



2017

Reporte de Responsabilidad
Social Corporativa



Nuestra contribución al crecimiento sostenible

50%

de avance en la implementación de la Norma SGE21

285

inscritos en el programa "Terminá la secundaria"

1.995

nuevos empleados

17

nuevos segmentos creados en nuestra Plataforma E-learning para mejorar el desempeño de nuestro personal afectado a la Operación

14

nuevos manuales de uso práctico publicados para perfeccionar los conocimientos específicos relacionados con la problemática de la Seguridad

98%

de los empleados del Staff ha realizado el Curso de Valores y Ética

85%

de los Guardias ha realizado el Curso de Valores y Ética

0

denuncias relacionadas con la Política Anticorrupción, en la SIL y en el Defensor del Empleado

Se continuó con el proceso de implantación de la Norma SGE21

854

personas internas y externas a la Compañía participaron en la validación de los aspectos materiales del Reporte

18.172

horas de capacitación a Guardias en políticas o procedimientos de Derechos Humanos



Christian Faria
CEO Securitas Argentina y COO LatAm

Con mucho orgullo presentamos nuestro 9^{no} Informe de Responsabilidad Corporativa, el canal que elegimos para rendir cuentas a todos nuestros grupos de interés, compartiendo, de una forma transparente, nuestros impactos económicos, sociales y ambientales, bajo los lineamientos del GRI (Global Reporting Initiative) Estándar y alineados a los Objetivos de Desarrollo de Sustentabilidad propuestos por las Naciones Unidas.

Seguimos avanzando en nuestra Visión 2020, la estrategia que estamos movilizand o a nivel global y que está transformando el modelo del negocio de la Seguridad privada tal como lo conocemos, pasando a un Modelo de Protección basado en 6 pilares: Seguridad Especializada, Seguridad Mobile, Seguridad Remota, Seguridad Electrónica, Protección contra incendios, y Safety y Gestión del Riesgo Corporativo.

Durante 2017 inauguramos nuestro Edificio SES (Seguridad Electrónica Securitas) dedicado íntegramente a la tecnología, en el que trabajan más de 200 personas dedicándose exclusivamente a la tecnología. Hemos fortalecido la integración de nuestras operaciones regionales a través de procesos estandarizados, en red entre todas y con la incorporación de nueva infraestructura IT que nos permite dar trazabilidad y transparencia a los servicios que ofrecemos. Así, a través de nuestras plataformas SECURITAS PRO y SECURITAS SUPERVISOR, nuestros clientes y nosotros accedemos a la protección continua, al tiempo que nos dan alertas tempranas de incidentes, lo que nos permite ser más rápidos para gestionar incidentes de seguridad en tiempo real y generando información estadística que nos permite establecer patrones y tendencias.

Desde nuestros tres SOC (Securitas Operation Center) monitoreamos servicios de Mobile Solución, Alarmas domiciliarias, los Servicios de Trailback y todas las soluciones de seguridad que brindamos a nuestros Clientes.

Asimismo, hemos iniciado el proceso de revisión estratégica de nuestra estructura organizacional con el objetivo de identificar los nuevos perfiles y competencias que requerirá nuestro capital humano para acompañar su desarrollo y mantener nuestra posición de liderazgo en el sector de la seguridad privada. Este proceso alcanzará a todos nuestros colaboradores, en todas nuestras regiones y esperamos completarlo hacia fines de 2018.

Seguimos invirtiendo en desarrollar los talentos y capacidades de nuestros guardias, asegurando su mejor futuro, a través de nuestra plataforma E-learning con un menú de opciones de cursos de capacitación específica y propia para cada uno de los segmentos en los que prestamos servicios y también a través de nuestro Programa de Becas para nuestros empleados y sus hijos.

Nuestro compromiso como empresa líder del mercado es seguir trabajando con todo el sector en la generación de empleo de calidad para dar el mejor servicio a nuestros clientes siendo la mejor opción como su cadena de valor.

