



REPORTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Securitas Uruguay
2015





**REPORTE DE RESPONSABILIDAD
SOCIAL CORPORATIVA
SECURITAS URUGUAY, 2015.**

Gerente General: Oscar Sagasti
Dirección: Avenida Italia 3888
Teléfono: 2848 0000 int. 970 fax. 97152
Email: info@securitasuruguay.com
Web: www.securitasuruguay.com
Facebook: facebook.com/SecuritasUruguay
Año de adhesión al Pacto Mundial: 2012

**SEDE CENTRAL**

Avda. Italia 3888
Tel. 2848 0000*
info@securitasuruguay.com
www.securitasuruguay.com

CENTRO DE SELECCIÓN

Bvar. Artigas 2137
Tel. 2848 0000 ext. 97320

CENTRO DE CAPACITACIÓN

Bvar. Artigas 2115
Tel. 2848 0000 ext. 97403

CIUDAD DE LA COSTA

Costa Urbana Shopping / Nivel 1 Norte
Avda. Giannattasio Km. 21
Tel. 2698 5916

COLONIA

Avda. Gral. Flores 656
Tel. 4522 3912

PUNTA DEL ESTE

Zorrilla de San Martín esq. Avda. Italia
Tel. 4247 8666

ROCHA

Avda. 18 de Julio 147A
Tel. 4472 8541

SALTO

Gral. Fructuoso Rivera 558
Tel. 4735 0806

RIVERA

Agraciada 748
Tel. 4623 8870

INDICE



1. Carta del Gerente General	6
2. Nuestra historia	8
2.1. Servicios de seguridad en Iberoamérica	9
2.2. Nuestra estrategia global	10
2.3. Securitas Uruguay	10
2.3.1. Nuestras unidades de negocio	11
2.3.2. Soluciones de Seguridad	11
2.3.3. Securitas Uruguay en Números	13
2.3.4. Nuestra política de calidad	18
2.3.5. Nuestros valores	18
2.4. Nuestra estrategia de RSC	19
2.4.1. Pirámide de operaciones sostenibles	20
2.4.2. Nuestros logros en 2015 y objetivos para 2016	21
2.4.3. Estructura organizativa Comité Ejecutivo y de RSC	22
2.4.4. Canales de diálogo con grupos de interés	24
2.4.5. Alianzas	25
2.5. Reporte de sostenibilidad y análisis de materialidad	25
3. Modelo de gestión responsable: La Caja de Herramientas (Toolbox)	27
3.1. Nuestra cadena de valor	30
3.2. Nuestro compromiso con la gestión ética y la transparencia:	
Código de Valores y Ética y Política Anticorrupción	30
3.2.1. Capacitación en acoso laboral y acoso sexual laboral	32
3.2.2. Política de Defensa de la Competencia	33
3.2.3. Gestión de Riesgos (ERM – Enterprise Risk Management)	33



4. La Caja de Diamantes 2.0	34
4.1. Diamante seguridad: ser un profesional de la seguridad	35
4.1.1. Formación y Capacitación	35
4.1.2. Evaluación de desempeño	37
4.1.3. Programa Vigilancia Inclusiva	37
4.1.4. Prestaciones sociales para los empleados de jornada completa	38
4.1.5. Salud y Seguridad Ocupacional	39
4.2. Diamante cliente: entender las necesidades del cliente	40
4.2.1. Comunicación con los clientes	41
4.2.2. Retención y fidelización de clientes mediante comunicación personalizada	41
4.2.3. Capacitación externa	41
4.2.4. Securitas Innova	41
4.3. Diamante servicio: brindar un servicio óptimo	42
4.3.1. Auditorías Operativas	42
4.3.2. Centro de Operaciones Securitas – SOC	43
4.4. Diamante negocio: construir relaciones de largo plazo	43
4.4.1. Nuestras soluciones de seguridad	43
5. Comunidad	44
6. Medio Ambiente	46
7. Tabla de Indicadores GRI	49



01

**Carta del
Gerente General**

Convencidos de que una gestión ética y responsable agrega valor a nuestro modelo de negocio y estrategia de crecimiento hacia el año 2020, en Securitas Uruguay¹ decidimos profundizar aún más en la comunicación de nuestro modelo de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), elaborando nuestra cuarta publicación bajo la modalidad esencial del estándar internacional Global Reporting Initiative versión G4.

Este Reporte de RSC aspira a reflejar una mayor transparencia en la gestión de nuestro negocio en el ámbito económico, social y ambiental, enfocado en los aspectos materiales determinados por nuestros grupos de interés. Nuestro foco en 2015 estuvo centrado en tres pilares fundamentales: la calidad del empleo de nuestros colaboradores, la transparencia y ética en nuestros negocios y la excelencia operativa de nuestros servicios.

La tecnología está transformando la industria de la seguridad y en Securitas estamos liderando esa transformación con nuevos servicios para nuestros clientes. En 2015, duplicamos la facturación en soluciones de seguridad respecto al año anterior. El objetivo es apostar a las soluciones de seguridad y tecnología para ganar mayor participación de mercado con propuestas innovadoras y soluciones más rentables.

Nuestra visión es transformar la vigilancia tradicional a vigilancia especializada, que combinada con la tecnología nos permita cambiar el contenido del servicio, ofreciendo una mejor seguridad a nuestros clientes. El Centro de Operaciones Securitas (SOC) es clave en esta transformación, unificando todos los servicios operativos que brindamos, siendo un único punto de contacto para el cliente.

El uso de tecnología, cada vez más relevante en nuestro negocio, nos invita a contar con un equipo formado y capacitado continuamente. La capacitación continua siendo un factor esencial en la visión del negocio, apostando a la profesionalización de nuestro equipo, convencidos de que ser líderes en conocimiento de seguridad, es nuestro mayor diferencial respecto a otras empresas del sector.

Nuestro Centro de Capacitación comenzó a desarrollar cursos técnicos de seguridad, posicionándonos como la primera empresa privada de seguridad de Uruguay en incluir los conocimientos de ASIS Internacional² en los cursos para la profesionalización de sus mandos medios. Por su parte, desde el área de capacitación externa realizamos diversos seminarios con panelistas nacionales e internacionales.

Destacamos también la primera evaluación de desempeño de todos los integrantes de Securitas Uruguay, herramienta que nos permitió contar con un mapeo de las competencias de cada colaborador y los planes de capacitación asociados a su plan de desarrollo a futuro.


La transparencia y la ética son un valor fundamental en Securitas, y velamos por su cumplimiento mediante la capacitación en el Código de Valores y Ética y en la Política Anticorrupción. Los canales de denuncias de incumplimientos al Código, son nuestra herramienta de contralor por excelencia.

El aporte realizado a la industria radica en compartir el conocimiento que adquirimos como una empresa global, con el fin de mejorar el desarrollo del sector de la seguridad privada en nuestro país.

En relación a nuestro impacto ambiental, continuamos midiendo las emisiones de CO2 y reciclando el papel, promoviendo un sistema de gestión ambiental para 2016 que nos permita disminuir los impactos negativos de nuestras operaciones.

Estamos muy orgullosos de los avances que hemos logrado y sabemos que vamos por buen camino. Nuestro compromiso con la sostenibilidad está en nuestra estrategia de negocio.

Los invitamos a leer nuestro Reporte y hacernos llegar todos los comentarios y/o sugerencias sobre el mismo a través de rsc@securitasuruguay.com³.



Oscar Sagasti
Gerente General
Securitas Uruguay

¹ G4-3

² ASIS Internacional es una comunidad global de profesionales de la seguridad, cada uno de los cuales tiene un papel en la protección de los activos, las personas, propiedades, y/o información.
<https://www.asisonline.org/About-ASIS/Who-We-Are/Pages/default.aspx>

³ G4-31



02

Nuestra historia

2.1 SERVICIOS DE SEGURIDAD EN IBEROAMÉRICA

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

Fundada en Suecia en 1934, Securitas es líder mundial en seguridad y vigilancia, tanto física como electrónica. En la actualidad, 330.000 personas forman parte del Grupo Securitas en 53 países⁴ en América del Norte, Europa, América Latina, Asia, Medio Oriente y África⁵.

Ofrecemos a nivel mundial, soluciones de seguridad adaptadas a las necesidades individuales de cada cliente. El conocimiento es el factor clave de nuestro éxito y una de las piedras angulares de nuestra filosofía empresarial.

La especialización y el contacto permanente con nuestros clientes, hacen de Securitas el socio estratégico para la protección de personas y bienes.

Organizamos nuestras 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 Iberoamérica⁶.



⁴ G4-6
⁵ G4-5
⁶ G4-8

2.2 NUESTRA ESTRATEGIA GLOBAL

Nuestro negocio principal consiste en brindar soluciones integrales de seguridad en todos los sectores del mercado. Partiendo desde una amplia gama de servicios, personalizamos las soluciones que mejor se adapten a las necesidades individuales de cada cliente. Conjuntamente con ellos, desarrollamos óptimas y rentables soluciones de seguridad que favorecen nuestra relación a largo plazo.

La clave de nuestro servicio está en encontrar el equilibrio adecuado entre las distintas competencias de nuestros empleados: guardias en los servicios, choferes en los móviles y operadores especialmente capacitados en el centro de operaciones.

2.3 SECURITAS URUGUAY

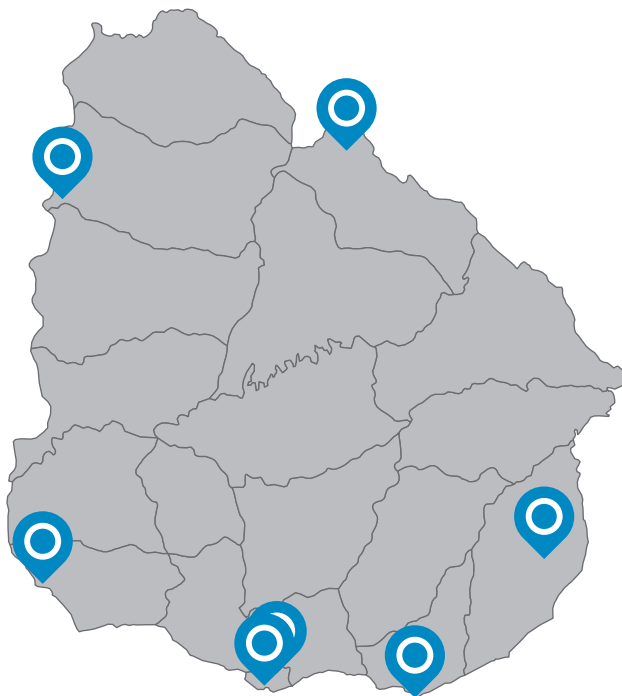
Securitas Uruguay forma parte de la división Iberoamérica integrada por Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Perú, Portugal y Uruguay.

Securitas comienza a operar en Uruguay en el año 2006, a través de la adquisición de empresas referentes en el sector de la seguridad privada local, siendo Aseco Uruguay S.A. y Corporación de Seguridad ProGuard S.A. las primeras adquisiciones.

Nuestras operaciones se desarrollan en todo el territorio nacional. Contamos con siete oficinas comerciales y operativas en los departamentos de Montevideo, Colonia, Canelones, Maldonado, Rocha, Rivera y Salto, un Centro de Capacitación y un Centro de Selección ambos dispuestos en la ciudad de Montevideo.

Securitas Uruguay ha incorporado desde el 2006 diez empresas de seguridad física y seguridad electrónica. Las mismas atraviesan por procesos de transición que culminan al migrar íntegramente a la marca Securitas.

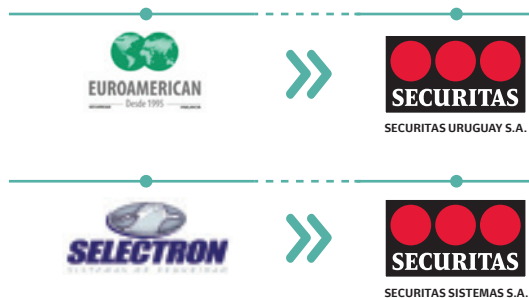
A la fecha restan migrar dos de las diez empresas adquiridas por el Grupo Securitas en Uruguay.



EL CAMINO RECORRIDO



EL CAMINO A SEGUIR





2.3.1. NUESTRAS UNIDADES DE NEGOCIO

Contamos con tres unidades de negocio: Vigilancia Especializada, Seguridad Electrónica y Mobile Services. Cada una de ellas incorpora la última tecnología para crear modernas soluciones de seguridad.

VIGILANCIA ESPECIALIZADA

El Área de Vigilancia de Securitas, tiene una trayectoria de más de 80 años a nivel mundial.

En Uruguay contamos con un equipo de guardias de seguridad especializados y capacitados por segmento, su conocimiento del negocio, nos permite brindar un reconocido servicio de vigilancia.

Vigilancia Especializada en cifras:

293 clientes

SEGURIDAD ELECTRÓNICA

En el área de Seguridad Electrónica diseñamos e implementamos desde sistemas de alarma para pequeños apartamentos hasta complejas soluciones de seguridad, utilizando modernas herramientas tecnológicas que ofrece el mercado nacional e internacional.

Seguridad Electrónica en cifras:

14.819 conexiones

MOBILE SERVICES

Es un servicio de vigilancia presencial itinerante que combina prevención e intervención, integrando variados sistemas de supervisión y control sobre las instalaciones de clientes ubicadas en una misma zona geográfica. La tarea es ejecutada por uno o más operadores de ronda. La finalidad es la de disuadir, prevenir e intervenir ante acciones delictivas, a la vez de realizar operativas especialmente acordadas con el cliente en un objetivo determinado.

Mobile en cifras:

22 rutas
374 sitios

2.3.2. SOLUCIONES DE SEGURIDAD

Nuestra estructura nos permite integrar tecnología a éstas tres unidades de negocio para diseñar soluciones de seguridad adaptadas a cada realidad.

Un equipo de asesores analiza la aplicación de las herramientas que mejor se integran a los procesos del cliente. El resultado es una solución a medida, que contempla la continuidad de los procesos de producción de nuestros clientes.

Alarmas y Reconexiones: El monitoreo y la respuesta del servicio es lo que transforma una instalación de alarma en un sistema de seguridad.

Rastreo Satelital – GPS: El servicio de Gestión de Flotas con administración inteligente de alertas permite brindar a nuestros clientes una mayor seguridad personal y la administración remota de sus operaciones y logística. Con equipos GPS de alta disponibilidad, nuestros clientes pueden monitorear en tiempo real -a través del acceso web con una clave y usuario único-, la ubicación, recorridos, velocidad, de su flota de vehículos, a la vez que programar alertas de mantenimiento según kilometraje, hora o fecha en particular.

Soluciones Remotas de Video: Permiten actuar frente a las incidencias en tiempo real, detectando, y en muchos casos previniendo problemas antes que se produzcan. Nuestra tecnología de software de gestión permite integrar los sistemas de video e intrusión para otorgar una única solución de seguridad.

