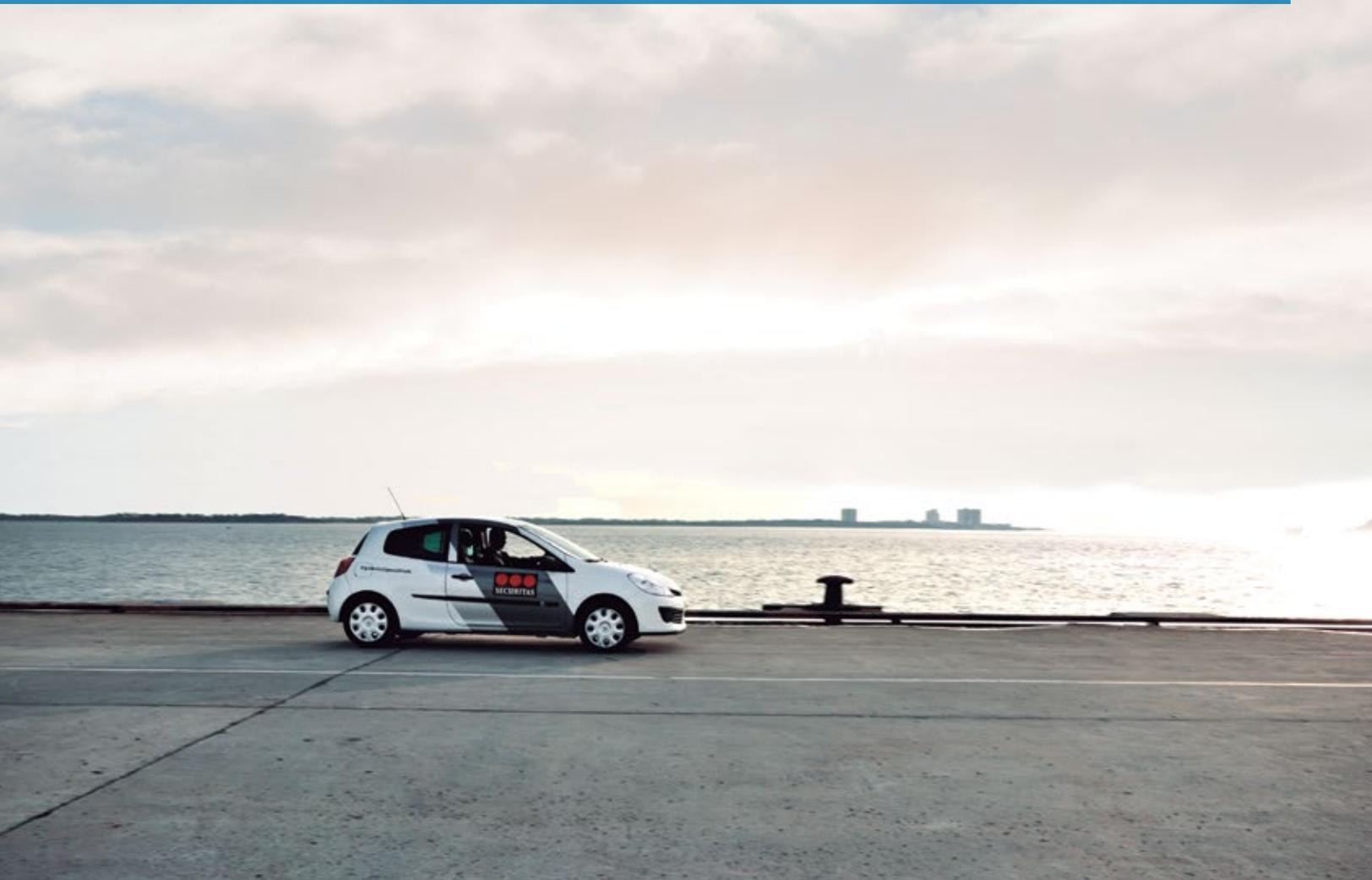




REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

Securitas Uruguay
2016





REPORTE DE SUSTENTABILIDAD
Securitas Uruguay 2016

[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

[Twitter](#)
@SecuritasUY

[LinkedIn](#)
Securitas Uruguay

Año de adhesión al Pacto Mundial: 2012



Securitas Uruguay

Oficinas Montevideo

[Sede Central](#)

Avda. Italia 3888
Tel. 2848 0000*

[Centro de Selección](#)

Bvar. Artigas 2137
Tel. 2848 0000 ext. 97320

[Centro de Capacitación](#)

Bvar. Artigas 2115
Tel. 2848 0000 ext. 97403

Oficinas Interior

[Oficina Ciudad de la Costa](#)

Costa Urbana Shopping Nivel 1 Norte
Tel. 2698 5916

[Oficina Colonia](#)

Gral. Flores 656
Tel. 4522 3912

[Oficina Rocha](#)

Avda. 18 de Julio 147A
Tel. 4472 8541

[Oficina Punta del Este](#)

Zorrilla de San Martín
esq. Av. Italia, frente a Pza. México
Tel. 4247 8666

[Oficina Salto](#)

Gral. Fructuoso Rivera 558
Tel. 4735 0806

[Oficina Rivera](#)

Agraciada 748
Tel. 4623 8870

[Oficina Paysandú](#)

Sarandí 1200 Local 3
Tel. 4723 7844

ÍNDICE

1

Acerca de este Reporte 4

Destacados de Gestión 2016 5

Carta del Gerente General 6

SOMOS SECURITAS 9

Grupo Securitas 11

Nuestra historia 11

Nuestra Misión y Visión 2020 14

Nuestros valores 14

Nuestro modelo de gestión 15

La industria de la seguridad en Uruguay 19

Marco regulatorio 19

Participación de Securitas Uruguay en la industria 21

Securitas: 10 años en Uruguay 22

Securitas Uruguay en números 23

Nuestras unidades de negocio y servicios 25

Gobierno corporativo 29

Cadena de valor 30

Desafíos de nuestra gestión 33

2

NUESTRO MODELO SUSTENTABLE 37

El camino recorrido 39

Gobernanza 40

Global 40

Local 40

Nuestra estrategia 41

Red de Responsabilidad Social Corporativa 41

Estrategia para Securitas Uruguay 42

Grupos de Interés 43

Materialidad 44

Pirámide de Operaciones Sostenibles 47

Desafíos y logros 2016 48

Compromisos Voluntarios 50

Pacto Global de las Naciones Unidas 50

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 50

Vigilancia Inclusiva 52

Objetivos del programa 52

Vigilancia Inclusiva en números 53

Medioambiente 54

Política de Medioambiente 54

Estrategia y objetivos 54

Emisiones 55

Residuos generados 56

Comunidad 60

3

TRANSPARENCIA Y ÉTICA 63

Código de Valores y Ética 65

Política de regalos 66

Política Anticorrupción 67

Canales de diálogo 68

Securitas Integrity Line (SIL) 68

Defensor del Empleado 69

Reclamaciones recibidas 70

Gestión de Riesgos 71

Riesgos identificados 71

4

EXCELENCIA OPERATIVA 77

Enfoque de gestión 79

Relaciones de cercanía con nuestros clientes 80

Identificación de necesidades de los clientes 80

Canales de comunicación 80

Satisfacción del cliente 81

Política de la calidad 83

Securitas Operation Center (SOC) 85

El SOC en números 86

Securitas Connect - Plataforma Vision 87

Auditorías Operativas 87

Consultoría de Seguridad y Análisis de Riesgos 89

Líderes en conocimiento 90

Capacitación Externa 90

Diplomado Profesional de Seguridad (DPS) 91

5

SOMOS NUESTRA GENTE 93

Enfoque de gestión 95

Logros y objetivos 96

Evaluación de desempeño 97

Libertad de asociación 98

Salud y Seguridad Ocupacional 99

Objetivos y logros 99

Beneficios a empleados 102

Fondo de Solidaridad 104

Reconocimientos 104

Liderazgo en base al conocimiento 105

Capacitación y formación según área de trabajo 108

Curso de Seguridad Avanzada 110

Securitas Management Innovation Training Uruguay 2016 (SMIT) 110

Curso de Seguridad y Gestión de Personas para Encargados 111

Curso para Gerentes 112

E- Learning 112

Desafíos 2017 del área de capacitación 112

Tablas de indicadores 113

Acerca de este Reporte

El presente Reporte de Sustentabilidad contempla el período comprendido entre enero y diciembre de 2016¹ y es el segundo Reporte² que Securitas Uruguay realiza utilizando los lineamientos de Global Reporting Initiative (GRI) opción esencial.³

Su elaboración fue liderada por la Coordinadora de Responsabilidad Social Corporativa y participó en la construcción del contenido el Comité de Responsabilidad Social Corporativa e integrantes de áreas clave de la empresa.

La definición de los contenidos del Reporte responde a los principios estipulados por GRI, los lineamientos corporativos del Grupo Securitas, las definiciones estratégicas de la Red de Sustentabilidad del Grupo y la consulta realizada a los grupos de interés. También se tomó en consideración los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y el compromiso de Securitas con el Pacto Global de las Naciones Unidas.

El documento está dirigido a los principales públicos de interés definidos a partir de un análisis sobre el tipo de relación y el grado de interacción que mantienen con Securitas.

El diálogo con colaboradores, clientes y proveedores nutrió la construcción de este Reporte reflejándose en el mismo los efectos económicos, sociales y ambientales significativos de la organización componiéndose así los asuntos materiales de Securitas Uruguay.⁴

El alcance de la información proporcionada comprende a la operación de Securitas Uruguay. La

cobertura de los impactos económicos, sociales y ambientales son internos, no incluyéndose en el Reporte el análisis de la cadena de suministro.

En lo que respecta a los aspectos metodológicos se trabajó con una consultora externa que acompañó el proceso de construcción de los indicadores, así como las instancias de diálogo con los principales públicos de interés. El Reporte fue aprobado por el Gerente General, no contando esta edición con una validación externa⁵.

Lo invitamos a leer nuestro Reporte y hacernos llegar todos los comentarios y/o sugerencias sobre el mismo, a través del correo electrónico rsc@securitasuruguay.com⁶.

1 G4-28; G4-30

2 GR-29: El primer Reporte de Sustentabilidad presentado bajo el estándar GRI G4 corresponde a 2015.

3 GR-32

4 GR-18

5 G4-48- GR 33

6 GR-31

DESTACADOS DE GESTIÓN 2016



3.463
empleados

18.322
conexiones
de
alarma

89,7% de
las compras
fueron
realizadas a
proveedores
locales

100%
de personal
capacitado
en el Código
de Valores y
Ética

10 oficinas
en todo el país



38.359 horas
de **capacitación**
brindada a empleados

24.497
prendas
nuevas de
uniformes
entregadas



194
sitios con **Soluciones de
Seguridad** implementadas

28,5%
rotación
del
personal



1.200

kg de papel
donados a Repapel



115 autos y **56**
motos con **control**
de **emisiones de**
CO2 como flota

103 consultorías
de seguridad
realizadas

Carta del Gerente General



Este es nuestro quinto Reporte de Sustentabilidad y es el segundo que elaboramos según las directrices del Global Reporting Initiative (GRI) G4, en su modalidad esencial.

Nuestra primera *Comunicación para el Progreso* data de 2012 y reflejó nuestra adhesión al Pacto Global de las Naciones Unidas y el compromiso con sus diez principios. Desde ese año hemos decidido publicar nuestra estrategia de sustentabilidad anualmente incorporando, al cumplimiento del Pacto Global, indicadores de otros estándares internacionales que permiten que el reporte sea comparable y estructurado con una metodología aceptada mundialmente.

Somos la empresa de seguridad que lidera los desafíos de seguridad del mundo y creemos que desarrollar nuestro negocio de una manera sustentable en el ámbito económico, social y medioambiental, agrega valor a nuestra marca y principalmente a nuestros

grupos de interés. En Uruguay la Responsabilidad Social Corporativa de Securitas está integrada en nuestras operaciones y creemos que garantiza el crecimiento a largo plazo a la vez que nos da una ventaja competitiva respecto a otras empresas de la industria.

Uno de los grandes hitos de 2016 fue cumplir diez años en Uruguay, una década de gestión en nuestro país proporcionando seguridad a las comunidades donde operamos y liderando la transformación de la industria de la seguridad. Dignificar la tarea del guardia y profesionalizar el sector marcaron nuestro rumbo y en ellos hemos hecho foco en estos años.

En este Reporte se encuentran los hitos de nuestro desempeño en 2016 alineados con los pilares de nuestra Visión 2020: las personas, la tecnología y el conocimiento. Atraer, retener y desarrollar continuamente a nuestros empleados es clave para alcanzar nuestro objetivo de dignificar la tarea del guardia

y para continuar siendo una empresa empleadora atractiva en Uruguay. En este aspecto hemos desarrollado herramientas de gestión humana que nos permitieron alcanzar un récord en la disminución de la rotación del personal, e implementamos instrumentos de medición del desempeño, que asociamos al plan de capacitación personal y profesional de nuestros empleados.

Nuestra posición como una de las mayores empresas de la industria nos permite trabajar activamente para mejorar la situación de nuestros guardias de seguridad y ser proactivos en la mejora de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo. El diálogo activo con las autoridades, asociaciones de la industria y sindicatos nos favoreció para mejorar las condiciones laborales en nuestro sector.

Otro de los hitos de Securitas Uruguay fue el Diplomado Profesional de Seguridad impulsado junto a ASIS Internacional, con el objetivo de capacitar en seguridad con altos estándares de calidad a nivel internacional.

Con nuestros clientes la estrategia es clara: debemos aumentar el valor que le ofrecemos a través de una *Solución de Seguridad* en lugar de sólo vigilancia tradicional. Esto nos permite operar en línea con nuestra Visión 2020, brindarle una mejor seguridad y fortalecer nuestro liderazgo en el mercado global de la seguridad.

Estamos convencidos que nuestra propuesta de valor repercute en el cliente y en nuestros empleados, quienes -a través de la formación en nuestro Centro de Capacitación- se convierten en profesionales de la seguridad, idóneos en la administración de las últimas tecnologías.

Como una empresa responsable y transparente actuamos con integridad y tenemos una postura activa de tolerancia cero contra todas las formas de sobor-

no y corrupción. Estos son asuntos prioritarios para Securitas por lo que capacitamos a nuestros empleados en el Código de Valores y Ética y la Política Anticorrupción, incluyendo dos canales de denuncias ante incumplimientos de nuestras políticas corporativas. La gestión de la sospecha de corrupción está incluida, además, en el proceso de gestión de riesgos empresariales del Grupo.

En el aspecto medioambiental, consolidamos el compromiso fijado de controlar las emisiones de CO2 en nuestra flota de vehículos y continuamos impulsando nuestro programa interno "Tu compromiso con el mundo".

Este breve repaso nos permite concluir que cumplimos con los objetivos y retos más importantes para Securitas Uruguay y nos impulsa a continuar con la estrategia y prioridades trazadas a corto, mediano y largo plazo.

Nos enorgullece ser la empresa de seguridad más grande del país compuesta por profesionales de la seguridad y continuaremos esforzándonos por satisfacer las expectativas de nuestros grupos de interés y profundizar nuestra estrategia de sostenibilidad.

Los invito a leer nuestro quinto Reporte de Sustentabilidad y que conozcan nuestros procesos, nuestra visión, acciones y objetivos. Recibiremos su opinión y sugerencias en el correo electrónico rsc@securitasuruguay.com.



Oscar Sagasti
Gerente General
Securitas Uruguay

1. SOMOS SECURITAS

Grupo Securitas

Nuestra historia
Nuestra Misión y Visión 2020
Nuestros valores
Nuestro modelo de gestión

La industria de la seguridad en Uruguay

Marco regulatorio

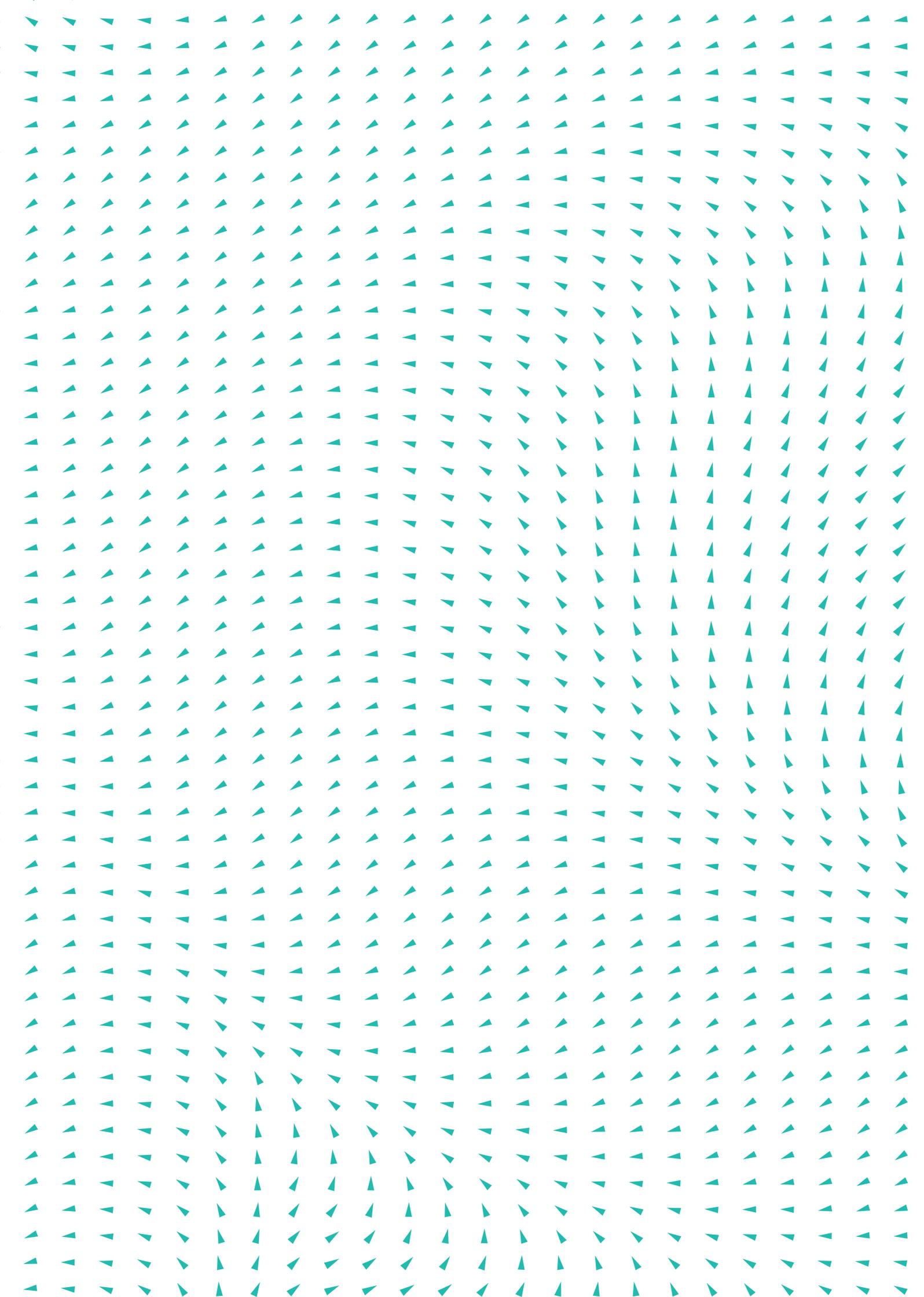
Securitas: 10 años en Uruguay

Securitas Uruguay en números
Nuestras unidades de negocio y servicios
Gobierno corporativo
Cadena de valor
Desafíos de nuestra gestión



1.

**Somos
Securitas**



Grupo Securitas

Nuestra historia

Somos una compañía de origen sueco, fundada en 1934 con sede central en Estocolmo, dividimos la operación en cuatro regiones: Europa, Estados Unidos, Iberoamérica y nuevos mercados.

El gobierno corporativo del Grupo Securitas está conformado por la Junta Directiva -Board- que decide sobre la estrategia de negocio de Securitas y las políticas a implementar, el Presidente y CEO de Securitas AB, Alf Göransson, quien tiene la responsabilidad final de la realización del trabajo del Grupo, y los Presidentes de las Divisiones, quienes realizan el seguimiento de la implementación y avances del camino trazado.

La estructura accionaria de Securitas en Uruguay se compone en un 100% por capital de Securitas Holding SL sociedad limitada española.

Operamos en 53 países de América del Norte, Europa, América Latina, África, Medio Oriente y Asia, empleando a más de 335.000 personas. Diseñamos soluciones de protección inspiradas en las necesidades de nuestros clientes que nos permiten abordar una diversidad de proyectos en todos los segmentos del mercado.

Como líderes del sector, nuestro objetivo principal es brindar soluciones integrales de seguridad a través de un gran abanico de productos y servicios. 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 bienes y personas.



Servicios de
Protección



Vigilancia Especializada



Mobile Services



Vigilancia Remota



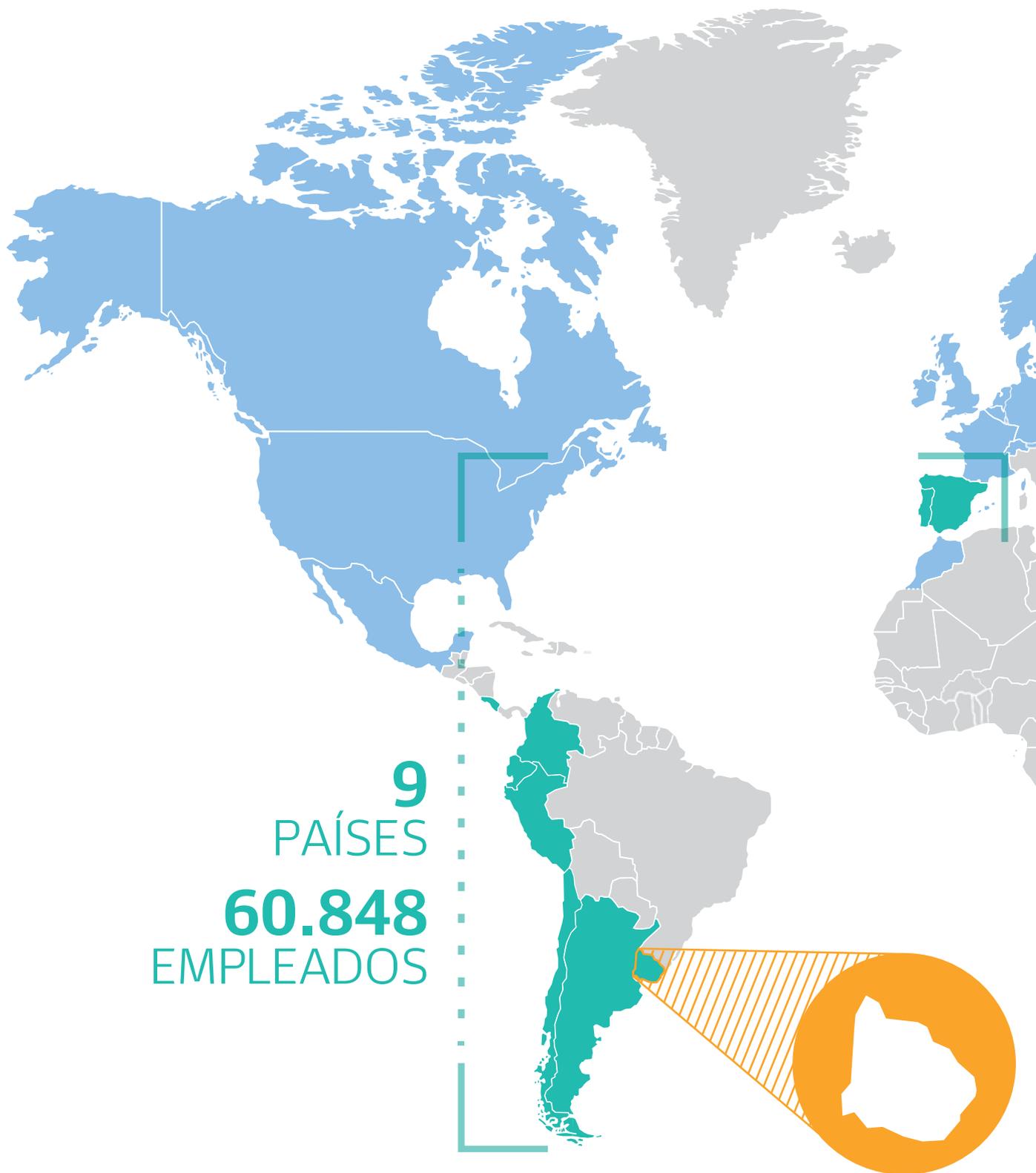
Seguridad Electrónica



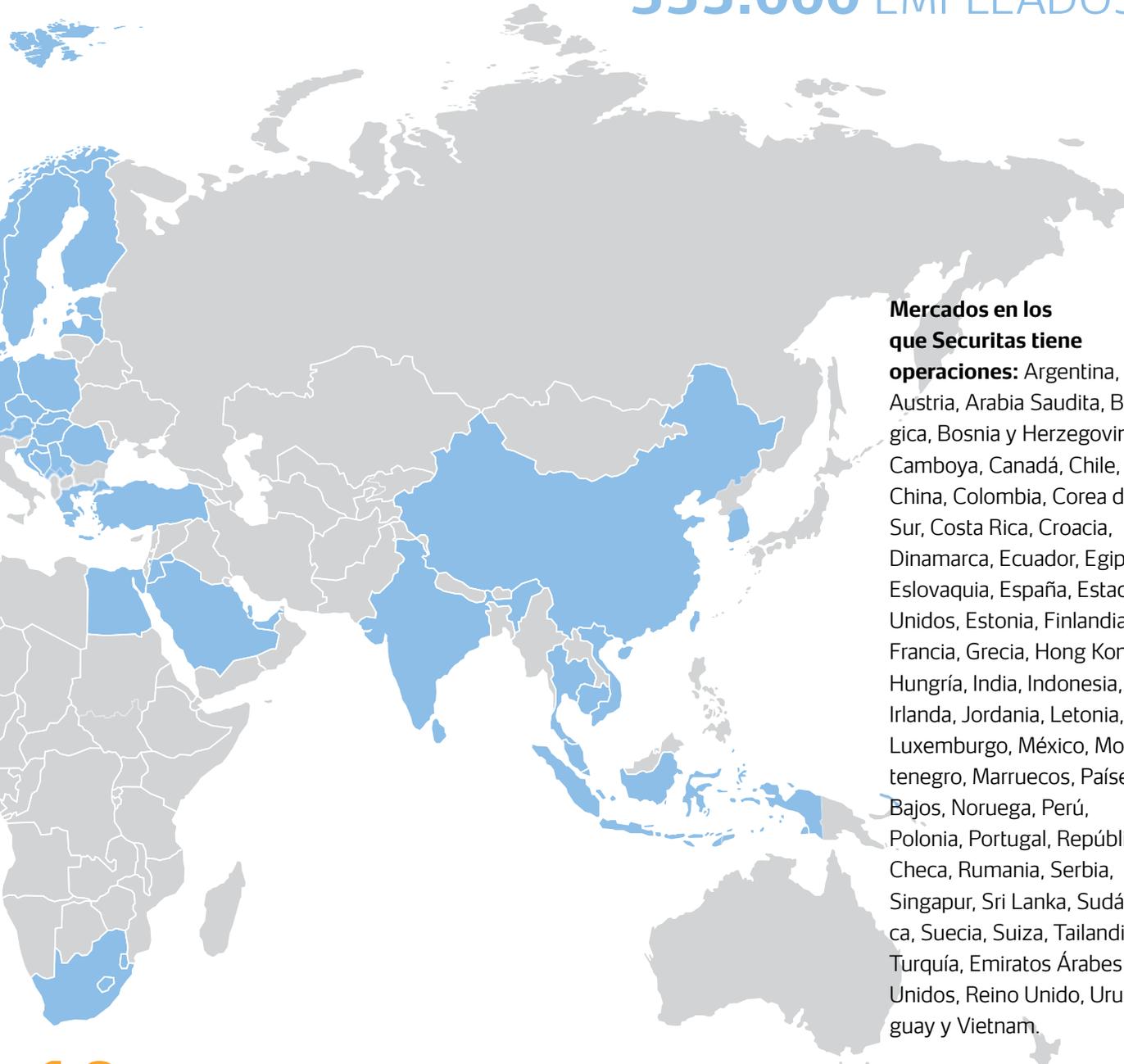
Protección contra Incendio & Safety



Gestión Corporativa de Riesgo



53 PAÍSES
335.000 EMPLEADOS



Mercados en los que Securitas tiene operaciones:

Argentina, Austria, Arabia Saudita, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Camboya, Canadá, Chile, China, Colombia, Corea del Sur, Costa Rica, Croacia, Dinamarca, Ecuador, Egipto, Eslovaquia, España, Estados Unidos, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hong Kong, Hungría, India, Indonesia, Irlanda, Jordania, Letonia, Luxemburgo, México, Montenegro, Marruecos, Países Bajos, Noruega, Perú, Polonia, Portugal, República Checa, Rumania, Serbia, Singapur, Sri Lanka, Sudáfrica, Suecia, Suiza, Tailandia, Turquía, Emiratos Árabes Unidos, Reino Unido, Uruguay y Vietnam.