Queremos entonces agradecer muy especialmente a nuestros más de 12000 guardias y técnicos que trabajan comprometidamente en cada rincón de nuestro país, las 24 horas del día, los 365 días del año, para dar un servicio de calidad que genere valor a nuestros clientes a través de la nueva visión de Modelo de Protección de personas, bienes y servicios.

Cordialmente.



Patricia Slocco

Directora de Comunicación, Asuntos Públicos y RSC de Securitas Argentina

La estrategia de sustentabilidad de Securitas se basa en nuestros valores fundamentales: Integridad, Eficacia y Servicio. Para nosotros la responsabilidad social corporativa es nuestra manera de gestionar nuestros impactos económicos, sociales y ambientales.

Durante el año 2017 hicimos grandes avances en tema de Gobierno Corporativo, logramos alcanzar que el 99% de nuestros empleados que trabajan en las 4 regiones de todo el país completaran el curso vía E-learning de nuestro Código de Ética y Valores. Nuestros mandos medios y Alta Dirección, tanto en los sectores de apoyo como de la operación, completaron el curso anticorrupción de carácter obligatorio y firmaron la política correspondiente. Seguimos trabajando con nuestros pares de la Cámara Sueca y nos sumamos a la Firma del Acuerdo de Transparencia de las Empresas Suecas en la Argentina.

Seguimos avanzando en la implementación de la Norma SG21. Formamos a líderes de todas las áreas. Constituimos un Comité de Ética y Sustentabilidad, definimos desafíos y prioridades para avanzar en la implementación de la Norma y revisar y alinear los procesos de la Compañía.

Nuestro Programa Familia Securitas fue reconocido una vez más por la Guía de Buenas Prácticas de IAE Business School por nuestro Programa de Becas para hijos de empleados.

Uno de nuestros objetivos más importantes es mejorar las condiciones de empleabilidad de nuestra gente. Seguimos sumando a empleados y sus familiares directos al Programa Terminá la Secundaria y lanzamos un Programa de Voluntariado para acompañar y dar apoyo a todos los que están en proceso de terminar sus estudios.

Seguimos trabajando comprometidamente en nuestra estrategia de sustentabilidad basada en: la transparencia y ética en los negocios, la generación de empleo de calidad y la excelencia operativa a la hora de brindar servicios a nuestros clientes para ser la mejor opción como cadena de valor de nuestros clientes.

Durante el 2018 nos espera el desafío de seguir avanzando con la implementación de la Norma SG21 y completar los procesos de Auditoría Interna.

Para nosotros, la Responsabilidad Social Corporativa es parte integral de nuestras actividades diarias en cada rincón donde ofrecemos nuestros servicios.

Cordialmente.

ÍNDICE

SECCIÓN 1	6
Securitas Argentina en números	7
Gobierno Corporativo	11
¿Cómo gestionamos nuestro desempeño sustentable?	12
Trabajo articulado y canales de diálogo con nuestros grupos de interés	15
Cambios en el marco regulatorio para mejorar la competitividad a largo plazo	17
Acuerdo de transparencia de empresas suecas	18
Clientes fidelizados	18
Identificamos riesgos y gestionamos impactos de manera proactiva	19
Sistema global de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC System)	21
Principales Impactos sociales, económicos y ambientales	24
SECCIÓN 2	26
Nuestro desempeño y objetivos para el desarrollo sostenible	27
SECCIÓN 3	30
Estamos avanzando hacia un nuevo modo de brindar seguridad	31
Innovación para proteger mejor	33
Creamos un nuevo perfil de Guardia en un sector en evolución	35
Un ambiente laboral digno	37
Construimos conocimiento	39
Programa Familia Securitas	42
Compromiso ambiental	43
SECCIÓN 4	44
Acerca del Reporte 2017	45
Índice Contenidos GRI	46
Anexo	50

The image is a composite. On the left, there is a close-up portrait of a young man with dark hair and brown eyes, wearing a dark suit jacket, white shirt, and a patterned tie. He is looking slightly to the right. The background behind him is a solid dark green. On the right side of the image, there is a teal-colored area with a white topographic map pattern consisting of concentric, wavy lines. The text 'SECCIÓN 1' is written in white, bold, sans-serif capital letters across the middle of the image, overlapping both the portrait and the teal area.