- Video Verificación Automática
- Video Verificación con CCTV
- Video Vigilancia
- Video Análisis
- Control de Accesos

Circuito cerrado de tv – cctv: Es un sistema de cámaras asociadas a uno o varios monitores para ser vistos de manera privada. En otros términos, se puede definir como un sistema cuyos componentes permite visualizar una o varias imágenes de video de distintas fuentes.

Detección y Extinción de Incendios: El sistema de detección de incendio es el conjunto de dispositivos de detección y alerta capaz de avisar en forma temprana la existencia de fenómenos inherentes al fuego. La misión elemental del sistema de detección, es revelar la presencia de humo, calor o fuego y generar la alarma o el aviso asociado. Conjuntamente podría realizar otra serie de funciones con el fin de adoptar las medidas adecuadas para combatir el incendio.

Control de Accesos: Es una herramienta confiable que permite el ingreso y posterior registro de información de empleados y visitantes de una organización. Realiza la captura de datos de quienes ingresan a la organización, para luego confeccionar un registro electrónico de cada uno de ellos.

Proyectos Especiales: Son todos aquellos que bajo características y criterios muy específicos exigen la implementación de sistemas, integración de tecnologías y equipamiento electrónico adecuado. El objetivo principal en el diseño de los Proyectos Especiales, es garantizar la máxima seguridad de nuestros clientes en cuanto a protección de vidas, bienes y servicios se refiere, minimizando los riesgos relacionados a la seguridad y brindando el mejor servicio post venta.

Capacitación Externa: Con nuestros programas de formación y desarrollo profesional buscamos capacitar en materia de seguridad privada, a los diferentes actores que colaboran eficientemente con las instituciones, las empresas y la comunidad.

Securitas Protect: La función de pulsos, exclusiva de los sistemas PROTECT, emite niebla al activarse el sistema de alarma, manteniendo el local cubierto e impidiendo la visibilidad del intruso hasta que lleguen las autoridades y/o nuestro servicio de respuesta móvil.

Consultoría en Seguridad: El área de consultoría y análisis de riesgos, tiene como finalidad el desarrollo de planes de seguridad en base a la actividad del cliente, tanto en el aspecto de protección de activos como en la planificación de emergencias y continuidad del negocio.

BMS – Edificios Inteligentes: La misión principal de un BMS es, por un lado, integrar los diferentes subsistemas permitiendo una interrelación entre ellos y, por el otro, centralizar los datos en una sola plataforma para optimizar la gestión de la información y la toma de decisiones.

Securitas Connect: Es una plataforma de gestión de seguridad única en Uruguay y en América Latina, que mantiene informado al cliente de todas las incidencias generadas en su negocio en tiempo real y también de las rutinas de control que realiza el personal de seguridad.



PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS

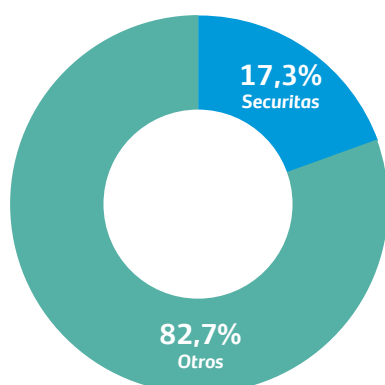


2.3.3. SECURITAS URUGUAY EN NÚMEROS

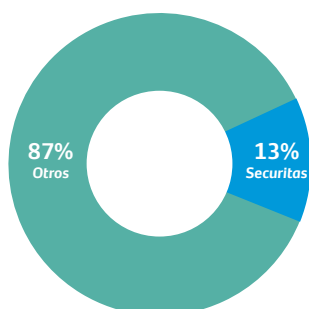
El Grupo Securitas cotiza en la Bolsa de Valores de Estocolmo y publica trimestralmente los estados financieros consolidados del Grupo bajo el estándar IFRS (International Financial Reporting Standards).

Mensualmente, Securitas Uruguay reporta los estados de resultados y trimestralmente los estados contables a Securitas AB. Anualmente los mismos son auditados por terceras partes⁷.

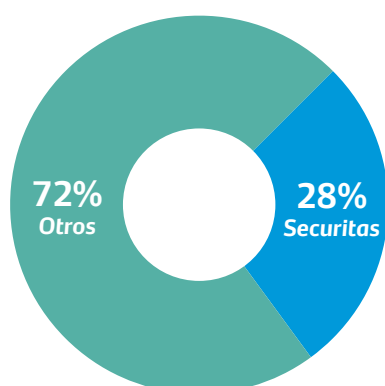
PARTICIPACIÓN MERCADO VIGILANCIA FÍSICA



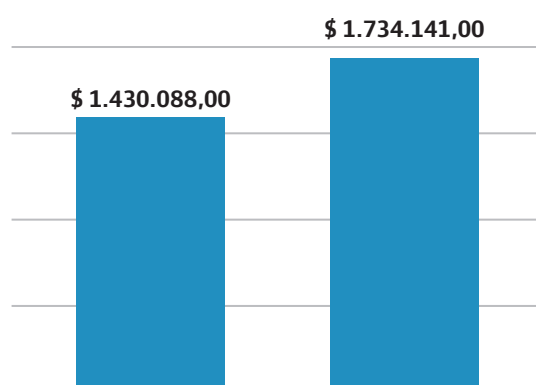
PARTICIPACIÓN MERCADO SEGURIDAD ELECTRÓNICA



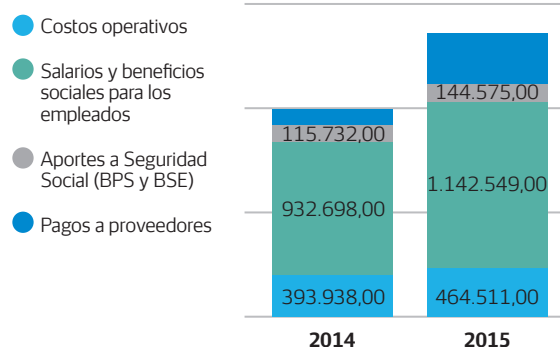
PARTICIPACIÓN MERCADO MOBILE



VALOR ECONÓMICO DIRECTO CREADO (VEC) INGRESOS EN MILES DE PESOS URUGUAYOS

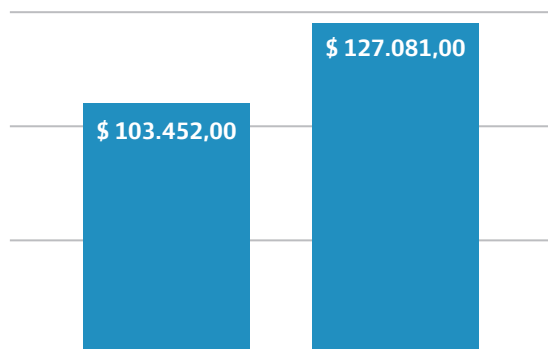


VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO (VED) EN MILES DE PESOS URUGUAYOS

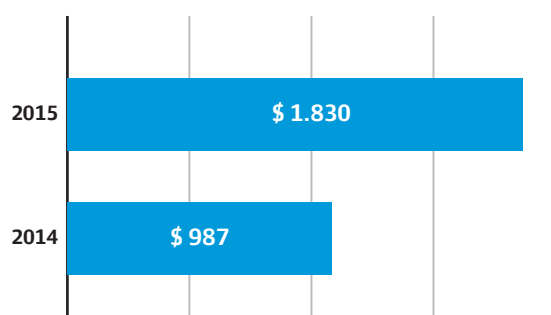


⁷ G4-9

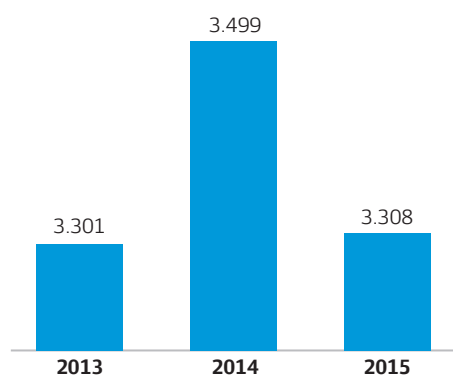
VALOR ECONÓMICO RETENIDO (VER) - EN MILES DE PESOS URUGUAYOS



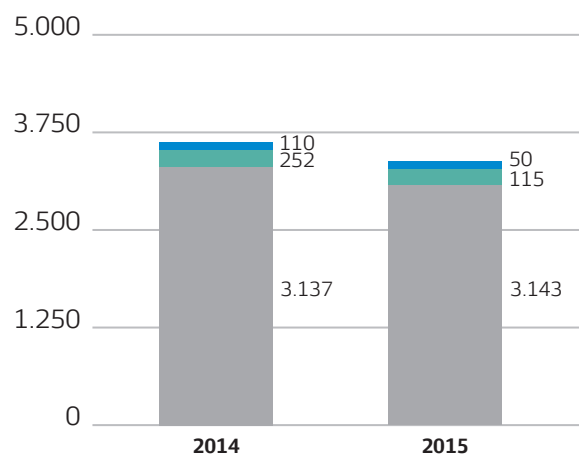
INVERSIONES EN LA COMUNIDAD (EN MILES DE PESOS)



CANTIDAD DE EMPLEADOS



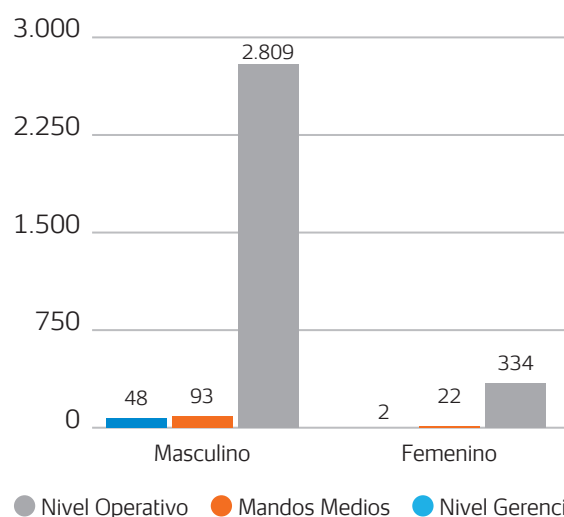
CATEGORÍAS LABORALES



● Nivel Operativo ● Mandos Medios ● Nivel Gerencial

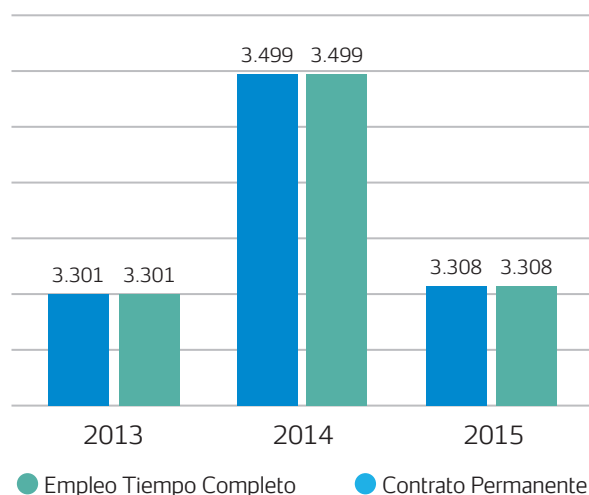
La baja en el número de mandos medios responde a un cambio de criterio en cuanto a la consideración de los encargados de servicios. Éstos fueron considerados como mandos medios en 2014, mientras que a partir de 2015 fueron re-categorizados en el nivel operativo.

CATEGORÍAS LABORAL SEGÚN SEXO

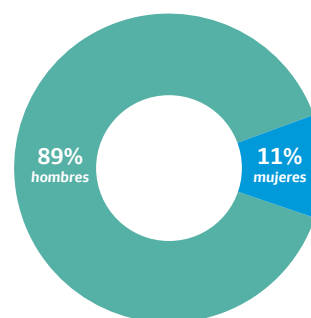


● Nivel Operativo ● Mandos Medios ● Nivel Gerencial

TIPO DE EMPLEO & CONTRATO



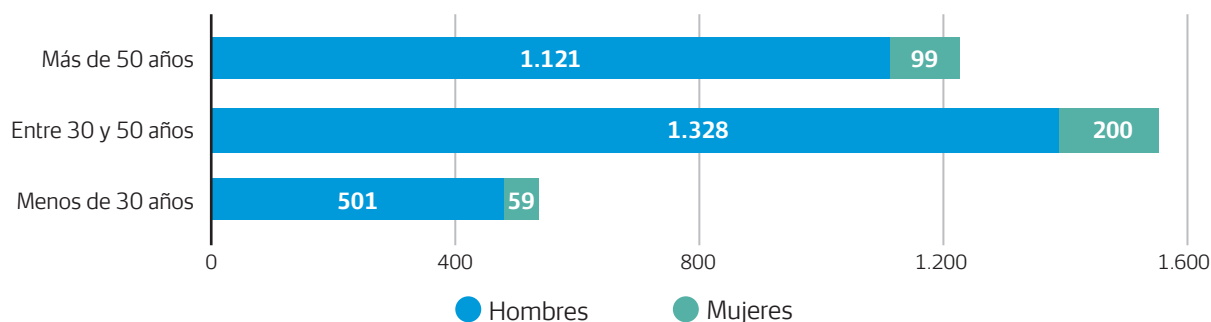
COMPOSICIÓN EMPLEADO 2015



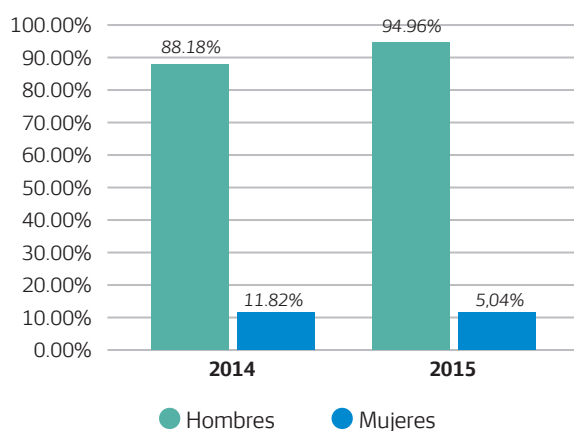
	2015 ⁹	2014	2013
% total de empleados cubiertos por convenio colectivo respecto del total de trabajadores	98,5% ^(**)	98,5% ^(**)	98,5% ^(**)
% de empleados de personal operativo cubiertos en convenio colectivo respecto al total de personal operativo	100%	100%	100%
% de empleados de staff cubiertos en convenio colectivo respecto al total de personal de staff	100%	100%	100%

(**) En Uruguay, el ámbito de la seguridad privada se rige a través de convenio colectivo, el cual abarca al 100% del personal de seguridad física y al personal de seguridad electrónica. El personal con cargos directivos y/o nivel gerencial quedan exceptuados de este convenio.