10 OFICINAS
3.463 EMPLEADOS

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

Nuestra Misión y Visión 2020

MISIÓN

Proteger hogares, lugares de trabajo y la comunidad.

VISIÓN 2020

Ser la compañía internacional líder, especializada en servicios de protección basados en las personas, la tecnología y el conocimiento.



Visión 2020

Nuestros valores

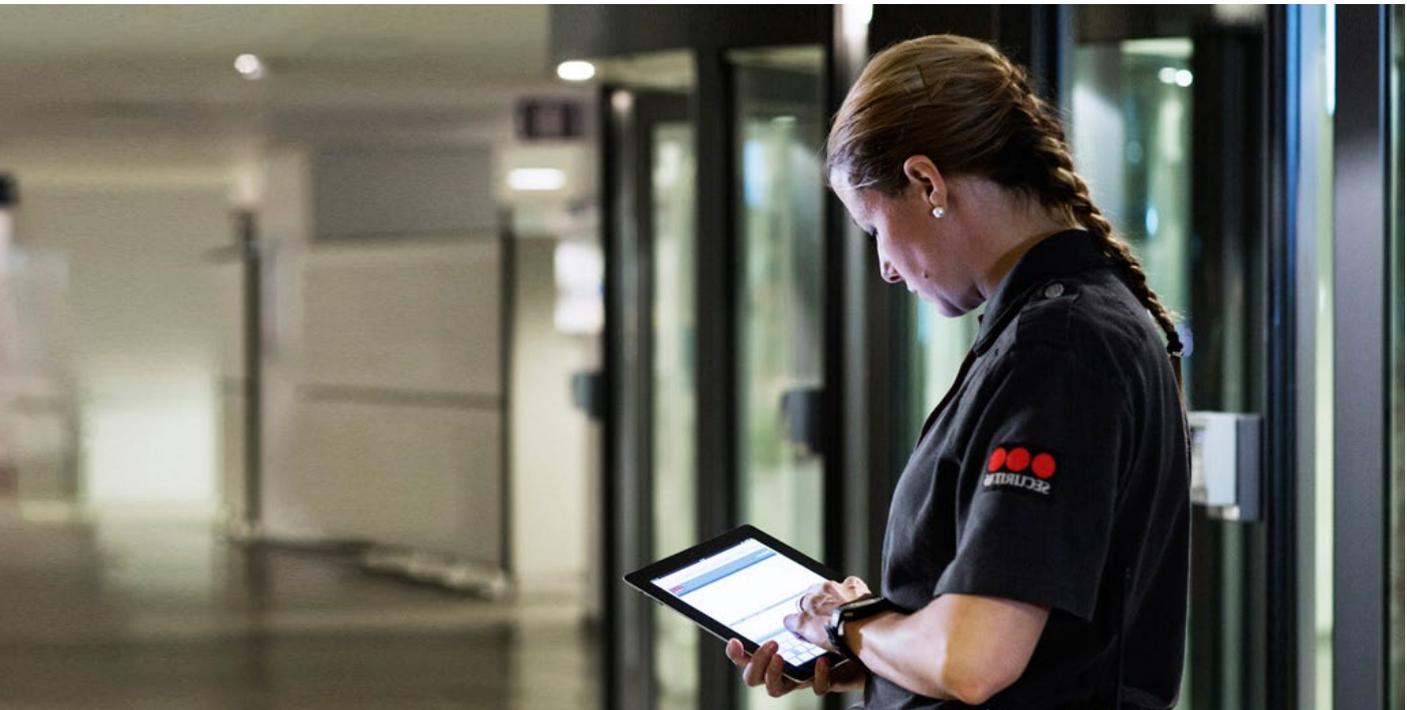
Los valores fundamentales sobre los que se apoya nuestra estrategia son: integridad, eficacia y servicio, los cuales guían a todos nuestros empleados en la construcción de confianza con clientes, colegas y la comunidad.

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 y comunicar adecuadamente las irregularidades que pudieran suceder.

EFICACIA. El profesionalismo incluye 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.





Nuestro modelo de gestión

La Caja de Herramientas y la Caja de Diamantes fundamentan nuestro modelo de organización y transparentan la forma en que gestionamos nuestro negocio. Señalan para todos los empleados de Securitas un método riguroso de trabajo, con un claro enfoque de gestión y visión acerca del futuro que queremos para la empresa y el sector de la seguridad privada en su conjunto.

Caja de Herramientas

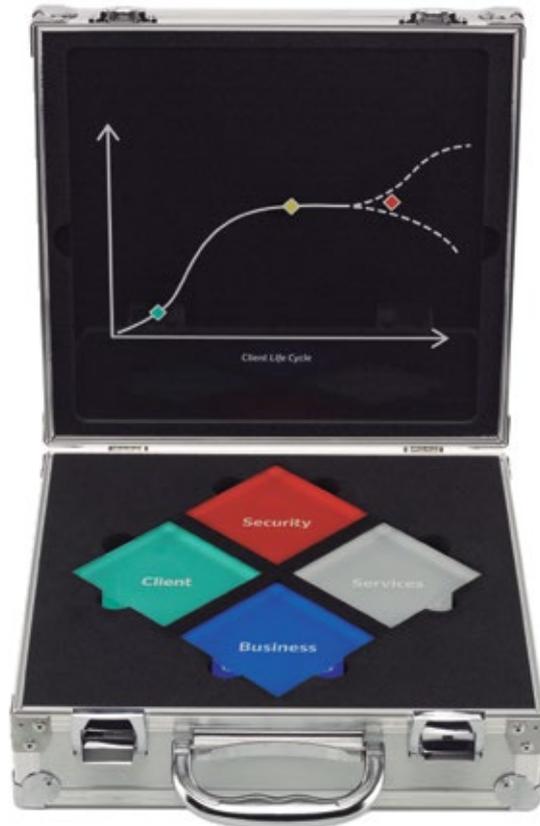
La Caja de Herramientas surge a mediados de la década de 1980 y es nuestro punto de partida para la construcción de una marca fuerte.

Con la ayuda de herramientas simples y claras, este modelo transmite valores y prioridades que crean un lenguaje, un enfoque y un comportamiento compartido, dando forma a la cultura Securitas en los países donde estamos presentes.



Caja de Herramientas

1. **Foco en Seguridad y Valores:** nuestro foco es la seguridad. Proveemos servicios a nuestros clientes basados en nuestros valores fundamentales: Integridad, Eficacia y Servicio.
2. **Matriz de Mercado:** dividir el mercado en sectores, nos facilita la comprensión y mejora nuestras habilidades de satisfacer las necesidades específicas de nuestros clientes.
3. **Cadena de Valor:** conocer quién es el cliente, saber qué venderle, cómo venderle y realizar un seguimiento del servicio para obtener una mejora continua.
4. **Organización:** trabajar en una organización plana nos asegura una base amplia y fuerte. La mayoría de nuestros empleados tiene que estar en la calle, cerca del cliente y capacitada para tomar decisiones.
5. **Seis Dedos:** monitorear el crecimiento, planificar eficientemente la producción, asegurar alcanzar una buena contribución, controlar los costos y la cobranza.
6. **Gestión de Riesgos:** controlar riesgos por los clientes y por Securitas es muy importante. Una distribución justa de responsabilidades y riesgos entre Securitas y el cliente es vital para una contratación a largo plazo.
7. **Industria:** debemos desarrollar el negocio y crear vínculos en el sector. Asegurándonos que desarrollamos la industria, desarrollamos nuestro propio negocio.
8. **Paso a Paso:** para mejorar nuestras operaciones y alcanzar un crecimiento sostenible, debemos ir paso a paso.
9. **Personas:** entender, comprometerse, hacer las cosas de manera simple y enseñar con el ejemplo son la clave para marcar la diferencia.



Caja de Diamantes

Caja de Diamantes

La Caja de Diamantes fue creada para inspirar a los empleados de Securitas a que desarrollen su máximo potencial para generar nuevos negocios, potenciar los 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 nuestros clientes.

Representa los cuatro conceptos claves del negocio: **Seguridad, Cliente, Servicio y Negocio**. A su vez, dentro de cada diamante hay subcomponentes, denominados herramientas, que ayudan a realizar el trabajo de forma más efectiva y eficiente.

La interrelación de los conceptos es la base fundamental del modelo.

Nuestro **NEGOCIO**
es brindar **SERVICIOS**
de **SEGURIDAD**
a nuestros **CLIENTES**

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 comunidad.

Contamos con programas de capacitación, certificados de entrenamiento y una red de trabajo, que nos permite demostrar nuestro liderazgo en conocimiento de seguridad.



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 Plan de Capacitación Interno resulta de un equilibrio entre las necesidades de seguridad del cliente y el beneficio que podemos brindar.



Diamante SERVICIO: brindar un servicio óptimo

La oferta de un servicio óptimo para nuestros clientes busca identificar y conocer sus necesidades y prioridades. La rueda de servicio es una herramienta creada para ganar y retener clientes, en base a cinco componentes interrelacionados: Personas - Procedimientos - Herramientas - Capacitación - Feedback.



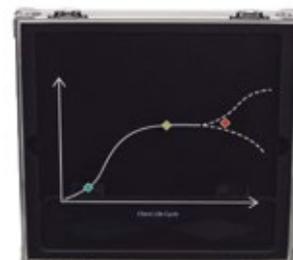
Diamante NEGOCIO: construir relaciones de largo plazo

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).



Ciclo de Vida del Cliente

La herramienta ciclo de vida del cliente nos permite conocer dónde se encuentra ubicado cada cliente, ayudando a reconocer oportunidades en clientes ya existentes y a conseguir nuevos.



La industria de la seguridad en Uruguay

La industria de la seguridad está cambiando y Securitas está liderando esta transformación, en la que la tecnología es la gran fuente del cambio.

Debemos desarrollar el negocio y conocer las fuerzas que nos rodean, propiciando alianzas y buenos tratos con nuestros empleados, clientes, competencia, sindicato, policía y gobierno.

Desde nuestra posición como una de las mayores empresas de la industria, promovemos la articulación con la autoridad pública y otras empresas del sector, con el objetivo de generar cambios en nuestro marco regulatorio e impulsar la formalización del empleo.

En este sentido, desde el comienzo de la actividad en Uruguay somos un miembro activo en la Cámara Uruguaya de Empresas de Seguridad (CUES) y en la Cámara de Instaladores Profesionales de Sistemas Electrónicos de Seguridad (CIPSES), manteniendo un vínculo cordial con las empresas del sector y proponiendo mejoras en la industria que apunten a dignificar y profesionalizar la tarea del guardia de seguridad.

El aporte de Securitas a la industria radica en compartir el conocimiento adquirido como una empresa global, con el fin de mejorar el desarrollo del sector de la seguridad privada en Uruguay.

Marco regulatorio



Seguridad Física

La primera regulación para la actividad de seguridad privada en Uruguay estuvo vinculada al servicio de serenos y data del año 1947.

En 1990 se crea el Registro Nacional de Empresas Prestadoras de Servicios de Seguridad, Vigilancia y Afines (RE.NA.EM.SE) dependiendo del Ministerio del Interior, con competencia en todo el territorio nacional y facultades para la habilitación del personal de seguridad dependiente de las empresas. Los roles tenían que ver con llevar el registro de empresas y prestadores privados de seguridad y el registro del personal de seguridad; ejercer las funciones de control, fiscalización e inspección del funcionamiento de las empresas y prestadores privados de seguridad habilitados y proyectar y so-

meter a consideración de las autoridades del Ministerio del Interior, los reglamentos que entienda necesarios para regular las actividades de seguridad en todos sus ámbitos de realización.

El Decreto 275/99 y sus modificaciones con los Decretos 241/00, 479/01, 134/01 y 364/02 establece las normas referidas a las empresas de seguridad privada y las condiciones que debe cumplir toda persona física para trabajar en el sector de la seguridad privada, entre las que se destaca tener como mínimo 21 y como máximo 60 años de edad para vigilantes armados y entre 18 y 65 años de edad como máximo para vigilantes sin arma, además de contar con certificado de buena conducta mediante la habilitación policial. Las habilitaciones del personal de seguridad caducan cuando la persona cumple 70 años de edad y cabe destacar que cada habilitación tiene vigencia de tres años, pasado ese tiempo se deberá gestionar la renovación correspondiente.

El Decreto 342/001 establece que los cursos de personal sin arma tendrán una duración de cinco días, con una carga total de 20 horas. Para el personal con arma, a la duración del curso anterior se le suman dos días con una carga de ocho horas más. El curso de actualización tendrá una duración de tres días, con una carga de 12 horas, incluyendo tiro práctico para el personal armado. Finalizado el curso se lleva a cabo la evaluación del aspirante, mediante un examen escrito y práctico.

Previo a la realización del curso, el aspirante a guardia de seguridad debe contar con certificado de aptitud psíquica, otorgado por un profesional psicólogo, debidamente habilitado. Este certificado, debe presentarse al realizar la solicitud en RE.NA.EM.SE, con la totalidad de la documentación que exige el Decreto 275/99.

En 2016 por Decreto 377/016 se reglamentó la Ley 19.247 relativa a la tenencia, porte, comercialización y tráfico de armas de fuego, municiones, explosivos y otros materiales. El Decreto establece en su artículo 58 el contenido del curso de capacitación en el uso y manejo de armas de fuego para las instituciones habilitadas. Incorpora en su artículo 59 que todas las personas deben realizarse una evaluación médica para obtener la tenencia y porte de armas de fuego, la cual debe ser realizada por un médico habilitado por el Ministerio de Salud Pública.

En el año 2016 RE.NA.EM.SE. pasa a llamarse DI.GE.F.E. (Dirección General de Fiscalización de Empresas) con las mismas competencias y jerarquía para la industria de la seguridad.

Seguridad Electrónica

Para el sector de seguridad electrónica existen otros decretos adicionales que regulan la actividad, siendo uno de los últimos aprobados el reglamento

242/15 de centrales electrónicas de alarma en contacto directo con unidades policiales. Este decreto estipula que el personal policial procederá a dar apoyo en caso de recibirse una señal de alarma en la empresa, solo si está presente personal de la empresa, a efectos de inspeccionar exteriormente el lugar. El personal deberá contar con un sistema de comunicación que garantice la notificación inmediata con la central de alarmas de la empresa, a la que transmitirá toda la información relevante para que ésta la ponga en conocimiento de la autoridad policial. Deberá estar correctamente identificado y permanecer, en caso de confirmar la alarma, hasta la llegada de la autoridad policial.

En los casos que las empresas cuenten con un sistema de vigilancia remoto a través de cámaras de video, podrán efectuar la verificación directa de la ocurrencia de un hecho. Las empresas que cuenten con un sistema de vigilancia remoto a través de un sistema de audio, podrán efectuar la verificación a través de la comunicación con el lugar por los operadores de la central de alarmas.

El sector se rige por convenio colectivo tanto para seguridad física como seguridad electrónica, donde se establece la aplicación de las normas laborales. En 2016 se realizó una nueva ronda de convenios de los Consejos de Salarios donde se especificaron aspectos relacionados a la jornada laboral y horas extras, licencia anual y licencias especiales, sueldo anual complementario, salario vacacional y ley de fueros sindicales.

En seguridad física se ratificó la jornada de 48hs semanales laborales, se volvió al régimen de ajustes salariales semestrales y se revalorizaron categorías, otorgándose un plus para determinadas categorías de guardias.

En Securitas se cumple cabalmente con la legislación vigente, promoviendo la dignificación de la tarea del guardia y la profesionalización del sector.

Participación de Securitas Uruguay en la industria

////////

Industria	Rol
Cámara de Comercio y Servicios	Miembro activo
Cámara Uruguaya de Empresas de Seguridad	Vicepresidencia
Cámara de Instaladores Profesionales de Servicios de Seguridad	Presidencia
Cámara de Comercio Uruguay - Países Nórdicos (Suecia, Noruega, Finlandia, Dinamarca, Islandia)	Presidencia

Declaraciones y estándares a los que adherimos

- ◇ ISO 9001; 2008
- ◇ Declaración Universal de los Derechos Humanos
- ◇ Pacto Mundial Global Reporting Initiative
- ◇ DERES
- ◇ Asociación de Dirigentes de Marketing (ADM)
- ◇ Derechos del consumidor
- ◇ Somos Uruguay
- ◇ Cámara Alemana
- ◇ Unión de Exportadores del Uruguay
- ◇ ASIS Capítulo 284 Uruguay

Securitas: 10 años en 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.

En los diez años en Uruguay, diez son las empresas locales con décadas de experiencia en seguridad electrónica y Vigilancia Física que se han adquirido en el país.

Hoy, con una cuota de mercado que alcanza el 17,6%, tenemos el orgullo y la responsabilidad de ser la empresa líder en Uruguay brindando las mejores soluciones de protección en todo el territorio nacional.

Contamos con ocho oficinas comerciales y operativas en Montevideo, Canelones, Maldonado, Colonia, Rivera, Rocha, Salto y Paysandú y dos espacios dedicados exclusivamente a los procesos de Selección y Capacitación de nuestro equipo.

Continuando con el proceso de crecimiento en Uruguay y con el objetivo de estar más cerca de nuestros clientes, durante 2016 se concretó la apertura de la oficina en Paysandú.

En Uruguay contamos con 3.463 profesionales trabajando para la tranquilidad de cada cliente.

/////////
Continuando con el proceso de crecimiento en Uruguay y con el objetivo de estar más cerca de nuestros clientes, durante el 2016 se concretó la apertura de la oficina en Paysandú.

Securitas Uruguay en números

Resultado operativo:

\$152.301

Ventas totales:

\$1.958.921

Incremento en ventas:

\$224.780

Capitalización total, desglosada
en términos de deuda y patrimonio neto:

\$768.940

Pago a proveedores:

\$400.903

Tributaciones fiscales
(BPS, DGI):

\$215.708

Intereses pagados:

\$51.797

Resultado neto:

\$26.561

Impuestos:

\$48.361

Amortización de Portafolio:

\$2.867

Incremento del resultado
operativo:

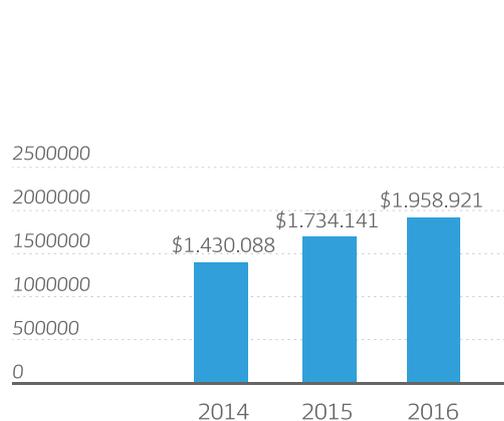
19,8%

Incremento en ventas:

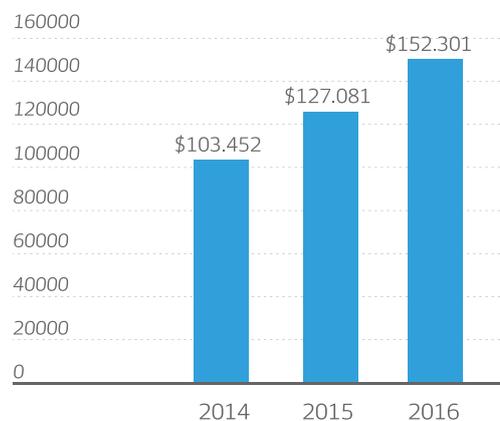
13%

* valores en miles de pesos

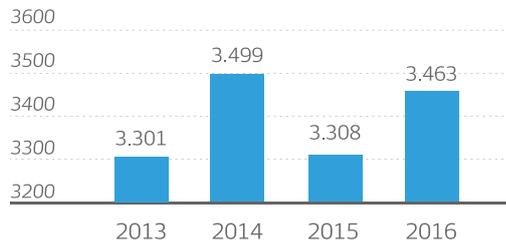
Valor económico directo creado



Valor económico directo retenido



Total de empleados

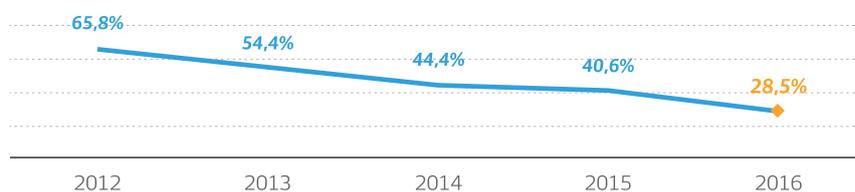


Categorías laborales	2014	2015	2016
Operativos	3.137	3.143	3.288
Mandos Medios	252	115	117
Nivel Gerencial	110	50	58
Total de empleados	3.499	3.308	3.463

Categorías laborales según sexo (2016)	♂	♀	Total
Operativos	2.969	319	3.288
Mandos Medios	94	23	117
Nivel Gerencial	54	4	58
Total de empleados	3.117	346	3.463

Distribución por sexo y rango etareo (2016)	♂	♀	Total
Menores de 30 años	559	45	604
Entre 30 y 49 años	1.442	203	1.645
Más de 50 años	1.116	98	1.214
Total de empleados	3.117	346	3.463

Índice de rotación



En Securitas se calcula la rotación del personal teniendo en cuenta dos números: cantidad de bajas durante el año (numerador) y cantidad de funcionarios activos al inicio del ejercicio (denominador).

En 2016, la rotación anual de la empresa fue del 28,5% ya que hubo 944 bajas y 3.308 funcionarios activos, al 1 de enero de 2016.

Nuestras unidades de negocio y servicios

En Securitas estamos a la vanguardia en la industria de la seguridad. En los últimos años, nos hemos centrado en fortalecer la experiencia en tecnología, focalizándonos en el conocimiento, la investigación y el desarrollo de soluciones que refuerzan la estrategia de ser la empresa líder en servicios de protección.

Hemos consolidado nuestro liderazgo gracias a interpretar las realidades cambiantes de cada sector en materia de seguridad. A nivel local, cumplimos un servicio integral a partir de la gestión de tres unidades de negocio:

VIGILANCIA FÍSICA:

Soluciones presenciales con guardias de seguridad especializados

SEGURIDAD ELECTRÓNICA:

Última tecnología aplicada a los servicios de protección

MOBILE:

Servicio de vigilancia presencial itinerante

Vigilancia Física

El área de **Vigilancia Física** cuenta con una trayectoria de más de 30 años en el mercado local y brinda un reconocido servicio de vigilancia especializada.

Nuestra experiencia nos ha demostrado que se pueden optimizar los recursos y la calidad de la seguridad, adaptando una solución para cada necesidad. Es así que garantizamos que la prestación de nuestros servicios se desarrolla bajo estándares de calidad acordes a los requisitos pactados con los clientes.

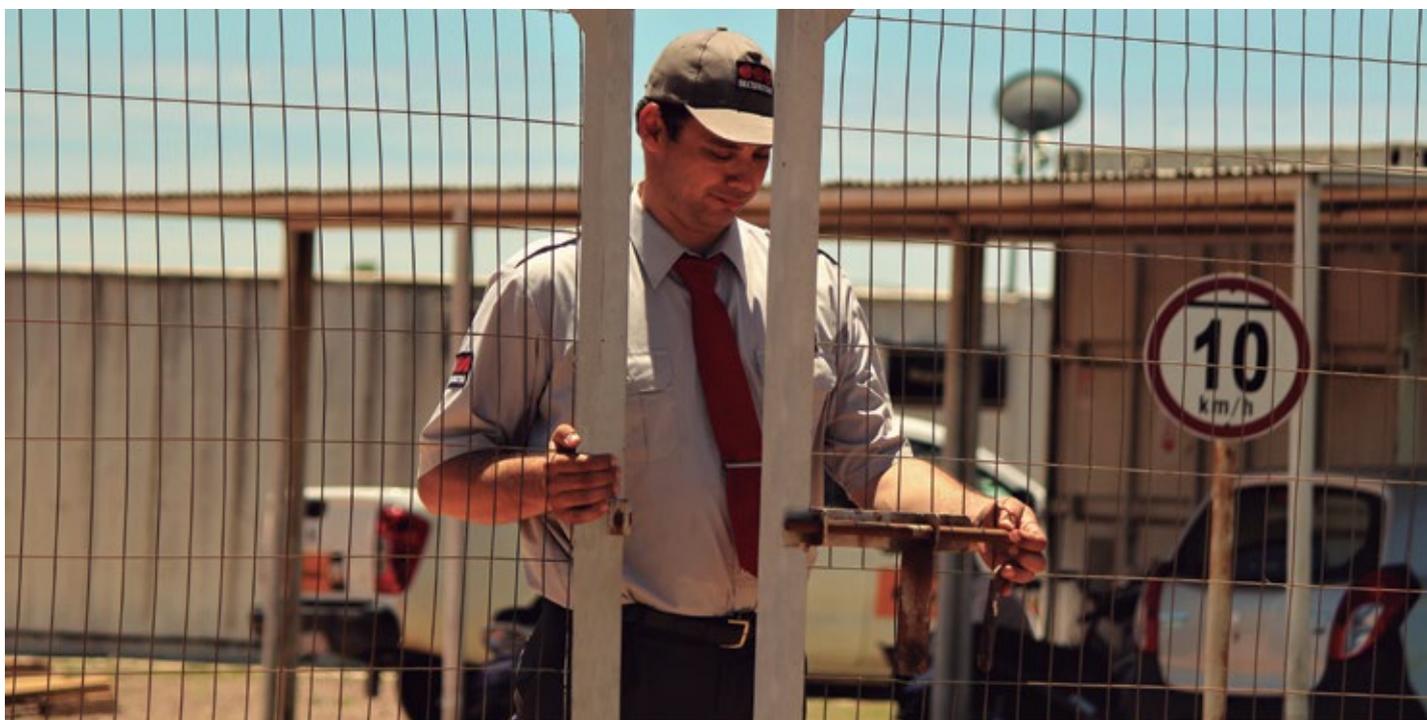


VIGILANCIA FÍSICA

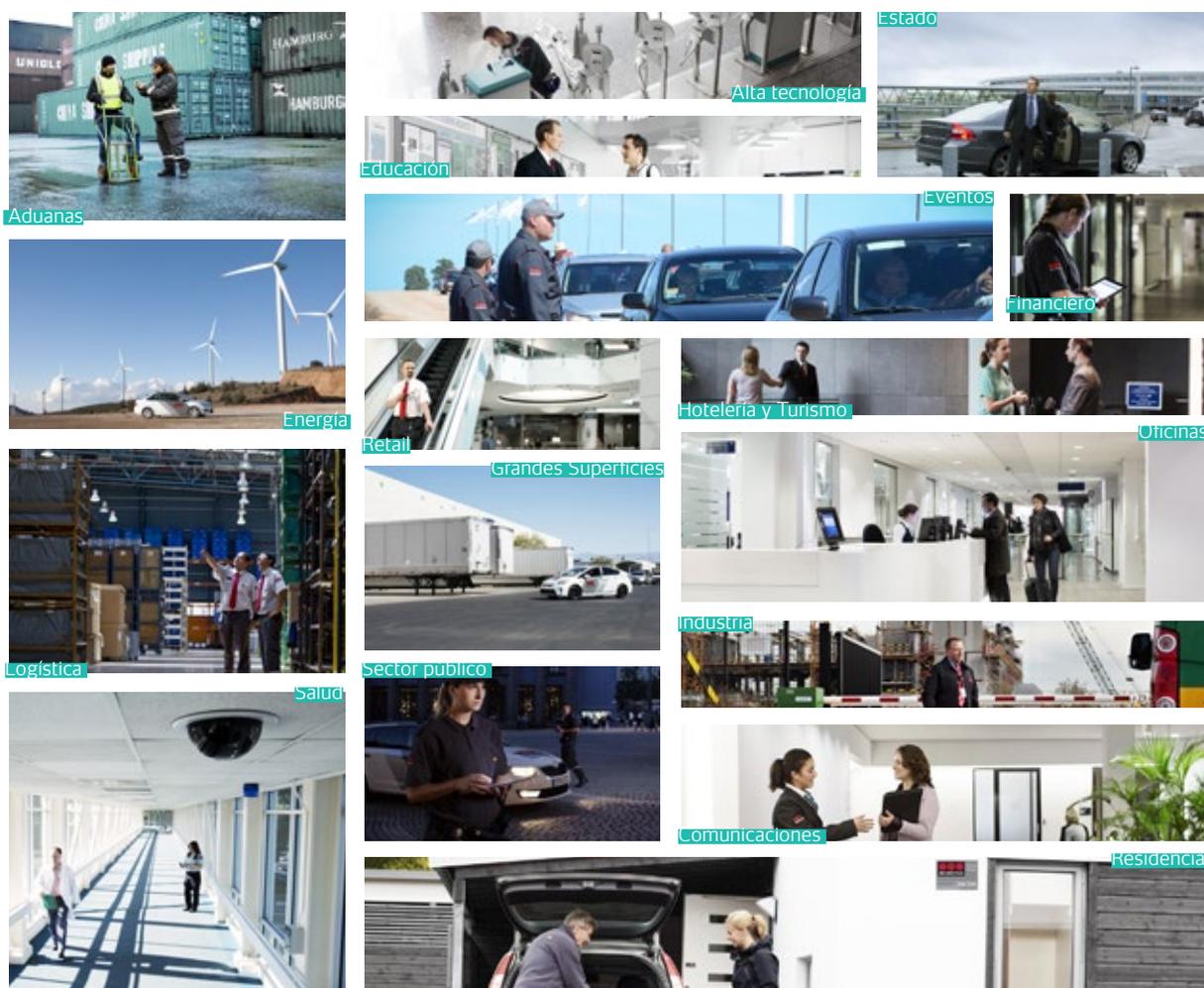
Cartera:
[297] clientes
[730] sitios

Estructura:
[1] Director
[9] Gerencias
[36] Supervisores
[3200] Guardias y Encargados de servicio

Participación de mercado:
17,6%



Segmentos en los que operamos



Soluciones de Seguridad

Cuando se habla de Soluciones de Seguridad para industrias, servicios, comercios y hogares se encuentra a Securitas muy presente en cada uno de estos sectores.