SECCIÓN 1

Securitas Argentina en números

Brindamos servicios a una gran variedad de industrias y segmentos de clientes. Nuestros servicios de protección, desarrollados junto con nuestros clientes, están diseñados para incorporar un alto grado de contenido tecnológico. Mientras que la seguridad física sigue representando uno de nuestros pilares, trabajamos continuamente para desarrollar nuestra oferta. Esto nos permite

satisfacer las demandas específicas del cliente a un precio competitivo. Desde Securitas Argentina asumimos el rol de ayudar a mejorar y profesionalizar el sector de la seguridad privada. Somos una empresa que da empleo a más de 12.000 personas en todo el país, brindando y desarrollando soluciones de seguridad a medida de las necesidades de nuestros clientes.

GRÁFICOS PRINCIPALES INDICADORES GRI

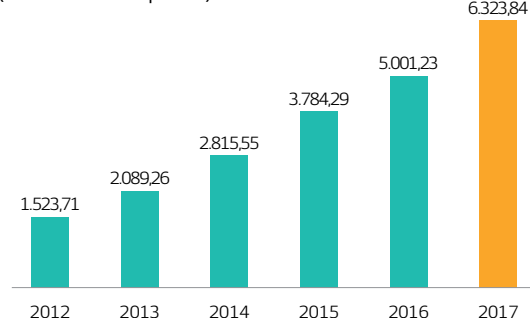
Valor Económico Distribuido (VED)

(en millones de pesos)

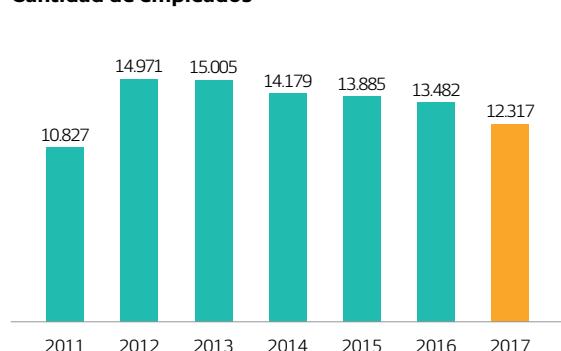


Valor Económico Directo Creado (VEC) - Ventas Netas

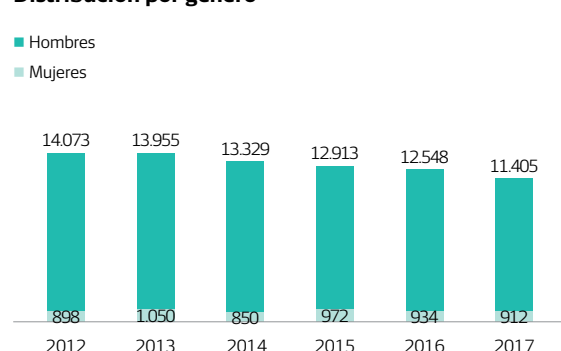
(en millones de pesos)