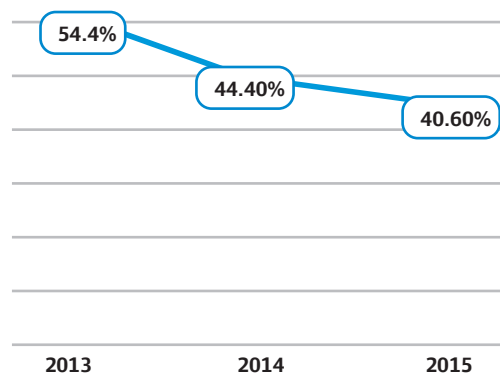
RANGO ETARIO DE LOS EMPLEADOS 2015



NUEVAS CONTRATACIONES



ÍNDICE DE ROTACIÓN



	Total ¹⁰
Víctimas mortales	0
Índice de lesiones (excluidos accidentes laborales leves)	9,45
Trabajadores y a los contratistas independientes que trabajan in situ de cuyo entorno de trabajo es responsable la organización	3.308
Tasa de enfermedades profesionales	0
Tasa de días perdidos por accidentes de trabajo	2.477 (0,2%)
Tasa de absentismo	6,9
Días perdidos 2015: considerando Banco de Previsión Social y Banco de Seguros del Estado	34.612

¹⁰ G4-LA6





2.3.4. NUESTRA POLÍTICA DE CALIDAD

Misión:

Ofrecer al mercado un servicio de seguridad privada profesional, a los efectos de generar ámbitos en los que las personas puedan desarrollar su vida y actividades con tranquilidad y en armonía.

Visión:

Prestigiar nuestra marca como sinónimo de excelencia a través de un equipo humano en constante crecimiento personal y profesional que garantice un servicio eficaz brindado con integridad.

Afianzarnos como líderes del mercado ampliando la gama de servicios ofrecidos en función de las necesidades del mercado y de la sociedad, desarrollando un negocio sólido y rentable para los accionistas.

Características que nos distinguen:

Integramos el Grupo Securitas y adherimos a sus principios de Integridad, Eficacia y Servicio y en ellos basamos las acciones para ejecutar nuestra visión.

Asumimos el compromiso de mejorar la calidad de vida de nuestros clientes a través de la prestación responsable de nuestros servicios.

Personalizamos la relación con nuestros clientes, lo escuchamos, entendemos sus necesidades y le ofrecemos soluciones integrales que satisfagan sus necesidades de seguridad, retribuyendo así la confianza en nosotros depositada.

Contamos con recursos humanos que poseen las competencias necesarias para brindar un servicio de alta calidad y apostamos a su formación permanente, su honestidad y su compromiso con el Código de Ética y Valores de Securitas y el Modelo de Gestión de Securitas.

Gracias a la mejora continua de nuestros procesos, la eficacia del Sistema de Gestión de la Calidad y la optimización de nuestros recursos mejoramos la organización y aumentamos el valor de nuestros servicios. Seleccionamos proveedores de alta calidad a quienes integramos en una relación de mutuo beneficio.

Representamos a Securitas frente a la sociedad y a la industria con integridad ayudando al mercado en su conjunto

en la meta de mejorar los estándares de seguridad y la calidad de vida de los trabajadores y asumiendo el compromiso de cumplir con la legislación vigente y todos los requisitos y requerimientos aplicables.

2.3.5. NUESTROS VALORES

Los tres valores fundamentales sobre los que se apoya nuestra estrategia son: integridad, eficacia y servicio, que sirven como lineamiento de referencia para todos nuestros empleados en la construcción de confianza con clientes, colegas y la comunidad que nos rodea.

- **Integridad.** Nuestro equipo de colaboradores es honrado y de total confianza. Securitas nunca hace concesiones en sus exigencias de integridad, que incluyen el expresar de forma abierta las opiniones, no retener información e informar adecuadamente las irregularidades que pudieran suceder.
- **Eficacia.** El profesionalismo incluye el observar, escuchar y evaluar. Un empleado de Securitas está siempre atento y frecuentemente nota situaciones que los demás no perciben. Su presencia es clave al momento de detectar riesgos potenciales o incidentes que puedan darse en las áreas de nuestros clientes.
- **Servicio.** Un empleado de Securitas siempre prestará ayuda, incluso cuando no se trate de su trabajo directamente. Como parte de su aporte para hacer la vida más segura, un empleado de Securitas siempre ayudará en caso de presentarse un incidente que requiera intervención.

En Securitas creemos que cada día es una oportunidad para ser mejor en todo lo que hacemos. Nuestra fortaleza y nuestro prestigio como empresa líder en conocimiento de seguridad, se debe al desarrollo continuo de habilidades, conocimientos y experiencia de nuestra gente. Entendemos que ser responsables es trabajar comprometidos en desarrollar iniciativas que tengan un impacto positivo para nuestros diferentes grupos de interés.

2.4 NUESTRA ESTRATEGIA DE RSC

Para llevar la seguridad privada a un modelo de beneficios sociales y económicos tangibles, para trabajadores, clientes y accionistas, nuestro trabajo en el área de Responsabilidad Social Corporativa debe ser:

- **Efectivo:** Altas probabilidades de generar impacto.
- **Realista:** En términos de nuestras capacidades para gerenciar la iniciativa.
- **Rentable:** Priorizamos actividades en línea con el resultado final.

Bajo estas premisas, las nuevas tendencias del mercado y el propio modelo de negocio responsable de Securitas, proponemos esquemas de trabajos innovadores, creativos y novedosos que nos distinguen como líderes en conocimiento de seguridad.

Para Securitas, la RSC supone gestionar estratégicamente el negocio, generando confianza entre nuestros grupos de interés en el ámbito social, económico y ambiental. Basándonos en nuestra política de gobierno corporativo, desarrollamos programas sostenibles y productivos, con ética y transparencia.

Nuestra estrategia debe:

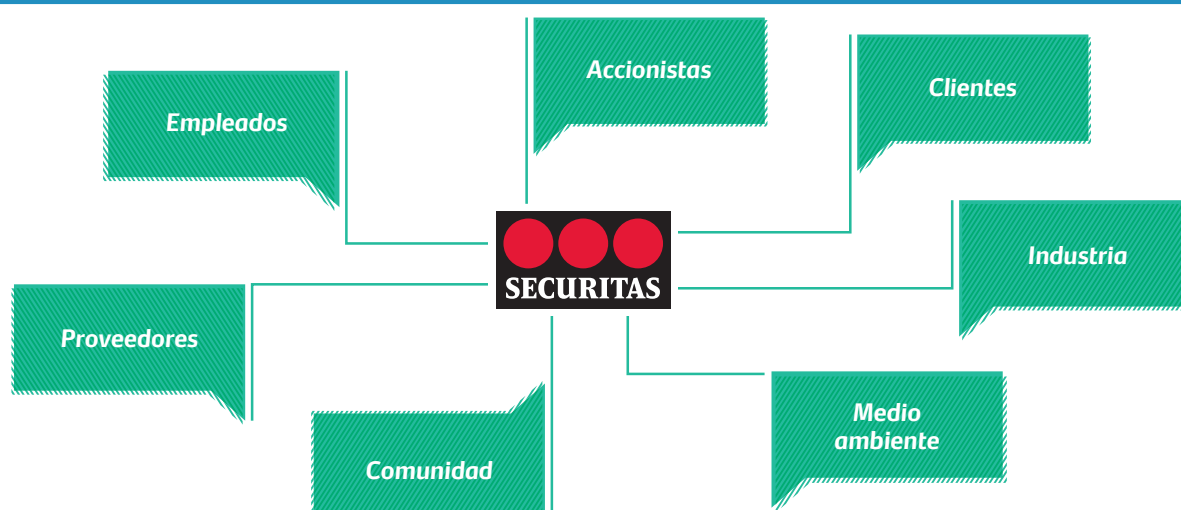
1. Involucrar la RSC en la gestión estratégica del negocio fortaleciendo nuestra marca y reputación, posicionándonos como empresa socialmente responsable.

2. Mantener un diálogo permanente con nuestros grupos de interés.
3. Garantizar el cumplimiento de nuestro Código de Valores y Ética a través de las diferentes herramientas de transparencia establecidas por el grupo.
4. Crear, implementar y medir programas productivos, a través de acciones rentables, realistas y eficaces alineados al negocio¹¹.

Como fase previa al diseño de nuestra estrategia de responsabilidad social corporativa, en 2015 se llevó a cabo la redefinición de los grupos de interés, estableciendo a empleados, accionistas, clientes, industria (competidores, organismos de regulación, sindicatos, Gobiernos y policía), proveedores, comunidad y medioambiente, como los más relevantes para el desarrollo del negocio.

El mapeo de grupos de¹² interés fue realizado en forma conjunta con la Red de Responsabilidad Social Corporativa de América Latina de Securitas, en la reunión anual de Coordinadores de RSC, celebrada en Costa Rica. En esta reunión se realizó también el ejercicio de materialidad, identificándose los aspectos relevantes para la compañía en materia económica, medioambiental, social (prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos, sociedad, responsabilidad sobre los servicios), así como de ética e integridad.

GRUPOS DE INTERÉS



¹¹ G4-24

¹² G4-25

2.4.1. PIRÁMIDE DE OPERACIONES SOSTENIBLES

El crecimiento sostenible de las operaciones de Securitas se apoya en tres pilares¹³:

- Calidad y condiciones de empleo de nuestros colaboradores
- Transparencia y ética en nuestros negocios
- Excelencia operativa de nuestros servicios

Nuestra estrategia de sostenibilidad se basa en nuestros valores fundamentales: Integridad, Eficacia y Servicio, y se fundamenta en el Código de Valores y Ética de Securitas.

Entendemos la Responsabilidad Social Corporativa como una forma de gestión ética que incluye:

- Prácticas laborales justas
- Derechos humanos
- Lucha contra la corrupción
- Derechos de los clientes
- Compras responsables
- Cuidado del medio ambiente



El objetivo de nuestras acciones de RSC está dirigido a generar valor para accionistas, empleados y clientes, principales grupos de interés de la organización.

¹³ G4-1

2.4.2. NUESTROS LOGROS EN 2015 Y OBJETIVOS PARA 2016

OBJETIVOS 2015	LOGROS	OBJETIVOS 2016
Mantener la posición de liderazgo en vigilancia física, siendo referente para toda la Industria	<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del Centro de Operaciones de Servicios (SOC) • Apertura de nuevas oficinas en Rivera y Salto 	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir un 25% las bajas de clientes de monitoreo • Crecimiento en la facturación de soluciones de seguridad en un 38,7%
Ser reconocida como una empresa innovadora en soluciones de seguridad con el apoyo del área de Innovación y Tecnología	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de nuevas soluciones: Mobile y Securitas Connect¹⁴ • Celebración de la 2° edición del Concurso Securitas Innova • Obtención de permisos y habilitaciones para la incorporación de drones en tareas de seguridad 	<ul style="list-style-type: none"> • Ampliar la gama de servicios ofrecidos • Optimizar la plataforma Securitas Connect • Posicionar el SOC como único punto de contacto operativo para clientes
Continuar el proceso de profesionalización de nuestro equipo y del sector	<ul style="list-style-type: none"> • Mejoras de infraestructura en el Centro de Capacitación • Creación del Dpto. de Salud y Seguridad Ocupacional • 1er. edición del curso SMIT¹⁵ destinado a gerentes de área y mandos medios • Realización del curso de seguridad avanzada para Supervisores • Incorporación de la evaluación de desempeño en la gestión de recursos humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el nivel de rotación por debajo del 40% • Llevar a cabo una evaluación de riesgos laborales en materia de salud y seguridad en servicios • Llevar a cabo una evaluación 360° a nivel gerencial • Diseño y puesta en marcha del Plan de Capacitación • Favorecer la empleabilidad inclusiva de sectores menos favorecidos o en riesgo
Continuar con un crecimiento en el resultado operativo del 20% anual	<ul style="list-style-type: none"> • Se completaron auditorías operativas en el 90% de los servicios • Geo-referenciación de clientes 	<ul style="list-style-type: none"> • Alcanzar un crecimiento del 19,7% y un resultado operativo del 7,6%
Transparencia, Ética y RSC	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en el Código de Valores y Ética via e-learning para todos los empleados • Implementar la Política Anticorrupción y Política de Defensa de la Competencia del Grupo • Aplicación de la Ley de Tercerización y Ley de Responsabilidad Penal Empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> • Generar un plan de gestión de residuos sólidos empezando por la identificación de los residuos que generamos y crear alianzas para su reciclado • Alinear a los proveedores estratégicos en nuestras políticas (Código de Valores y Ética, política anticorrupción, Ley de Responsabilidad Penal y Ley de Tercerización) • Promover la transversalidad de la gestión de la RSC a través de la capacitación en estándares internacionales (Norma SGE21) • Publicar el reporte de RSC bajo GRI-G4

¹⁴ Securitas Connect es una plataforma global que permite al cliente conectarse on line con Securitas y conocer toda la información relacionada con su servicio, como ser ver las novedades e incidencias en sus instalaciones, conocer el personal asignado, comprobar horarios, etc.

¹⁵ Securitas Management and Innovation Training.

2.4.3. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA¹⁶



Comité Ejecutivo. En orden de izquierda a derecha son: José Luis Collazo (Director de Mobile), Jorge Silva (Gerente de Gestión Humana), Fernando Collins (Director de Vigilancia), Roberto Varela (Director de Innovación & Tecnología), Oscar Sagasti (Gerente General), Enrique Hernández (Controller), Marita Rodríguez (Gerente del COS) y Gregorio Maassardjian (Gerente Comercial).

El Comité Ejecutivo está compuesto por el Gerente General, Controller, Director de Vigilancia, Director de Innovación y Tecnología, Director de Mobile, Directora del SOC, Gerente Comercial y Gerente de Gestión Humana. El Comité Ejecutivo se reúne semanalmente para realizar el seguimiento del plan de negocios y trabajar en los asuntos que estén en la orden del día.

Asimismo, el equipo de cada unidad de negocio se reúne mensualmente para analizar los resultados de su gestión operativa y, cada tres meses, el Gerente General realiza reuniones con todos los mandos medios y jefes de área donde se comparten los resultados de cada trimestre y se refuerzan los objetivos estratégicos para el año en curso.

¹⁶ G4-7



Comité de RSC. Personas paradas de izquierda a derecha: Jorge Silva (Gerente de Gestión Humana), Patricia Merla (Relaciones Institucionales), Oscar Sagasti (Gerente General), Carina Spera (Asistente de Directorio), José Schapiro (Coordinador de Calidad), Sabrina Moreno (Analista y Soporte Operativo de Gestión Humana), Federico Bertiz (Supervisor de STM).