Para diseñar una Solución de Seguridad se realiza un análisis previo de seguridad y riesgos en el cliente. Nuestros especialistas lo comparan con la confección de un traje a medida. Una vez que se cuenta con toda la información, podemos diagnosticar y comenzar a maquetar la mejor opción que contemple:

- Análisis de riesgos
- Auditorías de seguridad
- Integración de sistemas de alarma de intrusión, control de acceso y presentismo, soluciones de video, sistemas de detección y control de incendios urbanos y forestales, con la presencia de guardias/operadores especializados

[67]
clientes migraron a Solución de Seguridad

[194]
sitios con Solución de Seguridad

SOLUCIONES DE SEGURIDAD

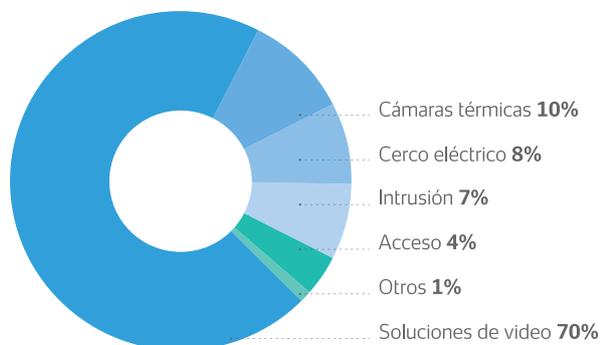


En 2016 consolidamos la implementación de nuestras Soluciones de Seguridad alcanzando los tres objetivos planteados en la estrategia:

- Reducción y optimización de la inversión del cliente en seguridad
- Mejora de la rentabilidad de los servicios ofrecidos
- Mejora salarial a los empleados asignados a los clientes que contratan Soluciones de Seguridad

Los sistemas aplicados en las Soluciones de Seguridad incluyen cámaras térmicas, cercos eléctricos, intrusión, acceso, soluciones de video, otros.

Sistemas aplicados



La estrategia del negocio de migrar de vigilancia tradicional a Soluciones de Seguridad con inclusión de tecnología, significó un crecimiento sobre el presupuesto del 31%.

Seguridad Electrónica

El área de **Seguridad Electrónica** desarrolla un papel muy importante como integradora de las demás unidades de negocio, brindando soluciones de protección a través de las herramientas tecnológicas de última generación que ofrece el mercado nacional e internacional.

Nuestra infraestructura y un equipo de profesionales especializados, brindan a nuestros clientes la tranquilidad en la continuidad de su negocio.

Servicios / Productos

Monitoreo

Es lo que transforma una instalación de alarma en un sistema de seguridad. Nuestros operadores están altamente capacitados para ejecutar al instante las acciones de acuerdo al evento recibido y brindar la respuesta adecuada.

Video verificación

En el servicio de Monitoreo también podemos interconectar sistemas de video y verificar en forma visual la señal de alarma.

Proyectos Especiales

El departamento de Proyectos Especiales es el sector de Securitas que, a cargo de profesionales altamente calificados, está orientado a las necesidades de seguridad de las personas o conservación de bienes de elevado valor estratégico.

Servicio Técnico y Mantenimiento

Nuestro equipo de técnicos especializados realiza el control y mantenimiento de los servicios instalados en nuestros clientes.

Securitas Protect

Mediante niebla de seguridad, el generador de niebla Protect es un sistema de alta tecnología que en tan solo unos segundos es capaz de anular en un 100% la visión en un área o local.



Protección Contra Incendio

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.



Soluciones de Video

Es un sistema compuesto por cámaras, monitores, plataformas, analítica y sistemas de comunicación local o remota, que permite brindar toda la gama de servicio de vigilancia local o remota.



Rastreo Satelital (GPS)

Es un sistema de gestión de flotas con administración inteligente de alertas, que ofrece mayor seguridad personal y la administración remota de operaciones y logística.

Control de Acceso

Es un sistema de control de ingreso y posterior registro y análisis de información.

Gestión de Edificios Inteligentes (BMS)

Es una plataforma de gestión de información que se alimenta de todos los subsistemas de un edificio y permite un control integrado.



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

Estructura:
[1] Director
[8] Gerentes
[8] Supervisores
[3] Projectistas
[38] Técnicos

Participación de mercado:
14,9%

Mobile

Mobile es un servicio de vigilancia presencial itinerante que combina prevención e intervención. Un operador de ronda especializado es responsable de otorgar seguridad a un número determinado de objetivos situados en una misma zona geográfica a partir de visitas regulares de control.



Gobierno corporativo

A nivel local, la conducción del negocio es realizada por el Gerente General, con el apoyo de la Mesa Ejecutiva conformada por él, el Controller y los Directores de área. La misión de la Mesa Ejecutiva es asegurar la ejecución del negocio de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes, mantener altos estándares de transparencia y ética y colaborar en la definición y seguimiento de la estrategia del negocio.

En forma mensual se realiza la reunión de la Mesa Ejecutiva Ampliada, conformada por todos los miembros de la Mesa Ejecutiva, más el Gerente de Gestión Humana, Gerente de IT, Gerente de Legal y Riesgos, Responsable de Marketing y Comunicaciones, Responsable de Calidad, Responsable de Habilitaciones y Gerente de Administración, con el fin de dar seguimiento a los proyectos y planes de acción para lograr los objetivos del negocio.



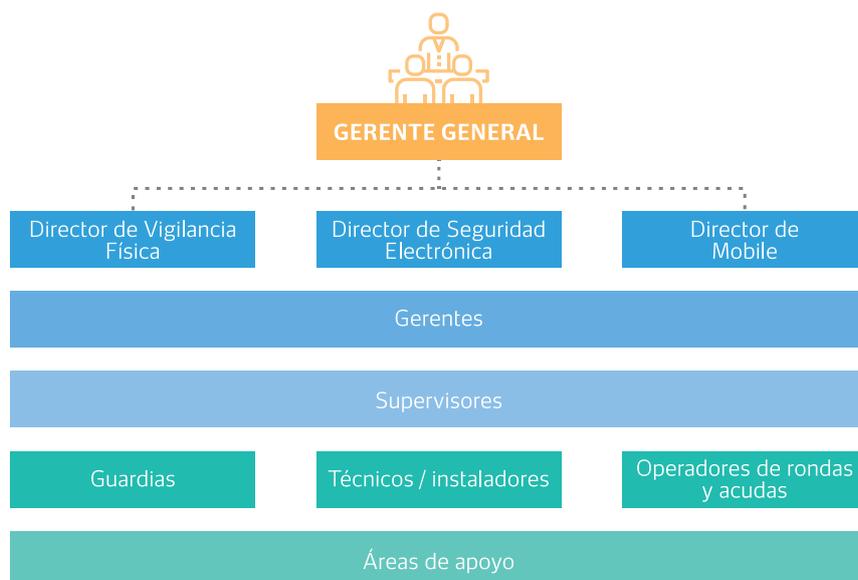
MOBILE

Cartera:
[225] clientes

Estructura:
[1] Director
[1] Gerente
[5] Supervisores
[62] Operadores
de ronda

Participación
de mercado:
30,5%

Además, cada unidad de negocio realiza reuniones mensuales y trimestrales con sus equipos de trabajo a nivel de Gerentes y Supervisores para analizar en detalle la implementación del plan de trabajo, y cada tres meses el Gerente General organiza un encuentro con Directores, Gerentes, Supervisores y Responsables de áreas de negocio y apoyo, donde se presentan los resultados operativos y el estatus de dicho plan.



Cadena de valor

Para satisfacer las necesidades de seguridad de los clientes, es clave la relación con nuestros proveedores. Ellos, son parte de nuestra cadena de valor y nuestro relacionamiento debe ser el de aliados estratégicos, razón por la que además son uno de los grupos de interés seleccionados para la sesión de diálogo que realizamos anualmente.

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 en años anteriores, y así mejorar la ejecución ante necesidades de materiales e insumos. En febrero de 2016, alineado con este cambio y con el fin de tener mayor espacio para la mercadería y una mejora en la operativa a la hora de atender técnicos, instaladores tercerizados y proveedores, realizamos una reforma en el depósito de seguridad electrónica que permitió brindar una mejor atención a nuestros proveedores.

La inversión anual de pago a proveedores en 2016 ascendió a la suma de 400.903 miles de pesos uruguayos (Kuyu).

<i>Compra a proveedores</i>	<i>Monto</i>	<i>%</i>
Locales	\$ 359.747.782	89,73%
Del Exterior	\$ 41.155.218	10,27%
Total	\$ 400.903	100%

Los diez principales proveedores locales pertenecen a los rubros de combustible, elementos de seguridad electrónica, uniformes, alquiler de vehículos y telefonía.

<i>Principales proveedores locales</i>	<i>Monto</i>
DISTRIBUIDORA URUGUAYA DE COMBUSTIBLES S.A.	\$ 20.711.296
MICROFAL S.A. (Alarmas)	\$ 15.031.351
VERYCAM S.A. (Alquiler vehículos)	\$ 9.520.894
ANTEL	\$ 5.703.666
JOSÉ LUIS OCHOA VAZQUEZ (Uniformes)	\$ 5.084.689
TELEFÓNICA MOVILES DEL URUGUAY S.A. (Movistar)	\$ 4.348.797
GADOBAN S.A. (Alarmas)	\$ 4.067.234
SHEILA C.YOCHIS PINTADO (Uniformes)	\$ 3.665.115
EBORIL S.A. (Alarmas)	\$ 3.281.362
MOUSE INSTALACIONES SRL (Servicio tercerizado Instaladores)	\$ 3.103.047

Evaluación de nuestros proveedores

Al igual que en años anteriores, en 2016 realizamos la evaluación de los proveedores estratégicos para Securitas Uruguay. Todos aquellos proveedores de productos o servicios que inciden en la calidad del servicio que prestamos a nuestros clientes, son evaluados en distintos aspectos con diferente periodicidad dependiendo del rubro.

La evaluación de proveedores consiste en la comprobación de que el proveedor es capaz de suministrar un producto o servicio conforme a los requerimientos de calidad especificados por Securitas.

Dicha evaluación distingue entre proveedores generales y empresas instaladoras tercerizadas.

Empresas instaladoras tercerizadas

La evaluación de las empresas instaladoras tercerizadas se realiza semestralmente por el supervisor de instalaciones, analizando los datos recogidos en el Formulario F 014 elaborado por el Sistema de Gestión de Calidad. A partir de estos datos y del seguimiento de los trabajos realizados, el supervisor evalúa a los proveedores de instalaciones y registra dicha evaluación en el formulario Evaluación de Instaladores de Alarmas.

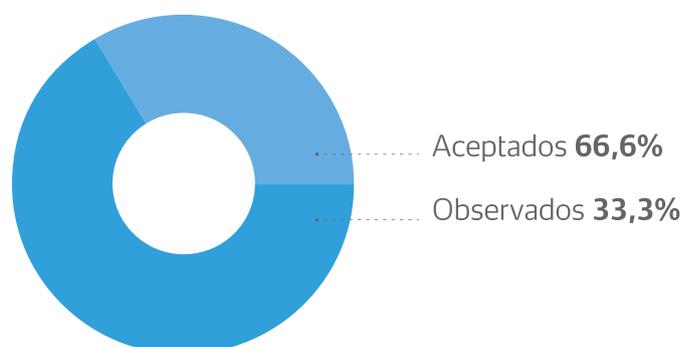
Además, el 100% de ellas es controlado por la entrega de la documentación correspondiente a la Ley de tercerización evaluándolas en función de su riesgo por violación o falta de cumplimiento a dicha Ley. Los aspectos controlados refieren al cumplimiento de prácticas de empleo, salud y seguridad, salarios y remuneración. A la vez que verificamos si realiza los pagos correspondientes a BPS, DGI y BSE.

En 2016 se logró firmar contrato con todas las empresas instaladoras tercerizadas. Entre otras cosas, se incluyó una cláusula de adhesión a los principios del Código de Valores y Ética, por lo que cada empresa ha asumido el compromiso de aplicar nuestros preceptos en los que se establece el cumplimiento de la legislación y normativa local en Derechos Humanos, condiciones de trabajo, salud y seguridad, rechazo a toda forma de acoso, etc.

Con la firma de este contrato hemos realizado un gran avance en varios temas, pero más que nada en condiciones de salud y seguridad ocupacional y ética comercial.

El resultado de la evaluación de empresas instaladoras tercerizadas, arrojó que el 67% obtuvo una puntuación aceptable, mientras que el 33% resultó observado. No hubo empresas rechazadas en dicha evaluación.

Evaluación de empresas instaladoras tercerizadas

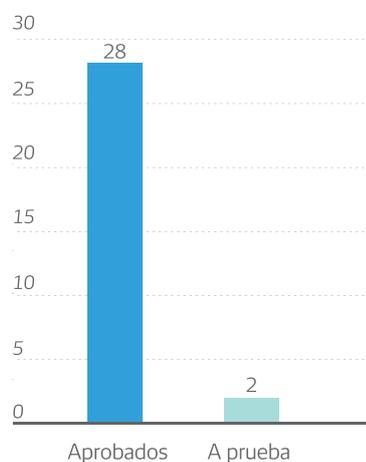


Proveedores generales

Una vez al año el Coordinador de Calidad revisa la calificación de los proveedores estratégicos, considerando los datos recogidos en el formulario de Seguimiento de No Conformidades y la información aportada por los responsables de las compras.

La evaluación 2016 concluyó que el 100% de los proveedores generales presentaron un buen desempeño, no resultando ninguno rechazado. Dos proveedores generales se encontraban a prueba en el periodo a evaluar, por lo cual no fueron considerados.

Evaluación de proveedores generales



Desafíos de nuestra gestión

Los principales desafíos en 2016 estuvieron orientados a **dignificar la tarea de nuestro equipo, profesionalizar el sector y cumplir con los resultados económicos**. La misión de **dignificar la tarea de nuestro equipo** se realizó a través de una mejora en la remuneración y la capacitación de nuestro equipo orientada al desarrollo personal y laboral. Nuestro aporte para **profesionalizar el sector** lo realizamos mediante el desarrollo del área de Capacitación Externa generando instancias de formación dirigidas a diferentes sectores de actividad y de la puesta en marcha del Diplomado Profesional de Seguridad junto a ASIS. **Cumplir con los resultados económicos** con un crecimiento se alcanzó gracias a la consolidación de nuestras tres unidades de negocio.



Logros 2016

- ◆ **Consolidación de las Soluciones de Seguridad**, logrando los tres objetivos planteados en su diseño: optimizar la inversión del cliente, mejorar la rentabilidad para Securitas, que los empleados de los servicios que tengan seguridad electrónica ganen un complemento por la administración de la tecnología.
- ◆ **Consolidar la presencia en el interior del país** con la apertura de una nueva oficina en Paysandú
- ◆ **Crecer en presencia en el sector público**, siendo hoy un 20% de la facturación total
- ◆ **Disminuir la rotación de personal** a menos del 36% que era el benchmarking del sector, alcanzando valores históricos
- ◆ **Alcanzar por sexto año consecutivo el presupuesto**, a efectos de que el Grupo siga confiando en la operación y en el equipo de trabajo de Securitas Uruguay

Objetivos alineados con nuestra Visión 2020

TECNOLOGÍA. Consolidarnos como la empresa líder de Soluciones de Seguridad en el mercado uruguayo.

PERSONAS. Ser reconocidos por el mercado laboral como la mejor empresa para trabajar en el sector de la seguridad.

CONOCIMIENTO. Posicionarnos como una empresa de capacitación y consultoría de seguridad con el apoyo de las tres áreas de negocios.



Desafíos 2017

- ◆ Que cada una de las unidades de negocio alcance su resultado
- ◆ Consolidar las seis áreas de los servicios de protección
- ◆ Analizar posibles adquisiciones en cualquiera de las seis partes del modelo de protección
- ◆ Alcanzar un incremento del 14% en la facturación

2. NUESTRO MODELO SUSTENTABLE

El camino recorrido

Gobernanza

Global
Local

Nuestra estrategia

Red de Responsabilidad Social Corporativa
Estrategia para Securitas Uruguay

Grupos de interés

Materialidad

Pirámide de Operaciones Sostenibles

Desafíos y logros 2016

Compromisos voluntarios

Pacto Global de las Naciones Unidas
Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

Vigilancia Inclusiva

Objetivos del programa
Vigilancia Inclusiva en números

Medioambiente

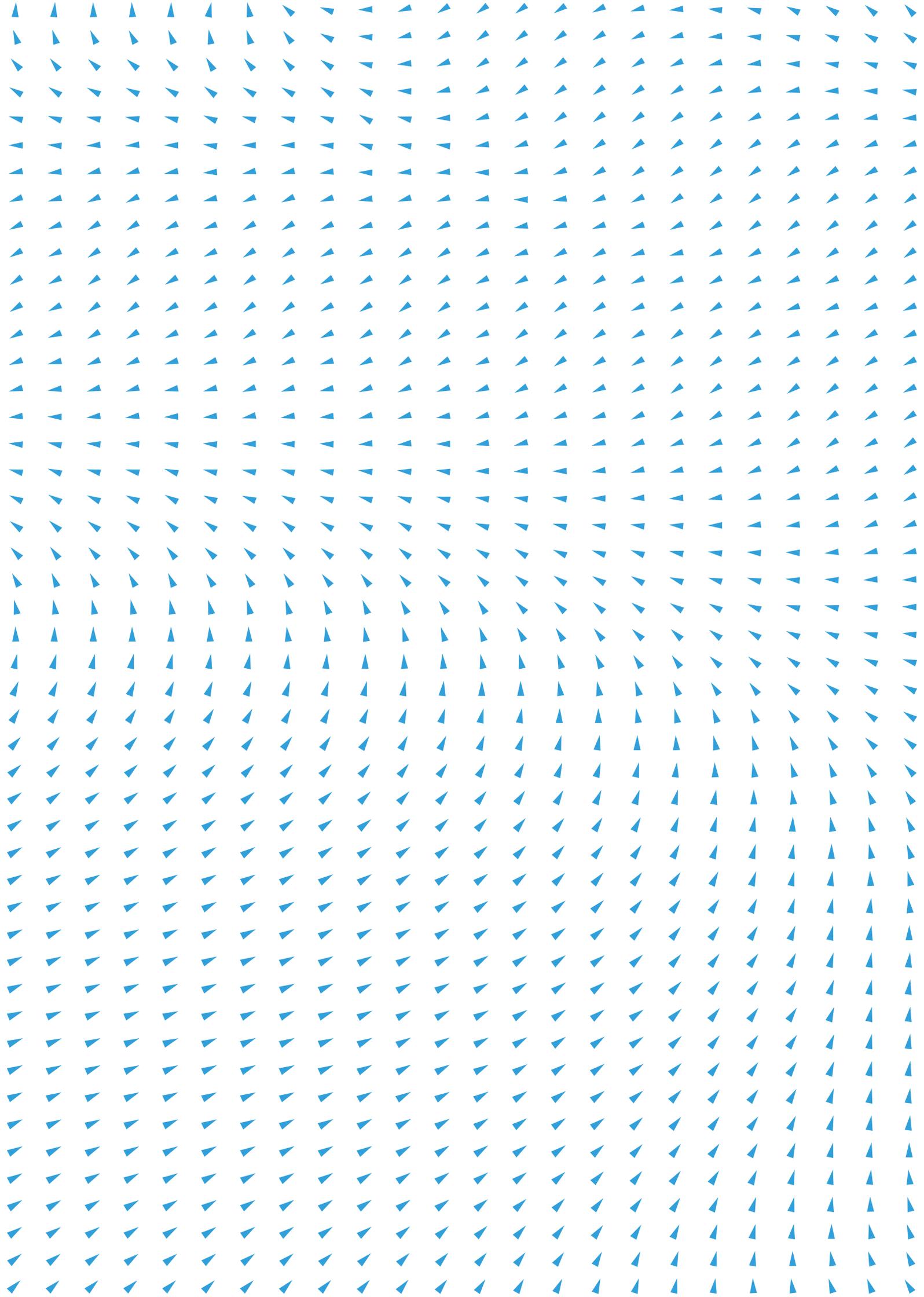
Política de Medioambiente
Estrategia y objetivos
Emisiones
Residuos generados

Comunidad



2.

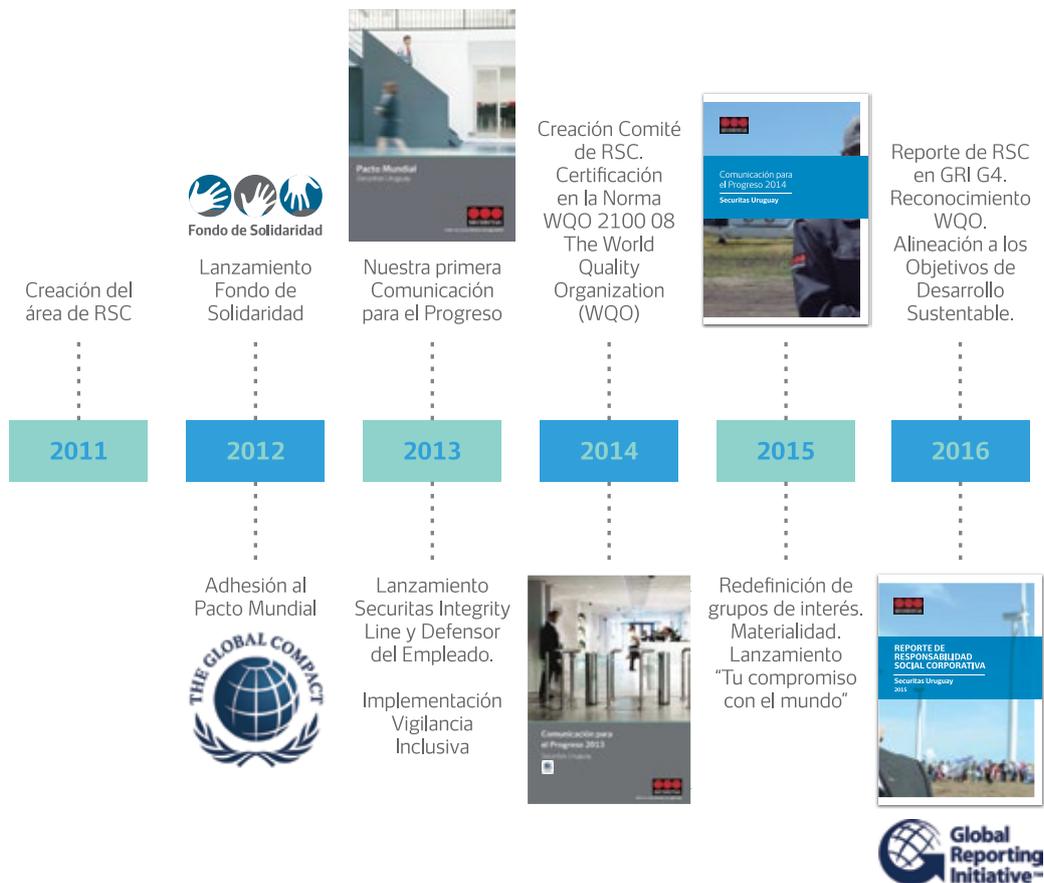
Nuestro modelo
sustentable



El camino recorrido

En Uruguay, el área de Responsabilidad Social Corporativa se creó en 2011 con el objetivo de desarrollar actividades que tuvieran un fuerte foco en nuestros empleados y para implementar en nuestro país el programa Vigilancia Inclusiva, iniciativa ganadora de la feria de innovación desarrollada en Portugal ese año.

En 2012 redoblamos nuestra apuesta a la sustentabilidad y nos adherimos al Pacto Global de las Naciones Unidas asumiendo un reto importante como empresa de seguridad: demostrar con acciones concretas nuestro compromiso con las cuatro áreas y los diez principios que establece el Pacto Global. En 2013 presentamos nuestra primera Comunicación para el Progreso evidenciando el cumplimiento y respeto en la protección de los derechos humanos, prácticas laborales justas, anticorrupción y medioambiente.



En 2014 fuimos certificados por The World Quality Organization (WQO) en la Norma WQO 210008 por nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, destacando el compromiso de la Dirección en la creación de un Comité de Responsabilidad Social Corporativa representativo de todas las áreas de la organización, el Código de Valores y Ética y los canales de denuncias para velar su cumplimiento, entre otros. En 2016 la WQO nos entregó una distinción por nuestro compromiso con la gestión responsable de nuestro negocio.

Nuestro primer Reporte de Responsabilidad Social Corporativa elaborado en línea con el estándar internacional del Global Reporting Initiative G4 fue en 2015, realizando ese año nuestras primeras sesiones de diálogo y análisis de materialidad en esta metodología.

Gobernanza

Global

Securitas Uruguay forma parte de la Red de Responsabilidad Social Corporativa de Securitas Latinoamérica conformada por Securitas Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, Perú y Uruguay. Desde 2014 la coordinación de la Red está a cargo de la Gerencia General de Securitas Colombia, quien lidera la implementación y estrategia de sustentabilidad para Latinoamérica.

Mensualmente los países miembros de la Red realizamos una videoconferencia que nos permite compartir avances en el cumplimiento de la estrategia acordada. Una vez al año nos reunimos presencialmente para dar cierre al año en curso y definir los lineamientos y objetivos para el próximo año.

Local

Desde 2014 contamos con un Comité de Responsabilidad Social Corporativa transversal a toda la organización y conformado por el Gerente General, Coordinadora de Responsabilidad Social Corporativa, Gerente de Gestión Humana, Controller, Directora del SOC, Gerente de Legal y Riesgos, Responsable de Marketing y Comunicaciones, Responsable de Calidad, Asistente de Capacitación, Responsable de Compras, Supervisora Mobile, Responsable de Relaciones Institucionales, Asistente de Directorio y Jefe del Departamento Comercial.

El objetivo de este Comité es elaborar y ejecutar los planes de acción de Responsabilidad Social Corporativa en concordancia con los objetivos definidos por la Red de Responsabilidad Social Corporativa y la Gerencia General de Securitas Uruguay, difundiendo los planes de acción al resto de la empresa e involucrando a todas las áreas.