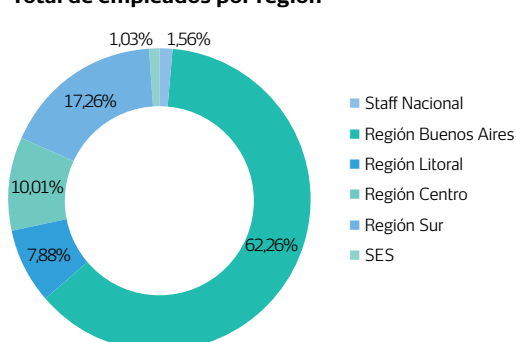
Cantidad de empleados



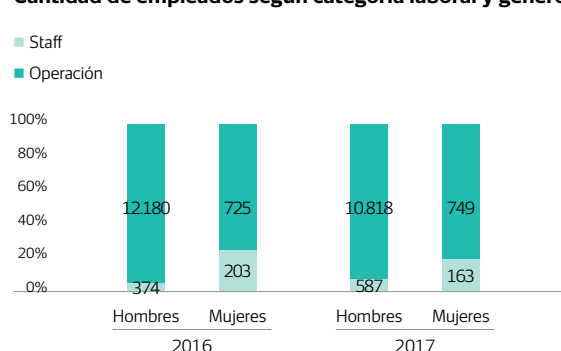
Distribución por género



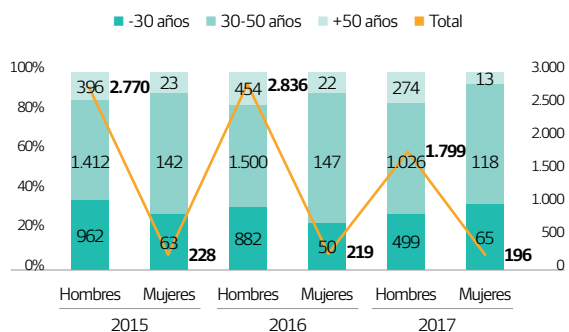
Total de empleados por región



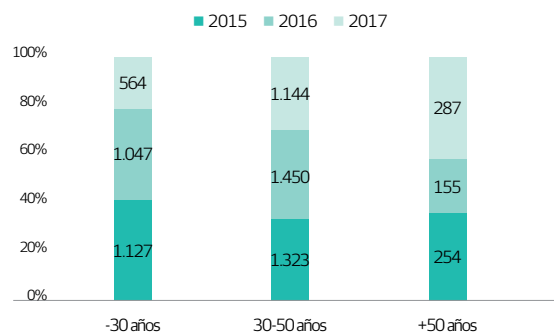
Cantidad de empleados según categoría laboral y género



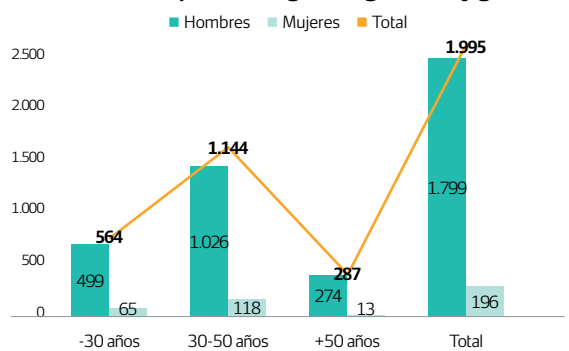
Rotación según rango etario y género



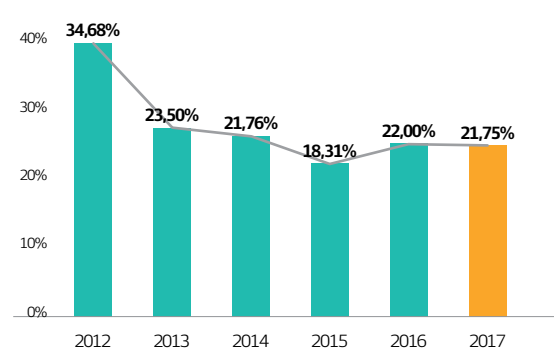
Nuevos empleados según rango etario



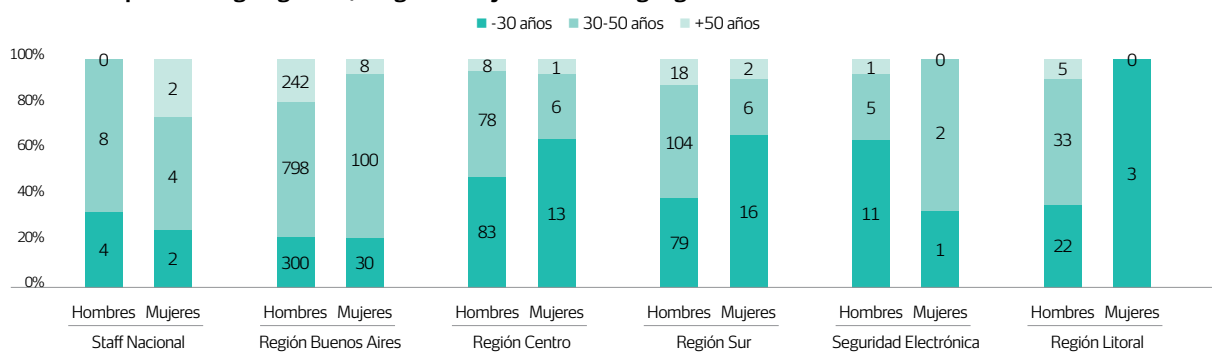
Total nuevos empleados según rango etario y género