Personas sentadas de izquierda a derecha: Gabriela Pereira (Supervisora Mobile), Ma. Fernanda Arias (Responsable de Marketing & Comunicaciones), Marita Rodríguez (Gerente del COS), Johanna Atala (Legal y Riesgos), Ma. Soledad Collazo (Coordinadora de Responsabilidad Social Corporativa). Faltó en la foto Ariel Núñez (Compras).

Con el objetivo de facilitar la gestión transversal de la responsabilidad social corporativa en la organización, en 2014 se creó el Comité de RSC compuesto por representantes de todas las áreas de la compañía.

Su objetivo es elaborar y ejecutar los planes de acción de RSC, en concordancia con los objetivos definidos por la Dirección, difundiendo los planes de acción al resto de la empresa, involucrando a todas las áreas.

La Responsable de RSC está a cargo de la coordinación del Comité y da seguimiento a las actuaciones acordadas de acuerdo al plan y estrategia.

La composición de ambos órganos de gobierno refleja nuestro compromiso con la igualdad de género en áreas decisorias de Securitas. De un total de 20 plazas disponibles, 55% corresponde a hombres y 45% a mujeres. El promedio de edad en los cargos es entre 30 y 50 años en un 65% y mayores a 50 años en un 35%¹⁷.

¹⁷ G4-LA12

2.4.4. CANALES DE DIÁLOGO CON GRUPOS DE INTERÉS

Desde la dimensión de la comunicación, el apoyo a los programas de RSC se da en forma conjunta con la difusión de la estrategia corporativa. Independientemente de utilizar canales específicos, como es el caso de las publicaciones de

organizaciones como DERES¹⁸, los contenidos relacionados a las acciones de RSC están presentes en gran parte de nuestras comunicaciones internas y externas.

GRUPOS DE INTERÉS	CANALES DE COMUNICACIÓN	FRECUENCIA
Accionistas	Reporte de resultados	Mensual
	Reporte de RSC	Anual
	Página web	Permanente
	Redes Sociales	Permanente
	Securitas Integrity Line	Permanente
Empleados	Revista Tu Securitas	Trimestral
	Mail Securitasuruguay	Permanente
	Reuniones de resultados por área de negocio	Mensual
	Reuniones de resultados a mandos medios	Trimestral
	Redes Sociales	Permanente
	Envío de sms	Según necesidad
	Portal del Guardia	Permanente
	Defensor del Empleado	Permanente
	Securitas Integrity Line	Permanente
	Página web	Permanente
Clientes	Info Securitas	Bimestral
	Mail info@securitasuruguay.com	Permanente
	Reporte de RSC	Anual
	SOC	Permanente
	Redes Sociales	Permanente
	Prensa y comunicación externa	Permanente
	Comunicaciones comerciales	Permanente
	Manual de procedimiento operativo	En cada servicio
	Securitas Integrity Line	Permanente
Industria	Cámaras empresariales	Permanente
	Reporte de RSC	Anual
	Página web	Permanente
	Sindicato	Permanente
Comunidad	Página web	Permanente
	Redes Sociales	Permanente
	Participación en eventos	Según necesidad
Proveedores	Compra anual	Anual
	Evaluación de proveedores generales	Anual
	Evaluación de instaladores	Semestral
	Reuniones	Según necesidad

¹⁸ DERES es una organización empresarial sin fines de lucro que reúne a las principales empresas de Uruguay que buscan desarrollar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), tanto desde el punto de vista conceptual como de su aplicación práctica. Su misión es lograr que el empresariado uruguayo desarrolle una gestión inclusiva y sustentable a través de la incorporación de conceptos y prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. (<http://deres.org.uy/deres/>)

2.4.5. ALIANZAS

Nuestra adhesión a estándares internacionales, declaraciones y otras iniciativas responde a las expectativas de nuestros grupos de interés identificados, principalmente a empleados, clientes y accionistas.^{19, 20}

En Securitas asumimos nuestra posición de liderazgo trabajando activamente para motorizar la adopción de mejores prácticas de gestión en el sector en el que operamos. A través del diálogo activo con las autoridades, asociaciones industriales y empresariales, sindicatos y otras empresas del sector, trabajamos en:

- mejorar la calidad de todos nuestros colaboradores en Uruguay.
- la adopción de estándares de capacitación mínimos acordes para las demandas de la industria.
- la implementación de políticas salariales acordes y/o superadoras de los mínimos legalmente exigidos.

Asimismo, promovemos activamente la adhesión a estándares que contribuyan a la transparencia y ética en los negocios y la defensa de valores compartidos.

Entre los temas abordados, se encuentran la mejora de la calidad de empleo de los guardias de seguridad, la adopción de estándares mínimos acordes a las demandas de la industria y la aprobación de políticas salariales estándares para el sector.

De esta manera, participamos en proyectos y ocupamos cargos en los comités de diferentes organizaciones, a la vez que somos un miembro activo de ASIS Internacional, la Cámara Uruguaya de Empresas de Seguridad, la Cámara Nacional de Comercios y Servicios del Uruguay, la Cámara de Comercio de Uruguay-Países Nórdicos, el Consejo de Salarios, la Federación de Cámaras de Empresas de Seguridad del Mercosur, DERES y Forética.

2.5 REPORTE DE SOSTENIBILIDAD Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

En Securitas Uruguay nos adherimos al Pacto Mundial de Naciones Unidas en junio de 2012 como parte de un compromiso global de la compañía de aportar al cumplimiento de los 10 principios e impulsar la gestión de la RSC bajo un formato “Paso a Paso”.

Desde ese año, hemos informado nuestro cumplimiento a los 10 principios del Pacto Mundial a través de nuestras Comunicaciones para el Progreso²¹. En 2015 decidimos dar un paso más en la comunicación y transparencia de nuestro modelo de gestión, transitando desde la COP 2014²², hacia el reporte de Responsabilidad Social, asumiendo en este camino un mayor involucramiento de las distintas áreas de la empresa.

Si bien nuestra COP 2014 ya incluía indicadores de GRI G4, el reporte 2015 se ha llevado a cabo de acuerdo con el marco internacional GRI G4 en términos de principios e indicadores buscando profundizar en los esfuerzos de la compañía para la gestión de los aspectos materiales claves para su desempeño económico, social y ambiental. No se produjeron cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.^{23, 24}

El presente reporte, correspondiente al año 2015²⁵, se alinea con la estructura de reporte del Grupo Securitas, que comenzó a reportar bajo el GRI G4 en 2014.

Más allá del ejercicio de materialidad definido en la reunión anual de la Red de Responsabilidad Social de Securitas América Latina, se llevó a cabo en Uruguay un proceso participativo, orientado a identificar los aspectos materiales y temas más significativos a incluir en el reporte, considerando los grupos de interés más críticos, principalmente proveedores y clientes, con quienes se realizaron sesiones presenciales de consulta en marzo de 2016.

Asimismo, llevamos a cabo consultas online a los empleados, proveedores, clientes, organizaciones de la sociedad civil (OSC), cámaras empresariales, sindicatos y administración pública.²⁶

El ejercicio de consulta a los grupos de interés presencial y online fue valorado satisfactoriamente, reconociendo el aporte que este tipo de diálogo brinda a la transparencia, claridad y relevancia de los contenidos incluidos en el reporte. El 45% de los participantes señaló que tanto “la validación formal por parte de los grupos de interés” así como “la inclusión sobre metas no cumplidas y desafíos pendientes” le otorgan mayor credibilidad a la compañía.

²² G4-15

²³ G4-16

²¹ <http://www.securitasuruguay.com/es-UY/rsc/informe-de-sostenibilidad/>

²² G4-29

²³ G4-22

²⁴ G4-23

²⁵ G4-28

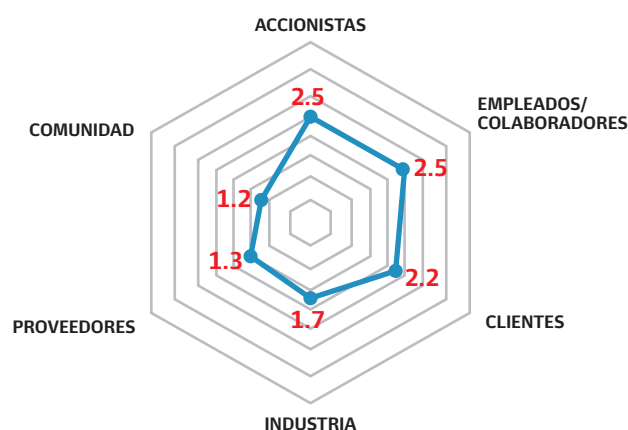
²⁶ G4-26

En el siguiente gráfico se ilustran los aspectos materiales identificados como relevantes para Securitas Uruguay y para nuestros grupos de interés. El listado de temas es el resultado del análisis y validación de la información obtenida en las encuestas online, las sesiones de diálogo, así como las prioridades y desafíos establecidos por el Grupo Securitas a nivel global, regional y nacional.

En la matriz se pueden observar los 12 aspectos prioritarios, tanto por la relevancia para nuestros grupos de interés, como por su impacto para la compañía.²⁷

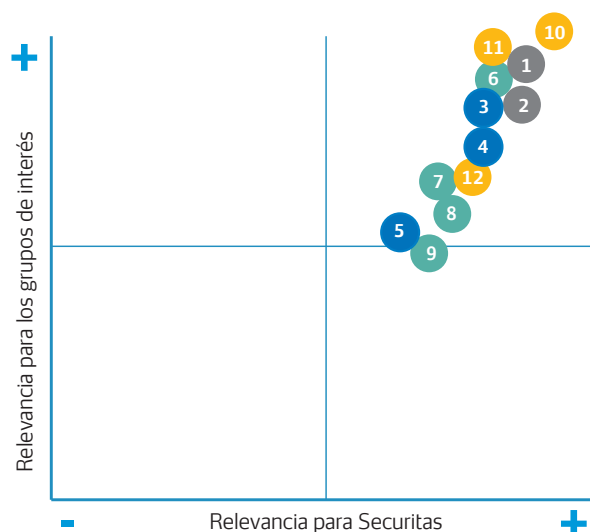
MATRIZ DE CRITICIDAD GRUPOS DE INTERÉS

Cuanto afecta la empresa y cómo la afectan los grupos de interés en temas económicos, sociales y ambientales.



El ejercicio de materialidad definió que los aspectos relacionados con el trabajo y las prácticas laborales, la protección de los derechos humanos y cuestiones relacionadas con la gestión de la cadena de valor, son prioritarias para Securitas Uruguay.²⁸

El proceso de definición de contenidos incluye solamente aquellos aspectos materiales considerados de alta relevancia para Securitas Uruguay y sus grupos de interés, principalmente, empleados, proveedores y clientes, en la medida que éstos se ven o pueden verse afectados por las relaciones con la organización.²⁹



En la siguiente tabla se incluye el listado de indicadores de desempeño y temas materiales en base a los cuales hemos definido los contenidos de nuestro reporte de sostenibilidad.

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL TRABAJO Y LAS PRÁCTICAS LABORALES

1. Formación y capacitación	8.29
2. Empleabilidad	8.19

ASPECTOS RELACIONADOS CON LA SOCIEDAD

3. Matriz de riesgo	7.98
4. Gestión sostenible de la cadena de valor	7.52
5. Evaluación de la repercusión social de los proveedores	7.18

ASPECTOS RELACIONADOS CON EL MEDIO AMBIENTE

6. Cumplimiento normativo	8.08
7. Productos y servicios (sus impactos, reciclaje de productos)	7.63
8. Política Medioambiental	7.52
9. Transporte (huella de carbono del transporte, combustibles)	7.17

ASPECTOS RELACIONADOS CON LOS DDHH

10. Acoso y maltrato laboral	8.63
11. Prevención de trabajos forzados	8.01
12. Evaluación de proveedores en materia de DDHH	7.58

²⁷ G4-19

²⁸ G4-20

²⁹ G4-21



03

**Modelo de gestión
responsable: La Caja de
Herramientas (Toolbox)**

En todo el mundo, Securitas se sirve de su posición de liderazgo para impulsar la adopción de mejores estándares de gestión en el sector de la seguridad privada. En este sentido, en Uruguay nos hemos certificado en la Norma ISO 9001:2008 y WQO Series 2000³⁰ y adherimos a la Defensa de Derechos del Consumidor.

La relación cercana con nuestros clientes es clave para entender sus necesidades, especializarnos y ofrecer soluciones de seguridad innovadoras y útiles.

Securitas Uruguay fundamenta su **gestión** en la **Caja de Herramientas**, modelo de gestión del Grupo Securitas, que permite un análisis de las áreas que componen el negocio de la seguridad privada desde un lenguaje común³¹.

PASO A PASO

Para llegar cada vez más lejos en el camino que nos hemos trazado, sabemos que la mejor fórmula es “ir paso a paso”, sin intentar hacerlo todo a la vez, ir cubriendo etapas para alcanzar nuestro objetivo.



MERCADO

La matriz de mercado nos ayuda a recordar que todos los clientes son diferentes. No hay una solución genérica para todos.



ORGANIZACION

Nuestra organización es plana, abierta, ligera, cercana y flexible.



FOCO EN SEGURIDAD

Nuestro objetivo es dedicarnos sólo a seguridad. Focalizamos todos nuestros esfuerzos en ella, centrándonos mental y físicamente en su mejora.



³⁰ Las normas internacionales de la WQO de la serie 2000 implican la implantación de un sistema de gestión auditable y certificable para que las organizaciones puedan demostrar en la práctica y en sus estrategias de marketing que cumplen sus compromisos y se suman al movimiento mundial para el desarrollo sostenible. www.twqo.net
³¹ G4-4

LAS PERSONAS MARCAN LA DIFERENCIA

En Securitas el verdadero éxito es creado por las personas. Servicios profesionales requieren personas profesionales.



CONTROL DE RIESGOS

La dirección de riesgos es el núcleo de nuestro negocio. Los riesgos operacionales son manejados por un acercamiento descentralizado según un modelo de cuatro pasos: Asignación – Capacidad de Ganancias – Contrato - Riesgo.



CADENA DE VALOR

Muestra cómo Securitas desarrolla, produce y ofrece servicios basados en las necesidades de seguridad del cliente. Cada cliente y/o centro de trabajo tiene diferentes riesgos, y requiere distintas soluciones de seguridad, con un tratamiento diferenciado por parte de los profesionales que le atienden en cada una de las fases de prestación del servicio.



LOS SEIS DEDOS

Los seis dedos, nuestro control financiero: Securitas tiene un marco financiero que mide continuamente el desempeño desde las sucursales hasta el nivel del Grupo. La finalidad del marco es permitir la aplicación de estrategias y guiar a los empleados de Securitas y a la organización para lograr sus objetivos.