En forma periódica este Comité se reúne para evaluar el cumplimiento del plan de trabajo y proponer nuevos proyectos.

Nuestra estrategia

Red de Responsabilidad Social Corporativa

En octubre de 2016 Uruguay fue sede de la reunión anual de la Red de Responsabilidad Social Corporativa, allí se llevaron a cabo dos ejercicios para establecer los objetivos estratégicos de trabajo para el grupo. El primero consistió en alinear la Visión 2020 de Securitas con la estrategia de responsabilidad social y el segundo en seleccionar los Objetivos de Desarrollo Sostenible prioritarios para nuestra gestión responsable.

Los objetivos para la Red de Responsabilidad Social Corporativa Latinoamericana son:

- ◆ Ser líderes internacionales en servicios de protección
- ◆ Internalizar en los colaboradores nuestro modelo de trabajo sostenible
- ◆ Profesionalizar, formar y especializar en servicios de protección a nuestros colaboradores



Red de Responsabilidad Social Corporativa Latinoamérica

Asumimos el compromiso como Red de estar adheridos al Pacto Global, realizar los Reportes de Sustentabilidad en la versión GRI G4 y reportar como mínimo los Objetivos de Desarrollo Sostenible establecidos en la reunión presencial. Además, trabajar y apoyar en el cumplimiento del Código de Valores y Ética y la Política Anticorrupción.

Estrategia para Securitas Uruguay

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

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

Misión: Generar un impacto como empresa socialmente responsable a nivel local, regional y global, fortaleciendo nuestra marca, reputación y calidad de servicio. Contar con clientes fidelizados, empleados comprometidos y utilidades sustentables.

Visión: Llevar la seguridad privada a un modelo de beneficios sociales, económicos y medioambientales mutuos para trabajadores, clientes, accionistas, proveedores, industria y comunidad en general.

En Securitas, la Responsabilidad Social Corporativa es la gestión estratégica del 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.



Comité de Responsabilidad Social Corporativa de Securitas Uruguay

Para alcanzar nuestros objetivos debemos:

- ◆ Involucrar la Responsabilidad Social Corporativa en la gestión estratégica del negocio fortaleciendo nuestra marca y reputación
- ◆ Mantener el diálogo permanente con nuestros grupos de interés
- ◆ Garantizar el cumplimiento del Código de Valores y Ética a través de las diferentes herramientas de transparencia
- ◆ Crear, implementar y medir programas productivos, a través de acciones rentables, realistas y eficaces alineados al negocio

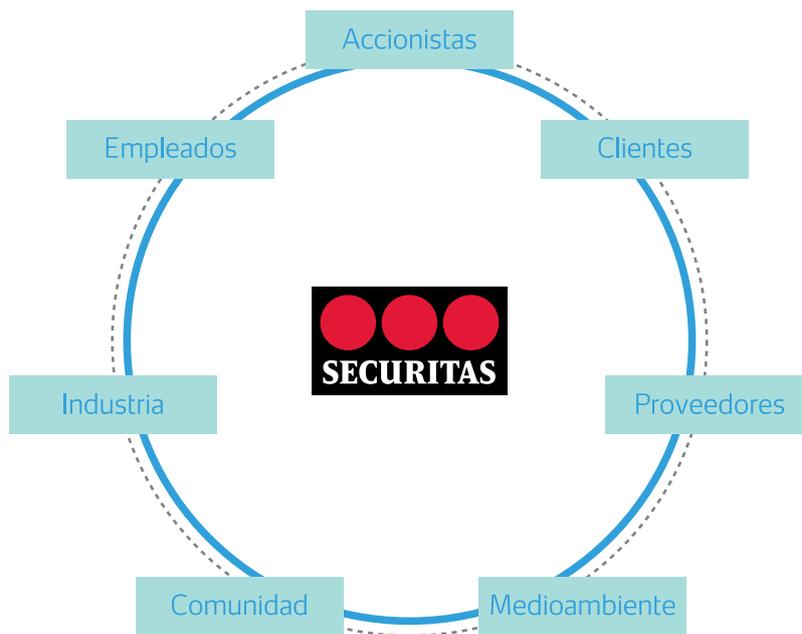
Visión 2020	Mantener el liderazgo del mercado	Migrar de seguridad a protección	Transformar el sector
	Tecnología	Personas	Conocimiento
Enfoque	Consolidarnos como la empresa líder de Soluciones de Seguridad en el mercado uruguayo	Ser reconocidos por el mercado laboral como la mejor empresa para trabajar en el sector de la seguridad	Posicionarnos como una empresa de capacitación y consultoría de seguridad con el apoyo de las 3 áreas de negocio
Pirámide de Operaciones Sostenibles	Transparencia y Ética en los Negocios	Calidad y condiciones de empleo	Excelencia operativa de nuestros servicios
Objetivos Estratégicos (O.E.) Red Responsabilidad Social Corporativa Securitas Latinoamérica	O.E.: 1 - ser líderes internacionales en servicios de protección	O.E.: 2 - internalizar en los colaboradores nuestro modelo de trabajo sostenible	O.E.: 3 - profesionalizar, formar y especializar en servicios de protección a nuestros colaboradores

Nuestro negocio está orientado a generar valor a largo plazo, por lo que estas premisas, que definen nuestra Pirámide de Operaciones Sostenibles, representan el enfoque de la compañía de desarrollar negocios sustentables.

Grupos de Interés

Nuestros grupos de interés están organizados según la estrategia del negocio, definiéndose: **1.** Accionistas, **2.** Empleados, **3.** Clientes, **4.** Industria, **5.** Proveedores, **6.** Comunidad, **7.** Medioambiente.

Éstos se definieron mediante un análisis de criticidad y tipo de relacionamiento con Securitas, que permitió justificar las estrategias de relacionamiento y la inversión de recursos según los grupos priorizados y la facilidad de comunicación con ellos.



Grupos de interés

Materialidad

El análisis de los asuntos materiales para Securitas Uruguay fue un proceso de elaboración participativo donde se tomó en cuenta la Visión 2020 definida por el Grupo, los lineamientos de la Red de Responsabilidad Social Corporativa de Securitas Latinoamérica y la visión de tres grupos de interés claves: empleados, clientes y proveedores.

La realidad del sector, los riesgos y oportunidades en relación a los aspectos económicos, sociales y ambientales, el contexto país en el cual operamos y la información que se desprende de nuestros canales de comunicación fueron otros insumos para este proceso de identificación de los asuntos más relevantes.

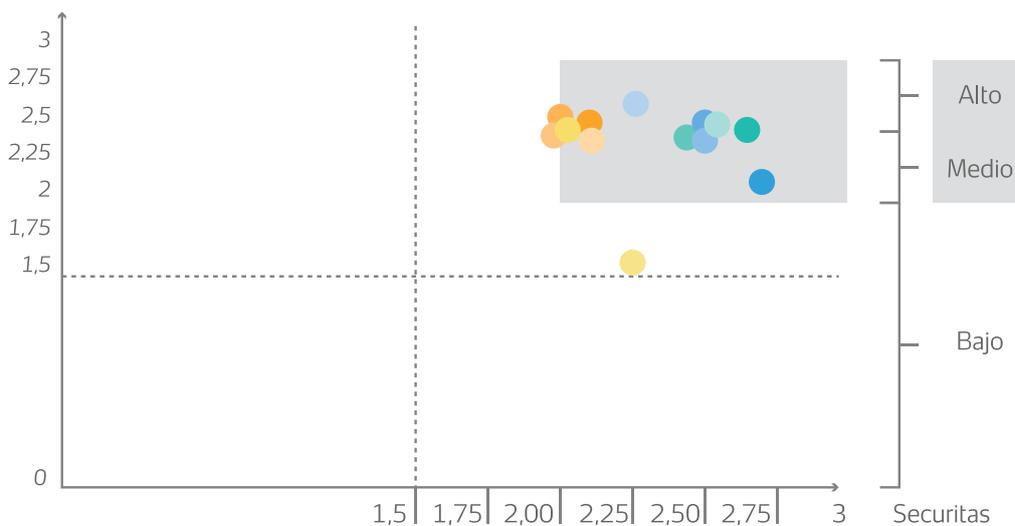
El listado de temas materiales que se presenta es resultado de dicho análisis y del relevamiento de expectativas realizado en las sesiones de diálogo llevadas a cabo con clientes y proveedores, tanto de manera presencial como telefónica.

El ejercicio de materialidad definió que los aspectos vinculados con el desarrollo económico de Securitas Uruguay, la transparencia e integridad en la gestión, los Derechos Humanos, el desarrollo de nuestros colaboradores, la relación con nuestros clientes y la gestión de nuestra cadena de valor son prioritarios para Securitas Uruguay.

Asuntos que fueron identificados como relevantes para Securitas Uruguay.⁷

	Aspecto	Temas	Securitas	Clientes y proveedores
			Relevancia	
1	Desempeño económico	Creación de valor económico	Alta	Media
2		Impacto económico indirecto	Alta	Alta
3	Transparencia e integridad en la gestión	Respeto y cumplimiento de los valores de la empresa	Media	Media
4	Derechos Humanos	No discriminación e igualdad oportunidades	Media	Alta
5	Desarrollo de los colaboradores	Empleo y condiciones laborales	Media	Alta
6		Educación y capacitación	Alta	Media
7		Gestión de la Salud y Seguridad Ocupacional	Alta	Media
8	Responsabilidad con los servicios	Profesionalización	Alta	Alta
9		Confidencialidad y privacidad de los datos de los clientes	Media	Alta
10		Satisfacción del cliente	Media	Alta
11	Relación con proveedores	Cumplimiento regulatorio y controles	Media	Media
12		Transparencia y ética en los contratos	Media	Alta
13		Evaluación	Media	Alta
14	Medioambiente	Gestión de impactos ambientales	Baja	Media

Cientes y proveedores



7 G 19, G20, G21

Entrada



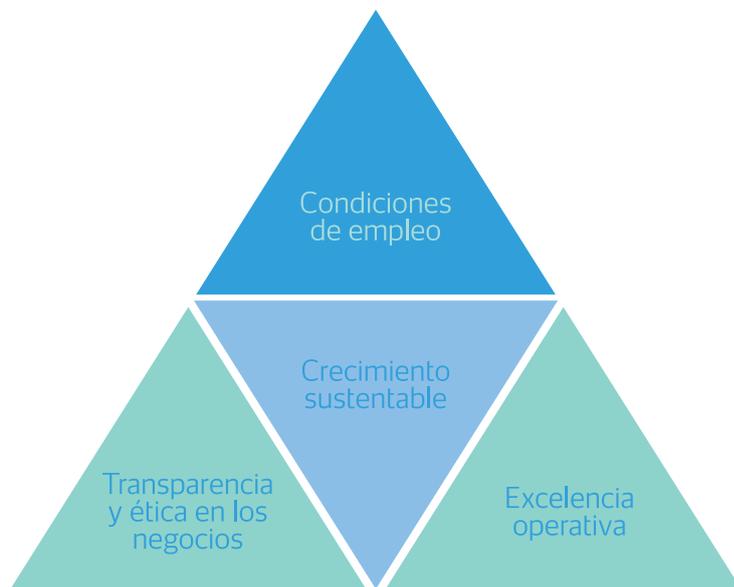
Matriz de materialidad

Pirámide de Operaciones Sostenibles

Nuestros valores -Integridad, Eficacia y Servicio- y el Código de Valores y Ética son los pilares de Securitas y velamos por su cumplimiento a través de la promoción de negocios éticos y transparentes y de las diferentes directrices corporativas del Grupo Securitas.

Entendemos el mercado, por lo que contamos con Soluciones de Seguridad idóneas para cada segmento de clientes. Solo así podemos elevar la calidad de nuestros servicios y ser líderes en servicios de protección.

Nuestros empleados y las condiciones de empleo son clave. La capacitación y formación de nuestro equipo nos posiciona como líderes en conocimiento y Soluciones de Seguridad, promoviendo con ello el desarrollo personal de todos los empleados.



Pirámide de Operaciones Sostenibles

Desafíos y logros 2016

Nuestros desafíos y logros 2016, alineados a la Pirámide de Operaciones Sostenibles, nos permiten desarrollar nuestra estrategia de sustentabilidad y generar más valor a Securitas.

Pirámide de Operaciones Sostenibles	Desafíos	Logros
Condiciones de empleo	Realizar una nueva evaluación de desempeño a todos los empleados	Se realizó la evaluación de desempeño por competencias al 94% de los empleados y la evaluación 360° para mandos gerenciales
	Promover el crecimiento profesional del personal	El 37% de las vacantes se cubrieron con postulantes internos
	Mejorar el índice de rotación del personal	Se disminuyó el índice de rotación de 40% a 28,5%
	Controlar las condiciones de salud y seguridad en los servicios de Vigilancia Física	Se cumplió con el plan establecido de auditorías operativas El Técnico Prevencionista realizó un análisis de riesgo en diferentes clientes, minimizando la probabilidad de ocurrencia de accidentes laborales
	Mejorar la capacitación del personal	Se dictaron 38.359 horas de capacitación, tanto en modalidad presencial como e-learning, dando cumplimiento al Plan anual de mejora de las competencias internas
Transparencia y Ética en los negocios	Capacitar en el Código de Valores y Ética de Securitas	Se mantiene el cumplimiento del 100%
	Capacitar en la Política Anticorrupción	Se continuó formando en la Política anticorrupción y para 2017 se formará a todos los ingresos
	Velar por el cumplimiento del Código de Valores y Ética, a través de los canales de denuncia establecidos	No se recibieron denuncias en la Securitas Integrity Line Se recibieron y gestionaron 12 denuncias en el Defensor del Empleado
	Realizar el Reporte de Responsabilidad Social Corporativa, alineado al Pacto Global y al Global Reporting Initiative (GRI)	Se presentó el 1er Reporte de Responsabilidad Social Corporativa alineado al Pacto Global y al GRI en su versión G4

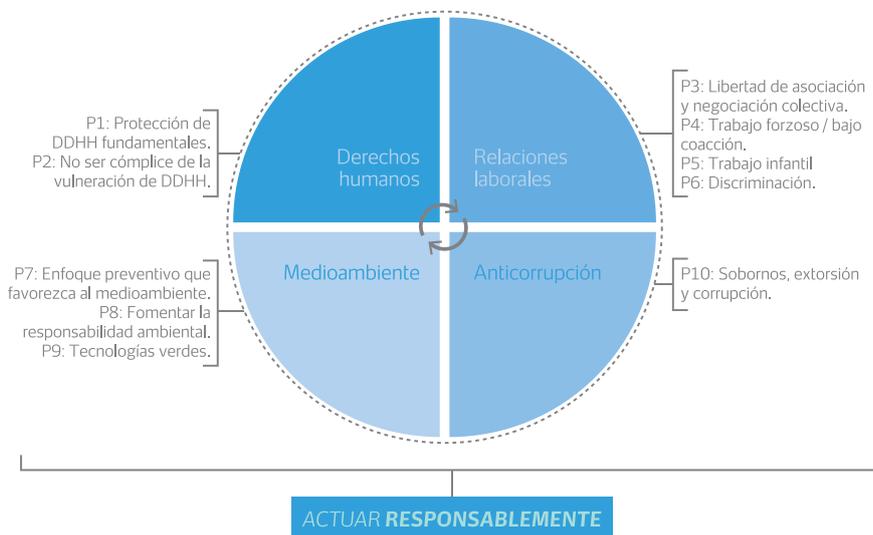


<i>Pirámide de Operaciones Sostenibles</i>	<i>Desafíos</i>	<i>Logros</i>
Excelencia operativa	Relevar el nivel de satisfacción de nuestros clientes, en relación al servicio que reciben de Securitas	Se realizó la encuesta de satisfacción de clientes para Vigilancia Física y Seguridad Electrónica
	Aumentar la cantidad de clientes que migran de vigilancia tradicional a Soluciones de Seguridad	64 clientes y 194 sitios hoy cuentan con Soluciones de Seguridad
	Auditar el 100% de la cartera de Vigilancia Física, dos veces en el año	Se realizaron auditorias operativas en el 90% de los servicios de Vigilancia Física
	Actualización del Manual de Procedimiento Operativo en los 730 sitios donde brindamos Vigilancia Física	Se alcanzó en un 92%. Resta actualizarlos en el interior del país.
	Desarrollar el Securitas Operation Center (SOC) como único punto de contacto con los clientes	Se aumentó la conformación del equipo para mejorar la operativa de todos los servicios que brindamos a los clientes
	Implementación del Vision en 90 sitios	Se cumplió, alcanzando la implementación en 125 sitios
	Ploteo del 100% de las garitas	Cumplido, todas las garitas de guardias están identificadas con nuestro ploteo institucional
	Georreferenciación de los clientes para mejorar la localización y dar cumplimiento a la normativa vigente	Todos nuestros clientes de Vigilancia y Seguridad Electrónica están Georreferenciados según su ubicación por longitud y latitud
Desarrollar nuevas áreas de negocio / servicios	Avanzamos en el desarrollo del área de negocio de Edificios Inteligentes - BMS	
Operaciones sustentables	Cumplir con la Política de Emisiones	Logrado, nuestra flota realiza emisiones de CO2 dentro de los límites establecidos por el Grupo
	Fomentar buenas prácticas medioambientales	Reciclamos 1.200 kilos de papel Continuamos con nuestro programa "Tu compromiso con el mundo"
	Contar con proveedores que se adapten a las necesidades de Securitas	El 100% de nuestros proveedores generales fue evaluado como "Aceptado"

Compromisos Voluntarios

Pacto Global de las Naciones Unidas

Nuestra adhesión en 2012 al Pacto Global responde a nuestra cultura organizacional de actuar responsablemente, y al compromiso genuino de Securitas en las cuatro áreas del Pacto: Derechos Humanos, Relaciones Laborales, Medioambiente y Anticorrupción.



Pacto Global de las Naciones Unidas

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

La implementación de los ODS busca, mediante 17 objetivos, hacerles frente a tres problemáticas mundiales como son erradicar la pobreza extrema, combatir la desigualdad y la injusticia y solucionar el cambio climático, aspectos y metas que se unen con nuestra filosofía de operaciones sostenibles.

En Securitas contribuimos a los ODS que se conectan con nuestra estrategia de Responsabilidad Social Corporativa. El ejercicio de priorización y selección de los ODS se realizó en conjunto en la Red de Responsabilidad Social Corporativa Latinoamérica y estuvo basado en los aspectos materiales 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.

Nos acompañó en esta identificación, la Sra. Sara Bostwick, Manager Reporting del Pacto Global, quien presentó la SDG Compass como herramienta para implementar los ODS en la empresa.

Los ODS según los objetivos estratégicos de Securitas son:

Ser líderes internacionales en servicios de protección

-  **ODS 9: INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA**
-  **ODS 16: PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS**
-  **ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**

Internalizar en los colaboradores nuestro modelo de trabajo sostenible

-  **ODS 4: EDUCACIÓN DE CALIDAD**
-  **ODS 8: TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO**
-  **ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**

Profesionalizar, formar y especializar en servicios de protección a nuestros colaboradores

-  **ODS 4: EDUCACIÓN DE CALIDAD**
-  **ODS 17: ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS**

En 2017 se profundizará en la integración de los ODS, identificando metas y definiendo indicadores que permitan integrar esta visión a la estrategia del negocio.



BUSCAR OPORTUNIDADES

Vigilancia Inclusiva

En Securitas promovemos la inclusión socio-laboral de personas con discapacidad física a través de nuestro programa Vigilancia Inclusiva.

Con ánimo de contribuir a la disminución de la exclusión social y el desempleo que viven las personas con discapacidad, nuestro programa incentiva su inclusión laboral y promueve la independencia y mejora de sus capacidades de empleabilidad.

Nuestra experiencia nos ha demostrado que las personas con discapacidad que forman parte de nuestro equipo, han minimizado siniestros en nuestra operación, favoreciendo la confianza de nuestros clientes aliados en Vigilancia Inclusiva.

En Uruguay, el programa comenzó en agosto de 2013 en dos grandes centros comerciales y hasta 2016 fueron 12 las personas que ingresaron al programa.

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

Objetivos del programa

Nuestro programa Vigilancia Inclusiva busca, a través del empleo formal y la capacitación:

- ◆ Generar empleo de calidad como guardias de seguridad a personas con discapacidad física
- ◆ Contribuir a que las personas con discapacidad puedan desarrollar sus potencialidades
- ◆ Identificar y desarrollar estrategias de inclusión laboral junto a nuestros clientes
- ◆ Crear sinergia con organizaciones de la sociedad civil y del Estado para promover la inclusión de personas con discapacidad
- ◆ Generar valor a largo plazo, posicionando a Securitas y clientes como empresas socialmente responsables

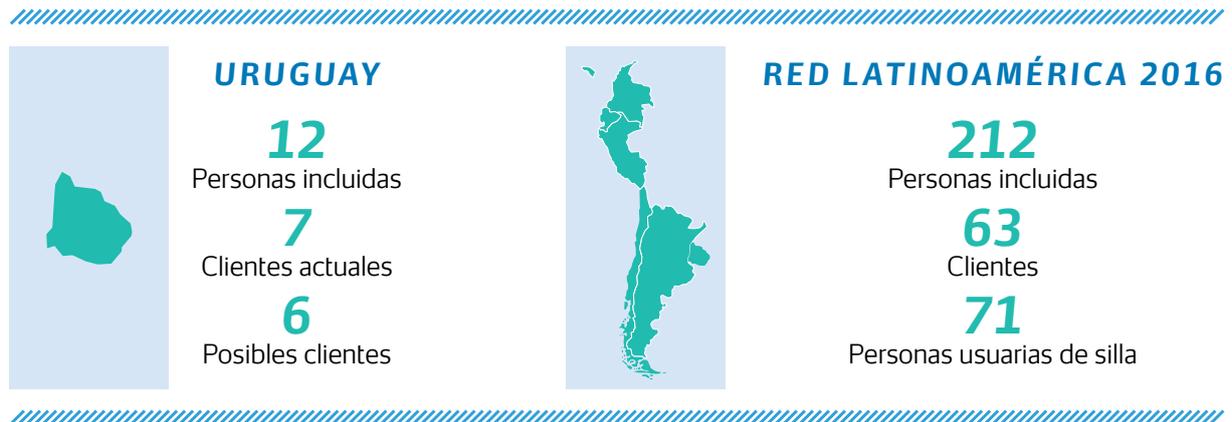
Para alcanzar estos objetivos, en 2016 realizamos una modificación del proceso interno de selección de las personas con discapacidad, incluyéndolas en el procedimiento estándar de entrevista y evaluación psicológica realizado en el Centro de Reclutamiento y Selección. Este cambio nos facilitará la cobertura de vacantes con integrantes del programa y el crecimiento de Vigilancia Inclusiva en Uruguay.

Participamos en diversas actividades organizadas por la sociedad civil, el Estado y entidades de nuestro país. Ente ellas, fuimos expositores en el Taller "Inclusión social de personas con discapacidad - Intercambio de prácticas empresariales" organizado por la Red del Pacto Global en Uruguay. También estuvimos presentes en el evento organizado por la Agrupación de Profesionales Uruguayos en Gestión Humana (ADPUGH) y en el Palacio Legislativo invitados por la Sociedad Uruguaya de Gestión de Personas.

Además, organizamos dos talleres exclusivos para clientes, donde asistieron 12 grandes clientes, surgiendo nuevas oportunidades de inclusión de personas con discapacidad, en alianza con ellos.

Para reforzar el compromiso interno, realizamos ocho talleres con integrantes de las distintas áreas, asistiendo un total de 95 personas.

Vigilancia Inclusiva en números



Fomentamos un ambiente laboral inclusivo y un capital humano competitivo



> ver video

Medioambiente

En Securitas nos esforzamos en gestionar nuestras actividades de una forma medioambientalmente sostenible.

Continuamente investigamos la manera de reducir el consumo de recursos, las emisiones y los residuos.

Política de Medioambiente

En Securitas reconocemos la protección del medioambiente como uno de los principios rectores y un componente clave para la realización del negocio, por lo que nos comprometemos a proporcionar continuamente un servicio de calidad minimizando nuestro impacto potencial en el medioambiente. Operamos cumpliendo toda la legislación ambiental, buscando lograr la prevención de la contaminación y las mejores prácticas ambientales en todos los aspectos de nuestro negocio.

Contamos con una Política de Medioambiente a nivel local, orientada al cumplimiento de la Política de Emisiones del Grupo, a través de la adquisición y gestión de vehículos con emisiones de CO₂ g/km tan bajas como sea posible; la promoción del uso eficiente de materiales y recursos en toda la empresa, incluyendo el agua, la electricidad y otros recursos y enfocada a la minimización de generación de nuestros residuos a través de la promoción de la reducción, la reutilización y el reciclaje en todos los empleados, alentándolos a trabajar de una manera ambientalmente responsable.

Estrategia y objetivos

Desde 2015 contamos con una campaña interna de consumo responsable que llamamos "Tu compromiso con el mundo" dirigida a incentivar la reducción, reutilización y reciclaje de los recursos. El foco de "Tu compromiso con el mundo" en 2015 estuvo centrado en fomentar hábitos de consumo responsable en cuatro recursos: agua, energía eléctrica, papel y pilas y baterías. En 2016 la campaña apuntó a la clasificación de los residuos que se generan en la sede central, colocándose contenedores con distintos colores según el tipo de residuo. Esta clasificación no obtuvo los resultados esperados, ya que no conseguimos un proveedor que retirara los residuos bajo algún criterio de clasificación, ni existe a nivel nacional una destrucción acorde.



En Securitas nos esforzamos en gestionar nuestras actividades de una forma medioambientalmente sostenible y cumplimos los requisitos medioambientales establecidos por la legislación, la normativa y los acuerdos internacionales aplicables.

El objetivo para 2017 es definir e implementar una metodología para la identificación, clasificación y disposición de los residuos generados por nuestras actividades, que nos permita una gestión exitosa del tratamiento de nuestros residuos, principalmente los electrónicos.

En 2016, de acuerdo a una iniciativa de la Intendencia de Montevideo (IM), se realizó la Declaración Jurada de Gestión de Residuos, la cual se registró ante el Centro Comunal Zonal 7, cuyo objetivo es la gestión de residuos sólidos no domiciliarios, la cual se realiza a través de una empresa privada contratada por Securitas. En 2016 se nos aplicó una multa por parte de la IM, la cual obedeció a un desconocimiento por parte de la empresa de limpieza tercerizada, que desechó residuos sólidos en un contenedor donde no se estaba autorizado a hacerlo, y esto implicó una multa de diez Unidades Reajustables.



Tu compromiso con el mundo 2015



Tu compromiso con el mundo 2016

Emisiones

Nuestra flota de vehículos está conformada por 115 autos y 56 motos (de las cuales cinco son eléctricas). En cumplimiento de la Política medioambiental del Grupo a nivel mundial, periódicamente se realiza la renovación de la flota vehicular, contratando vehículos cuya emisión de gases esté dentro del rango establecido por la organización: para automóviles 150g CO2 /km y para camionetas o camperos 200 g CO2/km.



VEHÍCULOS PROPIOS	VEHÍCULOS ARRENDADOS	TOTAL VEHÍCULOS
64	51	115
TOTAL EMISIÓN 9.499	TOTAL EMISIÓN 7.664	TOTAL EMISIÓN 17.163
PROMEDIO EMISIÓN 148,42	PROMEDIO EMISIÓN 150,27	PROMEDIO EMISIÓN 149,24

EL CONSUMO DE COMBUSTIBLE DE NUESTRA FLOTA FUE DE

504.285 litros.



Residuos generados



En el camino de la digitalización de toda nuestra información, hemos implementado cambios y mejoras que inciden notoriamente en nuestro impacto en el medioambiente.

Progresivamente estamos eliminando el cuaderno de novedades en todos los servicios de Vigilancia Física mediante la utilización de la plataforma Vision, de esta manera obtendremos una disminución favorable de nuestros impactos negativos en este aspecto.

Reciclado de papel

Con la eliminación progresiva del cuaderno de novedades en todos los servicios de Vigilancia Física, mediante la utilización de la plataforma Visión, donde la digitalización de la información nos permitirá generar informes, retroalimentarnos del cliente y realizar mejoras operativas, visualizando nuestro rendimiento y añadiendo valor para el cliente, obtendremos una disminución favorable de nuestros impactos negativos en este aspecto.



