personal. Asimismo, dichas aptitudes desarrolladas hacen de Securitas una compañía con un valor agregado en su servicio de seguridad.

■ ■ La beca fue un impacto fuerte y positivo para mi familia. Además de la ayuda económica, le permitió a mi hija tomar una nueva responsabilidad que la prepara para el futuro. También permitió distribuir mejor mis ingresos, permitiendo reforzar la educación de mi otro hijo que ya comenzó sus estudios universitarios. En mi caso, redujo mi preocupación por el futuro y me hace sentir orgulloso de poder acompañarlos en esta etapa de sus vidas".

Juan de los Santos Ayala -Vigilador Encargado.

■ ■ Gracias a la beca pude tener todos los útiles de este año para el colegio. Me permitió disfrutar mucho más del idioma inglés porque compré algunas colecciones de libros en ese idioma. Estoy muy agradecida a Securitas por esta oportunidad. Ojalá varios más puedan aprovecharla".

**Paula Ayala, 13 años, alumna de la Escuela Media N° 31, Quilmes -
Hija de Juan de los Santos Ayala.**

Capacitaciones Externas 2014

Horas de formación impartidas	229,5 hs
Horas de formación por empleado	0,22 hs*
Empleados que recibieron formación	50
Cursos y programas de formación ofrecidos	<ul style="list-style-type: none"> • Taller de Derechos Humanos y Empresa. • Taller de Sensibilización Aeropuertos Argentina 2000. • Curso Auditor SGE 21 - Forética. • Taller de Materialidad - Forética. • Media training.

*Calculado como cantidad total de asistentes / horas total de duración de los programas.

Taller de Derechos Humanos y Empresa

Con el objetivo de crear capacidad instalada en el tema de la identificación y gestión de riesgos asociados a DD.HH., colaboradores de las aéreas de RR.HH., RSC y Riesgos y Legales participaron de la serie de talleres dictados por el Pacto Global en la Argentina sobre DD.HH. y empresa cuya finalidad era profundizar los niveles de conocimientos relacionados con los aspectos de mayor sensibilidad para las Empresas en el marco de la visión actual de los DD.HH.

Curso de Auditores SGE 21

El mismo consistió en la capacitación de los responsables de Área (Calidad, Seguridad e Higiene, Compras y RR.HH.) integrantes del Equipo de Reporte de Securitas con el fin de profundizar sus conocimientos sobre la Norma SGE21 desarrollada por Forética y la gestión responsable de cada una de sus áreas.

Taller de Materialidad

A cargo de Forética, el objetivo consistió en generar una Memoria de Sostenibilidad que refleje la participación de las áreas implicadas en la gestión socialmente responsable de Securitas Argentina. El objetivo específico del Taller se ubicó en la reflexión respecto de la materialidad junto con la identificación de los temas significativos a incluir en la Memoria 2014 de Securitas.

Media training

Durante 2014, se realizó un media training dictado por periodistas profesionales. El objetivo fue capacitar a los directivos de Securitas en los formatos y hábitos usuales de los diferentes medios de comunicación, de forma tal de poder comunicar bien, reduciendo el riesgo de ser mal interpretados o que los mensajes comunicados no sean los que se querían comunicar.

5.4 Gestión de la Diversidad

Ejes de gestión de la Diversidad

- Igualdad salarial entre hombres y mujeres.
- Reincorporación al trabajo para todos los empleados que gozaron en el año de licencias por maternidad y paternidad, generando incluso contratos de renovación por reducción de horario laboral.
- Seguridad Inclusiva.

Datos de la gestión de la Diversidad

Órganos de Gobierno	Cantidad de miembros de acuerdo con las categorías de Diversidad				
	Sexo		Edad		
	F	M	menos de 30 años	entre 30 y 50 años	mas de 50 años
Mesa Redonda	0	7	0	3	4
Comité de Dirección	2	10	0	3	9
Directorio	0	3	0	1	2

Categorías Laborales	Cantidad de miembros de acuerdo con las categorías de Diversidad					
	Sexo		Grupos etarios			Seguridad Inclusiva
	F	M	menos de 30 años	entre 30 y 50 años	mas de 50 años	
Nivel Gerencial	10	90	0	52	48	0
Mandos Medios	47	548	11	227	357	1
Nivel Operativo (Guardias y Staff)	793	12.691	2.876	7.072	3.536	21
Total Grupo Securitas	850	13.329	2.887	7.351	3.941	22

5.5 Seguridad Inclusiva

Securitas garantiza el respeto de la igualdad de oportunidades en el acceso a los puestos de trabajo, formación, desarrollo profesional y retribución. Para esto se desarrolló un programa de Seguridad Inclusiva en el marco del Código de Valores y Ética, generando puestos de trabajo para personas con discapacidad física, facilitando de esta manera su acceso al mundo laboral.

Dicho programa es implementado desde el año 2011, contando en 2014 con 22 personas incluidas. El mismo es desarrollado junto con la colaboración de los clientes con una metodología específica de selección, contratación y seguimiento, como así también se articula con la administración pública mediante las autorizaciones y convenios correspondientes.

Securitas Inclusiva busca sumar a la oferta de servicios de Securitas el valor de la inclusión, al ampliar las oportunidades de trabajo para personas con discapacidad.

Año	2014	2013	2012
Personas incluidas	22	15	10
Clientes	4	2	1



Romina Clemente, 42 años, forma parte del Programa Seguridad Inclusiva en el Aeropuerto de Ezeiza. Usaria de silla de ruedas debido a la fractura de su columna, tras un accidente automovilístico, es madre de una joven de 22 años y está en pareja hace 2 con Enzo, que también integra el Programa Seguridad Inclusiva de Securitas.



■ ■ En mi tiempo libre hago esgrima de alto rendimiento y participé con el equipo Nacional en Brasil, en una competencia regional. Hacer deporte me despeja la cabeza, me hace muy bien. Hoy puedo afirmar que el deporte me hizo salir de la cueva y me cambió la vida. Siempre trabajé como administrativa, pero un amigo me comentó del Programa y le dije que quería formar parte. Como estaban buscando gente por mi zona de residencia actual, me postulé y comencé a trabajar. Mucha gente te ve y piensa que no podés ayudar, pero es todo lo contrario. Entonces se dan cuenta de que no estoy de adorno. Además, conocí gente nueva y me integré a un grupo que no tenía idea de lo que es la discapacidad. **Lo bueno de este tipo de trabajo es que me hace sentir útil”.**

Taller de Sensibilización - Seguridad Inclusiva en Aeropuertos Argentina 2000

Llevar adelante un programa de Seguridad Inclusiva desafía a trabajar en la integración laboral efectiva de las personas con discapacidad motriz. Para ello, Securitas convocó a la organización de la sociedad civil “La Usina”, que se especializa en estos temas para dictar un taller de sensibilización que provea de herramientas a gerentes, jefes de servicio, supervisores, Guardias de Vigilancia Inclusiva y las autoridades del Aeropuerto.

Teniendo en mente que los Guardias de vigilancia inclusiva tienen las mismas obligaciones y responsabilidades que Guardias de otros servicios y deben asegurar la misma calidad de prestación y desempeño, se trabajó con los distintos actores involucrados en la comprensión de ejes

claves tales como diversidad, discapacidad, derechos de las personas con discapacidad a trabajar, integración laboral, características y herramientas para el trato de una persona usuaria de silla de ruedas.

El 66,67% de los encuestados consideró como totalmente útiles los contenidos ofrecidos por el Taller de sensibilización, a su vez, el 22,22% los consideró útiles y un 11,11% parcialmente útiles.

El 88,88% de los encuestados manifestó que la información suministrada fue excelente y muy buena, mientras que un 11,11% la consideró buena.

6

Modelo de Negocio Responsable



Modelo de Negocio Responsable

Líderes en Soluciones de Seguridad

Ser líderes en conocimiento de seguridad requiere comprender en profundidad las necesidades de los clientes y los requerimientos específicos de cada segmento de la Industria. Ambos permiten proveer en cada caso una solución de seguridad óptima y costo-efectiva, a la vez que satisfacer las demandas de sustentabilidad tanto de clientes como proveedores. Los empleados de Securitas en todos sus niveles mantienen encuentros frecuentes con los clientes y en muchos casos contacto diario con los clientes de esos clientes.

En este sentido, el Centro de Gestión de Soluciones (CEGES) y la Certificación en ISO 9001:2008 han contribuido a evaluar e identificar la calidad de solución que brindamos al cliente y generar oportunidades de mejora continua.

Caja de Herramientas (Toolbox)

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.



6.1 Gestión comercial estratégica:
El modelo Caja de Diamantes

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

Los 4 cuatro diamantes representan los conceptos claves que hacen al negocio de Securitas:

SEGURIDAD: Sea un profesional de la Seguridad.

CLIENTE: Entienda las necesidades del Cliente.

SERVICIO: Brinde un servicio óptimo.

NEGOCIO: Construya relaciones a largo plazo.

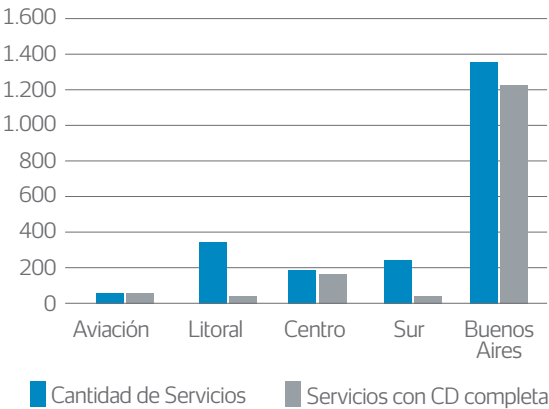
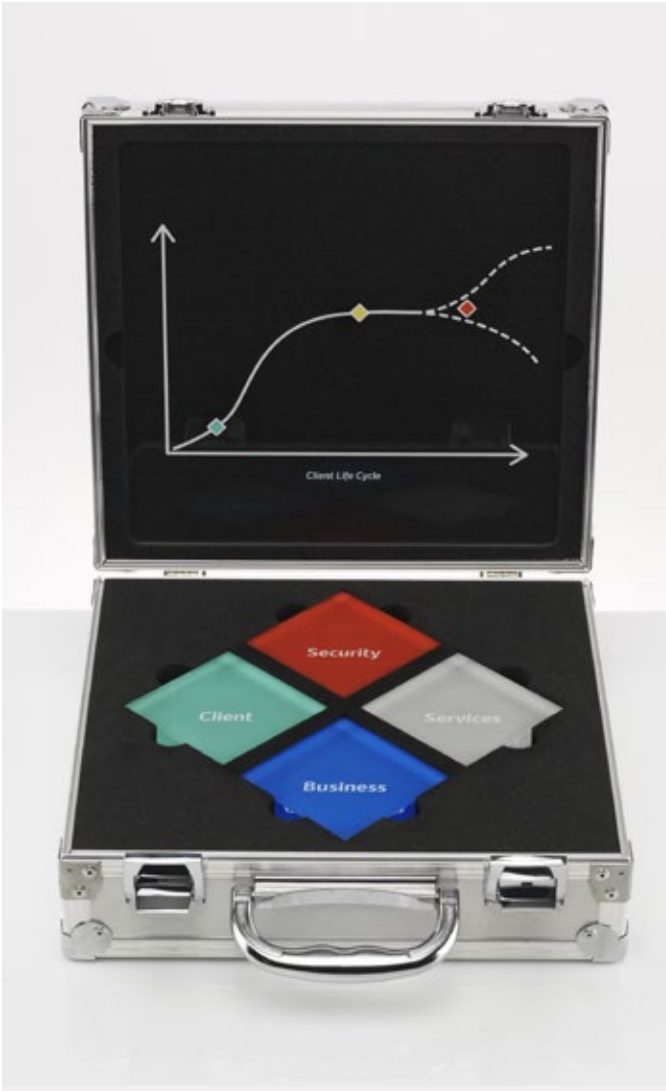
La caja de diamantes permite conocer mejor el mercado y saber dónde se está ubicado dentro del ciclo de vida del Cliente. El estar cerca, involucrarnos en sus procesos y ayudarlos en su gestión, marca la diferencia para brindarles una solución de seguridad acorde a lo que esperan de nosotros.