DESARROLLO DE LA INDUSTRIA

Somos una “pieza” importante dentro del “puzzle” de la Seguridad. Para que este sector sea profesional, transparente y avance en la mejora de las prestaciones, tenemos que “contar” con el resto de las “piezas” y liderar su desarrollo y encastre.



3.1 NUESTRA CADENA DE VALOR

Clientes

Consideramos dentro de nuestro modelo de gestión a la cadena de valor³², que muestra cómo Securitas desarrolla, produce y ofrece servicios basados en las necesidades de seguridad del cliente. Cada cliente tiene diferentes riesgos, y requiere distintas soluciones de seguridad, con un tratamiento diferenciado por parte de los profesionales que le atienden en cada una de las fases de prestación del servicio.

Proveedores

Para poder satisfacer las necesidades de seguridad de nuestros clientes, es clave la relación con nuestros proveedores que inciden en la calidad y prestación de nuestro servicio. En este camino, en 2015 modificamos el criterio de compras "stock cero" hacia una modalidad de compra anual para compras en plaza e importadas, según el volumen de consumo estimado. Este modelo nos permite hacer más eficiente el proceso de compra de mercadería para las áreas de Innovación & Tecnología e insumos generales, y nos asegura la disponibilidad de los productos más habituales. Para mercadería TIC, se opta por marcas de respaldo internacional para evitar quiebres de stock.

Al igual que en años anteriores, en 2015 llevamos adelante la evaluación de desempeño de los proveedores claves

para Securitas Uruguay; esto es, aquellos que proveen productos o servicios que inciden en la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes. Dicha evaluación distingue entre proveedores generales e instaladores de alarmas, evaluándose distintos conceptos y con distinta periodicidad (proveedores generales se evalúan anualmente e instaladores semestralmente).

En la evaluación 2015 se concluyó que un 96% de los proveedores generales presentaban un buen desempeño, mientras que en el caso de los instaladores se identificó la necesidad de buscar un mecanismo de supervisión más eficaz, que asegure un seguimiento y control más cercano de su actuación.

Además, las empresas contratadas para la provisión de técnicos de instalación de alarmas, son controladas por la entrega de la documentación correspondiente a la Ley de tercerización³³, evaluándolas en función de su riesgo por violación o falta de cumplimiento a dicha Ley.

3.2 NUESTRO COMPROMISO CON LA GESTIÓN ÉTICA Y LA TRANSPARENCIA³⁴: CÓDIGO DE VALORES Y ÉTICA Y POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

El Código de Valores y Ética³⁵ es uno de los elementos clave en la política corporativa de Securitas. En él se establecen los principios fundamentales que deben cumplir de manera obligatoria todos los empleados y socios comerciales. El Código asegura que nuestra empresa continúe siendo una entidad valorada y respetada por la sociedad y nuestros clientes, y en la que estamos orgullosos de trabajar.

Estos principios tienen que ver con la gestión de una competencia justa, políticas antimonopolio, antisoborno y anticorrupción, lavado de dinero y conflictos de interés. La Política Anticorrupción complementa la legislación local.



³² G4-12

³³ Contratación de terceros para desarrollar tareas en nombre de la empresa

³⁴ G4-56

³⁵ <http://www.securitasuruguay.com/es-UY/rsc/valores-y-etica/>

Existe una tolerancia cero con respecto a cualquier violación a lo estipulado en el Código, la política Anticorrupción, leyes y normas locales, estándares de la industria o códigos de ética en los países donde operamos.

La política de implementación del Código incluye un programa de capacitación que engloba a todos los empleados de Securitas en todo el mundo, para asegurar que comprendan de forma adecuada los principios de esta política, las reglas y normas locales.

Securitas Uruguay implementó el programa de Capacitación del Código de Valores y Ética a través de su plataforma e-learning, lo que asegura que todos los empleados de Securitas, independiente del área funcional en la que se desempeñen o su nivel jerárquico, comprendan e internalicen los principios éticos y valores de la compañía.

En 2015, 167 empleados recibieron capacitación presencial y/o por e-learning en la Política Anticorrupción.³⁶

Asimismo, ante desviaciones o violaciones del Código, todos los empleados pueden informar el incidente a través de la **Línea de Integridad Securitas** en www.securitasintegrity.com, por correo electrónico a la dirección integrity@securitas.com o a la Coordinadora de RSC. Durante 2015, no se registraron denuncias por violación al Código de Valores y Ética ni a la Política Anticorrupción.³⁷

Otro medio para canalizar y resolver las consultas y denuncias de los empleados es a través del **Defensor del Empleado**, que atiende las demandas de todos los trabajadores por medio del correo electrónico eldefensordel empleado@securitasuruguay.com y el número de teléfono gratuito 0800 7328 (0800 SECU).

En 2015, el Defensor del Empleado registró un total de 10 denuncias (comparado con 31 denuncias el año anterior)³⁸. Todas las denuncias recibidas por el Defensor del Empleado fueron tratadas y cerradas en el transcurso del año.



Línea de Integridad

La misión de Securitas es vigilar hogares, lugares de trabajo y la comunidad sobre la base de tres valores fundamentales: Integridad, eficacia y seguridad.

Estamos orgullosos de nuestros colaboradores y queremos que sepan que sus opiniones son importantes para Securitas. Nosotros confiamos que nuestros trabajadores ayudarán con sus aportes siempre que exista alguna situación que amenace nuestros valores fundamentales, así como nuestra ética y reputación. Cuando un empleado reporta un incumplimiento o problema, nosotros brindamos la información necesaria para solucionar la situación. Es por eso que estamos estableciendo un sistema de reportes para nuestros empleados para que puedan plantear sus denuncias.

La web de la Línea de Integridad de Securitas está disponible 24 horas al día, siete días a la semana y su función no es reemplazar la responsabilidad de la gerencia, sino funcionar como complemento. Les recomendamos que denuncien las situaciones que le preocupan a su supervisor, gerente, representante de RRHH o al área de Riesgos y Legales. Le ofrecemos esta forma de comunicación adicional para que cuenten con otra forma de expresar sus preocupaciones.

Securitas Integrity Line
 Página Web: www.securitasintegrity.com
 Correo electrónico: integrity@securitas.com



El Defensor del Empleado

Securitas creó una nueva figura para canalizar y resolver las consultas y denuncias de los empleados. El Defensor del Empleado atenderá las demandas de los trabajadores de todas las empresas del Grupo Securitas en Uruguay, a través de correo electrónico y un número de teléfono 0800.

¿En qué consiste la nueva figura del Defensor del Empleado?

- Es una vía segura y confidencial para que los empleados puedan hacer llegar sus consultas y denuncias sobre temas éticos, de seguridad u otras preocupaciones relacionadas con su entorno de trabajo.
- Podrás llamar al teléfono **0800 7328** en horario de oficina (lunes a viernes de 09 a 18hs.) o enviar tus consultas o denuncias a través del correo electrónico a: eldefensordel empleado@securitasuruguay.com

El Servicio del Defensor del Empleado no pretende reemplazar la normal comunicación que debe existir dentro de cada gerencia y sector, sino que se ha creado únicamente para informar sobre aquellas situaciones que no se pueden resolver a través de los mismos.

Securitas Uruguay
www.securitasuruguay.com

³⁶ G4-S04

³⁷ G4-S05

³⁸ G4-HR3

3.2.1. CAPACITACIÓN EN ACOSO LABORAL Y ACOSO SEXUAL LABORAL

En Securitas Uruguay cumplimos con la Ley 18.561, con una política de tolerancia cero respecto a cualquier forma de acoso, intimidación o abuso. Promovemos el trato digno y el respeto a las personas.

En el marco de la Ley 18.561 de acoso sexual laboral, el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social e Inefop (Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional) capacitaron en la temática a 108 empleados de la compañía, entre integrantes de las áreas de dirección, mandos medios, personal administrativo de gestión humana y delegados sindicales.

El curso incluyó módulos sobre derechos humanos, violencia de género y acoso sexual laboral desde una perspectiva de gestión integral en la empresa.

Además de las sesiones de capacitación, realizamos una campaña interna de concientización que incluyó difusión en nuestra revista interna Tu Securitas y material gráfico que se entrega en los cursos de ingresos a todo el personal.

Los canales de denuncias de acoso sexual laboral pueden presentarse en los Departamentos de Gestión Humana y Legales personalmente, o bien ante la Inspección General de Trabajo y la Seguridad Social.



3.2.2. POLÍTICA DE DEFENSA DE LA COMPETENCIA

Nuestro Código de Valores y Ética señala el compromiso en mantener y fomentar las más altas normas de ética comercial en todos los aspectos de nuestro negocio.

Creemos en el comercio justo y en la competencia honesta. Si bien participamos en asociaciones empresariales, no negociamos con competidores ni celebramos

acuerdos sobre precios, cuotas de mercado u otras actividades similares.

Como en años anteriores, en 2015 no recibimos denuncias por competencia desleal o por violaciones de la legislación sobre prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas⁴⁰.

3.2.3. GESTIÓN DE RIESGOS (ERM – ENTERPRISE RISK MANAGEMENT)

Desde setiembre de 2011 Securitas posee un proceso sistemático de gestión de riesgos a nivel global, ERM – Enterprise Risk Management. La falta de cumplimiento del Código de Ética y Valores se considera uno de los siete riesgos prioritarios.

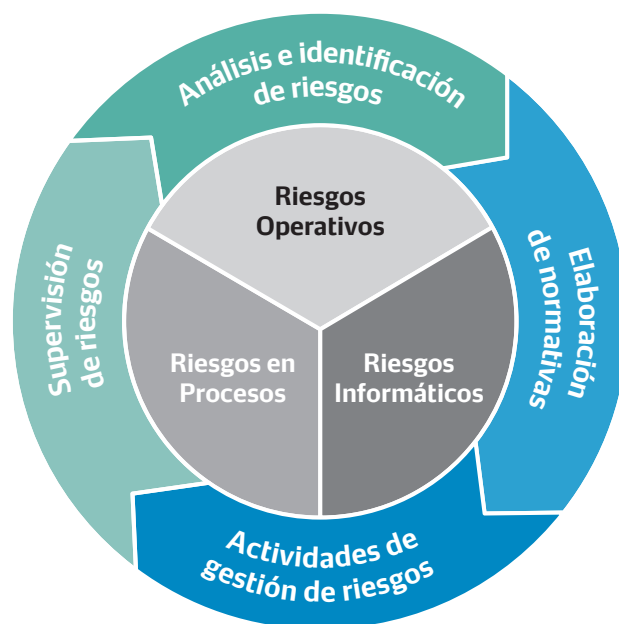
Todas las empresas del Grupo deben completar anualmente una auto-evaluación de los procesos relacionados con la implementación y cumplimiento del Código y las políticas relacionadas. Los resultados son analizados y se solicita a los Country Presidents presentar un plan de acción para subsanar y/o revertir cualquier desviación.

El Grupo establece un cronograma de los países a visitar anualmente. Dicha selección se realiza en base al resultado obtenido de la auto-evaluación, así como si se tratase de una compañía recientemente adquirida o si se ha incorporado un nuevo equipo gerencial. Durante estas visitas, se analizan las respuestas de la auto-evaluación, los procesos y rutinas. De ser necesario, se llevan adelante auditorías internas o externas complementarias.

Además de identificar los riesgos legales, se valoran también los riesgos sociales, laborales y ambientales. El modelo que se aplica para la evaluación de riesgos es el de la “Balanza” como elemento de la Caja de Herramientas descrito anteriormente.

En abril de 2014, entró en vigencia la Ley de Responsabilidad Penal Empresarial en Uruguay. Según esta ley, las empresas están obligadas a adoptar los medios de resguardo y seguridad laboral necesarios. A partir de esta legislación adoptamos medidas para evaluar los riesgos laborales de nuestros servicios, que incluyen la contratación de un técnico prevencionista en Seguridad e Higiene, la entrega y capacitación sobre elementos de protección personal a los guardias y técnicos, así como la contratación de un abogado externo especialista en Derecho Penal.

A partir de septiembre de 2015, Securitas Uruguay comenzó a incluir una cláusula relacionada con el lavado de activos y sanciones económicas y comerciales en los contratos con sus clientes. De esta forma, Securitas se reserva el derecho unilateral de terminar un contrato en el caso de que el cliente, algunos de sus administradores o socios, llegaren a resultar involucrados en una investigación de tipo penal o administrativa relacionada con actividades ilícitas de lavado de dinero o financiamiento de terrorismo, o fuesen incluidos en listas de control de organismos internacionales.



⁴⁰ G4-S07



04

**La Caja de
Diamantes 2.0**

La Caja de Diamantes fue creada para inspirar a nuestros empleados a que desarrollen su máximo potencial para generar nuevas áreas de negocio, potenciar las existentes y contribuir al crecimiento de la organización en su conjunto. Es una herramienta de gestión comercial estratégica que nos permite mejorar y enfocarnos en el negocio para crear valor a clientes.

La Caja de Diamantes representa los cuatro conceptos clave del negocio en los que debemos focalizarnos a la hora de tomar decisiones: **Seguridad, Cliente, Servicio y Negocio.**

La interrelación de los conceptos es la base fundamental del modelo. Para implementarlo con éxito, se deben utilizar todas las cajas.

Nuestro NEGOCIO es brindar SERVICIOS de SEGURIDAD a nuestros CLIENTES

4.1 DIAMANTE SEGURIDAD: SER UN PROFESIONAL DE LA SEGURIDAD



Siendo profesionales de la seguridad es la manera en que logramos cumplir con nuestra misión de proteger hogares, lugares de trabajo y la sociedad en su conjunto. Contamos con programas de capacitación, certificados de entrenamiento y una red de trabajo, que nos permite demostrar nuestro liderazgo en conocimiento de seguridad.

Promovemos la articulación con la autoridad pública y otras empresas del sector, con el objetivo de generar cambios en el marco laboral impulsando la formalización del empleo y abogando por la adopción de una matriz de contenidos de formación básicos, para quienes se desempeñan en la industria de la seguridad privada.

4.1.1. FORMACIÓN Y CAPACITACIÓN

Nuestro Centro de Capacitación⁴¹ permite a los empleados de Securitas Uruguay acceder a un programa de capacitación destinado a adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar la tarea de forma profesional.

El mismo está orientado a ofrecer al profesional de seguridad, un Plan de Carrera orientado a mejorar sus condiciones

laborales, así como orientarlo respecto a las ventajas de continuar con sus estudios para adquirir los conocimientos necesarios en el campo de la seguridad privada.

En este sentido, el programa del Centro de Capacitación de Securitas Uruguay desarrolla capacitaciones en tres áreas principales:

- **AREA DE DESARROLLO PERSONAL**, donde los empleados acceden a la posibilidad de adquirir habilidades, destrezas y conocimientos generales.
- **AREA DE NEGOCIOS**, donde se adquieren herramientas claves para el conocimiento y la toma de decisiones para el desarrollo del negocio.
- **AREA DE SOLUCIONES DE SEGURIDAD**, donde se ofrece formación técnica que permite al empleado construir el "Programa de Seguridad Securitas" determinando las mejores opciones en seguridad física especializada, en sistemas y tecnología.