PAPEL DONADO A REPAPEL (K)

2014	2015	2016
1.160	1.225	1.200



RESMAS DE PAPEL CONSUMIDAS

1.610



CUADERNOS UTILIZADOS

500

Recibo de sueldo electrónico

En el mes de marzo de 2016 quedó operativa la plataforma on line www.turecibo.com para que todos los empleados de Securitas Uruguay puedan visualizar, imprimir y firmar digitalmente los recibos de sueldo. Esta herramienta digital es de fácil acceso -mediante usuario y contraseña personalizado-, cómoda, segura y ecológica, y evita la impresión de más de 5.000 recibos mensuales.

Uniformes

La entrega de uniformes a todo el personal operativo, implica una gran cantidad de prendas nuevas a entregar en el año, pero también su reutilización y destrucción en muchos casos, cuando el estado de la prenda no permite ser vuelto a usar por otro funcionario.

En 2016 entregamos 24.497 prendas nuevas, que incluye camisas, pantalones, chaquetas, camperas, equipo de lluvia, etc. Otras 6.687 prendas fueron reutilizadas luego del proceso de refacción y lavado, y otras 5.372 fueron destruidas en la usina de Montevideo, ya que no se encontraban en condiciones de continuar en uso.



Prendas	Distribuidas	Reusadas	Destruídas
Camisas y blusas	7.395	1.727	2.124
Pantalones	4.993	1.301	1.596
Chaqueta, campera, blazer	1.811	871	404
Chalecos reflectivos	703	98	5
Remeras	508	72	14
Buzo polar	1.343	408	387
Gorro polar y vicerca	3.217	442	295
Campera y pantalón de lluvia	1.134	261	100

Residuos electrónicos

La unidad de negocio de seguridad electrónica, conformada por el área de Servicio Técnico y Mantenimiento, Instalaciones y Proyectos y Monitoreo de alarmas, utilizó en 2016 un total de 2.953 baterías en centrales de alarma. De ellas, 741 corresponden a nuevos clientes, mientras que 2.212 fueron cambios.



BATERÍAS

STM	INSTALACIONES Y PROYECTOS	MONITOREO
2.012	741	200

Se instalaron 22.441 elementos electrónicos para los sistemas de seguridad, entre los que se encuentran sensores, placas, dvr, cámaras, sirenas, pc, fuentes, pilas de sensores, magnéticos, pulsadores y gabinetes.



ELEMENTOS ELECTRÓNICOS INSTALADOS

STM	INSTALACIONES	MONITOREO
6.683	13.861	1.897

Otros impactos ambientales



TOTAL DE TÓNERS UTILIZADOS

2016
198



CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (Kwh)

2014	2015	2016
327.828	386.714	406.171



CONSUMO DE AGUA (m³)

2014	2015	2016
2.030	3.086	3.799

El aumento en los consumos de energía eléctrica y agua se debe a dos situaciones. La primera es que aumentó considerablemente la cantidad de personas que trabajan en la sede central, con el consecuente aumento de los consumos en forma proporcional. La segunda causa es que se colocó una nueva bomba para mejorar la distribución y caudal de agua, ya que no alcanzaba para el consumo diario.

Todos los residuos generados en la sede central, Centro de Capacitación y Centro de Reclutamiento y Selección fueron retirados por la empresa contratada Poltitor, insumiendo un costo anual de \$210.000.

Comunidad

El negocio principal de Securitas es la seguridad. Desde nuestra misión de proteger hogares, lugares de trabajo y la comunidad en su conjunto, brindamos seguridad a las comunidades donde operamos, contribuyendo así a la construcción de una sociedad más segura y sostenible.

Desde el comienzo de las operaciones en Uruguay, participamos en instancias de colaboración con entidades cuyo fin aborda temas vinculados a la infancia e inclusión de las personas con discapacidad y seguridad vial, apoyando organizaciones cuyo foco esté alineado con nuestro negocio. Lo hacemos desde nuestro lugar de empresa líder en seguridad, aportando tranquilidad a los equipos de personas, voluntarios, personal ejecutivo y figuras públicas que acompañan estas instancias.

Entre los principales apoyos a la comunidad, estuvimos presentes y realizamos alianzas con UNICEF, Teletón, Fundación Gonzalo Rodríguez, Fundación Alejandra Forlán y Parque de la Amistad.

Nuevamente estuvimos presentes en los dos eventos principales que realiza UNICEF en nuestro país, brindando la seguridad a los embajadores de UNICEF Uruguay y demás personas que se hicieron presentes.

El equipo de profesionales que acompañó durante la transmisión del evento televisivo y de la cena anual de recaudación de fondos Una mesa, miles de sonrisas estuvo compuesto entre ambas instancias por 45 guardias y cuatro supervisores.

Como en cada edición de la "5k Teletón, somos todos", un equipo conformado por siete guardias estuvo a cargo del operativo de seguridad durante

la carrera. Además, estuvimos presentes en la maratón de recaudación de fondos los días 2 y 3 de diciembre, donde 42 guardias cubrieron las distintas locaciones de Teletón.

En Securitas tenemos un fuerte compromiso con la seguridad vial, ya que es una de las principales causas de accidentes laborales de nuestros empleados, incidiendo directamente en la salud y seguridad de nuestro equipo.

En este marco, junto a la Fundación Gonzalo Rodríguez implementamos año a año diferentes acciones para sensibilizar y capacitar en prevención de accidentes a quienes desarrollan sus tareas en vehículos de la empresa.

En el marco de nuestro trabajo en seguridad vial, participamos de los Road Show organizados por la Fundación Alejandra Forlán, cuyo objetivo es sensibilizar y generar conciencia sobre los siniestros de tránsito y sus consecuencias a jóvenes entre 16 y 21 años, que asisten a liceos públicos y privados de Montevideo y Canelones.

La invitación a los Road Show fue extensiva a hijos de nuestros empleados y en total la actividad tuvo llegada a 925 personas.

Desde su inauguración en marzo de 2015 y gracias a la filosofía de inclusión que implica, en Securitas protegemos el Parque de la Amistad, en línea con nuestro programa Vigilancia Inclusiva. El Parque de la Amistad es uno de los clientes aliados en la inclusión de personas con discapacidad para el desempeño de la tarea de seguridad.



3. TRANSPARENCIA Y ÉTICA

Código de Valores y Ética

Política de regalos

Política Anticorrupción

Canales de diálogo

Securitas Integrity Line
Defensor del Empleado
Reclamaciones recibidas

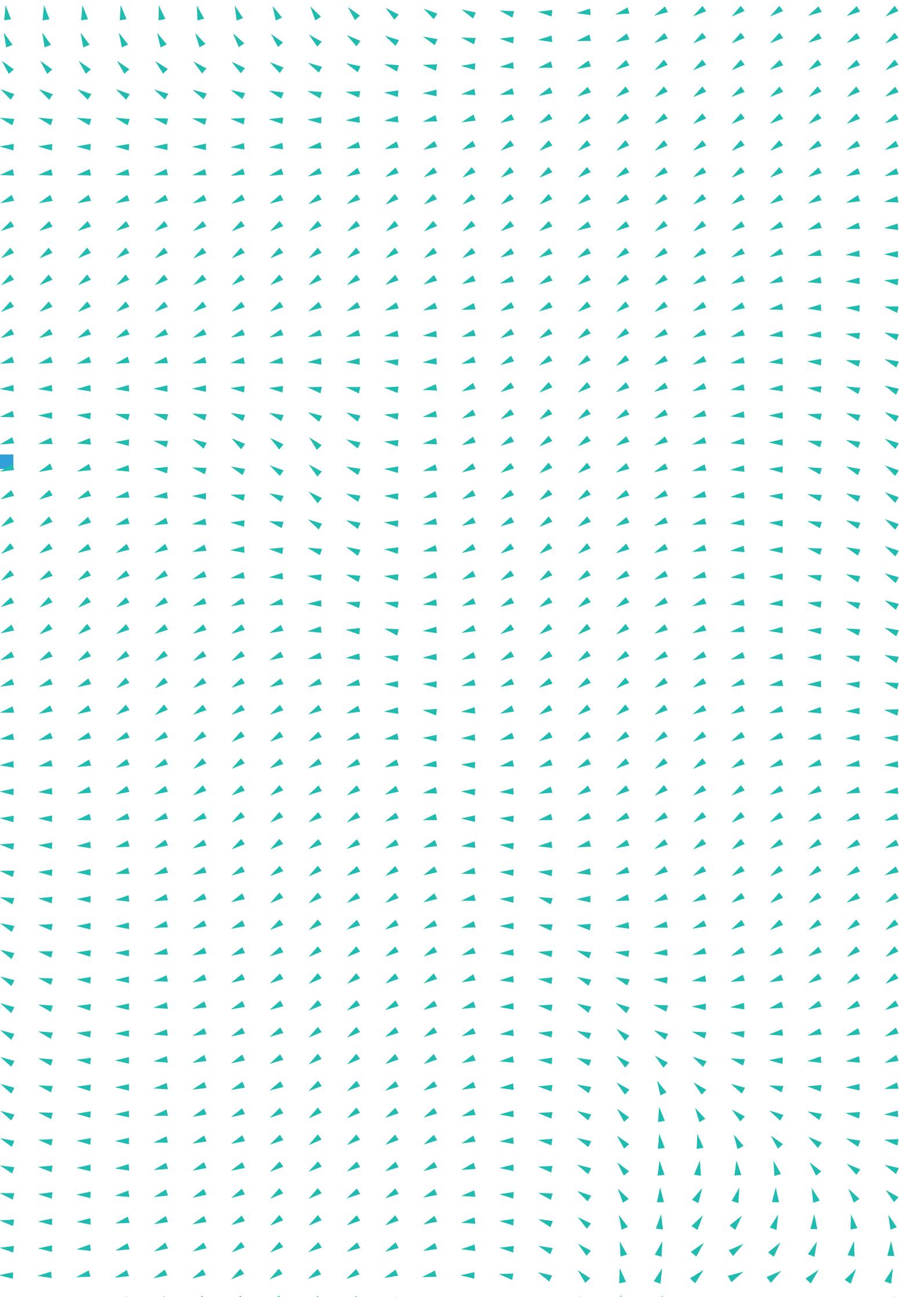
Gestión de riesgos

Riesgos identificados



3.

Transparencia y ética



La transparencia y la ética son fundamentales en Securitas y velamos por su cumplimiento mediante la capacitación de nuestros colaboradores y nuestros grupos de interés en el **Código de Valores y Ética y en la Política Anticorrupción**.

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

Código de Valores y Ética

En todas las actividades de Securitas es de gran importancia obrar de acuerdo con las leyes, mantener un alto nivel de ética y defender nuestros valores compartidos, constituyendo la base sobre la cual descansa la confianza que los clientes, empleados, accionistas y otros interesados tienen en nosotros. Estos principios desempeñan un papel importante para promover la sostenibilidad y el crecimiento a largo plazo de nuestro negocio.

El Código es un elemento clave de nuestra política corporativa y establece los principios fundamentales que Securitas espera adhieran en todo momento sus empleados y socios comerciales. Por socios comerciales nos referimos a proveedores, subcontratistas y otras entidades colaboradoras.

Los valores de Integridad, Eficacia y Servicio de Securitas están estrechamente vinculados al Código y en sus capítulos refiere al cumplimiento de la legislación y normativa local, Derechos Humanos, empleados (compensación y condiciones de empleo, libertad de asociación, salud y seguridad, acoso, abuso de alcohol y drogas, entre otros), ética comercial (competencia leal y antimonopolio, soborno, corrupción y blanqueo de dinero, regalos y gratificaciones, confidencialidad, contribuciones y actividades políticas, entre otros), medioambiente y sostenibilidad y participación en la sociedad. Por último, cuenta con un apartado específico de implementación y conformidad.

El Código debe comunicarse e implementarse en la máxima extensión posible en todas las relaciones contractuales comerciales y con empleados. En caso que exista alguna desviación entre el marco ético y la gestión efectivamente realizada, serán nuestros proveedores y empleados quienes adviertan sobre su incumplimiento.



Código de Valores y Ética
Securitas Uruguay

Índice

1.	Principios Generales	7
2.	Nuestros Valores	8
3.	Cumplimiento de la Legislación y de la Normativa Local	9
4.	Derechos Humanos	9
5.	Empleados	10
5.1	Compensación y condiciones de empleo	10
5.2	Libertad de asociación	10
5.3	Salud y Seguridad	10
5.4	Igualdad de oportunidades	10
5.5	Acoso	11
5.6	Trabajo infantil forzado	11
5.7	Abuso de alcohol o drogas	11
5.8	Redes Sociales	11
6.	Ética Comercial	12
6.1	Competencia leal y antimonopolios	12
6.2	Soborno, remuneración y blanqueo de dinero	12
6.3	Ocio, regalos, gratificaciones y donaciones	12
6.4	Conflicto de intereses	13
6.5	Contribuciones y actividades políticas	13
6.6	Abuso de información privilegiada e información confidencial	13
6.7	Privacidad y protección de datos	13
6.8	Confidencialidad (secretos comerciales)	13
6.9	Propiedad intelectual	13
6.10	Protección de la propiedad y recursos de la empresa	14
6.11	Trabajo para organizaciones públicas	14
6.12	Revisación de sistemas, documentos y control interno	14
7.	Medio Ambiente y Sostenibilidad	15
8.	Participación en la Sociedad	15
9.	Implementación y Conformidad	16
10.	El Defensor del Empleado	17

* Esta es una traducción del original en inglés del Código de Valores y Ética de Securitas. En el caso de que existan diferencias entre la traducción en español y el original en inglés, el Código de Valores y Ética de Securitas en inglés prevalecerá.

> **descargar Código de Valores y Ética**

http://www.securitasuruguay.com/globalassets/uruguay/files/rsc/codigode-valoresyetica_web.pdf

Nuestro Código asegura que Securitas Uruguay continúe siendo una entidad valorada y respetada por la sociedad y los clientes, y en la que estamos orgullosos de trabajar.

La implementación y cumplimiento del Código es supervisada de forma continua como parte de nuestro proceso de gestión del riesgo empresarial. El Código se revisa en el Consejo de Administración de Securitas AB.

Política de regalos

Durante 2016 se desarrolló una política local relativa a regalos, la que implica tolerancia cero a cualquier regalo que reciba un empleado de Securitas por parte de un cliente.

Los empleados de Securitas Uruguay no podrán aceptar regalos de proveedores, socios comerciales, autoridades, clientes u otros terceros que tengan relaciones con la empresa.

En caso de ser recibidos deberán ser remitidos al Responsable de Marketing y Comunicaciones, quien verificará su contenido y valor, y llevará un registro de los obsequios recibidos.

Dicha Política se comunicó a toda la organización y se encuentra disponible en nuestro sistema de calidad.

Política Anticorrupción

Los valores y la ética de Securitas establecen los principios de ética empresarial que deben seguir todas las entidades, empleados y directores de Securitas. Esto incluye el principio de tolerancia cero contra todas las formas de corrupción.

Para garantizar el cumplimiento de la legislación contra la corrupción en todas las partes del mundo en las que operamos, en 2014 Securitas también adoptó una política autónoma y global contra la corrupción, que desarrolla los principios de conducta adecuada y ética en relación con la anticorrupción, el ocio y los regalos, así como determinadas formas de conflictos de intereses.

La Política Anticorrupción pone de manifiesto la tolerancia cero de Securitas frente a cualquier tipo de soborno, pagos de facilitación u otros beneficios indebidos contrarios al Código, la Política, las leyes y normativas locales, las normas del sector o los códigos éticos. Dicha política establece, asimismo, que Securitas no realiza ningún tipo de contribución a partidos políticos.

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. En 2015 incorporamos una capacitación específica en anticorrupción (e-learning y presencial). Ambas acciones de formación tuvieron como finalidad garantizar que todos los empleados, independientemente del área funcional en la que se desempeñen o su nivel jerárquico, comprendieran la importancia y el significado de las políticas corporativas de Securitas y profundizaran en el conocimiento de estos asuntos.

<i>Cursos e-learning</i>		
	<i>Asistentes 2016</i>	<i>Horas</i>
Código de Valores y Ética	858	1.759
Política Anticorrupción	7	14

En 2016 se introdujo en el contrato standard con los clientes y con las empresas tercerizadas, una cláusula de adhesión al Código de Valores y Ética de Securitas.

//////
El 100% de los empleados realizó el curso de Código de Valores y Ética. Y el 100% de las personas asignadas realizó el curso de Política Anticorrupción.

Canales de diálogo

En Securitas supervisamos regularmente el cumplimiento del Código, utilizando en su revisión, la información recibida por los diversos canales de diálogo disponibles.

Un incumplimiento al Código, la Política Anticorrupción, las leyes y normativas locales, puede tener graves consecuencias para Securitas como Grupo, así como para todas sus filiales y empleados en el mundo. Todos los empleados deben informar de las prácticas que se desvíen de lo establecido en el Código, así como de ofertas y peticiones que proporcionen beneficios indebidos.

Los canales de denuncias de incumplimientos al Código, son nuestra herramienta de contralor por excelencia.

Securitas Integrity Line (SIL)

Para garantizar el cumplimiento del Código de Valores y Ética todos los empleados pueden informar las situaciones que signifiquen una desviación a sus preceptos, a través de la Securitas Integrity Line (Línea de Integridad Securitas).



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 servicio.

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, nos brinda 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. Le recomendamos que denuncie las situaciones que le preocupan a su supervisor, gerente, representante de RRHH o al área de Riesgos y Legales. Le ofrecemos esta vía 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

SECURITAS INTEGRITY LINE

www.securitasintegrity.com

integrity@securitas.com

La SIL es un mecanismo externo de denuncia de desviaciones a la aplicación del Código y la Política Anticorrupción, que reporta directamente a nuestra casa matriz en Suecia.

Todas las quejas presentadas en la SIL son investigadas y tratadas en forma confidencial. No se discrimina a ningún empleado por comunicar, de buena fe, lo que crea que sean posibles incumplimientos al Código. Todo empleado que informe de una queja recibe luego de la investigación, una respuesta de resolución del caso.

Las actuaciones que contradigan al Código deberán corregirse inmediatamente, y los empleados que lo violen estarán sujetos a medidas disciplinarias que pueden extenderse e incluir el despido.

En los casos en los que la violación del Código signifique un delito sancionable por la ley, será notificado a las autoridades locales.

Defensor del Empleado

Ante desviaciones o violaciones del Código, el medio local para canalizar y resolver consultas es el Defensor del Empleado, quien gestiona consultas, reclamos y denuncias, así como también da respuesta ante cualquier otro problema que no haya sido solucionado por las jefaturas o áreas correspondientes.



El Defensor del Empleado

Securitas creó una nueva figura para canalizar y resolver las consultas y denuncias de los empleados. El Defensor del Empleado atiende 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 o 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 al: eldefensordelemplead@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

Securitas Uruguay
www.securitasuruguay.com

DEFENSOR DEL EMPLEADO

<http://www.securitasuruguay.com/rsc/el-defensor-del-empleado/>

0800 7328

eldefensordelempleado@securitasuruguay.com

Reclamaciones recibidas

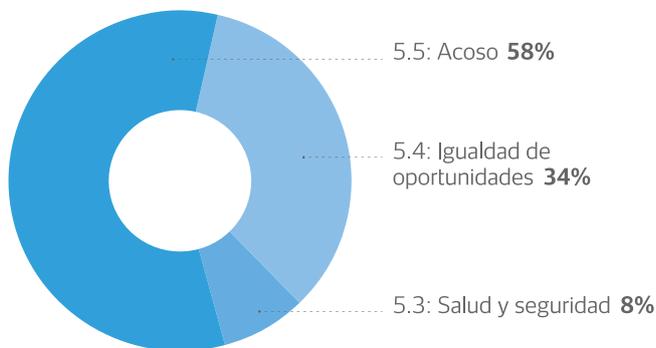
No se recibió ninguna denuncia relativa a violaciones de la Política Anticorrupción ni hubo reclamaciones por impacto social.

Defensor del Empleado



En 2016 el Defensor del Empleado registró un total de 12 denuncias, y todas fueron tratadas y cerradas en el transcurso del año.

Denuncias al Defensor del Empleado 2016



Durante 2016 tuvimos 39 reclamaciones judiciales en materia laboral, 21 de los cuales fueron debido a la extensión de la jornada laboral por no existir una ley específica para nuestro sector. Es por esto que existen dos posiciones al respecto: la seguridad privada pertenece a la Industria o al Comercio. Ambos sectores tienen establecido por ley el límite de la jornada laboral semanal en 48 y 44 horas respectivamente. Entre esas dos posiciones y debido a que el sector de Vigilancia pertenece a Prestaciones de Servicios (donde el régimen de jornada laboral es de 48 horas), en el Consejo de Salarios de noviembre de 2016 se estableció en la cláusula octava, que se reconoce la jornada laboral en el sector vigilancia en 48 horas semanales, dándole un cierre a dichos reclamos.

En este período no hemos recibido demandas legales en relación a las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

Defensa al consumidor

Durante 2016 se recibieron dos solicitudes vía correo electrónico del Área de Defensa al Consumidor, del Ministerio de Economía y Finanzas, por denuncias de clientes de la unidad de negocios de Monitoreo y Respuesta (Securitas Sistemas SA) y asistimos a una audiencia en Defensa al Consumidor. En los tres casos se subsanó nuestro accionar con el cliente y no recibimos multa alguna.

En el ejercicio no se recibieron multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de Securitas.

Gestión de Riesgos

Riesgos identificados

El sistema interno de Securitas está diseñado para controlar los riesgos que puedan hacer fracasar el logro de los objetivos de nuestro negocio.

Cada año la Gerencia del Departamento de Legal y Riesgos de Securitas Uruguay realiza un Plan de Riesgos Corporativos que es elevado a la División Iberoamérica para su aprobación y posterior envío a casa matriz.

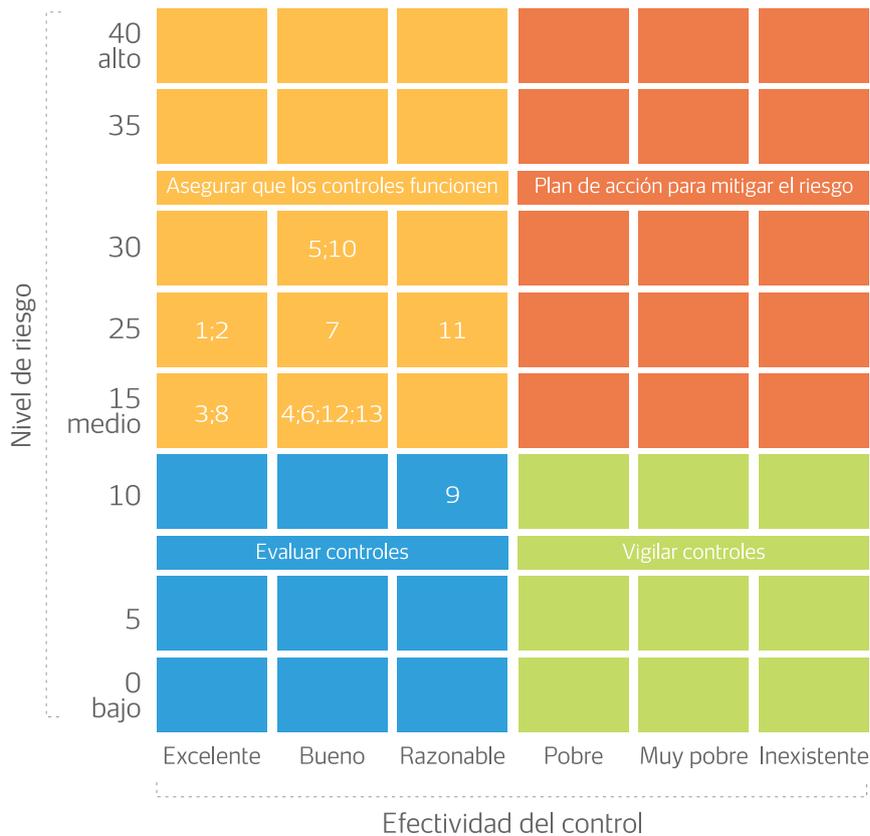
El Mapa de Riesgos incluye nueve puntos establecidos a nivel mundial, asignándole a cada uno la posibilidad de acaecimiento que va desde "remoto" a "casi seguro".

Los riesgos son: **1)** Riesgo contractual; **2)** Riesgo en la asignación de tareas; **3)** Riesgo relativo al cumplimiento del marco regulatorio; **4)** Riesgo de la retención de clientes; **5)** Riesgo de falla de IT, **6)** Riesgo de incremento de precios; **7)** Riesgo de incumplimiento del Código de Valores y Ética de Securitas; **8)** Riesgo de subcontratación y proveedores y **9)** Riesgo de amenaza interna.

A los nueve riesgos identificados por el Grupo, en Securitas Uruguay se suma el riesgo de falla informática por "Ramsonware Virus"; el riesgo de reclamos laborales por "descansos trabajados", por la Ley de nocturnidad y el ingreso no autorizado a la red.

El proceso para el gerenciamiento del Riesgo Corporativo busca identificar, priorizar, y gerenciar los riesgos clave en todos los niveles de nuestro negocio.





1. Riesgo de contrato con clientes / 2. Riesgo de asignación de tareas / 3. Riesgo de cumplimiento (normas y políticas corporativas) / 4. Riesgo de retención de clientes / 5. Riesgo de falla tecnológica (IT) / 6. Riesgo de subcontratación / 7. Riesgo de incremento de precios / 8. Riesgo de cumplimiento del Código de Valores y Ética de Securitas / 9. Riesgo de amenaza interna (Política corporativa) / 10. Riesgo de falla informática por "Ramsonware Virus" / 11. Riesgo de reclamos laborales por "descansos trabajados" / 12. Riesgo Ley de nocturnidad / 13. Riesgo de ingreso no autorizado a la red

Uno de los principales riesgos financieros en 2016 fue el traslado del incremento de precio por el cambio normativo que implicó la ley de nocturnidad que entró en vigencia en 2015. En lo que respecta a la vinculación de las empresas tercerizadas de instalación y mantenimiento, todas han firmado un contrato standard con Securitas, alcanzando el objetivo de darle marco contractual a las empresas tercerizadas con un anexo de adhesión al Código de Valores y Ética y un anexo de salud y seguridad ocupacional.

Respecto a los riesgos laborales, la entrada en vigencia de la ley de Responsabilidad Penal Empresarial (19.196) en 2014 favoreció la contratación de un Técnico Prevencionista que se encarga de la aplicación y supervisión de las normas de salud y seguridad ocupacional y también a partir de 2016 se contrató un estudio jurídico especialista en Derecho Penal que nos asesora respecto de esta ley, entre otras cosas.

En el manejo de los riesgos corporativos se sigue un plan de cuatro pasos: **1) Análisis e identificación de riesgos**, mediante la realización del Plan de Gerenciamiento de Riesgos Corporativos; **2) Elaboración de normativas**, el Grupo elabora una Política Corporativa, que se debe adaptar a nivel país, para establecer el proceso y reglas que dan marco al manejo diario del riesgo; **3) Actividades de gestión de riesgos**, los riesgos identificados y las políticas adoptadas establecen la estructura para el cumplimiento y monitoreo por parte del Grupo Securitas a nivel internacional; **4) Supervisión de riesgos**, la responsabilidad final para el manejo del riesgo recae en el Consejo Directivo del Grupo, pero el trabajo para minimizar los riesgos identificados tiene lugar a través de toda la organización, asignando tareas a todas las áreas operativas y de apoyo de todos los países y asignando responsabilidad a todos los niveles:

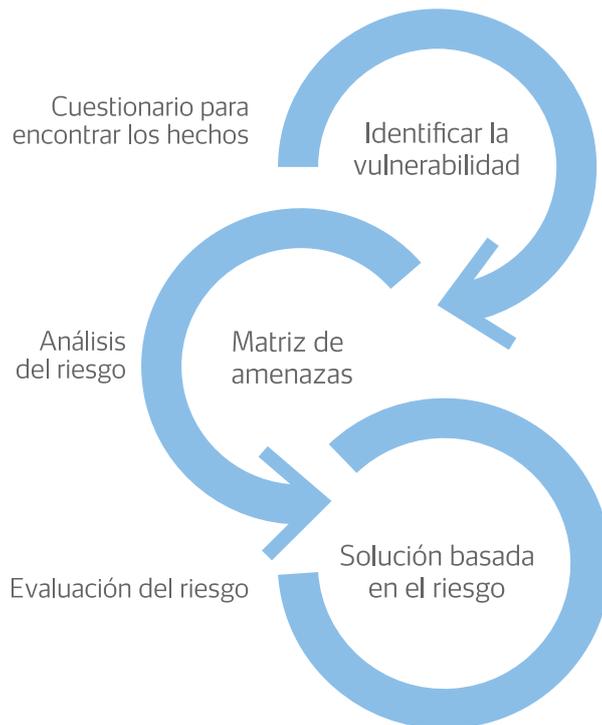


Análisis e identificación de riesgos

El modelo que se aplica para la evaluación de riesgos es el de la "balanza" como elemento de La Caja de Herramientas que rige el modelo de Securitas en el mundo. Los tres elementos a tener en cuenta como forma de mitigar los riesgos asumidos por el desempeño de nuestras tareas son: la rentabilidad, el contrato standard de Securitas y la asignación de la tarea a cada una de las áreas; dentro de este último punto se evalúan los elementos sociales y laborales.