Caja de Diamantes 2.0

Creada en el año 2013, la Caja de Diamantes 2.0 es una de las herramientas de gestión comercial estratégica de Securitas. La misma permite ayudar a entender e implementar, por medio del desarrollo de sus herramientas, las estrategias de negocios. Asimismo, permite homogeneizar la gestión operativa de los servicios a nivel nacional.

El desarrollo de la Caja de Diamantes 2.0 contribuye con el incremento y gestión del negocio, bajo un mismo lineamiento operativo.

Adicionalmente a través de ella se deja registro de todas las acciones realizadas con los clientes.



Un análisis de los servicios en cuanto al sector, tal como se refleja en el gráfico anterior, permite indicar que en el sector de Aviación, se ha cumplido con el 100% de la confección de la Caja de Diamantes 2.0. Asimismo, en la región Centro dicho avance se ubica en el 87% y en la región Buenos Aires en el 75%. Por su parte, la región Sur se encuentra con un avance del 21% y la región Litoral del 5%.

6.2 Soluciones de Seguridad al servicio del Cliente

A través de su oferta de soluciones de seguridad, Securitas protege hogares, lugares de trabajo y personas.

Integridad, Eficacia y Servicio son los valores esenciales, se visualizan en los tres círculos del logo y constituyen la piedra fundamental del desempeño operacional y compromiso con la sustentabilidad.

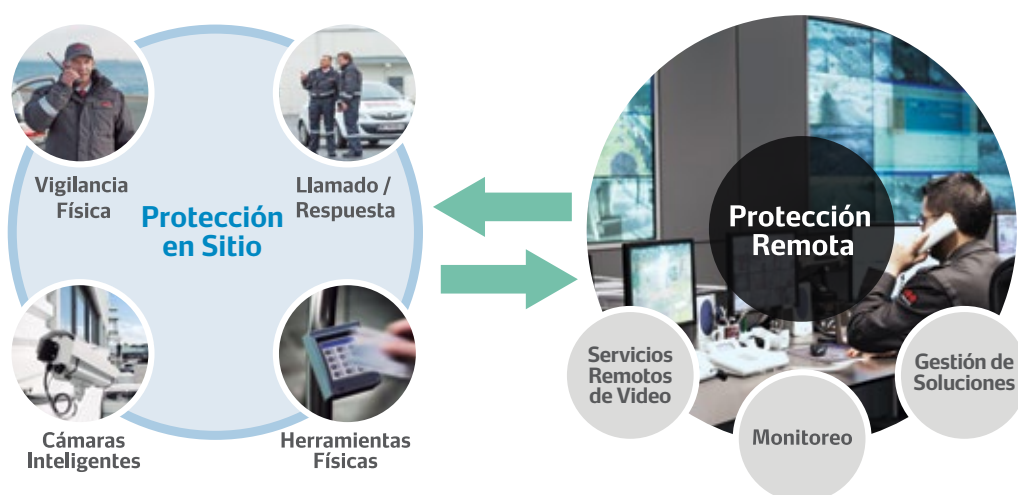
Los distintos segmentos de clientes tienen necesidades altamente especializadas según

las características específicas de su industria. Junto a ellos, se desarrollan soluciones de seguridad a medida de sus necesidades. Estas soluciones combinan vigilancia tradicional especializada (Guardias de Seguridad) con tecnología inteligente, generando una oferta de servicios flexible y rentable.

En la base misma del servicio de Securitas está la calidad de su gente: Guardias de Seguridad y mandos medios son los pilares de la operación. La especialización y profesionalización de su gente es clave para el negocio. Sus empleados reciben capacitación constante, con el objetivo de fortalecer el liderazgo y establecer firmemente la cultura y el negocio de Securitas.

La combinación eficiente de la mejor tecnología con la experiencia de su gente, genera soluciones integradas y completas que protegen negocios, hogares y bienes. Securitas entiende que el mercado demanda soluciones que se presenten en un paquete completo, totalmente integrado.

Modelo de Soluciones

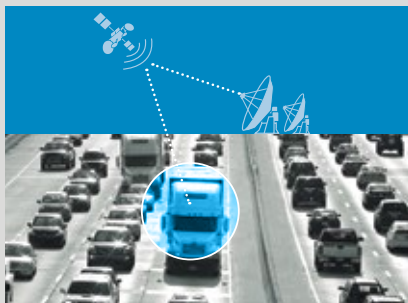


De esta manera, los diferentes **modelos de seguridad** aseguran que sus clientes reciban las mejores soluciones que el mercado puede ofrecer a nivel mundial. En todas ellas, el foco está en reducir costos y gestionar el riesgo mediante la implementación de soluciones más inteligentes.

Soluciones en Seguridad



Vigilancia Especializada:
Guardias de Seguridad especializados por segmento.



Trailback®: sistema de seguridad basado en tecnología GPS. Cuenta con un software "Trailsoft", que brinda en tiempo real y de manera ágil, intuitiva y simple, todo lo acontecido de manera histórica.



Detección y Aviso de Incendios:
sistemas de seguridad de detección temprana y aviso de incendio. Reducción de pérdidas.



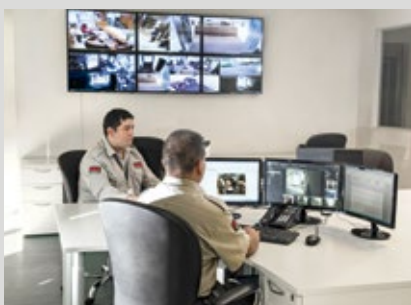
Mobile: un mismo Guardia de ruta se encarga de realizar visitas de control a las instalaciones de varios clientes que se encuentran ubicados en una misma zona geográfica.



Securitas Connect: una herramienta de gestión de seguridad que informa de todas las incidencias generadas en tiempo real y de las rutinas de control que realiza la seguridad.



Consultoría en Seguridad: permite conocer el estado actual de la seguridad de su Empresa y facilita el asesoramiento en soluciones concretas. Posibilita identificar y analizar las causas con fundamento en incidentes ocurridos.



Servicios Remotos de Video:
permite a los Guardias actuar frente a las incidencias en tiempo real y prevenir problemas antes que se produzcan.



Alarmas Monitoreadas: el monitoreo es lo que transforma una instalación de alarma en un sistema de seguridad.



Custodias: custodias de mercadería en tránsito y protección VIP.



6.3 Securitas 360 - Soluciones específicas

Securitas 360 es una solución de seguridad que se adapta específicamente a las necesidades de pequeños comercios, PYMES y hogares, integrando diferentes medios de protección y respuesta durante las 24 Hs., los 365 días del año. Constituye una Solución Integrada que engloba tecnología, mantenimiento permanente, rondas de vigilancia y servicio de respuesta ante emergencias, gestionada desde la Central de Operaciones CEGES.

Securitas 360 permite acceder a un servicio de seguridad de calidad con un costo accesible

a la realidad de cada negocio. Securitas ofrece soluciones combinadas (Guardias de ronda, video con visualización de cámaras en tiempo real, alarmas, etc.) adaptándose a las necesidades del cliente.

Para conocer más en detalle los servicios ofrecidos por segmentos, visite

<http://www.securitas.com/ar/es-AR/soluciones-de-seguridad/>

6.4 La responsabilidad de Securitas como líder del mercado

Adhesión a estándares y principios internacionales



Declaraciones, estándares	Iniciativas voluntarias	Obligatorias
 <p>Pacto Global de las Naciones Unidas</p>	X	
 <p>Declaración Universal de los Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas (ONU)</p>		X
 <p>Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)</p>		X
 <p>Organización Internacional del Trabajo (OIT)</p>		X
 <p>Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)</p>		X
 <p>ISO 9001:2008</p>	X	

Securitas se sirve de su posición de liderazgo para motorizar la adopción de mejores estándares de gestión en el sector en el que opera.

Estratégicamente estructura su relacionamiento con el mercado a través de asociaciones empresariales, en las que trabaja

conjuntamente con autoridades públicas y sindicatos en mejorar la calidad del empleo de los oficiales de seguridad, la adopción de estándares de capacitación mínimos acordes para las demandas de la industria y políticas salariales acordes y/o superadoras de los mínimos legalmente exigidos. Ser miembro de distintas asociaciones y organizaciones

de promoción nacional y/o internacional constituye una decisión estratégica de Securitas con el fin de propiciar una mayor articulación con las empresas del mercado y generar valor compartido entre los distintos sectores de negocio de la República Argentina.

De esta manera, participa en proyectos y/u ocupa cargos en los comités de diferentes organizaciones como CAESI (Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación) y CAESBA (Cámara de Empresas de Seguridad de Buenos Aires)

-ver cuadro-, a la vez que es miembro activo de ASIS International, Cámara Argentina de Seguridad Electrónica (CASEL), Cámara Industrial del Parque Industrial Pilar, Cámara de Comercio Sueco Argentina, Cámara de Comercio de Estados Unidos en la Argentina (AmCham), Cámara Española de Comercio de la República Argentina, Cámara de Industria y Comercio de la Matanza (CICM), Consejo Empresario Argentino para el Desarrollo Sustentable (CEADS), Foro de Seguridad Latinoamericano, Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA).

Organización	Cargo	Participación en Comité
Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación (CAESI)	Proesorero Vocal Titular del Consejo Directivo Vocal Titular del Consejo Directivo	Presidencia de la Comisión de Asuntos Académicos y vocal de la mesa ejecutiva Presidencia de la Comisión Asuntos Económicos y de la Comisión de Asuntos Laborales
Cámara de Empresas de Seguridad de Buenos Aires (CAESBA)	Vice - Presidente	
Cámara Argentina de Seguridad Electrónica (CASEL)	Prosecretario	
Cámara de Comercio Sueco Argentina	Tesorero	
Cámara de Comercio de Estados Unidos en la Argentina (Amcham)	Socio	RR.HH., Seguridad, Sustentabilidad
CEADS	Socio	Sustentabilidad, Medio Ambiente, DD.HH.
Pacto Global	Empresa firmante	DD.HH.
Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina (IDEA)	Socio	Sustentabilidad, Institucionales, RR.HH.
Forética Argentina Asociación Civil	Presidente	Miembro Comisión Directiva

Desde la Dirección de Relaciones Institucionales se mantienen relaciones permanentes con las Direcciones de Seguridad Privada del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires y de la Provincia de Buenos Aires, también con el RENAR (Registro Nacional de Armas) y REPAR (Registro Provincial de Armas), y con la Dirección de Antecedentes de la Provincia de Buenos Aires. Asimismo se mantienen relaciones con los Ministerios de Trabajo de la Provincia de Buenos Aires y Nación.

En 2014, se obtuvo la aprobación para el trabajo conjunto realizado con la Dirección de Seguridad de la Provincia de Buenos Aires en el programa e-learning, orientado a la capacitación del personal en los cursos de obligatorios con alcance para todas las empresas de la actividad, habiendo finalizado su desarrollo y puesta en marcha. En la actualidad se encuentra en proceso de aprobación de la autoridad de aplicación.

6.5 Cadena de Valor

Buenas prácticas en la cadena de suministro

Securitas sigue la política global de desarrollo de proveedores locales para conformar su cadena de suministros. La cadena de valor de

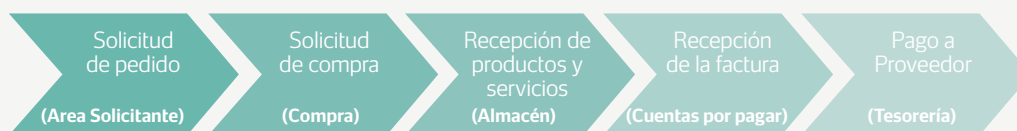
Securitas Argentina la componen proveedores nacionales en un 99%, representando un total de \$581.143.770 en concepto de pago a proveedores locales.

Securitas Argentina se destaca como comprador responsable definiendo un proceso de compras para los bienes y servicios prestados por sus proveedores. El mismo consiste en una serie de procesos determinados desde el momento en que se efectúa la compra hasta el correspondiente pago. Esta política busca garantizar las buenas prácticas y la sostenibilidad en la cadena de suministro.