Durante 2015 se realizaron 68 actividades de capacitación, alineadas con la estrategia y los objetivos de la organización. Entre ellas, se destacaron actividades que pretendieron mejorar las competencias del personal en los siguientes aspectos:

- Capacitación al personal técnico en aspectos técnicos de los productos que Securitas instala (Notifier, sistemas de CCTV y redes, sistemas de control de acceso, transmisores GPRS Nanocomm y plataforma Nanomir, Centrales Paradox, etc.).
- Conocimientos generales de sistemas de CCTV para Asesores comerciales.
- Capacitación en conocimientos técnicos al personal del Centro de Asistencia Técnica (CAT): central Honeywell Vista 48, central Paradox EVO 128, software MAS Mobile.
- Cursos de seguridad y gestión de equipos, seguridad en el sector retail y fraudes en retail para Supervisores de Vigilancia.

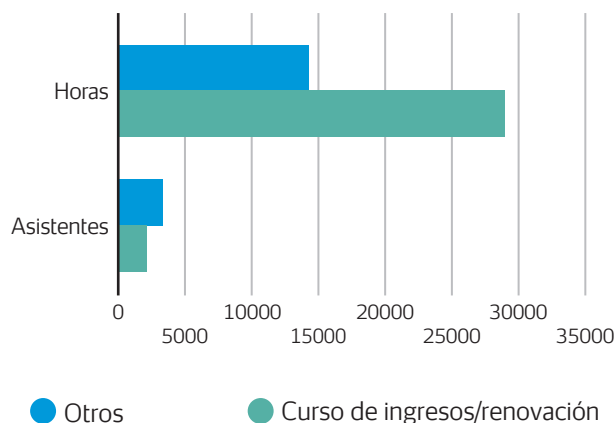


⁴¹ G4-LA10

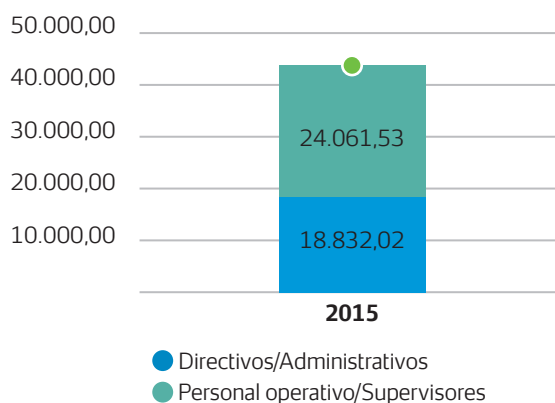
- Se brindaron talleres sobre acoso sexual y laboral y sobre la política anticorrupción de Securitas a personal administrativo y operativo.
- Se dieron cursos sobre seguridad vial y manejo defensivo a personal operativo (Operadores de Rondas y Acudas, Supervisores)
- Se comenzó la capacitación en Salud y Seguridad Ocupacional por nuestro Técnico Prevencionista, brindando talleres de seguridad en obra, riesgo eléctrico, trabajo en altura, etc.

A continuación se detalla el número de horas de capacitación anual desglosado por género y categoría laboral. En promedio, se brindaron 114,15 horas de capacitación para la alta dirección y niveles gerenciales, y 7,66 horas para supervisores y guardias.⁴²

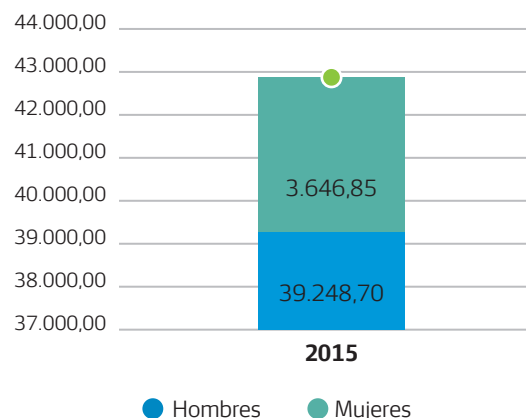
DISTRIBUCIÓN HORAS DE CAPACITACIÓN & ASISTENTES 2015



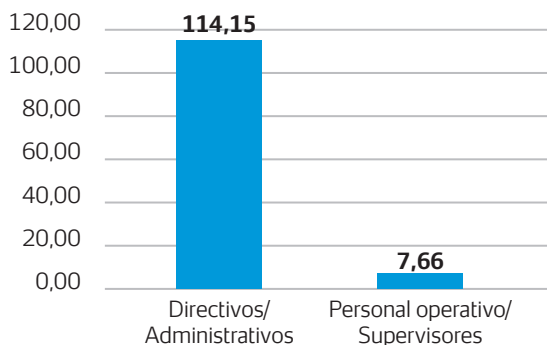
HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS POR CATEGORÍA DE EMPLEADO



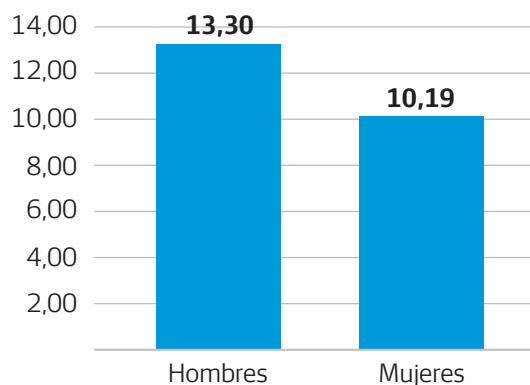
HORAS DE FORMACIÓN IMPARTIDAS POR GÉNERO



PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN POR EMPLEADO



PROMEDIO HORAS DE FORMACIÓN SEGÚN SEXO



⁴² G4-LA9

Durante 2015 tuvo lugar una nueva edición del Curso de Seguridad Avanzada para los funcionarios con una evaluación de desempeño destacada. 16 guardias y 40 supervisores fueron capacitados en aspectos técnicos y operativos, totalizando 30 horas de formación para guardias y 1.856 horas de clase para supervisores.

Primer Securitas Management and Innovation Training de Uruguay (SMIT)

El SMIT es una adaptación a nuestro país del programa de entrenamiento que se realiza en todas las divisiones a nivel internacional.

El programa incluye cuatro módulos. El primero se realizó en noviembre 2014 y los tres restantes durante el 2015, en las sedes de Securitas en el interior del país. En esta primera edición, participaron 21 empleados de niveles gerenciales y mandos medios.



4.1.2. EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

En 2010 se desarrolló e implementó un modelo de evaluación de desempeño, pensado en una primera instancia, para el equipo de seguridad física (guardias). Desde esa fecha fue mejorando y ampliando su alcance, y en 2014 se elaboró el procedimiento para la evaluación de desempeño por competencias, aplicable a todos los cargos. Las competencias definidas son: orientación a resultados, orientación al cliente, conocimientos técnicos de la tarea, liderazgo / trabajo en equipo y adhesión a las normas, estableciéndose para cada una, los comportamientos observables y los niveles de las competencias correspondientes.

En 2015 se realizó la primera evaluación de desempeño según dicha metodología, alcanzando al 92% de los funcionarios. Los resultados nos permitieron sacar conclusiones en cuanto a fortalezas y debilidades, necesidades de formación y aspectos a mejorar del proceso de evaluación.

En otro orden, en 2015 comenzamos las evaluaciones de confirmación en el cargo antes de los 90 días, con el objetivo de evaluar el desempeño de todos los trabajadores durante el período de prueba.

En 2015, hubo 38 llamados internos, de los cuales 22 se cubrieron con nuevos integrantes y 16 se cubrieron internamente, significando un 42% de promociones comparado con un 32% del año anterior.⁴³

4.1.3. PROGRAMA VIGILANCIA INCLUSIVA⁴⁴

El programa tiene su origen en 2011, cuando la Red de Responsabilidad Social Corporativa de América Latina de Securitas, con el convencimiento de las potencialidades y capacidades de las personas con discapacidad e impulsados por nuestro carácter innovador, presentó el Programa Vigilancia Inclusiva en la feria anual de innovación, donde fue distinguido con el 1° premio entre las propuestas concursantes.

Vigilancia Inclusiva busca incorporar a nuestro equipo de colaboradores personas con discapacidad motriz. En Uruguay, el programa comenzó en agosto de 2013 en dos grandes centros comerciales y hoy cuenta con ocho integrantes.

Este Programa convierte a Securitas Uruguay en la primera empresa de seguridad privada en nuestro país que cuenta con un programa de inclusión laboral de este grupo vulnerable.



“En 2011 sufrí un accidente de tránsito, me diagnosticaron cuadriplejía, pero ahora puedo moverme de la cintura para arriba y tengo sensibilidad en las piernas. Me costó mucho conseguir trabajo. Mi suegro me contó sobre Vigilancia Inclusiva y hoy soy parte del equipo de Securitas. Me siento muy bien. Me da independencia. Tengo ganas de progresar. Si hay algo más para aprender, lo voy a aprender.”

*Testimonio: Sebastián Silvera 37 años,
Operador de Monitoreo en Securitas, desde agosto 2013.*

⁴³ G4-LA11

⁴⁴ G4-HR3

4.1.4. PRESTACIONES SOCIALES Y BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS DE JORNADA COMPLETA⁴⁵

Todos los empleados de Securitas Uruguay acceden a diferentes beneficios y prestaciones sociales. A partir del 2015, todos los guardias en actividad cuentan con un seguro de vida destinado a ampararlos, brindando protección económica frente a un accidente que sufra el asegurado inhabilitándolo total o parcialmente a continuar con sus funciones. Ante la eventualidad de fallecimiento, el beneficio se extiende a la familia del guardia.

Además, en cumplimiento a la Ley 19.161 de 2013, los empleados de Securitas Uruguay acceden a la licencia por paternidad que otorga 7 días pagos por BPS en 2015 y 10 días a partir del 2016, todos estos continuos desde el 4to día

inclusive. Desde el día del nacimiento del bebé y hasta el 3º día, le corresponde a la empresa pagar esos jornales. Por el año 2015, el medio horario para el cuidado del bebé corresponde hasta los 5 meses de nacimiento del niño/a; y a partir del 2016 hasta los 6 meses.

Durante 2015, 100 empleados (91 hombres y 9 mujeres) accedieron al beneficio de la licencia por paternidad/maternidad, y solamente una empleada (1) no se reincorporó tras finalizada la misma.

En el cuadro a continuación, detallamos los otros beneficios a los que acceden nuestros empleados.

Fondo de Solidaridad	En 2015 realizamos 129 colaboraciones, sumando un total de 393 aportes desde la creación del Fondo de Solidaridad en 2012. En total se realizaron ayudas económicas por \$1.356.053, para casos de enfermedad o cuestiones climáticas que afectaron las viviendas de los funcionarios.
Seguro de vida para guardias en actividad.	Los guardias (durante el cumplimiento del servicio) cuentan con un seguro de vida. El mismo se activa ante la eventualidad de fallecimiento o accidente que sufra el guardia, y como consecuencia quede inhabilitado total o parcialmente, para continuar con sus funciones.
Canastas escolares	Por 3er. año consecutivo entregamos una mochila con útiles escolares a los hijos/as de todos los empleados que estén cursando educación primaria. Un total de 1.730 niños y niñas recibieron su kit para el inicio de clases.
Día de la Mujer	Todas las mujeres del equipo recibieron un presente en conmemoración del día de la mujer.
Concurso de cuentos infantiles	En 2015 realizamos el primer concurso de cuentos infantiles: Mi primer día de clases. Los cuentos premiados forman parte del 1º libro de cuentos infantiles Securitas Uruguay.
Día de la Madre	Se entregó un presente a cada madre del equipo.
Día del Padre	Se entregó un presente a cada padre del equipo.
Día del Niño	En 2015, 1.200 personas formaron parte del festejo del día del niño y la familia.
Concurso de dibujo	En nuestro tradicional concurso de dibujos, participaron 200 niños. La tarjeta navideña se realizó con los dibujos ganadores.
Canastas navideñas	3.400 canastas navideñas se entregaron a funcionarios de Securitas Uruguay.
Festejo de cumpleaños	Desde 2013 se festejan los cumpleaños de administrativos, choferes, técnicos y parte del equipo de Vigilancia. En julio 2015 se comenzó a entregar un presente de cumpleaños a toda la organización, alcanzando a guardias y encargados de servicio.
Actividades deportivas de integración (fútbol 5 masculino)	Por 3er. año consecutivo, el equipo masculino participó de un campeonato empresarial, obteniendo la Copa de Plata. Además, se designó un día a la semana pago por la empresa donde realizar fútbol 5.
Palmas por fallecimiento	Enviamos 74 palmas a funcionarios o familiares que fallecieron en 2015. Todos recibieron apoyo y contención psicológica.
Ajuares de nacimiento	En 2015 se entregaron 100 ajuares de nacimiento a funcionarios/as por el nacimiento de un hijo/a.

⁴⁵ G4-LA2

4.1.5. SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL⁴⁶

La gestión humana en Securitas Uruguay refleja nuestro compromiso con la empleabilidad y el empleo de calidad a través de políticas de libre asociación sindical, de salud y seguridad ocupacional.

El 100% de los empleados de Securitas Uruguay están representados en el Comité de Salud y Seguridad Ocupacional, con involucramiento directo de todas las gerencias operativas en los temas que refieren a las condiciones laborales. Con la formalización del Comité de Salud y Seguridad Ocupacional se da cumplimiento al Decreto N° 406/988 sobre prevención de accidentes de trabajo y a lo establecido por Consejo de Salarios en 2013 donde se ratificó la cláusula vigésimo séptima, sobre prevención y protección en materia de riesgos laborales.⁴⁷

Securitas conforma una comisión bipartita con los sindicatos con el propósito de garantizar la seguridad y la salud de los trabajadores. En el 100% de los acuerdos formales, se da alcance y cobertura a diferentes temas, entre los que se incluyen⁴⁸:

1. Equipos de protección personal
2. Comités de salud y seguridad conjuntos para la dirección y los empleados
3. Participación de representantes de los trabajadores en las inspecciones, auditorías e investigaciones de accidentes
4. Capacitación y educación
5. Mecanismos de reclamación

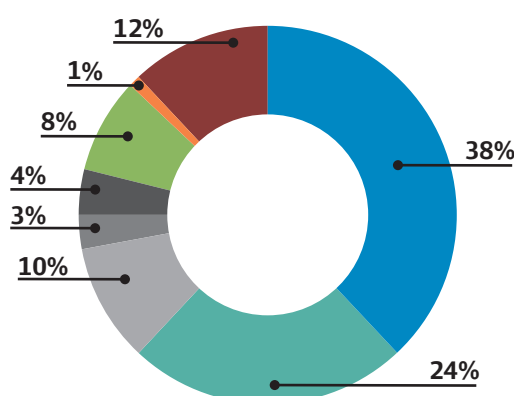
6. Derecho a negarse a realizar trabajos peligrosos
7. Inspecciones periódicas
8. Cumplimiento de las normas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT N° 155)
9. Acuerdos o mecanismos para resolver los problemas (según Decreto 291/07)

Desarrollamos programas integrales que tienen como foco prioritario mantener y mejorar la salud de los trabajadores dentro del ámbito laboral.