Para la identificación de los riesgos que afectan a nuestros clientes, la metodología consiste en formular preguntas que permitan conocer los hechos y realizar un análisis de riesgo, para luego transformar estas preguntas en una evaluación de riesgo.

Soluciones basadas en el "riesgo" para la satisfacción del cliente:



Análisis e identificación de riesgos basados en el cliente



4. EXCELENCIA OPERATIVA

Enfoque de gestión

Relaciones de cercanía con nuestros clientes

Identificación de necesidades de los clientes
Canales de comunicación
Satisfacción del cliente

Política de la calidad

Securitas Operation Center (SOC)

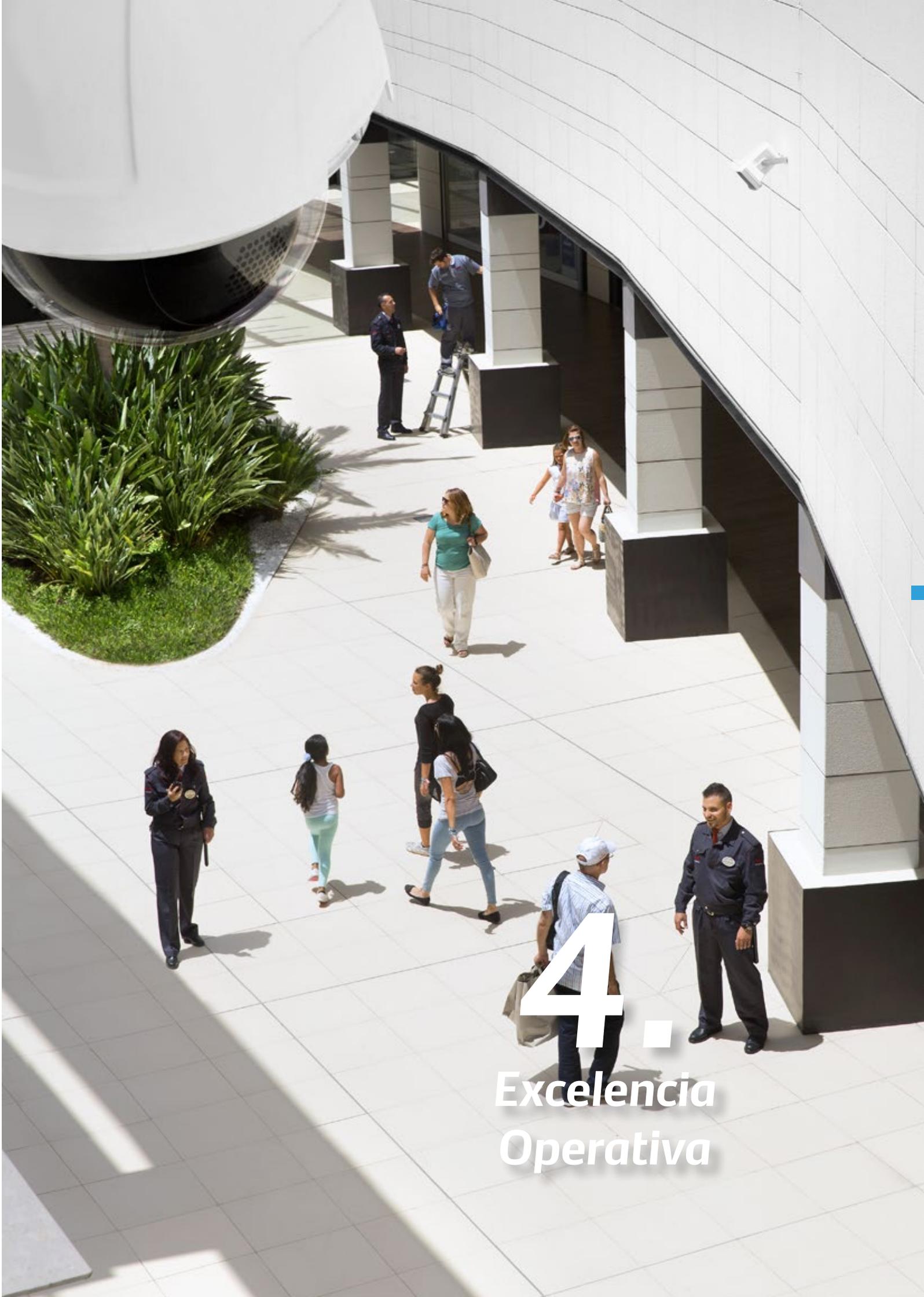
Securitas Connect - Plataforma Vision

Auditorías Operativas

Consultoría de Seguridad y Análisis de Riesgos

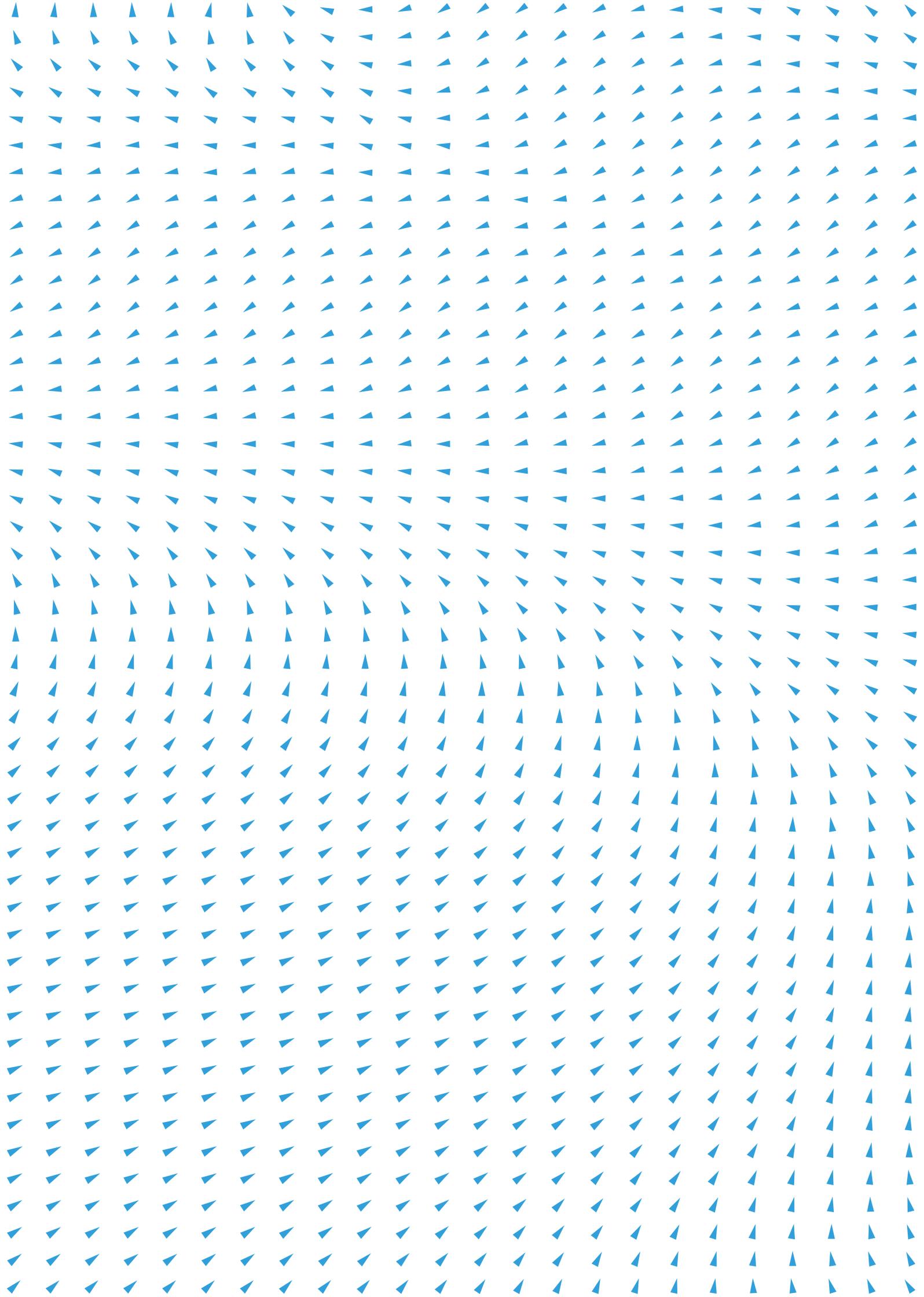
Líderes en conocimiento

Capacitación externa
Diplomado Profesional de Seguridad



4.

**Excelencia
Operativa**



Enfoque de gestión

Hemos tomado la decisión de marcar el rumbo como compañía de seguridad privada, embarcándonos en la misión de proporcionar a nuestros clientes la mejor calidad en seguridad a un costo más eficiente.

Nuestro desafío está en aumentar el valor que le ofrecemos al cliente cuando vamos de la vigilancia tradicional a los servicios de protección, incluyendo los servicios mobile y la vigilancia remota, la seguridad electrónica, el análisis de riesgos profesional y la gestión de riesgos corporativos.

Como parte esencial de nuestra Visión 2020, estamos invirtiendo en la digitalización de los datos históricos y en tiempo real de nuestros clientes para, gradualmente, producir así una seguridad más predictiva. En combinación con nuestra estrategia de Soluciones de Seguridad y seguridad electrónica, la seguridad predictiva creará un mayor valor para el cliente, mejorará la seguridad y fortalecerá nuestro liderazgo en el mercado global de la seguridad.

Nuestra ventaja competitiva radica en comprender el mercado y adaptar constantemente nuestros recursos humanos y herramientas de gestión a la dinámica de los diferentes sectores de actividad.

Durante 2016 uno de los logros más significativos fue el continuar liderando el sector de la seguridad en Uruguay desde el conocimiento, la investigación y el desarrollo de soluciones adaptadas a los requerimientos y necesidades de seguridad de nuestros clientes, tanto en el ámbito público como privado, sin importar la dimensión o tamaño del proyecto.

En el sector público consolidamos nuestra presencia en el segmento financiero y de la salud. En el ámbito privado iniciamos operaciones en algunos de los sectores más pujantes y dinámicos de actividad como el forestal, logístico o el agro industrial, desarrollando propuestas que incluyeron tecnología avanzada y recursos humanos especializados. En el sector hogares y PYMES instalamos más de 2.150 conexiones de sistemas de alarma, todas ellas monitoreadas desde nuestro Securitas Operation Center (SOC) así como sistemas de video que dialogan con el software de gestión de alarmas para al mismo tiempo de recibir y procesar una señal activa del sistema, se pueda video verificar el evento por el operador del SOC. Gracias a la video verificación de los eventos de alarma pudimos reducir significativamente las falsas alarmas y aportar una mejor calidad de servicio a nuestros clientes.

Relaciones de cercanía con nuestros clientes

Diariamente desde Securitas trabajamos en pos de construir relaciones cercanas, sólidas y de largo plazo con nuestros clientes.

Nuestros pilares son cercanía, **eficacia en la propuesta de valor y servicio de excelencia** a entregar y para ello es necesario trabajar diariamente en la atención y soporte profesional 24 horas los 365 días del año.

Estamos creciendo en la experiencia país, brindando servicios en los 19 departamentos que constituyen Uruguay y queremos reforzar aún más nuestro alcance nacional para 2017 ya que las operaciones en el interior han sido un factor muy importante de nuestro crecimiento en 2016.

Identificación de necesidades de los clientes

Las necesidades de seguridad de nuestros clientes y potenciales clientes, son relevadas por los asesores comerciales y especialistas del área de proyectos, quienes visitan el lugar de prestación del servicio y se entrevistan con el cliente para conocer sus instalaciones y vulnerabilidades de seguridad. Una vez operativo el servicio, el Securitas Operation Center (SOC) y los Supervisores son quienes tienen mayor contacto con los clientes, evaluando periódicamente el desarrollo de nuestro servicio.

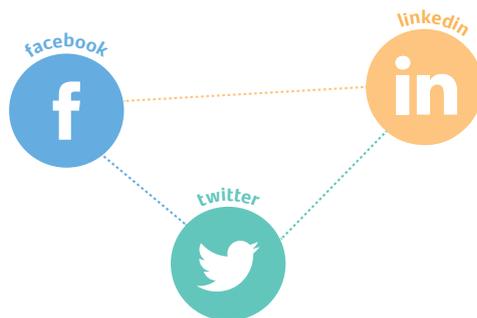
Canales de comunicación

Nuestras instancias de comunicación con los clientes son permanentes, sea por el contacto inicial y posterior que mantienen con los asesores comerciales y/o especialistas de proyectos, por las visitas técnicas y de operadores de rondas y acudas, la presencia de guardias, recorridas de supervisores, reuniones con gerentes o la comunicación a través del SOC.

Nuestras vías de comunicación con clientes son múltiples, destacándose el envío bimestral del Info Securitas (material informativo sobre las novedades y promociones bimestral), el sitio web donde se dispone de información general sobre la empresa, noticias relacionadas con la empresa, historia del Grupo Securitas en Uruguay y el mundo, Soluciones de Seguridad para distintos sectores del mercado, servicios ofrecidos, datos de contactos, Política de la calidad, Código de Valores y Ética, Reportes anuales del Grupo y Re-



portes de Responsabilidad Social Corporativa de Securitas Uruguay entre otros. También disponemos de canales de comunicación como las redes sociales [Facebook](#), [Twitter](#) y [LinkedIn](#), en las que se incluyen información corporativa, promociones comerciales, consejos generales de seguridad, información sobre los programas de Responsabilidad Social Corporativa y allí también se recibe retroalimentación de clientes, empleados y público en general (quejas, reclamos, sugerencias, comentarios en general).



En cuanto al manejo de información sensible como datos personales y privados que hacen al desarrollo de nuestra tarea de seguridad, en Securitas desarrollamos políticas que garantizan la confidencialidad y la protección de datos de nuestros clientes. Dichas políticas incluyen prácticas a nivel de IT, así como la previsión contractual de la confidencialidad de los empleados en los temas que traten dentro de la empresa.

Satisfacción del cliente

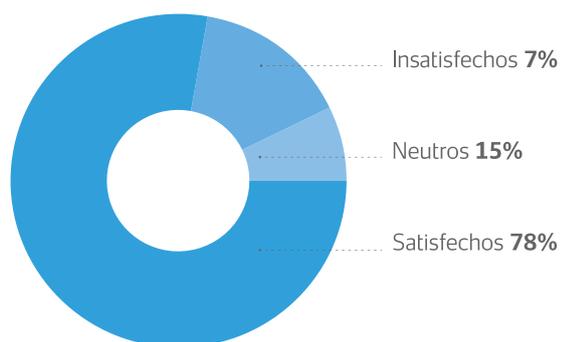


En el marco de nuestra mejora continua en la prestación de nuestros servicios, cada dos años realizamos una encuesta de medición de la satisfacción de nuestros clientes, relevando -a través de su percepción- el cumplimiento por parte de Securitas respecto a la calidad planificada, las especificaciones definidas para los productos, los distintos procesos y otros aspectos referidos a los requisitos de los clientes.

En 2016 se realizó una nueva medición de satisfacción de clientes a través de la contratación de una empresa tercerizada, encuestándose 184 clientes de Vigilancia Física y 650 de seguridad electrónica, los cuales fueron seleccionados aleatoriamente.

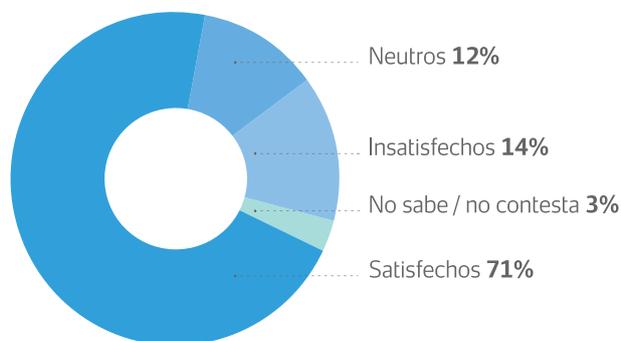
Principales conclusiones de la encuesta en Vigilancia Física:

Nivel de satisfacción en Vigilancia Física



Principales conclusiones de la encuesta en seguridad electrónica:

Nivel de satisfacción en Seguridad Electrónica



Entre las diversas áreas y aspectos consultados, la comunicación con la empresa y sus sectores, el profesionalismo del personal, la fluidez y contacto con supervisores y la atención a los reclamos y quejas fueron los aspectos destacados en la percepción de los clientes respecto al servicio ofrecido por Securitas. Se aprecian mejoras en la satisfacción de los clientes respecto de la encuesta anterior (2014) en algunos aspectos particulares como ser la amabilidad del personal de ventas y alternativas de vigilancia para cubrir necesidades. En general los clientes indican que el servicio contratado se ajusta a sus requerimientos y necesidades y que los puestos de vigilancia suelen estar

bien cubiertos al iniciar los turnos. En cuanto a oportunidades de mejora, la respuesta telefónica inicial sigue sin estar bien considerada por los clientes e incluso ha bajado su calificación respecto a la investigación anterior.

La satisfacción general respecto al servicio de seguridad electrónica se muestra con una tendencia decreciente, pasando de ser prácticamente 79% en 2012, a 74% en 2014 y 71% en 2016. Esta tendencia no responde a una única razón, sino que es multifactorial. Los principales aspectos señalados con baja calificación fueron la demora en el servicio técnico y la dificultad de comunicarse telefónicamente, entre otros.

Para mejorar esta situación y volver a los valores alcanzados en años anteriores, estamos trabajando entre las distintas áreas para dar respuesta y revertir las cuestiones señaladas negativamente por nuestros clientes desde un abordaje integral. Un ejemplo de ello, es el trabajo que desde el SOC se está realizando con la contratación de personal especializado en atención al cliente.

Política de la calidad

El Sistema de Gestión de la Calidad diseñado e implementado en Securitas Uruguay responde al modelo establecido en la Norma ISO 9001:2008 Sistemas de Gestión de la Calidad. Está enfocado en el cumplimiento de los compromisos adquiridos con los accionistas, clientes, empleados y proveedores, garantizando que la prestación de nuestros servicios se desarrolle bajo estándares de calidad que se ajustan a los requisitos acordados con los clientes y nuestras propias exigencias de calidad, y que cumple con los requisitos legales y reglamentarios aplicables.

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 los valores 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, los escuchamos, entendemos sus necesidades y les 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 Valores y Ética 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



Securitas Operation Center (SOC)

Nuestro objetivo a largo plazo es pasar de una seguridad reactiva hacia una predictiva que nos permita predecir posibles eventos y así minimizar el riesgo. Para lograrlo, nuestra visión requiere el uso de dos tipos de información: información histórica e información en tiempo real. La información histórica provendrá de todos los informes de incidentes que alimentan nuestro SOC. La información digital en tiempo real es la que proporcionan las cámaras, controles de acceso, drones y otras herramientas digitales.

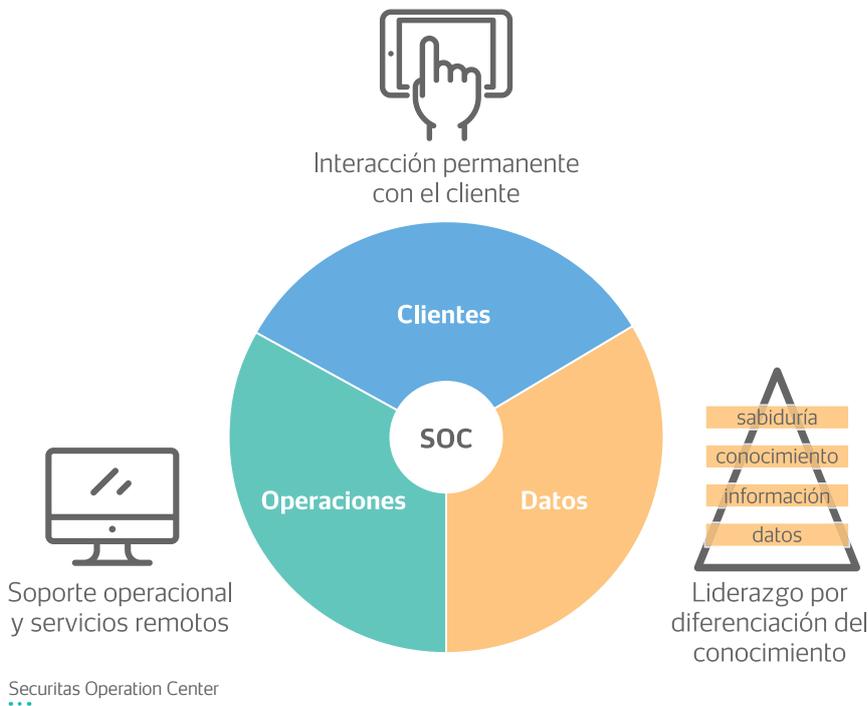
El SOC es el lugar donde se concentra toda la información, con la meta de conformar una big data. Su función es ser el único punto de contacto con los clientes externos e internos, generar indicadores con el fin de analizar la información y resultados, y concentrar la prestación y control de los servicios de protección en un solo lugar.

Como herramienta de gestión, el SOC está enfocado principalmente en la meta de la Visión 2020 de transformar el concepto de la seguridad reactiva a predictiva, siendo un marco de análisis para apoyar la estrategia del negocio a través de la generación de los datos digitales.

El SOC es denominado "el sistema nervioso de Securitas", siendo el lugar que conecta a las personas, la tecnología y los procesos para conjugar y analizar la información, aplicar las acciones correctas para nuestros clientes y brindar nuestro servicio las 24 horas, los 365 días del año.



En 2016 los objetivos del SOC en Uruguay estuvieron vinculados a consolidar el equipo, reforzar e inculcar el concepto del SOC mediante la capacitación a los empleados y en desarrollar e implementar la tecnología para digitalizar, almacenar y trabajar toda la información operativa.



La visión global del SOC es brindar servicio al cliente (primera línea de atención técnica, atención administrativa, único punto de contacto telefónico, central telefónica), ser el soporte operacional (central de alarmas, centro de control de vigilancia, servicios remotos, despacho Mobile y GPS) y recolectar datos (realizar reportes y análisis del rendimiento).

El SOC está conformado por:

- ◆ 10 Operadores de Vigilancia
- ◆ 24 Operadores de Alarmas
- ◆ 6 Operadores de Despacho Mobile
- ◆ 9 Operadores de Video Vigilancia
- ◆ 9 Operadores en el Centro de Atención Técnica
- ◆ 2 Coordinadores de Mantenimiento
- ◆ 4 Operadores de Atención Telefónica
- ◆ 8 Operadores de Atención al Cliente
- ◆ 5 Supervisores
- ◆ 1 Soporte IT
- ◆ 1 Director

El SOC en números:

Diariamente:



Se visualizan **2.313 cámaras**



Se chequean **18.322 conexiones de alarma**



Se monitorean **12.068 sitios**



Se controla el presentismo de **1.588 guardias**

En 2016 el SOC realizó 50.693 envíos de móviles ante una señal de alarma.

Securitas Connect - Plataforma Vision

Securitas Connect es una herramienta de gestión de seguridad única que permite recibir información en tiempo real de la operativa de nuestros clientes.

Con esta herramienta favorecemos la transparencia de nuestras operaciones diarias en los clientes ya que permite llevar un registro online del personal de seguridad que se encuentra en ese momento en servicio, a la vez que da a conocer cómo se capacitan, los procedimientos que emplean y evaluar su aplicación en el servicio, llevar estadísticas de seguridad, tendencias, optimizar tareas y procedimientos.

Plataforma Vision	Status al 31/12/15	Status al 31/12/16	Objetivos al 31/12/17
Cientes incorporados	41	96	250
Sitios incluidos	41	125	300
Guardias activos	180	420	850
Supervisores que registran sus visitas	0	20	34

Los objetivos 2017 de Securitas Connect refuerzan la meta de digitalizar toda nuestra información operativa, proyectándose duplicar la cantidad de clientes y empleados que van a estar activos en la plataforma Vision y superar en un 250% los sitios incluidos. Se incorporarán en la plataforma los instructivos de servicios a fin de que los clientes y guardias asignados a los servicios tengan la posibilidad de efectuar consultas on-line en tiempo real sobre las tareas y procedimientos. El 100% de los supervisores estará registrado en la plataforma para registrar las visitas a los servicios a través del Vision siendo fundamental la capacitación a guardias, supervisores y gerentes para alcanzar esta meta.

Auditorías Operativas

Para garantizar la seguridad en las condiciones laborales de los empleados asignados a los servicios de Vigilancia Física y con el fin de chequear la implementación de lo acordado con el cliente y de realizar las recomendacio-

//////
Securitas Connect es una herramienta de gestión de seguridad única en Uruguay y Latinoamérica que permite, a través del control y registro de incidentes, recibir información en tiempo real de la operativa en nuestros clientes.

nes correspondientes para un mejor funcionamiento dentro del área de seguridad, en 2014 creamos el área de Auditorías Operativas.

Una auditoría operativa consiste en verificar y asegurar las mejores condiciones laborales para los trabajadores a través del relevamiento de los medios humanos, físicos y técnicos necesarios para el desarrollo del servicio de vigilancia. Mediante un check list, el auditor operativo verifica la existencia y condiciones de todos los medios necesarios para la prestación adecuada de nuestro servicio de seguridad.

En la evaluación de los medios humanos se releva el aspecto personal del funcionario, su uniforme, vigencia de la habilitación ante DI.GE.FE y carné de salud, si tiene equipo de lluvia, identificación de Securitas, porte de armas, entre otros aspectos importantes para la seguridad y protección del funcionario.

Por medios físicos se identifica la salida y escalera de emergencia, la garita de seguridad, el baño, higiene del puesto de trabajo, seguridad del predio.

Objetivos 2016	Logros	Objetivos 2017
Realizar dos auditorías anuales en los servicios brindados en todo el país	Cumplido en un 90% Debido al gran crecimiento de Securitas en el interior del país, se incorporó un auditor más al área de auditoría operativa, con el propósito de cumplir con el objetivo de cobertura total	Realizar una nueva ronda de auditoría en el interior del país, cubriendo también los servicios que ingresen a partir de enero de 2017
Elaborar los manuales operativos para todos los servicios de vigilancia	En lo que respecta a Vigilancia Física y Soluciones de Seguridad, a nivel país se alcanzó a actualizar el 65% de manuales operativos	Completar la cantidad de manuales faltantes en el interior del país y actualizar los ya existentes Verificar la familiarización del guardia con los manuales operativos
Verificar el correcto uso de los medios técnicos brindados por Securitas	Se capacitó a los guardias de Securitas sobre la plataforma Vision	Tener a todos los guardias que se encuentran en servicios donde utilizan medios técnicos, capacitados y familiarizados con dicha herramienta
Elaborar una carpeta compartida con las Gerencias de Vigilancia para facilitar la resolución de los temas detectados en las auditorías	Logrado. Todas las auditorías se encuentran en una carpeta compartida	Seguir actualizando la carpeta compartida para facilitar el trabajo en equipo
Revisar el Plan de Contingencia	Avanzamos en la segunda versión del Plan de Contingencia donde incluimos información de salud y seguridad ocupacional	Entregar en todos los servicios la segunda versión del Plan de Contingencia y seguir aportando información a nuestros guardias y clientes



En la unidad de negocio de Vigilancia Física se pudo observar un antes y un después de la realización de las auditorías operativas, ya que son un apoyo fundamental para el guardia, supervisor, gerente y cliente de Securitas.