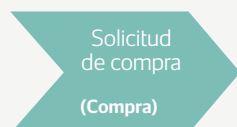
Los principales desafíos de la gestión de proveedores para empresas del sector de la Seguridad Privada radican en: la informalidad del sector textil, que provee los uniformes de los Guardias; los proveedores de tecnología y automotrices afectados por el cierre de importaciones y regulaciones coyunturales del comercio exterior. Para minimizar riesgos que pudieran surgir asociados a esta situación, el Departamento de Compras realiza un control sobre el cumplimiento de los requerimientos legales e impositivos, como así también se realizan inspecciones in-situ eventuales.



Circuito de compras



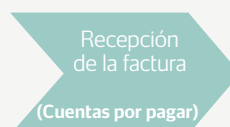
La solicitud de pedido es un documento en el cual el usuario manifiesta su necesidad de adquirir determinado bien o servicio. El solicitante del bien es el único responsable del seguimiento de la orden de compra.



El área de compras es responsable de proveer a la Empresa los recursos necesarios para desarrollar las distintas actividades, basándose en las solicitudes de pedido generadas. En primer lugar se solicita el presupuesto generándose luego la orden de compra, para finalmente enviar dicha orden al proveedor.



El responsable de Almacén es el encargado principal de validar lo que se recibe en planta. Su recepción le garantiza al usuario que el proveedor cumplió con su solicitud, plasmada en la orden de compra. Los bienes se reciben en el almacén siendo recepcionados con el remito. Por su parte, los servicios son recibidos por el solicitante, siendo recepcionados con el visto bueno de dicho solicitante.



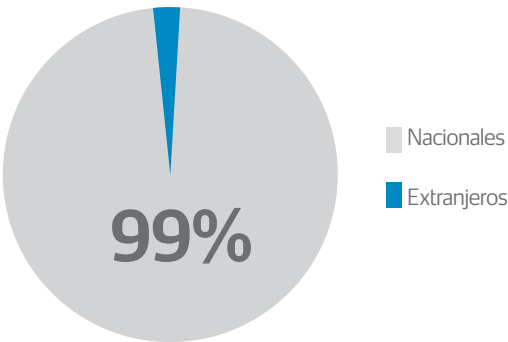
El área de cuentas por pagar es la responsable de llevar un control de los procesos desarrollados desde la emisión de la solicitud hasta la facturación por parte del proveedor. Su principal objetivo es verificar los datos de las facturas emitidas por los proveedores, para efectuar un correcto registro contable efectuando el pago en tiempo y forma.



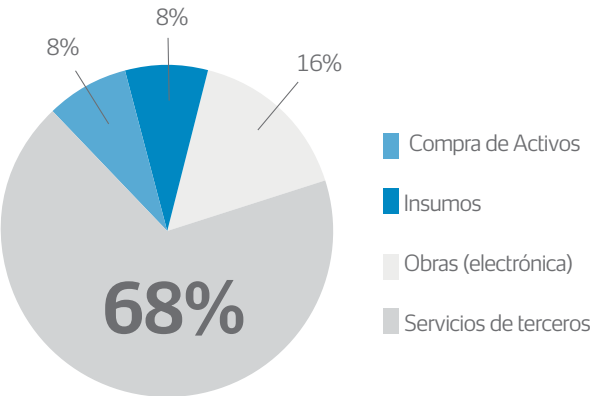
El área de Tesorería Corporativa se encarga de efectuar los pagos mediante una plataforma bancaria. De esa forma se brinda una mayor eficiencia en el volumen de transacciones. Semanalmente, se corre la propuesta de pagos la cual permite tomar todas las facturas que vencen en el intervalo de fechas seleccionado.



Proveedores de Securitas: 4.193



Tipos de Proveedores



6.6 Concurso Casos de Clientes

Anualmente se realiza el Concurso de Casos de Clientes. Los casos que se presentan muestran cómo el marco operacional de Securitas puede ser mejorado mediante el conocimiento y oferta de soluciones de seguridad ganando y fidelizando clientes gracias a su aplicación. El foco está puesto en lo que se hace y en cómo implementar las soluciones de seguridad. En atención a las expectativas de sus clientes, Securitas trabaja continuamente en alcanzar la excelencia operativa promoviendo que sus equipos de gestión estén enfocados en el desarrollo de soluciones de seguridad que integren todos los servicios de la Compañía brindando cada vez más un mejor servicio a sus clientes.

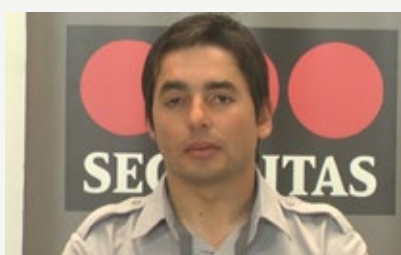


Pirámide de Crecimiento Sustentable

6.7 Concurso Securitas Innova

Securitas Innova es un concurso que se implementa con todos los empleados de la Compañía desde 2012. Promueve la generación de ideas innovadoras con el fin de lograr beneficios para los clientes, empleados y accionistas de Securitas constituyéndose año tras año como una buena práctica innovadora. Los proyectos se clasifican en cuatro categorías: empleados, tecnología, productividad/procesos y especialización. Todos los participantes reciben una capacitación en Gestión de Proyectos, cuentan con un tutor que los guía en el desarrollo de sus ideas y realizan una defensa de las mismas ante un equipo conformado por el Gerente General y 16 Directores que evalúan su grado de innovación, su factibilidad y qué valor agregan al negocio.

Durante 2014, se presentaron un total de 50 proyectos de innovación. La idea ganadora fue una aplicación en teléfonos celulares



1° PUESTO

Nombre y Apellido: Benjamín Yapper

Categoría: Vigilador General

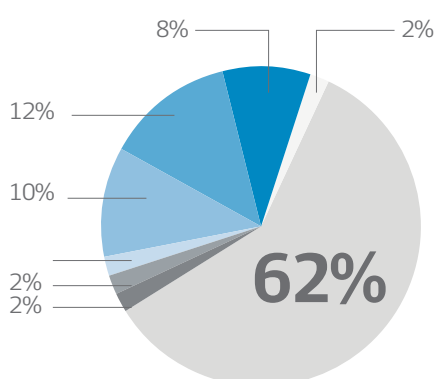
Región: Sur (Mar del Plata)

Idea: Aplicación en teléfonos celulares para control de objetos

para control de objetos, presentada por Benjamín Yapper. La misma surgió a través del trabajo diario de Benjamín en Urbanizaciones Privadas en la Región Sur.

En la edición de Securitas Innova 2014 se produjo una amplia participación de los Guardias de Seguridad (62%) seguidos por el personal administrativo (12%) y supervisores (10%). Asimismo, los Sectores de Apoyo Nacionales y la Región Centro constituyeron las zonas con mayor participación en el concurso, seguidos por la Región Litoral y Sur.

Participación por Categoría



Guardia de Seguridad	31
Administrativo	6
Supervisor	5
Coordinador / Resp Sector	4
Gerente Operativo	1
Op. de Monitoreo	1
Planner	1
Pasante TBK	1

6.8 Inclusión de la tecnología al trabajo del Guardia

Securitas ha transformado la inclusión de la tecnología en un aliado para mejorar las condiciones laborales de los Guardias.

Mediante la incorporación de herramientas tecnológicas en la labor diaria es posible brindar información en tiempo real al cliente contribuyendo a una mayor transparencia y generando una mejor percepción del desempeño del servicio para el cliente.

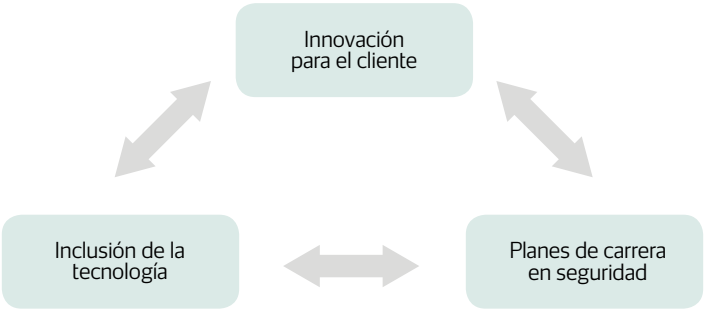
Asimismo, se refuerza el registro de evidencias, la trazabilidad y la movilidad generando procesos de mejora continua que impactan directamente en la calidad del servicio y las condiciones de empleabilidad de los Guardias.

La tecnología además de permitir a Securitas trazar su estrategia de diferenciación en el

mercado de la seguridad privada, lo posiciona como empleador atractivo: su plataforma de capacitación junto con la tecnología le han permitido desarrollar diferentes perfiles más especializados y mejor remunerados para el Guardia de Seguridad.

La tecnología permite la trazabilidad y movilidad de nuestros empleados dentro de un modelo de calidad del empleo. Es por eso que el desarrollo de planes de formación y de carrera referentes al negocio de la seguridad privada para todos los Guardias de Seguridad, constituye un pilar fundamental de Securitas.

Enfoque Tradicional	Enfoque Securitas	
Vigilancia física	+ Tecnología = Guardia con especialización	Guardia Técnico Guardia Connect Guardia Monitorista (on site) Guardia Monitorista (off site) - CEGES



La inclusión de la tecnología aporta valor agregado -Securitas desarrolla inversiones en soluciones de seguridad basadas en tecnología.



■ ■ Mi ingreso a Securitas Argentina se produce en julio de 2003 en un servicio que se localiza frente a Plaza San Martín (CABA), desde 2014 trabajo en el CEGES (Centro de Gestión de Soluciones), donde se da apoyo a la operatoria de todos los servicios combinados de Securitas.

Me siento honrado por poder ser parte de este grupo. A medida que van pasando los años y ante nuevos desafíos, seguimos capacitándonos y actualizándonos, utilizando para ello nuevas herramientas, jerarquizando este Centro. Contribuir con ello es un orgullo, como el que siento por todos los operadores que trabajan conmigo día a día para hacer grande a Securitas."

Salvador Di Costanzo, Jefe de Turno del CEGES.

6.9 Centro de Gestión de Soluciones (CEGES)

El Centro de Gestión de Soluciones (CEGES) es el corazón del negocio de Securitas, desde donde se brinda protección de manera remota a los clientes, teniendo como objetivo principal la intervención en tiempo real.

La tecnología al servicio de la Seguridad

Equipado con tecnología de última generación, en el CEGES se gestionan en tiempo real las cuentas de Alarma, Video Alarma y Video Verificación de todos los clientes que poseen el servicio de monitoreo.

Los tres más importantes softwares con los que cuenta el CEGES son: Mastermind, Securitas Pro y Securitas Supervisor. A través

de estas innovadoras herramientas, los operadores monitorean rigurosamente todos los servicios. Basándose en que cada cliente es único, Securitas desarrolla parámetros específicos a la medida de sus necesidades.

El CEGES está alerta las 24 Hs. del día, los 365 días del año. Dependiendo de los servicios contratados, se pueden realizar diversas acciones ante la detección de un evento.

Monitoreo

El monitoreo es lo que transforma la instalación de una alarma y/o video en un sistema de seguridad. Una vez en estado de alerta, los Operadores del CEGES activan los procedimientos acordados con el cliente según lo requiera el incidente.

Alarma

Para evitar falsas alarmas o gestiones innecesarias, se diseñan procedimientos a medida y se ajustan los sensores a las necesidades de cada cliente. Ante una intrusión, mientras los Guardias acuden al lugar, los operadores del CEGES pueden intervenir de manera remota a través de un sistema de altavoces.

Video Verificación de Alarma

Frente a un evento puntual, por medio de un botón, los Guardias que se encuentran en el servicio pueden solicitar una Video Verificación de Alarma.

Video Ronda

Una Video Ronda permite conocer qué está sucediendo en el servicio a través de cámaras, en tiempo real y sin presencia física de Guardias.

La relación cercana con los clientes es clave, entender sus necesidades, especializarse y

ofrecer soluciones de seguridad innovadoras y útiles. Todo esto se concreta si se cuenta con un personal capacitado, motivado y que vive diariamente los valores de Securitas y su política de calidad donde están incluidos estos aspectos.

6.10 Securitas Connect

Securitas Connect es una herramienta de gestión de Seguridad cuyo objetivo es mantener al cliente informado de todas las incidencias generadas en su negocio en tiempo real y de las rutinas de control que realiza la Seguridad.