Creamos el Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional (SYSO), dentro del área de Gestión Humana, con el objetivo de promover y cuidar la salud de los trabajadores, tanto a nivel físico como psicológico. El Departamento de SYSO está integrado por una psicóloga y un técnico prevencionista con exclusiva dedicación. Se dio inicio al relevamiento de los servicios de la empresa tanto en Montevideo como en el Interior del país. Se realizaron evaluaciones de riesgos y se plantearon las acciones correctivas y medidas preventivas pertinentes.

Considerando el gran número de servicios, la atención se realizó de acuerdo a prioridades definidas según el nivel de riesgos o peligrosidad en que se encuentran inmersos los trabajadores. Se elaboran instructivos para estandarizar procedimientos de las áreas de servicio técnico, instalaciones y mantenimiento, junto con documentación referente al desempeño del personal tercerizado.

TIPOS DE ACCIDENTES Y LESIONES



Total 78 en 2015

- | | |
|---------------------------------|------------------------|
| ● Caidas en general | ● Violencia física |
| ● Accidentes de tránsito | ● Atrapamientos |
| ● Golpes, cortes y pisadas | ● Contactos eléctricos |
| ● Exposición a agentes químicos | ● Otros |

⁴⁶G4-LA6

⁴⁷G4-LA5

⁴⁸G4-LA8



El Departamento de SYSO desarrolló en 2015 un plan de seguridad vial para choferes y supervisores del servicio Mobile. A través de este programa, 92 choferes y supervisores recibieron capacitación sobre manejo

defensivo y seguridad vial para autos y motos. Estas capacitaciones fueron dictadas por la Fundación Gonzalo Rodríguez, personal de Hyundai y el Banco de Seguros del Estado.

4.2 DIAMANTE CLIENTE: ENTENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE

El conocimiento de seguridad, junto al análisis operacional, habilita a nuestros empleados a valorar las necesidades de nuestros clientes. El Programa de Seguridad Securitas resulta de un equilibrio entre las necesidades de seguridad del cliente y el beneficio que podemos brindar, entendiendo que tal vez la mejor solución no se alcance en un primer momento y que la cercanía con el cliente nos permitirá alcanzarla en el mediano a largo plazo.⁴⁹

Nuestros clientes se encuentran en diversos segmentos de la actividad económica como retail, hogares, instalaciones industriales, comercios, entre otros.

Nuestra estrategia es clara: integrar los servicios de vigilancia presencial, vigilancia Mobile y servicios de video remoto con las soluciones tecnológicas en forma gradual, tal como se ilustra a continuación.

MAPA DE EVOLUCIÓN Y MADUREZ DEL CLIENTE



⁴⁹G4-DMA

4.2.1. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

Existen varias instancias de comunicación con nuestros clientes:

- Call center
- Línea corporativa
- Mailing Info Securitas
- E-mail info@securitasuruguay.com
- Asesores comerciales
- SOC
- Facebook
- Twitter
- Web corporativa: <https://www.securitasuruguay.com>
- Landing

4.2.2. RETENCIÓN Y FIDELIZACIÓN DE CLIENTES MEDIANTE COMUNICACIÓN PERSONALIZADA

Más allá de atraer nuevos clientes, nos enfocamos en la fidelización de los existentes, comunicándonos paulatina y ordenadamente con cada uno de ellos. Esto nos ayuda a conocer las necesidades y opiniones que puedan surgir en el servicio, llevando un registro de las no conformidades detectadas, su evaluación y tratamiento hasta su resolución.

Para ello, asignamos un asesor exclusivo que brinda atención a los clientes que nos transmiten la posibilidad de dar la baja del servicio. Escuchamos sus planteos e involucramos a las áreas correspondientes con el fin de retenerlos y brindarles una solución satisfactoria.

4.2.3. CAPACITACIÓN EXTERNA

El área de Capacitación Externa busca generar conciencia y desarrollar conocimientos en seguridad privada, en forma presencial y a distancia.

A través de nuestros programas de formación y desarrollo profesional, capacitamos en materia de seguridad privada a los diferentes actores que colaboran eficientemente con las instituciones, las empresas y la comunidad.

Durante 2015, se concretaron cinco seminarios en los que participaron un total de 600 personas. Las temáticas abordadas fueron las siguientes:

- Aprenda a reconocer y comprobar la verdad en entrevistas e investigaciones (teórico).
- Comprobar la verdad a través del medidor de tensión de la voz (práctico).
- Seguridad en transacciones bancarias.
- Seguridad en complejos turísticos y hoteleros. Centro de negocios y barrios privados.
- Convergencia de la seguridad física y lógica en entidades financieras.



4.2.4. SECURITAS INNOVA

El concurso Securitas Innova busca generar una cultura de innovación entre todos los empleados de Securitas Uruguay.

En 2015 se llevó a cabo la segunda edición del concurso, recibándose 20 propuestas de innovación relacionadas con la especialización de servicios, la mejora de los procesos-productividad, clientes y gestión humana. Del total de propuestas presentadas, nueve resultaron pre-seleccionadas y finalmente, las tres ganadoras fueron:

1er. premio – Carina Spera: implementación de un sistema de localización de seres vivos: mediante la utilización de dispositivos con GPS este sistema permite la localización en tiempo real de personas y mascotas.

2do. premio – Mario Silva: reutilización de los chalecos antibalas. Las placas balísticas de los chalecos pueden utilizarse para mejorar la seguridad de las garitas de seguridad ubicadas en los servicios. La reutilización de estas placas en perfecto estado, favorece el resguardo de los guardias ante posibles eventualidades, disminuyendo los riesgos a los que pueden estar expuestos.

3er. premio- Damián De Arce: creación de una APP para empleados. Con el objetivo de mejorar la comunicación interna se creó una APP donde informar a todos los empleados de Securitas Uruguay las novedades, llamados internos, convenios.

CONTINUA AVANZANDO DRONES, LA IDEA GANADORA EN 2013:

Continuamos desarrollando el proyecto ganador de Securitas Innova en la edición 2013, que refiere a un nuevo servicio de seguridad mediante drones. Se realizaron las habilitaciones correspondientes ante el organismo regulador DINACIA (Dirección Nacional de Aviación Civil e Infraestructura Aeronáutica), y se capacitó a los primeros pilotos de drones.

En 2015 se presentó esta nueva visión de tecnología en seguridad a ocho grandes clientes, realizándose relevamientos y análisis de seguridad en ellos. En 2016 se capacitará a un grupo de personas en el manejo de vehículos aéreos no tripulados, para evaluar si los dispositivos cumplen con los estándares necesarios y lograr la calidad de servicio esperado.

4.3 DIAMANTE SERVICIO: BRINDAR UN SERVICIO ÓPTIMO



La oferta de un servicio óptimo para nuestros clientes busca identificar y conocer sus necesidades y prioridades. Nuestros equipos operativos priorizan la construcción de relaciones comerciales de largo plazo. Para ello contamos con la rueda de servicio, que es una herramienta creada para ganar y retener clientes, en base a cinco componentes interrelacionados:

Personas: Identificar a la persona adecuada que posea las habilidades requeridas para cada puesto en base a las necesidades de nuestros clientes.

Procedimientos: Nuestros procedimientos permiten que nuestros guardias desempeñen las funciones necesarias para asegurar un servicio de calidad.

Herramientas: Identificamos herramientas que contribuyen a la eficiencia de nuestros colaboradores en base a sus necesidades y expectativas.

Capacitación: Diseñamos un programa de capacitación que cumple con el servicio esperado por nuestros clientes.

Feedback: Realizamos reportes de gestión periódicos, los que nos permiten identificar áreas de mejora continua para satisfacer las necesidades de nuestros clientes.

Como líderes del sector, nuestro objetivo principal es brindar a nuestros clientes soluciones integrales de seguridad, a través del gran abanico de productos y servicios con los que contamos.

Los diamantes CLIENTE, SERVICIO y NEGOCIO ayudan a los profesionales de Securitas a centrar su atención en integrar todas las áreas de competencia para brindar soluciones completas de seguridad y aumentar su contenido tecnológico.

Nuestro desarrollo y crecimiento, es el resultado del enfoque en los clientes y el conocimiento de sus necesidades.

Con el objetivo de evaluar el grado de satisfacción de los servicios prestados, cada dos años realizamos una medición sistemática que nos permite contar con información que es utilizada por el área de Calidad y la Dirección de la empresa. La próxima encuesta de satisfacción será en 2016.

Nuestra Política de Calidad expresa nuestro compromiso con el cumplimiento de los requisitos legales y reglamentarios; la satisfacción de los clientes; la calidad de los servicios que brindamos y la mejora continua de la eficacia del sistema de calidad.

4.3.1. AUDITORÍAS OPERATIVAS

En 2015 se realizó la primera ronda de auditorías operativas en los servicios de Montevideo e Interior del país, alcanzando al 90% del total de los servicios de Vigilancia.

Los tres aspectos principales detectados en las auditorías fueron la necesidad de actualizar la información en el sistema S.A.S., la falta de consentimiento del cliente sobre los medios físicos y técnicos necesarios para el desarrollo de la tarea del guardia y la necesidad de elaborar los procedimientos operativos para cada servicio.

En 2016, como parte del proceso de mejora continua de nuestro servicio, se realizará la segunda ronda de auditorías operativas, incluyendo los nuevos servicios ingresados en el 2015 con el objetivo de cubrir todas las locaciones.

Las auditorías operativas están a cargo de un Auditor Operativo, quien constata que el Programa de Seguridad cumple con los estándares preestablecidos entre Securitas y el cliente.

Con el objetivo de contar con un buen procedimiento de actuación y seguridad, el Asistente de Soluciones de Seguridad en conjunto con el cliente, el guardia de dicho servicio y el supervisor, elaboran el manual operativo del servicio. El mismo compila la información sobre las tareas a desempeñar por el guardia de seguridad, los planes de

contingencia ante diferentes eventualidades y los medios físicos, técnicos y humanos necesarios para el desarrollo del servicio.

4.3.2. CENTRO DE OPERACIONES SECURITAS – SOC

Para lograr la integración interna de las distintas unidades de negocio y en favor de gestionar nuestros recursos en la forma más eficiente, en donde el cliente tenga un único punto de contacto para todos los servicios ofrecidos, creamos el Centro de Operaciones Securitas (SOC).

Los objetivos del SOC son:

1. Interrelación de las distintas áreas: monitoreo de alarmas, despacho móvil, atención al Cliente, servicio técnico y mantenimiento, instalaciones, centro de información y control para Vigilancia.
2. Gestión eficiente de recursos.
3. Ofrecer al cliente un único punto de contacto.
4. El control operativo de todos los servicios prestados por la compañía.
5. Generar indicadores que permitan medir la calidad de los servicios prestados.
6. Brindar una mejor atención a nuestros clientes externos e internos.

En 2015 Securitas Uruguay fue seleccionada junto a España, Bélgica, Dinamarca, Noruega, Reino Unido, EEUU, Holanda y Perú, como país piloto para evaluar la evolución del SOC en la operativa.

4.4 DIAMANTE NEGOCIO: CONSTRUIR RELACIONES DE LARGO PLAZO



El Diamante Negocio expresa el compromiso de todos los empleados con la sostenibilidad de nuestra empresa, principalmente la sostenibilidad económica (nuestra rentabilidad) y la sostenibilidad social (crear empleo de calidad).

Las soluciones de seguridad que ofrecemos deben ser eficientes para nuestros clientes y rentables para Securitas.

4.4.1. NUESTRAS SOLUCIONES DE SEGURIDAD

Entendemos por Solución a una alianza a largo plazo con los clientes, construida a partir del análisis operacional, el conocimiento del cliente y de los cinco componentes clave de la rueda del servicio.

Nuestras tres unidades de negocio brindan soluciones de seguridad que combinan vigilancia especializada con innovación y tecnología en diferentes segmentos.⁵⁰



La Solución es un paquete a medida de las necesidades del cliente que incluye los productos y servicios que prestamos, tales como:

- Seguridad física
- Mobile
- Seguridad remota
- Seguridad electrónica
- Detección de incendio
- Securitas Connect
- Consultoría y riesgo

⁵⁰ G4-DMA



05

Comunidad

Securitas es más que una empresa de seguridad. Somos un empleador y un socio de confianza para nuestros clientes y tenemos un papel importante en las sociedades en las que operamos. Al hacer lo correcto y hacerlo bien, desarrollamos nuestro negocio para un mundo más seguro y mejor, a la vez que nos aseguramos que más personas confíen en nuestros servicios.

A continuación, presentamos algunas alianzas y apoyos de Securitas Uruguay en la comunidad local.

APOYO A TELETÓN

Securitas Uruguay se sumó nuevamente a la “5k Teleton somos todos”. Un equipo conformado por 14 guardias estuvo a cargo del operativo de seguridad en la carrera, y otros empleados participaron como corredores.

Además, estuvimos presentes en la maratón de recaudación de fondos los días 4 y 5 de diciembre, donde 80 guardias cubrieron las distintas locaciones en las que Teleton estuvo presente.

Unidos por una misma causa, se logró el objetivo de recaudación para continuar con el proyecto de rehabilitación de la fundación.



APOYO A UNICEF

Con un total de 41 guardias de seguridad, se desarrollaron en 2015 los 2 eventos principales de Unicef en Uruguay. Nuestro equipo de guardias estuvo a cargo de la seguridad del evento televisivo y de la cena anual de recaudación de fondos “Una mesa, miles de sonrisas.”

Securitas Uruguay un año más apoyando los derechos de los niños, niñas y adolescentes.

ALIANZA CON LA FUNDACIÓN GONZALO RODRÍGUEZ

En Securitas tenemos un fuerte compromiso con la seguridad vial. En este marco, junto a la Fundación Gonzalo Rodríguez se llevaron adelante dos talleres dirigidos específicamente a choferes y Supervisores, donde se enfatizó en la concientización y prevención en el tránsito.