Por medios técnicos nos referimos a los procedimientos operativos del servicio, actuación post-siniestro y ante emergencias, manual de traspaso de armas, de uso del chaleco antibalas, si tiene handy en qué estado está, si cuenta con dispensador de agua, linterna, calefactor, chaleco reflector, banco o silla para el descanso, entre otros.

Luego del relevamiento en este triple aspecto, se realiza un informe con recomendaciones particulares para cada lugar auditado, distinguiéndose entre cuestiones de atención urgente (plazo 72 horas) y medidas a resolver en el corto plazo (30 días).

Consultoría de Seguridad y Análisis de Riesgos

El Área de Consultoría de Seguridad y Análisis de Riesgos de Securitas realiza consultorías, asesorías y auditorías en seguridad, manejo de emergencias y continuidad del negocio, planes de evacuación y oficia de asesora para las Soluciones de Seguridad.

Con el objetivo de minimizar la probabilidad de ocurrencia de un hecho delictivo, mitigar las consecuencias si éste ocurriera y ser predictivos, desarrollamos planes 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.

La consultoría implica determinar el nivel de seguridad actual, qué activos se deben proteger, definir amenazas y vulnerabilidades en un cliente o potencial cliente; identificar las deficiencias o excesos de seguridad; determinar el nivel de seguridad necesario y realizar las recomendaciones para la protección de personas y demás activos, previniendo el acceso de personas no autorizadas y protegiendo los activos contra robos, daños y sabotaje.

El tratamiento del riesgo debe contemplar todas las medidas de administración del mismo como son: aceptarlo, reducirlo, eliminarlo, difundirlo o transferirlo.

El estudio de seguridad y sus recomendaciones se fundan en los principios básicos de: disuadir, detectar, demorar, denegar.

//////

Desde el Área de Consultoría de Seguridad y Análisis de Riesgos diseñamos soluciones, focalizándonos en la evaluación de riesgos que pueden afectar los activos del negocio de nuestros clientes.

En 2016 realizamos más de 100 consultorías de seguridad en diversos sectores: retail, plantas industriales, depósitos y plantas logísticas, barrios privados, comercios, centros de salud y hospitales, además de planes de evacuación para clientes corporativos y el plan de evacuación para nuestra sede central.

2014	67 asesorías (42 en clientes existentes y 25 en nuevos clientes)
2015	71 asesorías (29 en clientes existentes y 42 en nuevos clientes)
2016	103 asesorías, (44 en clientes existentes y 59 en nuevos clientes)
Previsión para 2017:	120 asesorías en clientes existentes o nuevos clientes Elaborar el manual de emergencias y continuidad del negocio para el SOC Ampliar el área de consultoría en lo que refiere a capacitación específica a clientes

Líderes en conocimiento

Capacitación Externa

El objetivo principal es profesionalizar el sector de la seguridad, aportando a los diferentes actores que colaboran eficientemente con las instituciones, las empresas y la comunidad en la mejora de las condiciones de seguridad en su conjunto.

En 2016 se concretaron cinco seminarios internacionales que resultaron un ámbito propicio donde compartir con expertos nacionales e internacionales diversas temáticas de interés:

- ◆ 16 de marzo: Taller Seguridad en Organismos Públicos: ¿cómo trabajar en equipo?
- ◆ 12 de abril: Aplicación práctica del Sistema Computarizado de Análisis de Tensión de la Voz
- ◆ 14 de abril: Apoyo al Comité Uruguayo de Seguridad Bancaria en su Taller La Seguridad en las transacciones bancarias
- ◆ 10 de mayo: Sistemas de Emergencias y Protección de Activos Críticos en alianza con el Sistema Nacional de Emergencias de Presidencia de la República
- ◆ 17 de agosto: La Protección Marítima como elemento facilitador del comercio exterior en alianza con la Prefectura Nacional Naval

El Área de Capacitación Externa es un compromiso de Securitas Uruguay con la generación de conciencia y desarrollo de conocimientos en el área de la seguridad privada, en forma presencial y a distancia.

Diplomado Profesional de Seguridad (DPS)

En nuestro plan de contribuir a la profesionalización y liderazgo en seguridad desarrollamos, junto con ASIS Internacional Capítulo 284 en Montevideo-Uruguay, un Diplomado Profesional de Seguridad (DPS) mediante el uso de tecnología 100% e-learning, para que, empleados, clientes y otros vínculos de interés puedan profesionalizarse en base a las mejores prácticas mundiales de seguridad.

El DPS se basa en las mejores prácticas de seguridad vigentes internacionalmente y prepara para ser un "Profesional de Protección Certificado" (CPP).

En 2016 se inscribieron 36 integrantes de Securitas Uruguay, entre los que se encuentran Directores, Gerentes, Supervisores y Encargados, egresando en la primera generación, tres personas.

Convencidos que al hablar un idioma común de la seguridad se estará aportando a la mejora continua de nuestros servicios, el DPS nos permite avanzar en nuestro liderazgo en seguridad y tomar contacto con profesionales de diferentes perfiles que pueden ingresar o desarrollarse en nuestra empresa.

Contenido del Diplomado Profesional de Seguridad

Mes	Módulo	Tema
1	I	Principios y prácticas empresariales
2	II	Principios y prácticas de seguridad
3	III	Seguridad de personal
4	IV	Seguridad Física
5	IV	Seguridad Física
6	V	Seguridad de la información
6	VI	Gestión de emergencias
7	VII	Investigaciones
8	VIII	Aspectos legales y exámenes finales

> ver más detalles sobre el Diplomado

<http://www.qualitaslearning.com/sites/secu-ricitas/Paginas/index.html>

5. SOMOS NUESTRA GENTE

Enfoque de gestión

Logros y objetivos
Evaluación de desempeño
Libertad de asociación

Salud y Seguridad Ocupacional

Objetivos y logros

Beneficios a empleados

Fondo de Solidaridad

Liderazgo en base al conocimiento

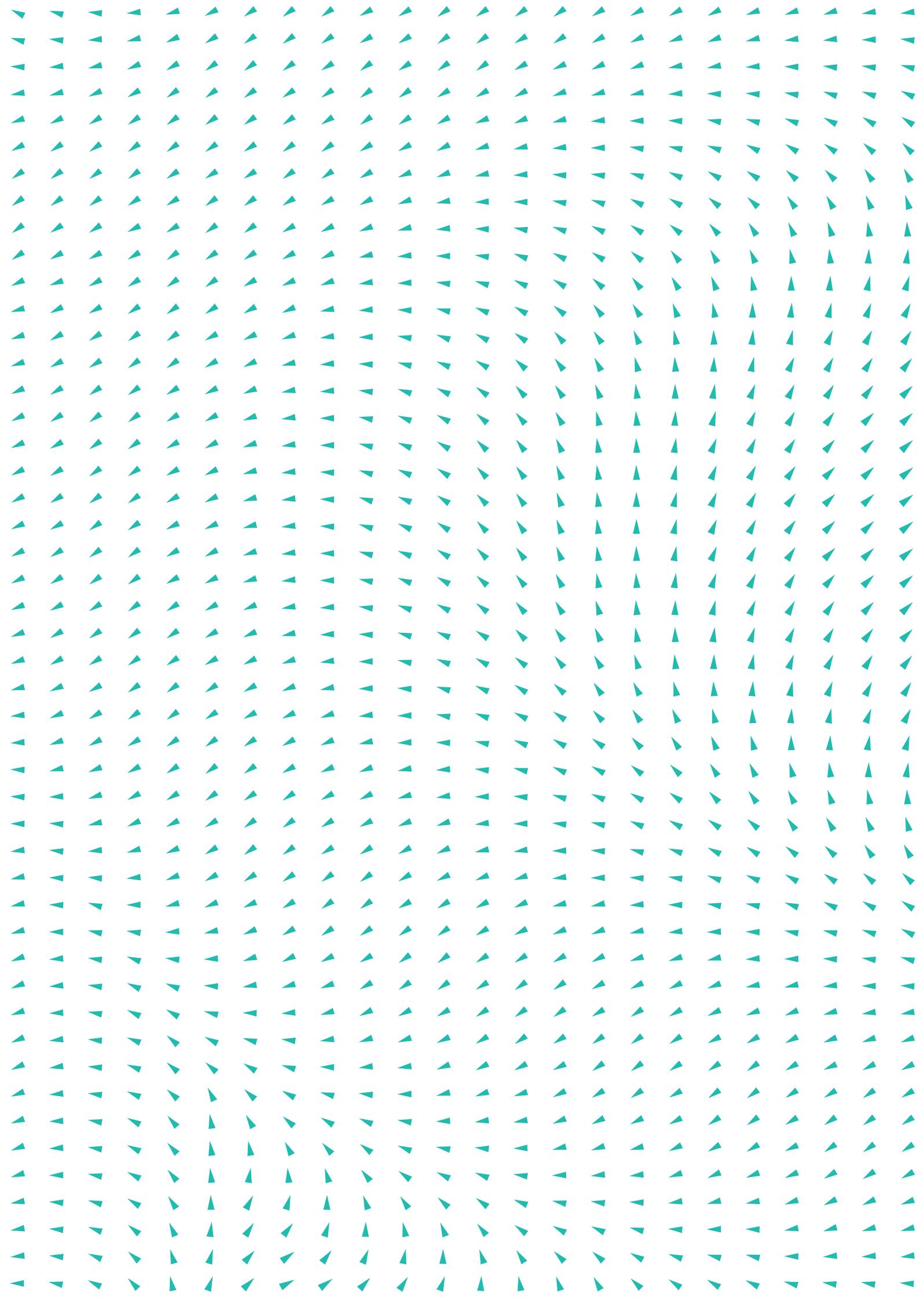
Capacitación y formación según área de trabajo
Curso de Seguridad Avanzada
Securitas Management Innovation Training - Uruguay 2016 (SMIT)
Curso de Seguridad y Gestión de Personas para Encargados
Curso para Gerentes
E-learning
Desafíos 2017 del área de capacitación



5.



**Somos
nuestra gente**



Enfoque de gestión

En Securitas creemos que nuestro principal diferencial está en las personas, la tecnología y el conocimiento.

Nuestra presencia en los 19 departamentos del país nos enorgullece y a su vez nos plantea grandes desafíos.

El prestigio y posicionamiento ganado en estos diez años en Uruguay nos ha colocado en un lugar de preferencia para los trabajadores, lo que se evidencia al recibir mensualmente más de 1.000 solicitudes para ingresar a trabajar en Securitas Uruguay.

Nuestras políticas y herramientas de Gestión Humana nos posicionan como un empleador confiable que fomenta una cultura de Derechos Humanos, proporciona condiciones laborales y sueldos dignos, establece programas de promoción laboral y potencia las capacidades de los empleados a través de la formación.

La disminución notable de nuestra rotación de personal en los últimos cinco años es un indicador claro de la conformidad de nuestros trabajadores con las políticas de la empresa en lo que hace a la gestión de su gente.

La generación de empleo de calidad es una de nuestras constantes preocupaciones y desafíos de futuro. Estamos convencidos que nuestro diferencial es nuestro servicio, lo que nos permite ampliar nuestra cartera de clientes y por ende ofrecer más oportunidades laborales en todos los niveles.

Para asegurar nuestra posición como una de las principales empresas privadas empleadoras del país, debemos seguir formando y desarrollando a nuestros empleados en todos los niveles. Para esto desarrollamos diversas herramientas de gestión humana entre las que se destaca la evaluación de desempeño, el plan de capacitación anual impartido desde nuestro Centro de Capacitación, el reconocimiento por hechos destacados que resalten nuestros valores corporativos en el desarrollo de las tareas, la atención personalizada a los empleados en el área de salud y seguridad ocupacional y la amplia gama de beneficios directos a todos los empleados.



Nuestra gestión está orientada al desarrollo y motivación de nuestros empleados a través de la atracción, retención y profesionalización.



El diálogo con nuestros empleados es fundamental para escucharlos y conocerlos, siendo un insumo fundamental para los programas que desarrollamos en pos de fidelizar a nuestro equipo. Nuestros canales de comunicación con los empleados incluyen la edición trimestral de la revista interna Tu Securitas, el envío de sms para difundir convocatorias internas de personal, las redes sociales, reuniones frecuentes entre áreas y principalmente la "oficina a puertas abiertas" donde la recepción de las inquietudes y planteos de los empleados son recibidos directamente por el equipo de Gestión Humana.

En 2016 promovimos una nueva actualización de la base de datos de todos los empleados a nivel nacional. Fueron dos los asuntos principales: conocer el nivel educativo y el núcleo familiar de cada empleado. Estos datos serán insumos para los programas a implementar en 2017.

Logros y objetivos

En 2016 alcanzamos un récord en Securitas Uruguay y el sector, logrando valores históricos en la rotación de personal por debajo de la media. La estrategia de la atención personalizada a nuestros empleados desde el área de Gestión Humana ha sido fundamental para reafirmar nuestra política de "puertas abiertas", donde el trabajador que tiene algún planteo se acerca a las oficinas del área y todo el equipo de trabajo se ocupa de buscar alternativas de solución a sus necesidades y preocupaciones. Esta cercanía sin lugar a dudas redundó en el éxito de la disminución de la rotación de personal.

Esta estrategia de fidelización de empleados obtuvo el primer lugar en el Premio Crear (en la categoría de empresas con más de 100 funcionarios). Así como también la mención especial otorgada por la Consultora Deloitte por nuestra práctica de disminución de la rotación.

Ingresos y egresos

En 2016 hubo 995 ingresos, mientras que los egresos fueron 944. Esto indica un crecimiento de los puestos de trabajo de 5,4%.

Ingresos 2016			
	♂	♀	Total
Menores de 30 años	315	19	334
Entre 30 y 49 años	465	50	515
Más de 50 años	140	6	146
Total	920	75	995

Atraer, mantener y desarrollar continuamente a nuestra gente es clave para asegurar el desarrollo profesional de nuestros servicios y cumplir con los compromisos con nuestros clientes.

Egresos 2016			
	♂	♀	Total
Menores de 30 años	258	20	278
Entre 30 y 49 años	382	38	420
Más de 50 años	227	19	246
Total	867	77	944

Tasa de rotación 2016		
♂	♀	Total
26,21%	2,33%	28,54%

Alineado con nuestra premisa de potenciar y fidelizar a nuestros empleados, en 2016 realizamos 75 convocatorias para cubrir vacantes de personal en cargos distintos a guardia de seguridad. De ellos, el 37% se cubrió con personal interno lo que implicó oportunidades de carrera para 28 empleados.

Evaluación de desempeño

En 2010 se inició el programa de evaluación de desempeño, y en 2015 se transformó por evaluación por competencias.

Las cinco competencias evaluadas son: orientación a resultados, orientación al cliente, conocimientos técnicos de la tarea, liderazgo / trabajo en equipo y adhesión a las normas. Cada una de ellas tiene, a su vez, ítems que son evaluados uno a uno.

En 2016 se incorporó un nuevo desafío, la evaluación de desempeño 360° para el nivel gerencial.

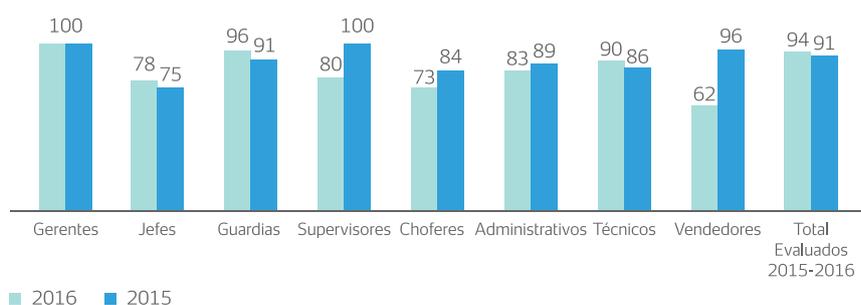
Los objetivos principales de utilizar este tipo de evaluación pueden resumirse en:

- ◆ Obtener información de cada miembro del equipo desde diferentes perspectivas
- ◆ Reducir los prejuicios y sesgos que pueden aparecer cuando la evaluación depende de una sola persona
- ◆ Fomentar el trabajo en equipo y la colaboración
- ◆ Mejorar la percepción de equidad, transparencia y justicia en los procesos de evaluación
- ◆ Identificar las necesidades de desarrollo de los colaboradores para la toma de decisiones estratégicas en la gestión de talento
- ◆ Proporcionar retroalimentación constructiva y totalmente anónima

En 2010 se inició el programa de evaluación de desempeño, que en 2015 se transformó en evaluación de desempeño por competencias. En 2016 se incorporó un nuevo desafío: Evaluación de Desempeño 360° para el nivel Gerencial.

La evaluación de desempeño 360° fue aplicada a 28 personas y participaron 100 evaluadores. En 2016 se evaluó un 94% del personal, en lo que se incluye el 100% del nivel Gerencial (360°).

Porcentaje de personal evaluado por categoría. Evaluación de desempeño julio 2015 - junio 2016



Los resultados obtenidos en la evaluación de desempeño son un gran insumo para la elaboración y ejecución de planes de capacitación, de carrera y procesos de selección interna.

Libertad de asociación

Valoramos la buena relación con nuestros sindicatos y sus representantes. Realizamos reuniones periódicas donde se tratan temas referentes a la operativa, asuntos de salud y seguridad, entre otros.

Nuestros empleados tienen libertad de asociación, estando afiliado un 22,6% del total de la plantilla.

Afiliación Sindical	Cantidad de afiliados
STSP	51
FUECYS	95
SUTRASE	638
Total afiliados al Sindicato	784
% del personal afiliado	22,6%

Convenio colectivo	2014	2015	2016
% 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.

Salud y Seguridad Ocupacional



Objetivos y logros

En Securitas reconocemos la importancia de ofrecer un entorno de trabajo seguro, saludable y de adoptar las medidas necesarias para prevenir accidentes y lesiones.

Nuestra política de Salud y Seguridad Ocupacional reafirma nuestro compromiso de asegurar la salud, seguridad y bienestar de nuestros empleados y de otras personas que podrían ser afectadas por su accionar u omisión, por lo que desarrollamos programas de salud ocupacional integrales centrados en mantener y mejorar la salud de los trabajadores dentro del ámbito laboral.

Como expresión de este compromiso realizamos evaluaciones de riesgos en los lugares y entornos de trabajo, asegurándonos la existencia de buenas condiciones de seguridad y sin riesgos para la salud de los trabajadores. Además, elaboramos planes de acción y programas de salud ocupacional basados en el cumplimiento de los reglamentos y la normativa local aplicable; informamos, capacitamos y supervisamos la utilización de los Equipos de Protección Personal (EPP) con el objetivo de reducir los accidentes de trabajo y de proteger la salud y la seguridad de los trabajadores y de cualquier otra persona que pueda verse afectada por sus actos u omisiones en el trabajo, a la vez que proporcionamos los EPP a todos los trabajadores, en favor de evitar riesgos a la salud y prevenir enfermedades profesionales.

El análisis de riesgos del Técnico Prevencionista consiste en la identificación y valoración de los riesgos existentes y probables en un cliente, anexando para cada uno de ellos las medidas preventivas y correctivas para su control y mitigación.

Comité de Salud y Seguridad Ocupacional

En Securitas cumplimos plenamente con lo establecido por la Ley 5.032 del 25 de julio de 1914 sobre accidentes de trabajo y medidas de protección, regulada por los Decretos 406/88 y el 125/14 sobre prevención de accidentes de trabajo para los establecimientos públicos y privados de naturaleza industrial, comercial o de servicio, y el más reciente de la seguridad e higiene en la industria de la construcción.

Contamos con un Comité de Salud y Seguridad Ocupacional que vela por la seguridad de todos los empleados y cuenta con el involucramiento directo de las gerencias operativas. La formalización del Comité de Salud y Seguri-

dad Ocupacional da cumplimiento al Decreto 291/07 sobre la gestión de la prevención de accidentes de trabajo.

Durante 2016 tuvimos tres inspecciones del Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) en las que se detectó el incumplimiento de normas de seguridad y salud ocupacional, subsanándose dicho incumplimiento dentro del plazo otorgado por la inspección.

Accidentes laborales

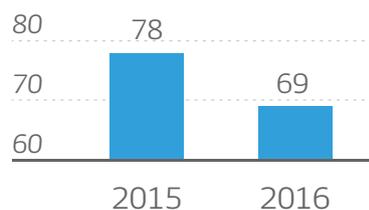
La identificación de los peligros que presentan determinados servicios y el enfoque hacia la mejora continua nos permitieron en 2016 reducir el Índice de frecuencia acumulado (número de accidentes por cada millón de horas trabajadas) en un 5,5% y el índice de gravedad acumulado (cantidad de días perdidos por cada millón de horas trabajadas) un 22,4%, con respecto a 2015.

Accidentes laborales		
Tipos de lesión	♂	♀
Caídas	6	12
Accidentes de tránsito (Autos, motos, incluye atropellos)	0	17
Violencia Física (agresión al guardia)	2	13
Golpes por/contra objetos móviles/inmóviles pisadas sobre	2	7
Caída de objetos, proyección de partículas, sobreesfuerzos, accidentes con seres vivos (insectos, reptiles y otros)	4	2
Atrapamientos por/entre objetos	0	3
Exposición a agentes químicos	0	1
Contactos eléctricos directos/indirectos	0	0
Total	14	55

Tasa días perdidos		
Días	♂	♀
Días	265	1.862

Víctimas mortales		
	♂	♀
	0	0

Accidentes laborales



En 2016 el departamento de Salud y Seguridad Ocupacional de Securitas se abocó a:

Objetivos	Logros	Objetivos 2017
Generar en la plataforma de calidad la documentación que respalde al Departamento de Salud y Seguridad Ocupacional	Se elaboraron y se encuentran en vigencia más de 10 formularios e instructivos, incluyendo la Política de salud y seguridad avalada por el Gerente General	Seguir elaborando la documentación necesaria en función de lograr una adecuada gestión de seguridad y salud ocupacional
Realizar evaluaciones de riesgo en nuestros clientes, identificando los peligros y desviaciones típicas, con el objetivo de controlar y mitigar dichos riesgos	Se realizaron 62 evaluaciones de riesgo en servicios de vigilancia, las cuales se analizaron junto a los Gerentes de área para su tratamiento y ejecución	Mantener el promedio de visitas a los servicios generando las matrices de riesgo correspondientes
Mejorar los indicadores de accidentabilidad	A través de la identificación de los peligros que presentan determinados servicios, logramos reducir el índice de frecuencia acumulado (cantidad de accidentes que sufrimos en el año con respecto al 2015) y el índice de gravedad acumulado (cantidad de días perdidos por accidentes con respecto al 2015)	Mantener el ritmo de baja en los indicadores de accidentabilidad
Capacitar en seguridad industrial en forma presencial a nuestros técnicos de mantenimiento e instalaciones, y en manejo manual de cargas al personal de depósito	Se capacitaron más de 150 técnicos en diferentes instancias de seguridad e higiene industrial y al personal de depósito en el manejo de cargas	Continuar con las instancias de capacitación a servicio técnico y mantenimiento e instalaciones
Capacitar en seguridad industrial en forma presencial a las empresas tercerizadas de instalación de alarmas	Se capacitaron 16 empresas tercerizadas en diferentes instancias de seguridad e higiene industrial	Continuar con las instancias de capacitación a las empresas tercerizadas

En lo referente a los elementos de protección personal y otros artículos que hacen a la salud y seguridad, se entregaron:



Salud Psicolaboral

A través del área de Salud Psicolaboral ofrecemos apoyo psicológico a los empleados de Montevideo y el interior del país con el fin de brindarles contención en aspectos de la órbita afectiva y emocional, haciendo foco en la repercusión que dichos aspectos tienen en el desempeño laboral.

Entre las principales responsabilidades se destaca en 2016 la atención psicológica personalizada a partir de la solicitud del funcionario, habiéndose realizado un total de 357 consultas, 144 intervenciones de orientación, contención y apoyo en situaciones derivadas de la práctica laboral y 59 seguimientos del estado de salud de las personas con certificación médica y de las personas que sufrieron accidentes laborales.

Beneficios a empleados



INVERSIÓN EN BENEFICIOS A EMPLEADOS:

3.630.050
pesos uruguayos



Todos los empleados de Securitas Uruguay obtienen diferentes beneficios y prestaciones sociales, que van más allá de lo establecido por Ley.

Desde 2015 todos los guardias en actividad cuentan con un seguro de vida destinado a ampararlos, brindándoles protección económica frente a un accidente que lo inhabilite 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, todos los empleados de Securitas Uruguay acceden a la licencia por paternidad que otorga el Banco de Previsión Social de diez días pagos (a partir de 2016) continuos desde el cuarto día del nacimiento del bebé. Los primeros tres días son pagos por la empresa. El medio horario laboral para el cuidado del bebé corresponde hasta los seis meses de nacimiento del bebé, beneficiándose en 2016 por esta normativa, 106 empleados (97 hombres y 9 mujeres).

Entre los beneficios entregados a todos los empleados se destacan:



EDUCACIÓN PRIMARIA

Entrega de 1.830 canastas escolares para los hijos de los funcionarios que estén cursando educación primaria

DÍA DE LA MUJER

Entrega de un presente a todas las mujeres en conmemoración del Día de la Mujer

DÍA DEL PADRE Y DÍA DE LA MADRE

Entrega de presentes especiales a todas las madres y padres en el mes de mayo y julio por sus respectivos días

DÍA DEL NIÑO

Celebración del día del niño en una fiesta que incluye a toda la familia. En 2016 más de 1.550 personas se hicieron presente durante la jornada de la familia Securitas

CONCURSO CUENTOS INFANTILES

Realización de un concurso de cuentos infantiles con motivo del inicio escolar y un concurso de dibujos, seleccionándose los dibujos ganadores para la realización de las tarjetas navideñas que entregamos a todos los empleados, proveedores y clientes con motivo de fin de año

CANASTA NAVIDEÑA

Entrega a todos los empleados de una canasta navideña en diciembre

CUMPLEAÑOS

Entrega de un obsequio por cumpleaños a todos los empleados

FESTEJOS

Festejo mensual de los cumpleaños en las oficinas de Montevideo para administrativos, gerentes, supervisores y personal operativo del SOC y Mobile

KIT PARA BEBÉS

Entrega de un kit con artículos para bebés ante el nacimiento de un hijo/a, dándole la bienvenida a la familia. En 2016 se entregaron 106 ajuares de nacimiento

PALMA

Entrega de una palma para acompañar a la familia del empleado en caso de fallecimiento de un funcionario o familiar directo. Además, el área de Salud-psicolaboral se acerca a los involucrados para hacer un seguimiento y acompañamiento de la situación familiar. En 2016 enviamos 75 arreglos florales



Fondo de Solidaridad

En 2012, y debido a las necesidades de apoyo detectadas hacia nuestros empleados, en Securitas Uruguay creamos nuestro Fondo de Solidaridad para brindar colaboración a los empleados afiliados que deban afrontar situaciones de emergencia por cuestiones de enfermedad y/o habitacionales que se deban a cuestiones climáticas.

El Fondo de Solidaridad incentiva y promueve la solidaridad, sensibilidad y compañerismo con quienes más lo necesitan, buscando lograr resultados que superen el aporte que haríamos en forma individual. Como herramienta de inversión social y de fidelización de los empleados, su objetivo es alcanzar el bienestar de todos al ofrecer ayuda ante situaciones de vulnerabilidad.

El capital del Fondo de Solidaridad se compone por el aporte voluntario de los empleados (todos los trabajadores interesados aportan 100 pesos uruguayos por mes) y el aporte de la empresa (incrementa en un 50% el aporte de los funcionarios).

Desde su creación, el Fondo de Solidaridad ha realizado aportes a funcionarios que ascienden a 1.287.028 pesos uruguayos.

EMPLEADOS AFILIADOS

actualmente

680

Reconocimientos

Con el objetivo de destacar a los empleados que realzan nuestros valores, se entregan cartas y diplomas firmados por su jefe directo y el Gerente o Director de área, según corresponda.

Estos reconocimientos se entregan en forma periódica, incluyendo en algunos casos, la felicitación expresa de nuestros clientes.

En 2016, entregamos 42 reconocimientos que destacan la Integridad, Eficacia y Servicio de nuestros empleados.

Liderazgo en base al conocimiento

Para mantener el liderazgo debemos contar con profesionales de la seguridad y aportar en la mejora de las tareas de nuestros empleados. Nuestro Centro de Capacitación se ha convertido en la herramienta por excelencia para alcanzar nuestros objetivos estratégicos: dignificar la tarea del guardia y profesionalizar el sector.