Mediante Securitas Connect se garantiza la transparencia de todas las operaciones y tareas que realiza la Seguridad dándole al cliente un espacio de participación en el control y gestión de las incidencias en su negocio. A su vez, facilita la gestión, monitoreo y comunicación en tiempo real de las incidencias, contribuyendo a minimizar el riesgo en la toma de decisión de Seguridad.

Seguridad Especializada

- Guardias de Seguridad.
- Patrullas de seguridad.
- Mobile: Rondas controladas.



Innovación y Tecnología

Consultoría en seguridad

6.11 Satisfacción de Clientes

Política de Calidad

Expresa el compromiso de Securitas respecto de la Calidad. En la misma se detallan la Visión, Misión, Valores y Compromisos de Securitas respecto de la satisfacción del cliente así como también el compromiso con la mejora continua de los procesos, la capacitación del personal y el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales e internos.

- Cumplir todos los compromisos con sus clientes, empleados y con todos aquellos que intervengan en los procesos.
- Cumplir los requisitos legales y reglamentarios.
- Estar cerca de los clientes, para colaborar en la resolución de sus necesidades, brindando soluciones innovadoras y útiles.
- Considerar a los hombres y mujeres que prestan sus servicios en las instalaciones de los clientes, como base principal de la actividad.
- Verificar permanentemente la satisfacción de los clientes para mejorar la eficacia de los procesos de prestación de los servicios.
- Mejorar continuamente las actividades de Securitas Argentina.
- Consolidar el compromiso con la sociedad y el entorno.



¿Cómo se generan los nuevos servicios?	Nuevos clientes: Se generan a través de invitaciones a licitaciones públicas y/o privadas, concursos de precios, etc., como así también con la gestión comercial que realiza todo el equipo de la Dirección Nacional y las Regionales.
¿Cómo se mantiene la comunicación con los clientes y se les ofrecen los servicios?	La comunicación con el cliente es constante. El contacto es directo y puede generarse con reuniones periódicas, llamados, mails, etc. Dependiendo del servicio requerido u ofrecido, podemos brindarles un ejemplo o muestra a través de visitas a nuestra sede central o algún cliente que esté recibiendo el servicio solicitado u ofrecido. Ante un servicio complejo, solemos realizar Estudios de Seguridad para poder prevenir o mitigar riesgos y optimizar los recursos existentes en el potencial cliente.
¿Cómo se canalizan las consultas, quejas de los clientes?	A través del Libro de Guardia, Sistema de gestión de la Caja de Diamantes, Caja modelo de la Región Buenos Aires (más información en la página 50). A través de reuniones de Gerentes operativos o Supervisores del servicio con el cliente o bien asesores comerciales se dejan asentadas en el sistema, cargando las mismas en el Centro de Gestión/Reclamo de clientes. Se registra el acuerdo con el cliente para resolver el problema manifestado, quién va a ser el responsable y una fecha aproximada de cumplimiento para luego proceder a su cierre. Siempre se realizan Estudios de Seguridad y Análisis de Riesgos previos a la firma del contrato del servicio.
¿Cómo se incorporan los feedback de la encuesta de satisfacción de clientes en la gestión comercial y en los servicios de Securitas?	Con la información recogida en las encuestas y reclamos / sugerencias de los clientes se procede a generar el análisis de los mismos, el cual es tratado en las Reuniones de Revisión por la Dirección. Luego se transmite a los responsables de área a fin de tomar acciones para aumentar la satisfacción y evitar nuevos reclamos.

Alineado con el Sistema de Gestión de Calidad de la Compañía, la comunicación constante con los clientes es una de las principales premisas. Conocer su grado de satisfacción respecto al servicio que recibe de Securitas es uno de los insumos que permite mejorar de manera continua.
Se establecieron tres metodologías simultáneas de encuestas para recolección de datos y evaluar la satisfacción de los clientes: Encuesta Presencial, Encuesta Vía mail y Encuesta Vía Portal del Cliente.

La Encuesta de Satisfacción implementada en 2014 incluyó criterios alineados al servicio de Soluciones de Seguridad para incluir en la medición no sólo la satisfacción respecto al Guardia sino a los Técnicos Instaladores de Tecnología, los Operadores de Monitoreo, los Custodios, los Supervisores y Gerentes, lo cual es más estratégico y permite reforzar los aspectos principales mencionados en la encuesta de 2013: comunicación y respuesta.

Se invitó a dar su respuesta al 50% de los clientes de Securitas pertenecientes a todos los segmentos del negocio. La encuesta tiene una periodicidad anual.

Los principales hallazgos de la Encuesta de Calidad de los Clientes 2014, fueron:

- 82% de satisfacción de los clientes con el servicio ofertado.
- Muy buen nivel de respuestas ante incidentes.
- El desempeño del personal es calificado como "Muy bueno".
- La realización de la encuesta permitió identificar necesidades, como así también realizar un monitoreo de la calidad del servicio y del nivel de responsabilidades y comunicaciones establecidas con los clientes.
- Se han llevado a cabo encuestas de satisfacción de clientes en todas las regionales de Securitas Argentina.



7 Anexo Comunidad

Anexo Comunidad

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

Ejes de la inversión social en Securitas Argentina: Inclusión, Educación, Capacitación

Programa de Acciones Voluntarias: Give&Gain Day 2014

En el año 2014, del 9 al 16 de mayo, Securitas participó por segundo año consecutivo en el Give&Gain Day en la Argentina, la Semana Internacional del Voluntariado Corporativo. Este movimiento global impulsado por Business in the Community pretende fomentar el voluntariado corporativo como herramienta clave para la inversión en la comunidad, sumando a empresas y entidades del tercer sector que concentran actividades a nivel mundial en una misma semana.

**Give
&Gain
DAY 2015**

Resultados del Give&Gain Day en la Argentina

- 20 empresas
- 26 organizaciones sin fines de lucro
- + de 587 voluntarios corporativos
- 2.369 beneficiarios directos
- 80.282 beneficiarios indirectos
- 15 empleados de Securitas Argentina desarrollaron un taller de capacitación y simulación de entrevista laboral en conjunto con Fundación Reciduca, como así también participaron de la puesta en valor del patio de la Escuela N°3 "Rufino Sánchez" junto con Asociación Conciencia. De este modo, los empleados de Securitas donaron 60 hs. de su trabajo para la inversión en la comunidad.





Programa Convivir

Securitas puso en marcha en el año 2010 junto con Asociación Conciencia el "Programa Convivir" con el objetivo de promover una cultura de paz en la escuela, mediante el fortalecimiento de habilidades socio-emocionales que contribuyan a mejorar la convivencia escolar, promoviendo la práctica de valores. El Programa busca mejorar la convivencia para de este modo prevenir la violencia escolar, constituyendo un proceso de acompañamiento del grupo de alumnos hasta su culminación cuando terminan la Primaria.

El Programa Convivir se llevó a cabo en la Escuela N° 6 "Guillermo Correa" y en

la Escuela N° 3 "Rufino Sánchez", cuya elección estuvo guiada desde el 2010 por su proximidad geográfica al Instituto Securitas. Convivir se desarrolló hasta el año 2013, cuando los alumnos acompañados egresaron de la escuela primaria.

Durante el 2014 se dictaron talleres a docentes para la coordinación del armado de un portafolio virtual, con el fin de replicar la iniciativa en distintas escuelas del país. Mediante este proyecto se compilaron y publicaron un conjunto de 20 prácticas docentes modelo, en torno al tema de construcción de convivencia, desarrollándose en escuelas localizadas en ámbitos urbanos, semi-urbanos y rurales de la Argentina. Los espacios de capacitación docente tienen la modalidad de taller vivencial, consistiendo en aprendizaje situacional a partir de propuestas lúdicas participativas.

Resultados del Programa Convivir:

Alianza Público Privada: Securitas - Asociación Conciencia - Subsecretaría de Educación del Municipio de Tigre

	2013	2012	2011	2010
Escuelas	4	4	2	2
Talleres	42	18	6	6
Niños	441	141	46	59
Docentes	303	200	28	5

Programa de Donaciones

Securitas desarrolla una política de donaciones para acompañar a su Red Social. Dicha colaboración es destinada sólo a organizaciones

inscriptas en la Inspección General de Justicia y en la Administración Federal de Ingresos Públicos. Las donaciones se realizan dentro del marco de la estrategia global de RSE de Securitas.

	2014	2013
Inversiones en la Comunidad	395.706,95	413.345,00



8 Anexo Medio Ambiente

Anexo Medio Ambiente

Principio de precaución

El principio de Precaución es de aplicación en las prácticas de gestión ambiental de Securitas. En el marco de esta política, todos los tonners que utiliza la Compañía son retirados por el proveedor Gigartek, el cual entrega a la Empresa un certificado de disposición final.

Asimismo, Securitas cuenta con proveedores que se encargan de la disposición final de las baterías de los equipos electrónicos y de los mismos equipos electrónicos que quedan en desuso por obsoletos, recibiendo el certificado correspondiente.

A modo preventivo, para que no queden obsoletas y se cumpla con la política global medioambiental de CO₂, anualmente se renuevan entre 100 y 120 unidades de vehículos de la flota de la Compañía.

Además, Securitas cuenta con el CAS (Centro Automotor Securitas), un taller de servicio preventivo donde se realiza el cambio de filtros y aceite de los autos utilizados por la Empresa. Los elementos residuales son tratados con proveedores que realizan la disposición final de los mismos y entregan certificado.

Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados

Securitas recicla materiales usados, contribuyendo con la reducción de la demanda de materiales vírgenes y comprometiéndose con la conservación de los recursos naturales.

• Peso o volumen total de materiales utilizados:

- Tonners: 1.854 Tn.
- Papel: 9.828 Kg.
- Tapitas: No se utilizaron tapitas durante 2014 como insumos dentro de la Compañía, las recicladas son aportadas por los empleados.
- Aceite: 16.053 L.
- Filtros: 2.170 Kg.

• Porcentaje de materiales reciclados, en base al siguiente cálculo:

$$\frac{\text{Total materiales reciclados}}{\text{Total materiales empleados}} \times 100 =$$

- Tonners: 100 %
- Papel: 15,26 %
- Aceite: 18,5 %
- Filtros: 100 %

Materiales por peso y volumen

Residuos gestionados	2014	2013	2012
Tonners	1,854 Tn.	1,12 Tn.	0,92 Tn.
Papel	1.500 Kg.	2.127 Kg.	3.305 Kg.
Tapitas plásticas ¹	78 Kg.	84 Kg.	89 Kg.
Aceite ²	2.970 Kg.	670 Kg.	---
Filtros ³	2.170 Kg.	---	---

¹ No se utilizaron tapitas durante 2014 como insumos dentro de la Compañía, las recicladas son aportadas por los empleados.

² El aceite usado por los automóviles de seguridad, se retira en el CAS (Centro Automotor Securitas). En el período 2012 no existía el CAS por lo que los autos eran trasladados a diferentes talleres mecánicos.

³ No se cuenta con datos del 2013.

A photograph of two men in a large industrial warehouse. They are wearing light-colored short-sleeved shirts with a red tie and dark trousers. The man on the right is pointing upwards with his right hand. The background shows high industrial shelving with blue and green bins, and a series of white pendant lights hanging from the ceiling. The floor is polished and reflects the lights.

9 Anexo Diálogo con Grupos de Interés

Anexo Diálogo con Grupos de Interés

Resultados y Principales hallazgos de las encuestas a nuestros Grupos de Interés
Por primera vez, Securitas llevó a cabo una encuesta sobre definición de contenidos para la Memoria de Responsabilidad Social 2014.

La misma fue realizada con carácter voluntario entre los Grupos de Interés internos (Empleados, Guardias y Equipo de Reporte) y los Grupos de Interés externos (Organizaciones no gubernamentales, Clientes y Proveedores). Se obtuvieron 75 respuestas de parte de los Empleados de Staff, 85 de los Guardias, 73 de los Proveedores, Clientes y Organizaciones de la Sociedad Civil y 7 de Periodistas.

El objetivo consistió en generar entre todos los colaboradores de Securitas una Memoria que refleje los aspectos principales de gestión de la Empresa considerando los temas de interés fundamentales de dichos grupos.