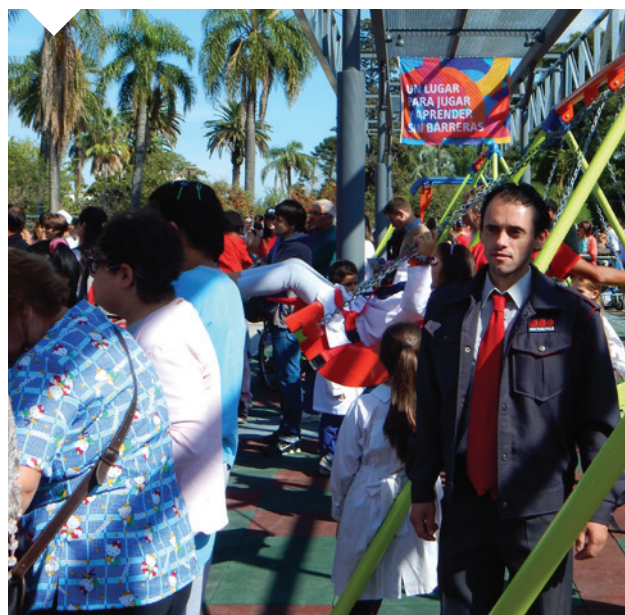
ALIANZA CON LA FUNDACIÓN ALEJANDRA FORLÁN

En este marco de nuestro trabajo en seguridad vial, Securitas apoyó la campaña Punto Muerto. Se dictaron charlas en liceos sobre este tema, dirigidas a estudiantes de cuarto año de liceo y diseñadas especialmente para que los adolescentes conozcan de cerca distintas experiencias de siniestros viales y la importancia de conocer y respetar las normas de tránsito.

PARQUE DE LA AMISTAD

Es el primer parque inclusivo de Montevideo con accesibilidad universal, cuenta con actividades de juegos motrices, sensoriales y cooperativos que estimulan la experiencia colectiva.

Desde su inauguración en marzo de 2015, Securitas brinda el servicio de seguridad en el Parque de la Amistad como apoyo a las prácticas de inclusión que se desarrollan en Uruguay.





06

Meioambiente

Un requisito básico para todas nuestras operaciones es el respeto por la legislación local, acuerdos internacionales y regulaciones.

En Securitas Uruguay asumimos la responsabilidad de minimizar el impacto ambiental de nuestras acciones. Adherimos a la Política de Emisiones del Grupo para todas sus operaciones en el mundo, con tres objetivos principales:

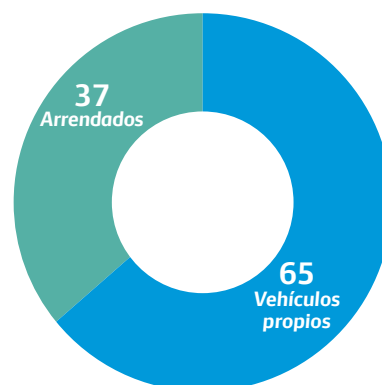
1. Reducir los impactos negativos de la compañía, particularmente aquellos relacionados con la energía y el transporte.
2. Evitar el uso de sustancias que representen un riesgo ambiental y esforzarse por reemplazar dichas sustancias por otras que protejan el medioambiente.
3. Contribuir con procesos de reciclado y asegurar el manejo seguro de residuos, en forma compatible con la protección del medioambiente.

En Securitas Uruguay nos adherimos a la política medioambiental del Grupo Securitas,⁵¹ la que es revisada anualmente.

Los cuadros a continuación ilustran la contribución de Securitas Uruguay a los objetivos de control de emisiones del Grupo.

Implementamos iniciativas locales para mejorar nuestro desempeño ambiental. En 2015 lanzamos una campaña de concientización y promoción de hábitos de consumo responsable: "Tu Compromiso con el mundo". A través de esta campaña, buscamos promover conductas de consumo responsable de energía eléctrica y agua, a la vez que promovemos la racionalización en el uso y reciclado de papel, pilas y baterías.

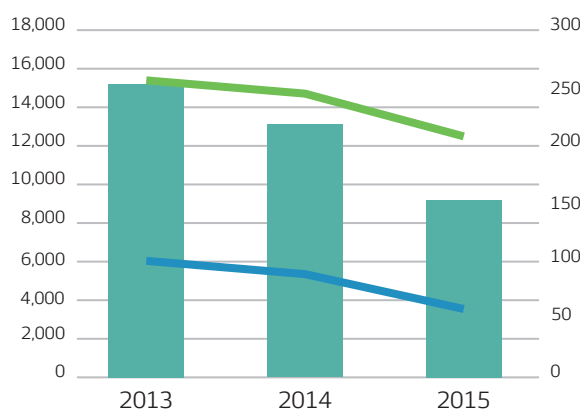
TOTAL FLOTA 2015⁵²



Consumo total combustible= 492.129 litros

● Vehículos propios ● Arrendados

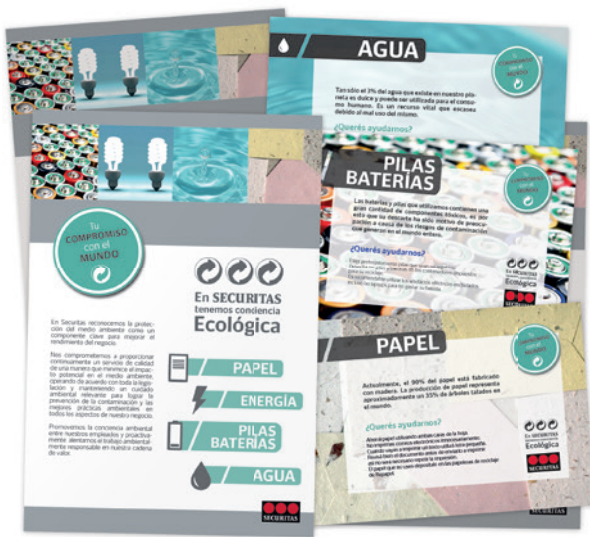
NIVEL DE EMISIONES GHG - 2013-15⁵³



⁵¹ <http://www.securitas.com/en/our-responsibility/environmental-policy-reduces-emissions/>

⁵² G4-EN4

⁵³ G4-EN15

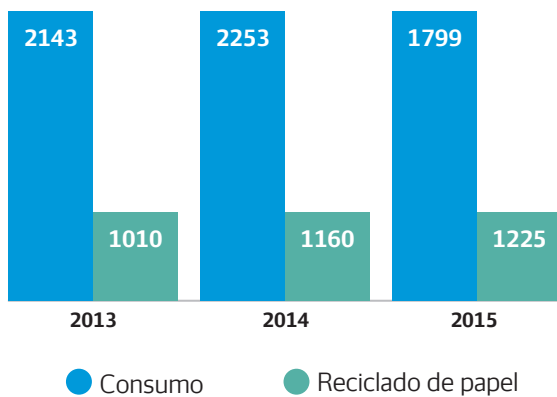


Promovemos una política de reemplazo de impresión de manuales y materiales de capacitación por plataformas digitales, así como un programa de reutilización de uniformes.

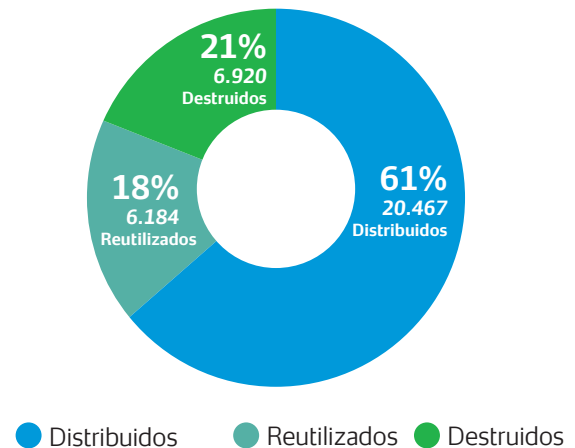
Los uniformes se clasifican en tres categorías: prendas en buen estado, prendas que requieren alguna reparación y prendas para destrucción. Las primeras y segundas son enviadas a lavado y reparación para reutilizarlas, mientras que las terceras se destruyen según la normativa aplicada al sector.

En 2015, se reusaron un total de 6.184 prendas de uniformes, mientras que otras 6.920 fueron destruidas^{56,57}.

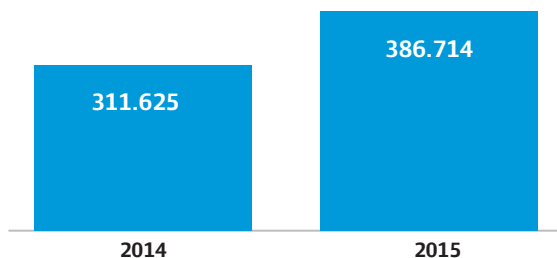
CONSUMO Y RECICLADO DE PAPEL (KG)⁵⁴



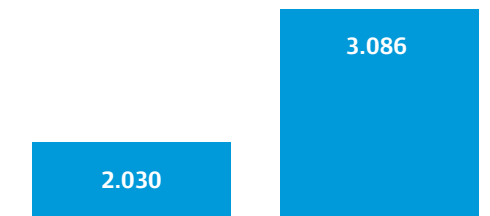
TOTAL DE UNIFORMES 2015



CONSUMO DE ELECTRICIDAD (KWH)



CONSUMO DE AGUA (M³)⁵⁵



⁵⁴ G4-EN3

⁵⁵ G

⁵⁶ G4-EN1

⁵⁷ G4-EN2



07

Tabla de indicadores GRI¹

Esta edición 2015 es el primer reporte de sostenibilidad bajo el estándar GRI-G4. Con él buscamos satisfacer las expectativas y requerimientos de transparencia y comunicación de nuestros clientes y grupos de interés clave.

Para cualquier duda que pudiera surgir sobre la presente memoria o el análisis de materialidad llevado a cabo, así como para aportar sugerencias y recomendaciones de mejora, puede dirigirse a María Soledad Collazo, Coordinadora de RSC de Securitas Uruguay (rsc@securitasuruguay.com)².

Referencia GRI y descripción		Nº de página/Comentarios	Principio Pacto Global	SGE 21
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES				
Estrategia y Análisis				
G4-1	Declaración del Director General	7,22		Apartado 6.1.2
Estrategia y Análisis				
G4-3	Nombre de la organización	7		Apartado 6.1
G4-4	Principales marcas, productos y servicios	10 a 12, 32, 33		Apartado 6.2.3
G4-5	Localización de la sede principal	9		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	9		Apartado 6.1
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica	10		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)	9		Apartado 6.2
G4-9	Alcance del informe organizacional	10		Apartado 6.8.1
G4-10	El número total de empleados por tipo, contrato y región dividido por género	16,17	Principios 1, 5, 6	Apartado 6.4.2 Apartado 6.4.3
G4-11	El porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	18	Principio 3	Apartado 6.4.1
G4-12	Descripción de la cadena de valor	34		
G4-13	Cambios significativos durante el Período de reporting sobre el tamaño de la organización, su estructura, gobernanza o cadena de valor	En el 2015 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	Principios 1, 5, 6	Apartado 6.1.4

² G4-31

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	27, 49	Principio 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	27	Principio 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.	10		Apartado 6.7.2
G4-18	Proceso de definición de contenidos y elaboración del reporte.	27		Apartado 6.1.12
G4-19	Listado de todos los aspectos materiales identificados en el proceso de definición de contenido	28		Apartado 6.1.12
G4-20	Limitación de cada Aspecto material dentro de la organización	29		Apartado 6.1.12
G4-21	Limitación de cada Aspecto material fuera de la organización	29		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		Apartado 6.1.12
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		Apartado 6.1.12
Participación de los grupos de interés				
G4-24	Listado de los grupos de interés identificados por la organización	21, 28		Apartado 6.1.7
G4-25	Principios para la identificación y selección de los grupos de interés	21, 28		Apartado 6.1.7
G4-26	Aproximaciones a la gestión de los grupos de interés	26		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	29		Apartado 6.1.7
Perfil de la memoria				
G4-28	Período de reporte	27		Apartado 6.1.12
G4-29	Fecha del reporte previo	27		Apartado 6.1.12
G4-30	Periodicidad del reporte	27		Apartado 6.1.12
G4-31	Punto de contacto	7		
G4-32	Índice de contenido e información sobre la opción de reporte seleccionada	55		
G4-33	Verificación externa	Este Reporte no es sometido a verificación por tercera parte independiente		
Gobierno				
G4-34	Estructura de gobernanza	24		Apartado 6.1.1 Apartado 6.1.4
Ética e integridad				
G4-56	Estructura de gobernanza	24		Apartado 6.1.1 Apartado 6.1.4
CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS				
ASPECTOS MATERIALES				
Económico				
Aspecto: Rendimiento económico				
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	14 a 16		
Medio Ambiente				
G4-EN1	Materiales utilizados por peso o volumen	52, 53		
G4-EN3	Consumo energético interno	52		
G4-EN4	Consumo combustibles	51		
G4-EN15	Emisiones directas de gases efecto invernadero	51		
Social: Prácticas laborales y trabajo digno				
Aspecto: Empleo				
G4-LA1	Número total y ratio de rotación de empleados por grupo de edad, género y región	16, 17, 18	Principio 6	
G4-LA2	Los beneficios que se otorgan a empleados indefinidos que no se otorgan a empleados temporales o de tiempo parcial, en zonas de operaciones significativas	42	Principio 6	

G4-LA3	Ratios de vuelta al trabajo y retención después de bajas de maternidad/paternidad, por género			
Aspecto: Prevención de riesgos laborales (Salud y Seguridad)				
G4-LA5	Porcentaje de la plantilla total representada en comités formales entre dirección y empleados para monitorear y apoyar programas de Seguridad y Salud en el trabajo	43	Principio 1	Apartado 6.4.5
G4-LA6	Tipo de accidentes y ratios de lesiones, enfermedades ocupacionales, días perdidos y absentismo y número total de fatalidades relacionadas con el empleo por región y género	18, 43	Principio 1	Apartado 6.4.5
G4-LA8	Temas de Seguridad y Salud cubiertos formalmente en los acuerdos con sindicatos	43	Principio 1	
Aspecto: Formación y educación				
G4-LA9	Media de horas de formación por año por empleado por género y tipo de empleado	40, 41	Principio 6	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	25	Principio del 1 al 6	Apartado 6.4.2 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	35	Principio del 1, 2 y 6	Apartado 6.4.2 Apartado 6.4.3
G4-HR7	Porcentaje de la plantilla de seguridad formados en las políticas y procedimientos relacionados con aspectos de derechos humanos que son relevantes a la operación	35, 36		
Social: Sociedad				
Aspecto: Anti-corrupción				
G4-SO4	Comunicación y formación en políticas y prácticas anti-corrupción dentro de la organización	35	Principio 10	Apartado 6.1.9

G4-S05	Incidentes de corrupción identificados y acciones emprendidas para su solución	35	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-S07	Competencia desleal y prácticas monopolísticas	37		
G4-S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	37	Principio 1	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	20	Principio 1	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 2015 no se presentaron reclamaciones por incumplimiento de la privacidad y datos personales de clientes	Principio 1	Apartado 6.1.8





www.securitasuruguay.com