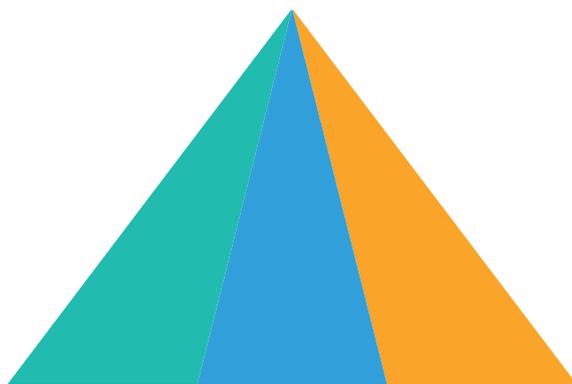
Es a través de él que todos los empleados de Securitas Uruguay pueden acceder a un programa de capacitación destinado a adquirir los conocimientos necesarios para desarrollar la tarea en forma profesional, así como también perfeccionar sus conocimientos personales y sobre el negocio de Securitas.

Las horas de capacitación invertidas en nuestros empleados reafirman nuestro compromiso de ser cada día más profesionales con los servicios que les brindamos a nuestros clientes. Contamos con un capital humano conformado por 3.463 profesionales de la seguridad calificados a través de la formación y la experiencia, que nos permiten cumplir con los compromisos con nuestros clientes.

El programa del Centro de Capacitación de Securitas Uruguay desarrolla capacitaciones en tres áreas principales que se alinean a las Pirámides del Conocimiento:

- **ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL** donde los empleados acceden a la posibilidad de adquirir habilidades, destrezas y conocimientos generales. Cursos de inducción a encargados, manejo defensivo, manejo responsable del estrés, primeros auxilios y uso del desfibrilador, trabajo en equipo, taller de reclutamiento y selección
- **ÁREA DE NEGOCIOS** donde se adquieren herramientas clave para el conocimiento y la toma de decisiones para el desarrollo del negocio. Cursos de calidad de servicio al cliente, Código de Valores y Ética, Política Anticorrupción, Política de Calidad, conocimientos en seguridad portuaria, curso de formación y renovación para la habilitación ante DI.GE.F.E., gestión de procesos para mandos medios, inducción a evaluación de desempeño por competencias y 360°, curso de Seguridad y Gestión de Personas para Encargados, seguridad para Gerentes, Securitas Management Innovation Training (SMIT), taller de políticas de amenazas internas, taller sobre inclusión laboral

- ÁREA 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. Cursos de centrales de alarmas, bioseguridad, inducción a edificios inteligentes (Building Management System -BMS), Securiton, comercialización y aspectos técnicos de Soluciones de Seguridad y Track & Trace, configuración de routers y DVR para soluciones de video, Securitas Connect, control de acceso, reparación de cercas eléctricas, enlaces inalámbricos, seguridad en el ámbito financiero y bancario, Seguridad Avanzada, riesgo eléctrico y trabajos en altura, Jablotron, sistemas aéreos operados a distancia (drones), uso de Mas Mobile



En 2016 la oferta educativa del Centro de Capacitación estuvo compuesta por 95 propuestas alcanzando un total de 4.409 personas capacitadas y 38.359 horas de formación.

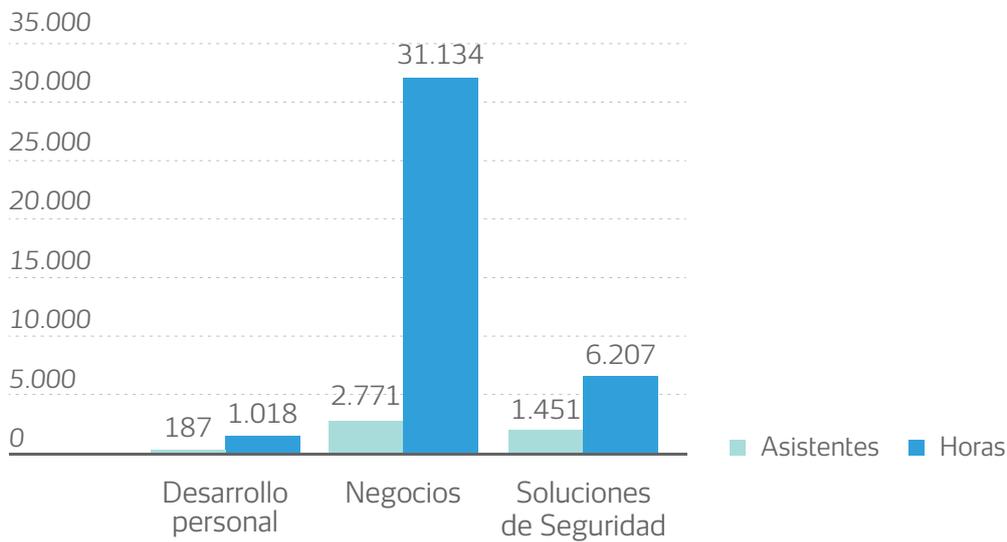
ÁREA DE DESARROLLO PERSONAL	Inducción / Manejo defensivo / Primeros auxilios / Desfibrilador Trabajo en equipo / Reclutamiento y selección
ÁREA DE NEGOCIOS	Código de Valores y Ética / Política Anticorrupción / Política de Calidad Curso de formación y renovación / Seguridad para Gerentes Evaluación de desempeño por competencias y 360° / SMIT Seguridad para encargados y gestión de personas / E-learning
ÁREA DE SOLUCIONES DE SEGURIDAD	Centrales de alarmas / inducción a edificios inteligentes (BMS) Securiton / Soluciones de Seguridad / Track & Trace / Jablotron Securitas Connect / Control de acceso / Seguridad avanzada Riesgo eléctrico y trabajos en altura / Drones / Uso de Mas Mobile

Capacitaciones	Total de todos los cursos
Horas de capacitación	38.359
Cantidad de personas que se capacitaron	4.409

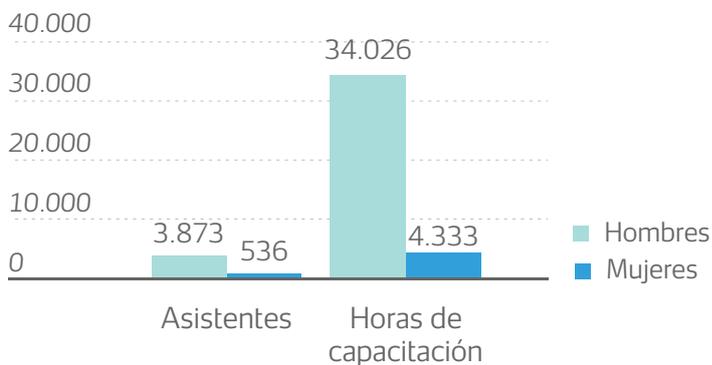
Horas de cursos	Horas
Cursos presenciales	34.549
Cursos e-learning	3.810
Total	38.359

Asistentes a los cursos	Asistentes
Cursos presenciales	2.671
Cursos e-learning	1.738
Total	4.409

Formación por Pirámide de Conocimiento



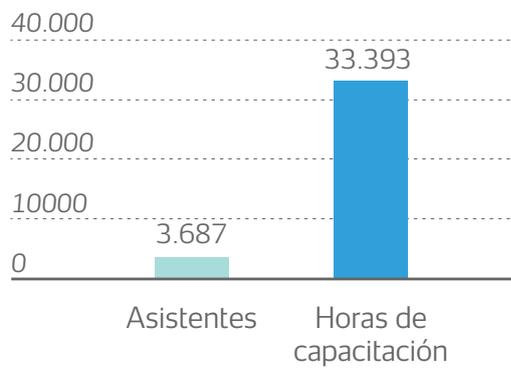
Distribución de la capacitación por género



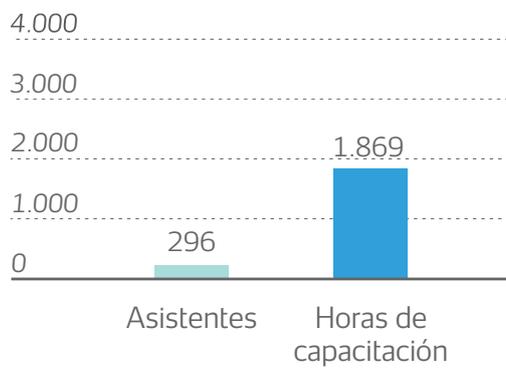
Manteniendo las políticas de igualdad de género y de oportunidades observamos que la distribución de asistentes y de horas de capacitación impartidas a hombres y mujeres es de similar proporción que la distribución por género del personal de la empresa.

Capacitación y formación según área de trabajo

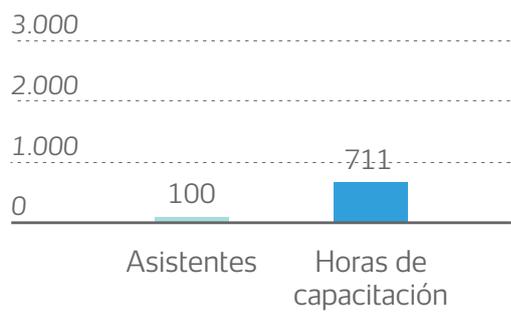
Vigilancia Física



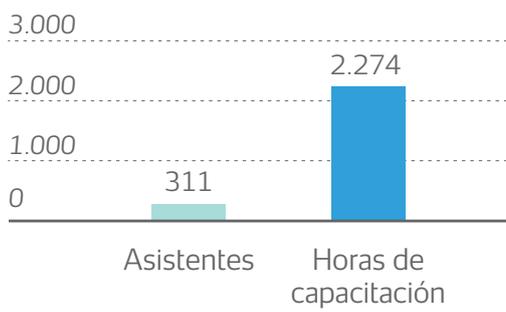
Seguridad Electrónica



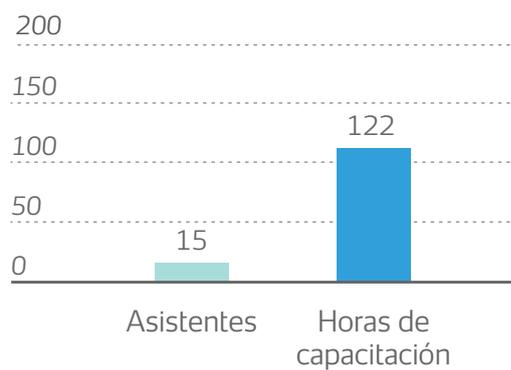
Mobile



Áreas de Apoyo



Externos



En lo que respecta a la distribución de asistentes y horas de capacitación se destaca la unidad de negocio de Vigilancia Física con la mayor cantidad de tiempo invertido y personal capacitado. Esto responde a que todos los guardias, encargados y supervisores deben realizar el curso de habilitación ante DI.GE.FE. que contiene formación sobre seguridad, primeros auxilios, prevención de incendio y aspectos jurídicos.

Sin embargo, en comparación con el año anterior, en 2016 realizamos menos cursos para la habilitación de personal operativo debido a la disminución de la rotación y consecuentemente, a la disminución de los ingresos. Esto impactó también en la cantidad de horas de capacitación realizadas en 2016, con una baja de 4.534 horas respecto al año anterior.

<i>Curso básico para guardia sin arma</i>	2014	2015	2016
Cursos	134	92	73
Alumnos	1.393	1.199	964
Horas de capacitación	27.860	23.980	19.280

<i>Curso de tiro</i>	2014	2015	2016
Cursos	106	79	74
Alumnos	420	308	265
Horas de capacitación	3.350	2.464	2.120

<i>Curso de renovación</i>	2014	2015	2016
Cursos	73	68	61
Alumnos	799	655	467
Horas de capacitación	9.588	6.550	4.670

Además, en Vigilancia Física se realizaron capacitaciones en sectores específicos, destacándose el curso para retail, especialización en seguridad bancaria y servicios financieros y seguridad portuaria:

- ◆ **9** cursos de retail presencial
- ◆ **142** asistentes
- ◆ **1.037** horas

- ◆ **2** cursos de especialización en seguridad bancaria y servicios financieros
- ◆ **33** asistentes
- ◆ **260** horas

- ◆ **2** cursos de conocimientos de seguridad portuaria
- ◆ **37** asistentes
- ◆ **264** horas

La cantidad de horas de capacitación por temática se calcula multiplicando la cantidad de horas de duración del curso por la cantidad de asistentes.

Curso de Seguridad Avanzada

El curso de Seguridad Avanzada se enmarca dentro del Programa de Capacitación y Especialización de los guardias. Su finalidad en primer lugar es premiar a aquellos guardias que por su desempeño merecen instruirse en un curso de nivel avanzado y por otra parte fortalecer la empleabilidad de los mismos y el desarrollo de su carrera dentro de Securitas, contribuyendo a su especialización en el área de seguridad.

La elección de los participantes se realiza a través de la evaluación de desempeño anual, estableciendo como base quienes obtienen un puntaje mayor a 20 y eligiendo los primeros en el ranking según el puntaje.

La edición 2016 contó con la asistencia de 14 guardias de distintos servicios, quienes fueron instruidos en temas de Seguridad, Defensa Personal, Atención al cliente, Tiro desde el nivel básico al avanzado y el curso de e-learning de especialización por sector teniendo en cuenta el servicio donde trabajaba cada uno de ellos. La duración del curso fue de 41 horas en total.

El curso de Seguridad Avanzada se realiza desde 2011 con el fin de contar con guardias capacitados para cubrir vacantes de Encargados de Servicio, a la vez que mejora su desempeño y habilidades.



Curso de Seguridad Avanzada

Securitas Management Innovation Training Uruguay 2016 (SMIT)

El Securitas Management Innovation Training - Uruguay es una adaptación de la edición internacional que el Grupo Securitas realiza anualmente con uno o dos representantes por país. Está dirigida a Gerentes, Supervisores y mandos medios con el fin de desarrollar las competencias para ocupar cargos de jerarquía y cuenta con el mismo formato, estructura y contenido que a nivel mundial. Además, al igual que el internacional, se cursa por módulos trimestrales e implica capacitación teórica sobre el modelo de gestión

y negocio de Securitas y su aplicación práctica para optimizar los distintos productos y servicios.

La segunda edición del SMIT contó con 20 participantes de diversas áreas de Securitas y se desarrolló en distintos departamentos del país dividiéndose en cuatro módulos:

Módulo I	Modelo de Gestión: Caja de Herramientas Caja de Diamantes
Módulo II	Securitas Operation Center (SOC) Soluciones Remotas de Video (SRV)
Módulo III	Soluciones de Seguridad y Mobile
Módulo IV	Recursos Humanos

En el módulo de Recursos Humanos contamos con el apoyo de la consultora DELOITTE utilizando las horas de asesoramiento que ganamos con el premio Crear.

Curso de Seguridad y Gestión de Personas para Encargados

Durante 2016 se desarrollaron siete cursos de capacitación para Encargados sobre seguridad y gestión de personas participando un total de 90 personas.

Los temas tratados fueron: principios de seguridad, operaciones de vigilancia, mejores prácticas de supervisión, teoría de la detección y demora de seguridad, análisis de riesgo, caja de herramientas, régimen disciplinario, evaluación de desempeño, nociones de recursos humanos y liderazgo.



Curso de Seguridad para Encargados

Curso para Gerentes



Con una duración de 15 horas el curso para gerentes desarrollado en 2016 contó con la asistencia de 11 gerentes de las áreas de negocio: Vigilancia, Seguridad Electrónica y Mobile.

E- Learning



En Securitas contamos con una plataforma de educación a distancia exclusiva para los empleados, compuesta por más de 50 cursos.

En 2016 se renovó la oferta educativa, agregándose a la capacitación sobre el Código de Valores y Ética y la Política Anticorrupción, capacitaciones específicas por segmento.

Desafíos 2017 del área de capacitación



- Cumplir con el Plan de Capacitación 2017 en el que se destaca el curso para Supervisores, capacitación en manejo defensivo teórico y práctico para el área de Mobile y STM, desarrollar un curso e-learning en seguridad vial para Securitas Uruguay y formar a todos los ingresos en nuestra Política de Anticorrupción
- Implementar el programa PrimaRSE: finaliza la primaria en Securitas. Teniendo en cuenta que nunca es tarde para retomar asignaturas pendientes y superar etapas que nos ayudan a crecer personal y profesionalmente, luego de un relevamiento del nivel educativo de todos los funcionarios, en Securitas nos enfocamos en quienes no han finalizado la enseñanza primaria. Planificamos un programa a desarrollar en 2017 en el Centro de Capacitación reuniendo todos los recursos humanos y materiales necesarios para la educación para adultos destinado a los participantes de PrimaRSE.

Tablas de indicadores



Referencia GRI y descripción		N° de página / Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global vinculados
Contenidos Básicos Generales				
<i>Estrategia y Análisis</i>				
G4-1	Carta Gerente General.	Pág. 6		Compromisos con los Principios del Pacto Global.
G4-2	Principales efectos, riesgos y oportunidades.	Pág. 71, 73		
<i>Perfil de la Organización</i>				
G4-3	Nombre de la organización.	Pág. 1		
G4-4	Principales marcas, productos y servicios.	Pág. 25, 26, 27, 28, 29		
G4-5	Localización de la Sede Principal.	Pág. 1		
G4-6	Países en donde opera la organización y nombre de los países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de este Reporte.	Pág. 12, 13		
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Pág. 11		
G4-8	Mercados dónde se brindan servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipo de clientes y beneficiarios).	Pág. 25, 26		
G4-9	Escala de la organización.	Pág. 23		
G4-10	Desglose de empleados de la organización.	Pág. 24, 96, 97		Principio 6
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Pág. 98		Principio 3
G4-12	Descripción de la cadena de valor.	Pág. 30, 31, 32, 33		
G4-13	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el Reporte, en el tamaño, la estructura, propiedad y cadena de valor de la organización.	De acuerdo a las políticas de Securitas de agrupar las adquisiciones bajo las dos razones sociales principales (Securitas Uruguay S.A. y Securitas Sistemas S.A.) a partir del 1/1/2016 Pandyr S.A. efectuó la venta de su establecimiento comercial a Securitas Uruguay SA integrando ambas operativas bajo una misma razón social.		
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.		

Referencia GRI y descripción	N° de página / Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global vinculados
G4-15	Cartas, principios u otras iniciativas externas que la Organización suscribe o ha adoptado.	Pág. 6, 21, 22, 39, 50, 60, 61	
G4-16	Principales asociaciones y organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Pág. 21, 22	
Aspectos Materiales y Cobertura			
G4-17	Listado de entidades incluídas en los informes financieros.	Pág. 22	
G4-18	Proceso de definición del contenido del Reporte y cobertura de cada aspecto.	Pág. 4	
G4-19	Listado de Aspectos Materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de este Reporte.	Pág. 44, 45	
G4-20	Cobertura de Aspectos Materiales dentro de la organización.	Pág. 44, 45	
G4-21	Cobertura de Aspectos Materiales fuera de la organización.	Pág. 44, 45	
G4-22	Reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No se produjeron reformulaciones en la información.	
G4-23	Cambios significativos en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	No se produjeron cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	
Participación de los grupos de interés			
G4-24	Listado de los grupos de interés vinculados a la organización.	Pág. 43, 44	
G4-25	Principios para la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Pág. 43, 44	
G4-26	Enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés.	Pág. 42, 43	
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria.	Pág. 44	
Perfil de la Memoria			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	Pág. 4, 6	
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Pág. 4, 6	
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bianual, etc.).	Pág. 4, 6	
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria.	Pág. 7	

Referencia GRI y descripción	N° de página / Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global vinculados
G4-32	Indique que opción "de conformidad" con la Guía ha elegido la organización. Facilite el Índice GRI de la opción elegida. Facilite la referencia al Informe de Verificación Externa, si lo hubiere. GRI recomienda la verificación externa, aunque no es obligatoria para que la memoria sea de "conformidad" con la Guía.	Pág. 4, 6, 7	
G4-33	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización respecto a la verificación externa de la memoria. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	Pág. 4	
Gobierno			
G4-34	Estructura de gobierno de la organización.	Pág. 11, 29, 30	
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	Pág. 4	
Ética e Integridad			
G4-56	Describa los valores, los principios, los estándares y las normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Pág. 14, 65, 67	Principio 10
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética, lícita y para los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Pág. 65, 66, 67, 68, 69	Principio 10
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncias de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia e irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Pág. 65, 66, 67, 68, 69	Principio 10

Referencia GRI y descripciones	N° de página / Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global vinculados
Contenidos Básicos Específicos			
CATEGORÍA: ECONOMÍA			
<i>Desempeño Económico</i>			
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	Pág. 22, 23, 24	
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido.	Pág. 23	
G4-EC2	Consecuencias económicas y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización que se derivan del cambio climático.	No aplica por no ser material al negocio.	
G4-EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización derivadas de su plan de prestaciones.	Pág. 23	
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	INEFOP (Instituto Nacional de Formación Profesional) Beneficio 2016 \$240,000 valores en miles de pesos.	
<i>Presencia en el Mercado</i>			
G4-DMA	Enfoque de Gestión .	Pág. 25, 28, 29	
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde desarrollan operaciones significativas.	Todos los salarios de la empresa se fijaron en base al Convenio Colectivo del Sector. No existen diferencias por género.	Principio 6
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares en donde se desarrollan operaciones significativas.	Pág. 29. El 100 % de los altos directivos tienen nacionalidad uruguaya.	Principio 6
<i>Consecuencias económicas indirectas</i>			
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	No informado.	
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructura y los tipos de servicios.	No informado.	Para este Reporte no contamos con información disponible.
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	No informado.	
<i>Prácticas de Adquisición</i>			
G4-DMA	Enfoque de Gestión .	Pág. 30, 35	
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Pág. 31	
MEDIOAMBIENTE			
<i>Materiales</i>			
G4-DMA	Enfoque de Gestión .	Pág. 54	
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	Pág. 57	Principio 7 y 8
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Pág. 58	Parcial. Sólo se informa sobre los uniformes. Principio 8
<i>Energía</i>			
G4-DMA	Enfoque de Gestión .	Pág. 54	
G4-EN3	Consumo energético interno.	Pág. 59	

Referencia GRI y descripciones		Nº de página / Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global vinculados
G4-EN4	Consumo energético externo.	Pág. 56	Se informa sobre el consumo de combustible de los vehículos contratados a terceros.	Principio 8
G4-EN5	Intensidad energética	No informado.	Aún no se dispone del cálculo correspondiente.	
G4-EN6	Reducción del consumo energético	Pág. 56		Principio 8 y 9
G4-EN7	Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios.		Actualmente no se dispone de la información.	Principio 7
Emisiones				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 55		
G4-EN15	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	Pág. 56		Principio 7 y 8
G4-EN16	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	No aplica.		
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)	No aplica.		
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	No aplica.		
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	No aplica.		
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono.	No aplica.		Principio 7 y 8
G4-EN21	NOX, SOX, y otras emisiones atmosféricas significativas.	No aplica.		Principio 7 y 8
Efluentes y Residuos				
G4-DMA	Enfoque de Gestión		Actualmente no se dispone de la información.	
G4-EN22	Vertido total de aguas, según naturaleza y destino.	Las aguas residuales del uso de las oficinas reciben el tratamiento correspondiente al sistema disponible de las ciudades.		
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Pag. 56, 57, 58		Principio 8
G4-EN24	Número y volumen totales de los derrames accidentales más significativos.	No aplica.		
G4-EN25	Peso de residuos transportados, importados o tratados que se consideren peligrosos en virtud de los anexos I,II,III y VIII del Convenio de Basilea y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No aplica.		
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de las masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	No aplica.		
Productos y Servicios				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 54		

Referencia GRI y descripciones		Nº de página / Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global vinculados
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de productos y servicios.	Pág. 54, 55, 56, 57, 58, 59		Principio 7 y 9
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que se regeneran al final de la vida útil desglosado por categoría.	No aplica.		
Cumplimiento Regulatorio				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 54. Se cumple con la normativa ambiental correspondiente al tipo de operación y servicio que prestamos.		
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Pág. 55. Número de multas: 1 por parte de la IM. Valor monetario: 10 UR		Principio 8
General				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 54		
G4-EN31	Desglose de los gastos e inversiones ambientales.	Pág. 60		Principio 7, 8 y 9
Mecanismos de reclamación en materia ambiental				
G4-DMA	Enfoque de Gestión.		Actualmente no se dispone de la información.	
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Pág. 55. Recibimos 1 reclamo por parte de la IM. Valor monetario: 10 UR		
CATEGORÍA DESEMPEÑO SOCIAL - SUB CATEGORÍA : PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO				
Empleo				
G4-DMA	Enfoque de Gestión .	Pág. 95		
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo etario, sexo y región	Pág. 24, 96, 97		Principio 6
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad	Pág. 102, 103		
G4-LA3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Pág. 102		
Relaciones entre los trabajadores y la Dirección				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 95, 96		
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos		No existe por convenio colectivo una cláusula al respecto.	Principio 3
Salud y Seguridad en el trabajo				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 99		

Referencia GRI y descripciones		N° de página / Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global vinculados
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Pág. 99. El 100% de los empleados está representado en el Comité de Salud y Seguridad.		Principio 1
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Pág. 100		
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Pág. 99		Principio 1
Capacitación y Educación				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 105		
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	Pág. 106, 107, 108, 109		Principio 6
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	Pág. 105, 106, 109, 110, 111, 112		
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Pág. 97, 98		Principio 6
Diversidad e igualdad de oportunidades				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 52, 53, 107		
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Pág. 24, 29, 52, 53		Principio 6
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Los salarios que ofrecemos se establecen en relación al puesto, sin tener en cuenta el sexo de la persona que ejerce esa función.		
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional y por ubicaciones significativas de actividad	No hay diferencia entre hombres y mujeres que desempeñan las mismas funciones.		Principio 6
Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 31, 32, 33		
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales	Pág. 32, 33		

Referencia GRI y descripciones		Nº de página / Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global vinculados
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto	Pág. 32, 33		
<i>Inversión</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 65		
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Pág. 70		
CATEGORÍA : DESEMPEÑO SOCIAL - SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS				
<i>Inversión</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 60, 61. Las inversiones que llevamos a cabo son acordes a la misión y visión de Securitas y tienen relación con el acceso a los derechos humanos.		
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Actualmente los acuerdos de inversión no incluyen cláusulas específicas que refieren a Derechos Humanos.		
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	Pág. 67		Principio 2
<i>No discriminación</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	Pág. 52, 53, 65		
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas.	Pág. 70		Principio 1, 2 y 6
<i>Libertad de asociación y negociación colectiva</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	Pág. 98		
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.		Actualmente no se dispone de la información.	Principio 3
<i>Trabajo forzoso</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	Tomamos como orientadores de nuestras políticas, el Código de Valores y Ética del Grupo Securitas y los Principios contenidos en el Pacto Global.		

Referencia GRI y descripciones		Nº de página / Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global vinculados
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Pág. 31, 32		Principio 4
<i>Evaluación</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión .	Pág. 87, 88		
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Pág. 88		
<i>Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión .	Pág. 68, 69		
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Pág. 70		
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL -SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD				
<i>Lucha contra la Corrupción</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión .	Pág. 67		
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Pág. 67		Principio 10
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se han recibido denuncias por esta causa.		Principio 10
<i>Política pública</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión .	Pág. 65		
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	De acuerdo a las directrices de la compañía no se han hecho contribuciones de este tipo en todo el periodo informado.		Principio 10
<i>Prácticas de competencia desleal</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión .	Pág. 65		
G4-SO7	Número de demandas legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y resultados de las mismas.	No se han recibido denuncias por esta causa.		
<i>Cumplimiento</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	Pág. 99, 100		
G4 - SO 8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Pág. 100		
<i>Mecanismos de reclamación por impacto social</i>				
G4-DMA	Enfoque de Gestión	Pág. 99		

Referencia GRI y descripciones	N° de página / Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global vinculados
G4 SO 11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Pág. 100	
CATEGORIA : DESEMPEÑO SOCIAL - SUB CATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
<i>Etiquetado de los productos y servicios</i>			
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	No aplica.	
G4 PR 5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Pág. 81, 82, 83	
<i>Privacidad de los clientes</i>			
G4-DMA	Enfoque de Gestión.	Pág. 81	
G4 PR 8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	No se han recibido reclamaciones por incumplimiento de la privacidad de datos personales de clientes.	Principio 1
G4 PR 9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	No se recibieron multas por incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de Securitas.	