A continuación, se detallan los resultados de las mismas en cuanto a la información que debería incluirse en el reporte 2014.

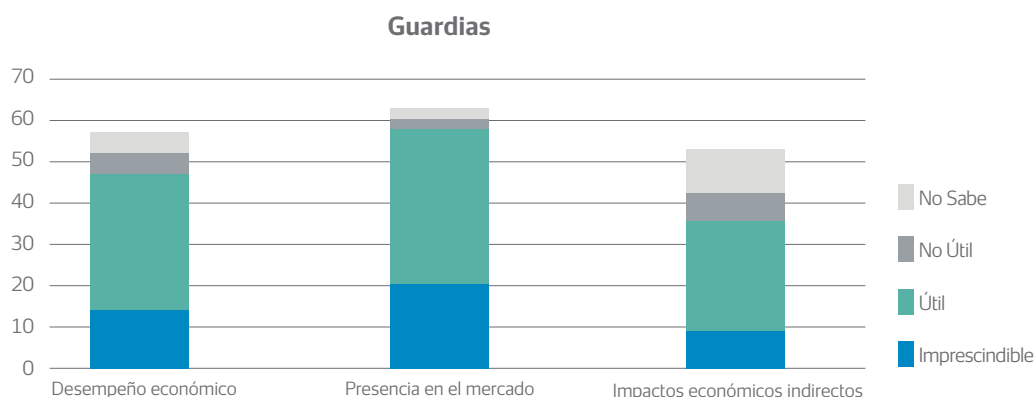
Los Guardias representan el 95% de los empleados que trabajan en Securitas.

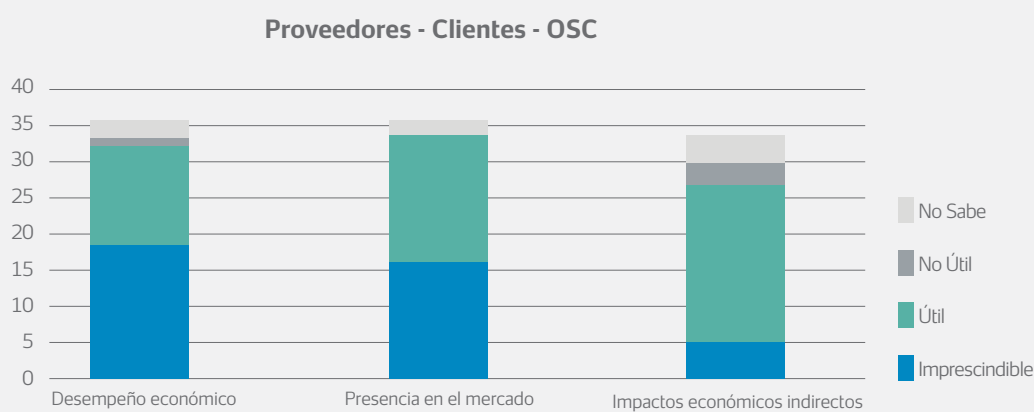
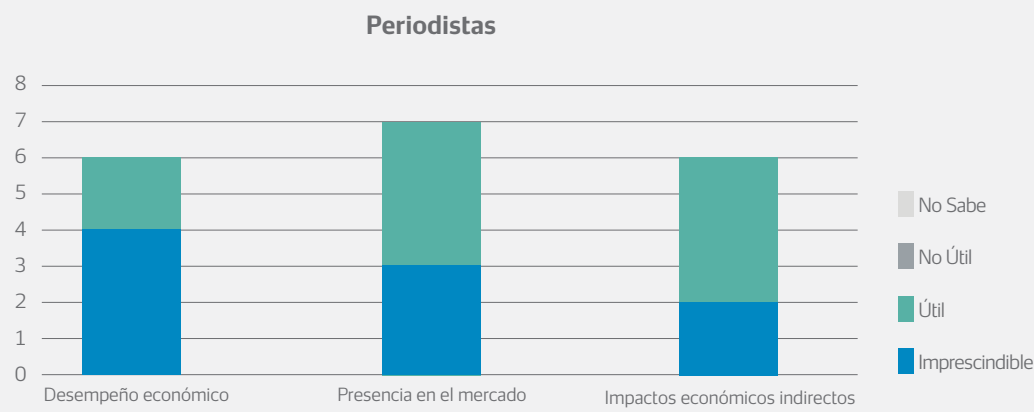
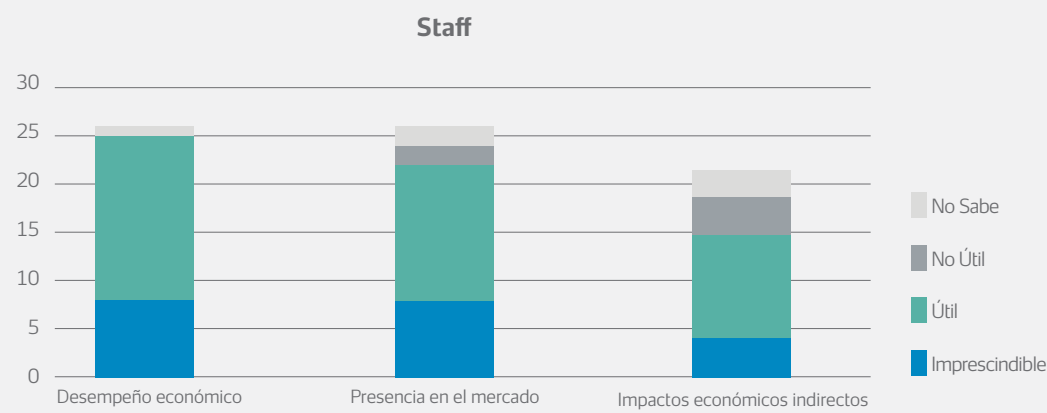
En Sesiones de Diálogo con Grupos de Interés de años anteriores, diferentes actores manifestaron su deseo de conocer más en profundidad la relación entre Guardias y otras áreas de la Empresa, así como también, la recomendación de que sus expectativas fueran consideradas a la hora de la comunicación de los resultados de la gestión de la RSE de Securitas.

En respuesta a esta expectativa, el Análisis de Materialidad incluyó como un público específico a los Guardias. Los cuadros a continuación ilustran la evaluación de la gestión de la RSE de Securitas por parte de Grupos de Interés externos e internos, en este último grupo, se exponen diferenciadamente las respuestas de Guardias y Empleados de Staff.

¿Qué información considera que debería incluirse como mínimo en el próximo Reporte de RSC de Securitas Argentina?

ASPECTO: Desempeño Económico

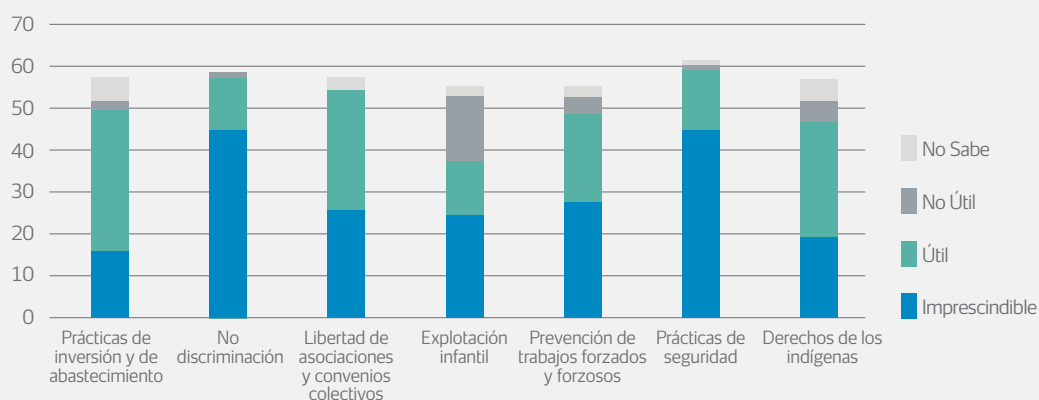




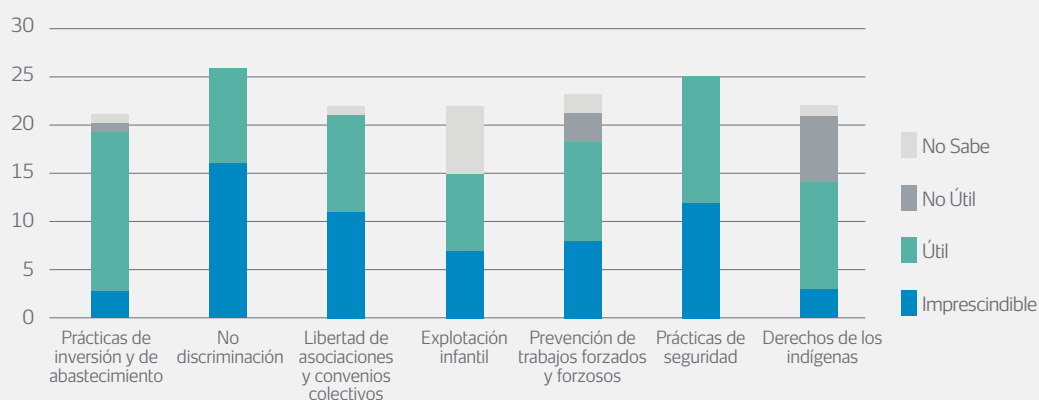
- La información acerca del desempeño económico (como el valor generado y distribuido) fue considerada imprescindible por los Proveedores, Clientes & OSC (50%) y por los Periodistas (66,67%). Por su parte, los Grupos de Interés internos ven los aspectos mayoritariamente como útiles pero no indispensables.

ASPECTO: Derechos Humanos

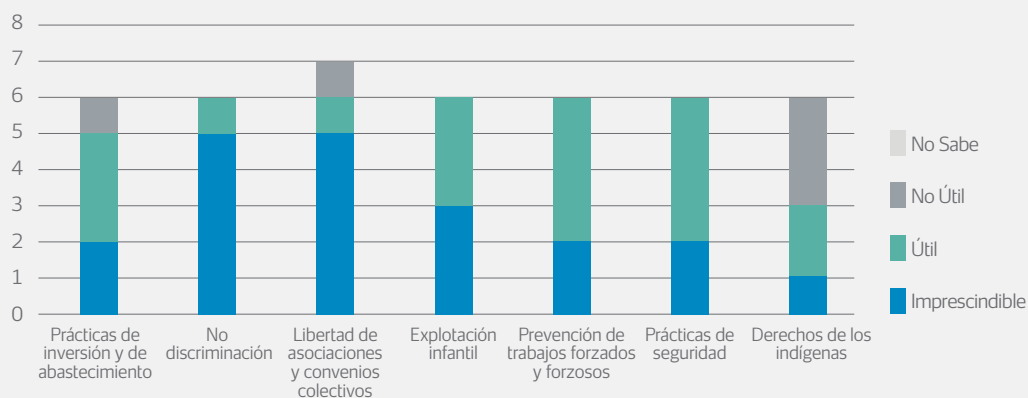
Guardias

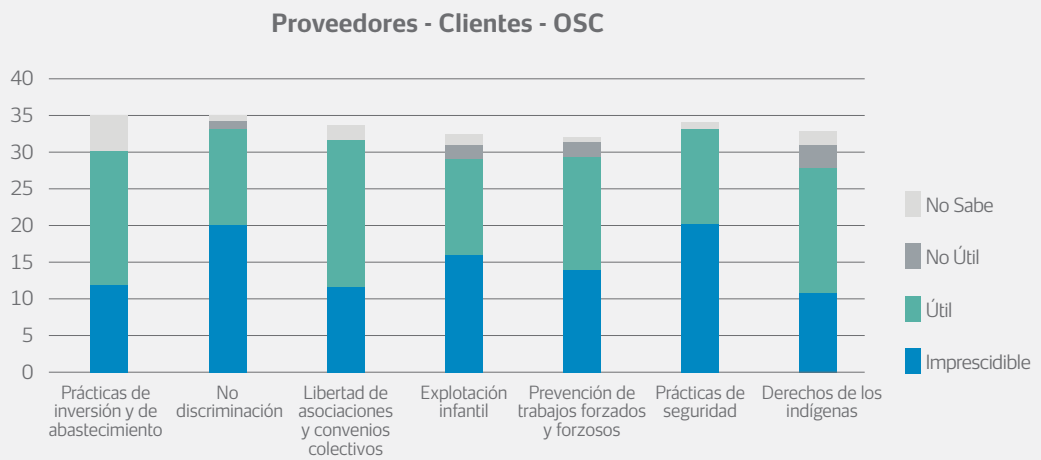


Staff



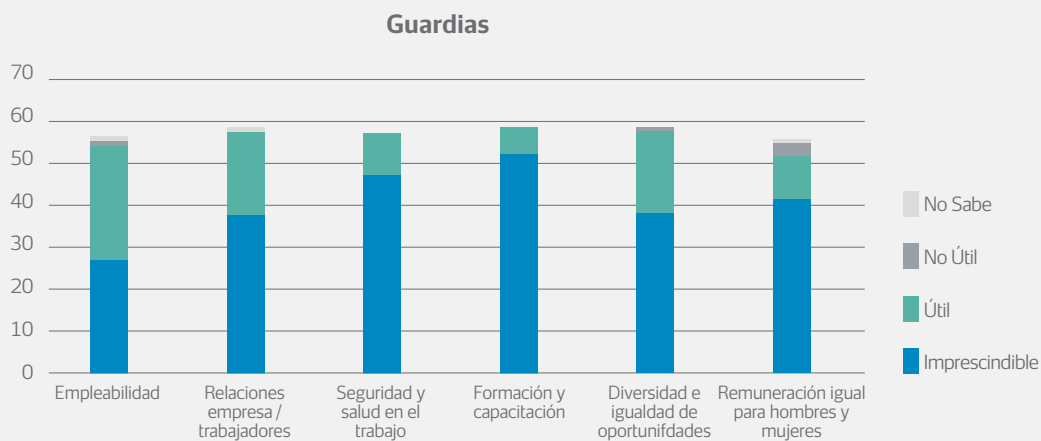
Periodistas



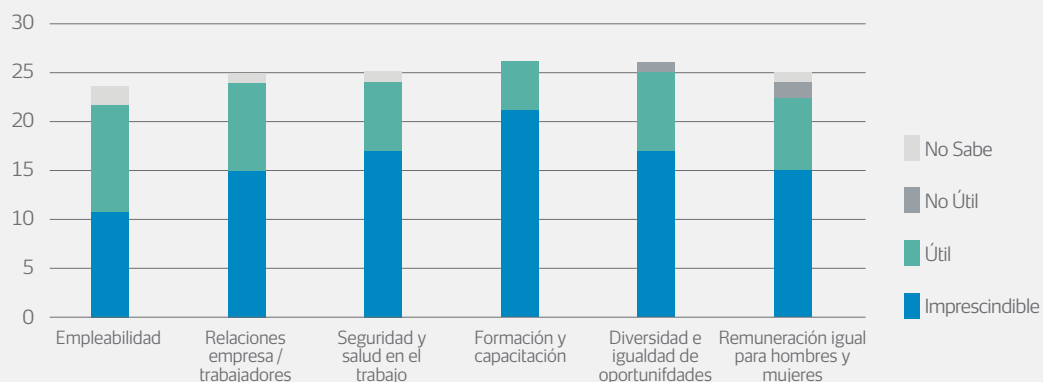


- Los temas vinculados con los Derechos Humanos fueron identificados como materiales para Securitas por parte de Empleados de Staff, Guardias, Periodistas Proveedores, Clientes y OSC y como tales, necesarios a ser incluidos en el Reporte.
 - Específicamente, la gestión de aspectos vinculados con la no discriminación
- fueron señalados como altamente relevante para todos los Grupos de Interés, tanto internos como externos (76,27% de los Guardias, 61,54% de los Empleados de Staff, 57,14% de los Proveedores, Clientes & OSC y 83,33% de los Periodistas).

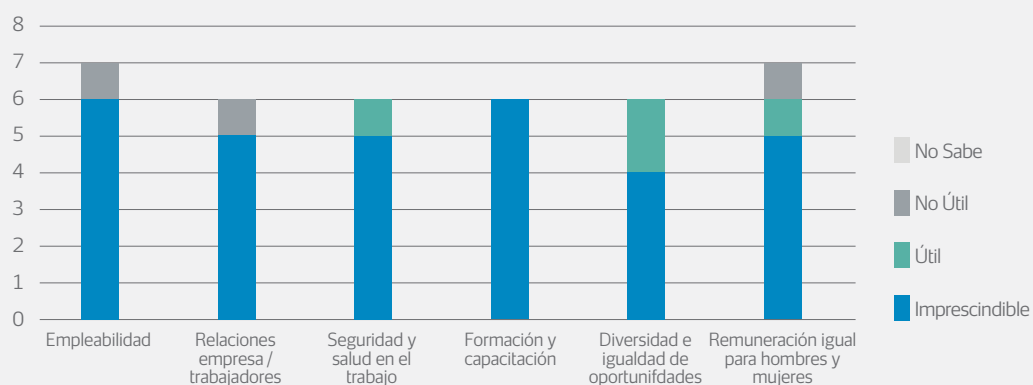
ASPECTO: Trabajadores



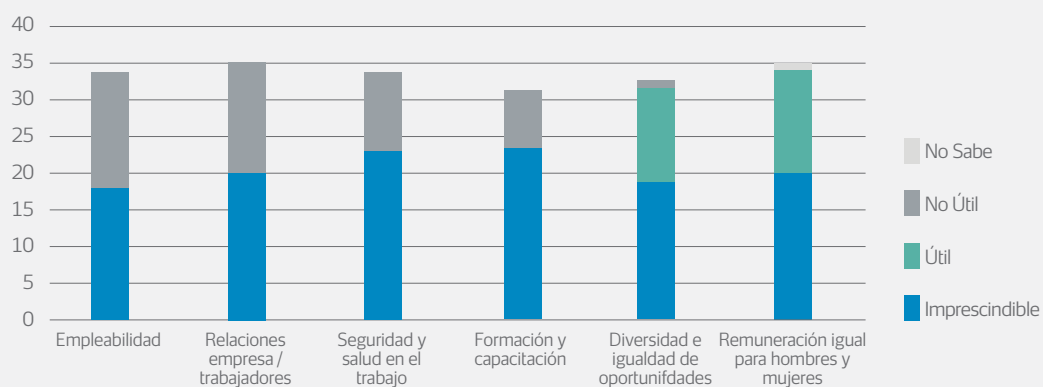
Staff



Periodistas



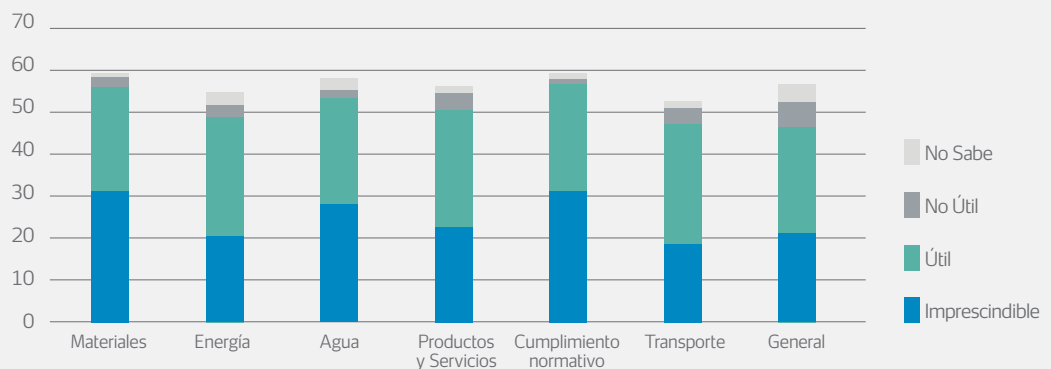
Proveedores - Clientes - OSC



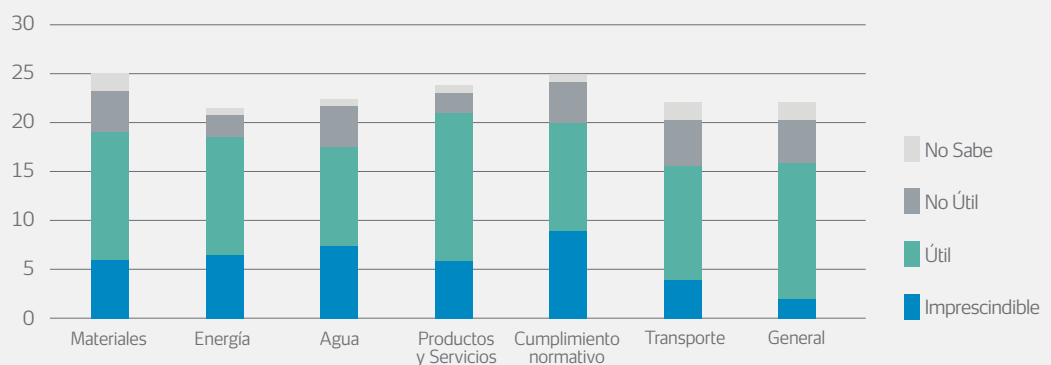
- Todos los GI identifican a los aspectos relacionados con el trabajo y las prácticas laborales como altamente relevantes para la gestión de la RSE de Securitas.
- Un 68% de los Empleados de Staff considera imprescindible los temas de salud y seguridad en el trabajo mientras que para los Guardias dicha consideración asciende al 82,46% de los entrevistados.
- Un 86,44% de los Guardias y un 80,77% de los Empleados de Staff asume la formación y capacitación como indispensable para ser comunicada. Es de destacar el hecho de que todos los Empleados de Securitas, cualquiera sea su área de trabajo, se ubican dentro de las consideraciones de imprescindible y útil, no siendo considerado como "no útil" por ninguno de los Empleados.
- Además, un 65,38% de los Empleados de Staff y un 64,41% de los Guardias apuntan a la diversidad e igualdad de oportunidades como fundamentales para su transmisión en el Reporte.
- A su vez, para los Grupos de Interés externos la consideración de la formación y capacitación se encuentra en 71,88% (Proveedores, Clientes & OSC) y 100% (Periodistas). Se destaca que todos se ubican en el ámbito de lo imprescindible principalmente con respecto a la empleabilidad y formación y capacitación.
- Los aspectos laborales son los más relevantes, tanto para Securitas como para todos sus Grupos de Interés (internos y externos).

ASPECTO: Medio Ambiente

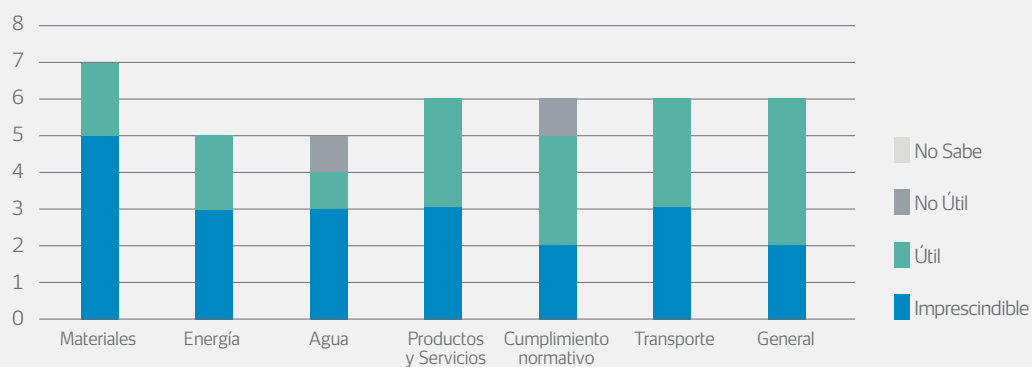
Guardias



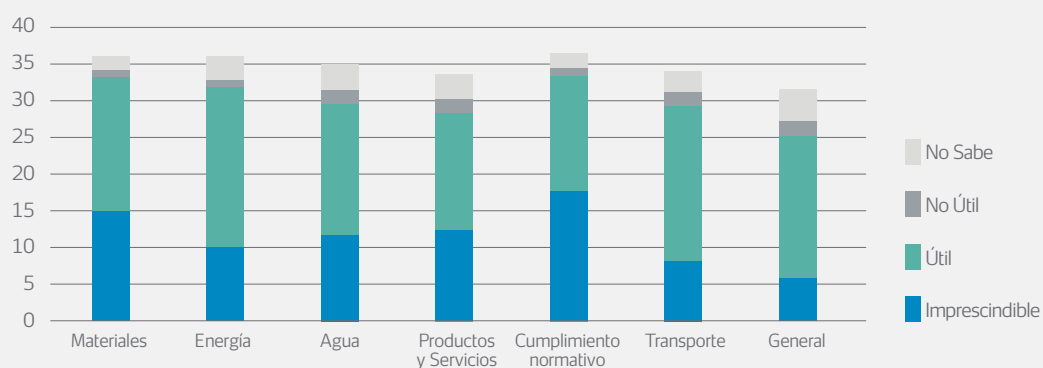
Staff



Periodistas



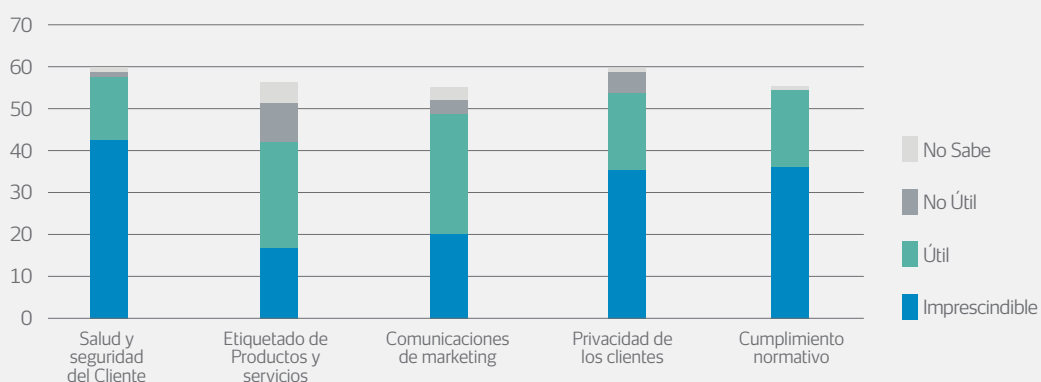
Proveedores - Clientes - OSC

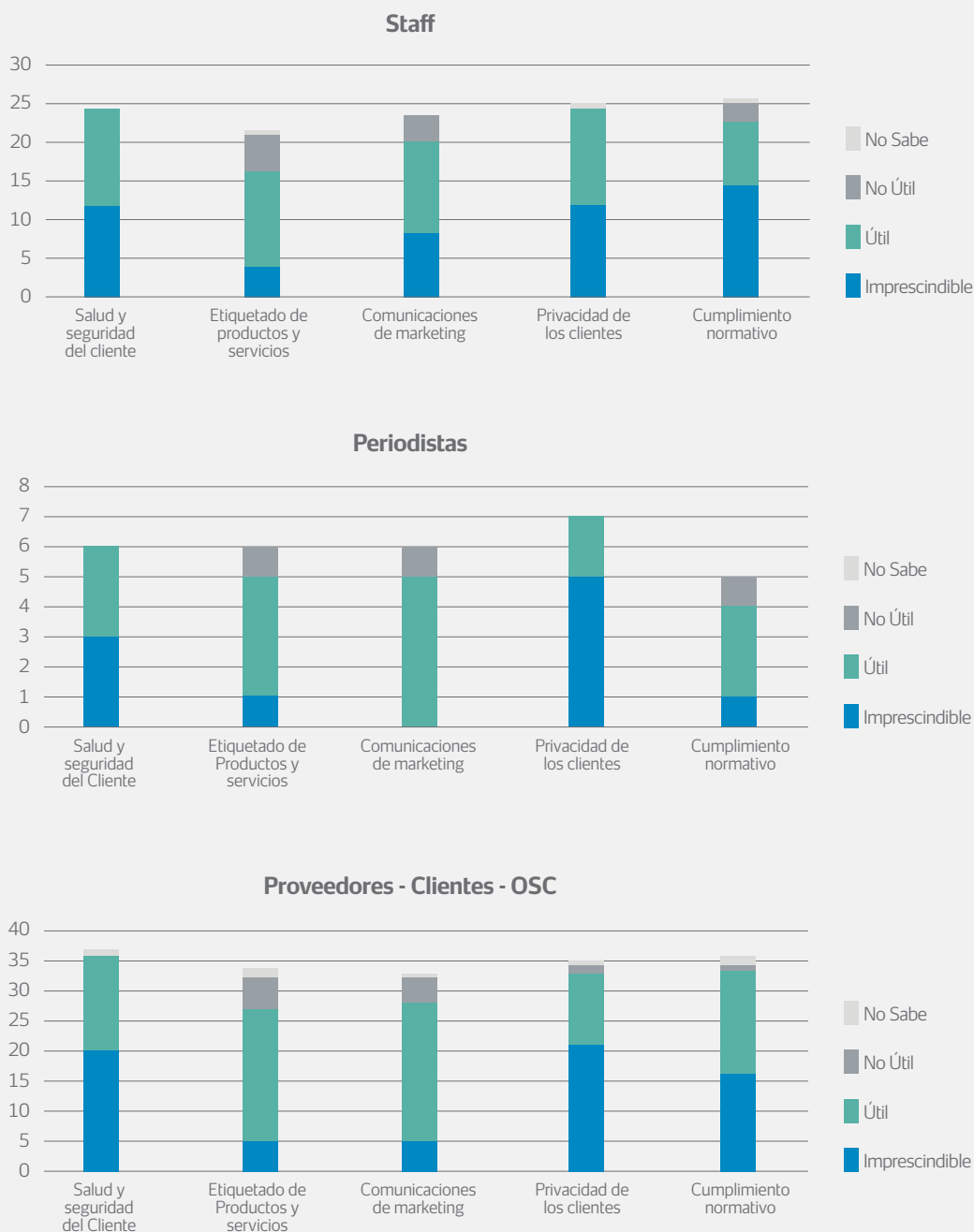


- Aun cuando los aspectos relacionados con el medio ambiente ocupan un lugar importante en las expectativas de los GI, en el caso particular de la gestión de la RSE de Securitas todos otorgan un bajo nivel de relevancia a la inclusión de estos temas en su Reporte de Sustentabilidad.

Responsabilidad en materia de Productos

Guardias



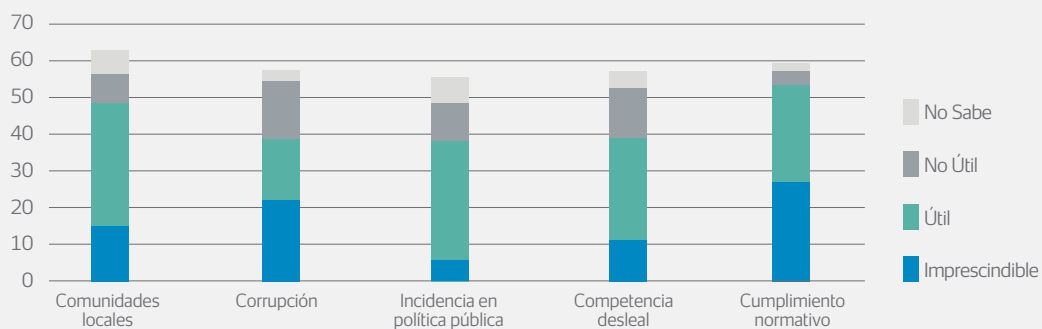


- Los temas relacionados con la responsabilidad en materia de productos son calificados mayoritariamente como útiles por los Empleados de Staff, Periodistas y Proveedores, Clientes y OSC. A su vez, son vistos como imprescindibles por una amplia mayoría de los Guardias.
- Los temas de salud y seguridad de los clientes son considerados imprescindibles por los Guardias (71,67%) y los Empleados de Staff

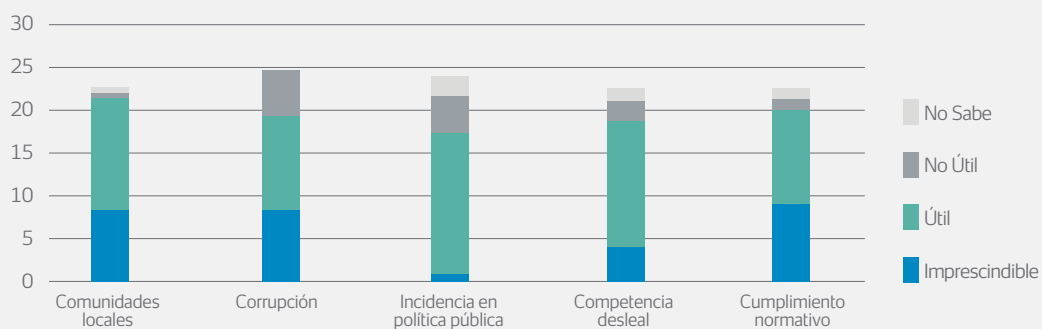
(50%), asimismo se inclinan a favor de los aspectos vinculados al cumplimiento normativo (63,16% y 53,85%, respectivamente) y la privacidad del cliente (58,33% y 48%, respectivamente). Los Clientes, Proveedores y OSC coinciden en asumir como imprescindible los temas relativos a salud y seguridad (54,05%). La privacidad de los clientes es vista como imprescindible por este grupo externo (60%) como así también por los Periodistas (71,43%).

ASPECTO: Sociedad

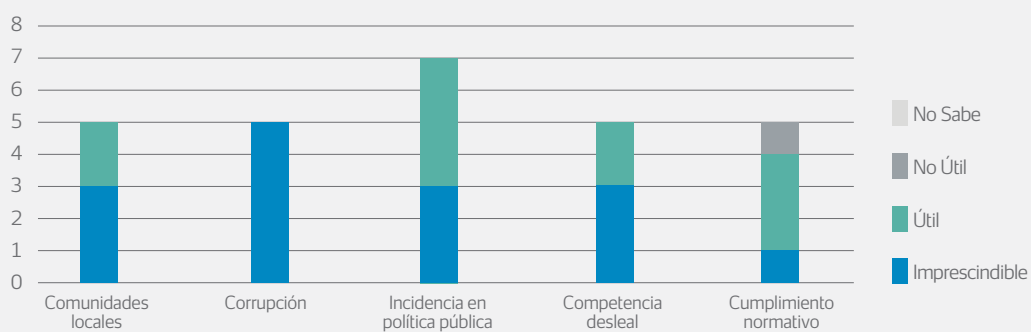
Guardias



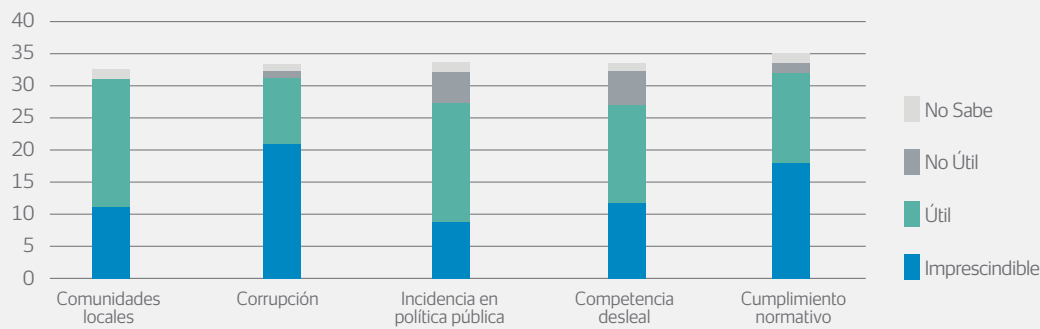
Staff



Periodistas



Proveedores - Clientes - OSC



- En relación a los temas vinculados con la sociedad la mayoría de los encuestados los consideran útiles para el Reporte de RSC de Securitas, aunque son menos relevantes.
- Un 34,78% de los Empleados de Staff considera como imprescindible el reporte acerca de comunidades locales, mientras que el 50,82% de los Guardias lo considera útil. Son vistos como fundamentales los temas sobre cumplimiento normativo (37,5% y 45,76% respectivamente).
- Con respecto a la corrupción, se asume la cuestión como trascendental (36,84% de menciones afirmativas por los Guardias y 33,33% por los empleados).
- Los Proveedores, Clientes & OSC ven como imprescindible los temas acerca de corrupción (61,76%) y cumplimiento normativo (51,43%) mientras que los Periodistas asumen su interés por las comunidades locales (60%) y fundamentalmente la corrupción (100%).



Comentarios destacados de los encuestados y que fueron considerados en la elaboración de este Reporte 2014

Empleados de Staff

"Incluir metas alcanzadas y desafíos para el nuevo año. Comparar con el año anterior, en caso de ser necesario, para mostrar los avances y logros en los ítems más relevantes del Reporte".

"Las mejoras en materia educativa dentro del Instituto Securitas para temas de Innovación y Tecnología".

"Incluir más participación directa de los Grupos de Interés, como reportajes".

Proveedores - Clientes - OSC

"Comentarios de actores del Reporte. Voces de terceros calificados. Cuadro claro sobre desafíos y oportunidades".

"Gráficos de evolución de parámetros. Comentarios de Clientes y Proveedores. Compromisos y desafíos futuros".

"Metas a largo plazo en las tendencias económico-social-ambiental. Integrar problemática de producción y consumo en políticas, programas y estrategias de desarrollo sustentable. Índices de Fortalecimiento del Sistema de Innovación Tecnológica".

Guardias

"Obligaciones y derechos de los Guardias mientras desempeñan su labor".

"Me gustaría que se incluyera un poco más sobre la capacitación que obtenemos en el Instituto Securitas y que nos ayuda a ir mejorando día a día en nuestros servicios".

"Debido a que la gente está muy sensible en estos últimos tiempos y por nuestros puestos tenemos contacto directo con las personas, sería de utilidad algunos consejos útiles con respecto al trato debido en dichas circunstancias".

Periodistas

"Dar más información sobre medio ambiente y sobre la cadena de suministro. Destacar más el rol de liderazgo en la industria y cómo nivelan el sector para arriba".

"Impacto del servicio prestado cotidianamente en la vida de las personas y empresas que contratan a Securitas".

"Incluir números de inversión y desarrollo a futuro como así también acuerdos con organismos estatales en apoyo a políticas públicas. Textos breves y publicables/noticiables".

10. Tabla de indicadores GRI - G4 Modalidad Esencial

Los indicadores destacados en celeste se corresponden con el cumplimiento de Securitas Argentina de los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Para acceder a estos principios visite www.pactoglobal.org.ar. Los indicadores en verde, refieren a los requisitos de la Norma de gestión responsable SGE21.



Red Pacto Mundial
Argentina



Referencia GRI y Descripción		N° de Página/Comentarios	Principio Pacto Global	SGE 21
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES				
Estrategia y Análisis				
G4-1	Declaración del Director General.	Pág. 3		Apartado 6.1.2
Perfil de la Organización				
G4-3	Nombre de la Organización.	Pág. 1-11		Apartado 6.1
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	Págs. 48 a 52		Apartado 6.2.3
G4-5	Localización de la sede principal.	Pág. 11		Apartado 6.1
G4-6	Número de países donde opera la organización y el nombre de los países con las mayores operaciones o que son específicamente relevantes para los temas de sostenibilidad discutidos en el informe.	Pág. 11		Apartado 6.1
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Págs. 10-11-12		Apartado 6.7.1
G4-8	Los mercados a los que se brinda servicio (incluido información sobre la composición geográfica, los sectores a los que se sirve y el tipo de clientes/beneficiarios).	Págs. 11-12-51		Apartado 6.2
G4-9	Alcance del informe organizacional.	Pág. 6		Apartado 6.8.1
G4-10	El número total de empleados por tipo, contrato y región dividido por género.	Págs. 7-8. El 100% de los contratos son full time y permanentes.	Principios 1, 5, 6	Apartado 6.4.2 Apartado 6.4.3
G4-11	El porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Págs. 7-8. Los datos reportados sólo incluyen al personal de seguridad, el convenio del sector no alcanza a los empleados de Staff.	Principio 3	Apartado 6.4.1
G4-12	Descripción de la cadena de valor.	Pág. 56		
G4-13	Cambios significativos durante el período de reporting sobre el tamaño de la Organización, su estructura, gobernanza o cadena de valor.	En 2014 no se produjeron cambios en la ubicación de las operaciones como tampoco en las propias operaciones. Del mismo modo, no se han producido cambios en la estructura de capital social.		Apartado 6.1.4
G4-14	Enfoque al principio de precaución.	El principio de Precaución es de aplicación en las prácticas de gestión ambiental a nivel de Grupo, por ejemplo en lo relacionado con la adquisición de vehículos más eficientes y menos contaminantes.	Principio 7	
G4-15	Iniciativas externas en las que participa o apoya la Empresa.	Pág. 54	Principios 1 al 10	Apartado 6.1.1 Apartado 6.1.2 Apartado 6.1.3 Apartado 6.1.9 Apartado 6.2.6 Apartado 6.7.1

G4-16	Membrecías y asociaciones.	Pág. 55	Principios 1 al 10	Apartado 6.1.7 Apartado 6.5.3 Apartado 6.8.2 Apartado 6.9.1
Aspectos Materiales y Cobertura				
G4-17	Listado de entidades incluidas en los informes financieros consolidados.	Pág. 14		Apartado 6.7.2
G4-18	Proceso de definición de contenidos y elaboración del Reporte.	Págs. 14-19		Apartado 6.1.12
G4-19	Listado de todos los aspectos materiales identificados en el proceso de definición de contenidos.	Págs. 16-18-19-71 a 80		Apartado 6.1.12
G4-20	Limitación de cada Aspecto material dentro de la Organización.	Págs. 16-18-19-71 a 80		Apartado 6.1.12
G4-21	Limitación de cada Aspecto material fuera de la Organización.	Págs. 16-18-19-71 a 80		Apartado 6.1.12
G4-22	Consecuencias de las re-expresiones de la información de Memorias anteriores y sus causas.	No aplica para el período reportado.		
G4-23	Cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada Aspecto con respecto a Memorias anteriores.	No se produjeron cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la Memoria.		
Participación de los Grupos de Interés				
G4-24	Listado de los Grupos de Interés identificados por la Organización.	Págs. 16-17		Apartado 6.1.7
G4-25	Principios para la identificación y selección de los Grupos de Interés.	Págs. 16-17		Apartado 6.1.7
G4-26	Aproximaciones a la gestión de los Grupos de Interés.	Pág. 17		Apartado 6.1.7
G4-27	Aspectos clave y preocupantes que han sido conseguidos a través de la gestión de Grupos de Interés y cómo la Organización ha respondido.	Págs. 18-19-20-81		Apartado 6.1.7
Perfil de la Memoria				
G4-28	Período de Reporte.	Pág. 4		Apartado 6.1.12
G4-29	Fecha del Reporte previo.	Pág. 4		Apartado 6.1.12
G4-30	Periodicidad del Reporte.	Pág. 4		Apartado 6.1.12
G4-31	Punto de contacto. rse@securitasargentina.com			
G4-32	Índice de contenido e información sobre la opción in accordance seleccionada.	Pág. 82		
G4-33	Verificación externa.	Este Reporte no es sometido a verificación por tercera parte independiente.		
Gobierno				
G4-34	Estructura de gobernanza.	Págs. 22-31		Apartado 6.1.1 Apartado 6.1.4
Ética e integridad				
G4-56	Códigos de conducta.	Pag. 23-24		Apartado 6.1.2 Apartado 6.1.3 Apartado 6.1.9 Apartado 6.2.6 Apartado 6.7.1

CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
G4-DMA-a	Reportar por qué los Aspectos son materiales.	Págs. 31-32		
G4-DMA-b	Reportar cómo son gestionados los Aspectos materiales.	Págs. 36 a 46-50 a 64		
G4-DMA-c	Evaluación del enfoque de gestión.	Págs. 20-33		
ASPECTOS MATERIALES				
Económico				
Aspecto: Rendimiento económico				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 9		
Social: Prácticas laborales y trabajo digno				
Aspecto: Empleo				
G4-LA1	Número total y tasa de rotación de empleados por grupo de edad, género y región.	Pág. 7	Principio 6	
Aspecto: Prevención de riesgos laborales (Salud y Seguridad)				
G4-LA5	Porcentaje de la plantilla total representada en comités formales entre dirección y empleados para monitorizar y apoyar programas de Seguridad y Salud en el trabajo.	Págs. 8-38	Principio 1	Apartado 6.4.5
G4-LA6	Tipo de accidentes y tasa de lesiones, enfermedades ocupacionales, días perdidos y absentismo y número total de fatalidades relacionadas con el empleo por región y género.	Pág. 39	Principio 1	Apartado 6.4.5
G4-LA8	Temas de Seguridad y Salud cubiertos formalmente en los acuerdos con sindicatos.	Pág. 39	Principio 1	
Aspecto: Formación y educación				
G4-LA9	Promedio de horas de formación por año por empleado, por género y tipo de empleado.	Págs. 8-44		Apartado 6.4.3 Apartado 6.4.7
Aspecto: Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y división de empleados por categoría basado en género, grupo de edad, grupo de minoría al que pertenece y otros indicadores de diversidad.	Págs. 45-46-47	Principios del 1 al 6	Apartado 6.4.2 Apartado 6.4.3
Aspecto: Remuneración igualitaria entre hombres y mujeres				
G4-LA13	Relación entre el salario básico y remuneración de mujeres comparado con los hombres por tipo de empleado, para las zonas de operaciones más significativas.	Pág. 45	Principios del 1 al 6	Apartado 6.4.3
Social: Derechos Humanos				
Aspecto: No discriminación				
G4-HR3	Número total de incidentes de discriminación y las acciones que se han llevado a cabo.	Pág. 24. Durante 2014 no se recibieron denuncias por incidentes de discriminación ni en Securitas Integrity Line, ni en el Defensor del Empleado.	Principios 1, 2 y 6	Apartado 6.4.2 Apartado 6.4.3
Social: Sociedad				
Aspecto: Anti-corrupción				
G4-SO4	Comunicación y formación en políticas y prácticas anti-corrupción dentro de la Organización.	Pág. 24	Principio 10	Apartado 6.1.9

G4-SO5	Incidentes de corrupción identificados y acciones emprendidas para su solución.	Pág. 25. En 2014 no se han registrado denuncias relacionadas por corrupción, como tampoco despidos ni cese de relaciones comerciales por dicho motivo.	Principio 10	Apartado 6.1.1 Apartado 6.1.2 Apartado 6.1.3 Apartado 6.1.4 Apartado 6.1.10
Aspecto: Cumplimiento				
G4-SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Pág. 31		Apartado 6.1.1
Social: Responsabilidad del producto				
Aspecto: Etiquetado de productos y servicios				
G4-PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Pág. 63		Apartado 6.2.2 Apartado 6.2.4
Aspecto: Protección de la privacidad del cliente				
G4-PR8	Número total de quejas justificadas en relación con la violación de la privacidad de los consumidores y las pérdidas de datos de los clientes.	En el ejercicio 2014 no se presentaron reclamaciones por incumplimiento de la privacidad y datos personales de clientes.	Principio 1	Apartado 6.1.8

Opinión de los lectores

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

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

Grupo de Interés al que pertenece:

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

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

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

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

Información General	<input type="text"/>
Perfil de la Organización	<input type="text"/>
Reporte de RSC	<input type="text"/>
Gobierno Corporativo	<input type="text"/>
Una empresa construida por Personas	<input type="text"/>
Modelo de Negocio Responsable	<input type="text"/>
Anexos ¿Cuál?	<input type="text"/>

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

Nombre y Apellido:

Teléfono:

Correo electrónico:

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

Christian Faría

Gerente General de Securitas Argentina

**Securitas Argentina S.A.**

Esteban Echeverría 4270
(B1605DTT) Munro
Provincia de Buenos Aires
Argentina

Teléfono +54 11 4014-3200
info@securitasargentina.com
www.securitasargentina.com

Sedes Regionales**Región Buenos Aires**

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

Región Centro

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

Región Litoral

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

Región Sur

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