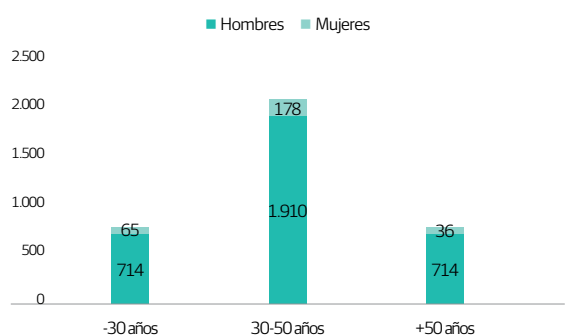
Índice de Rotación



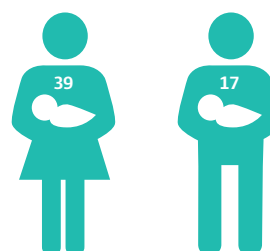
Nuevos empleados según género, rango etario y distribución geográfica



Rotación según rango etario

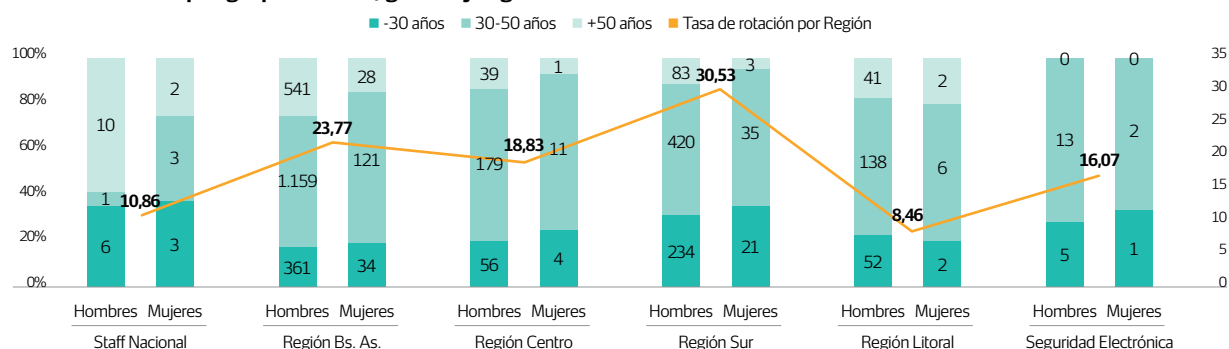


Total de empleados que han tenido derecho y se han acogido al permiso parental

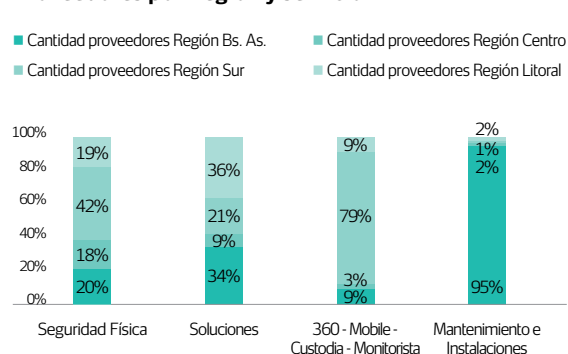


Tasa de regreso al trabajo: 89% / Tasa de retención concluida la licencia: 90%

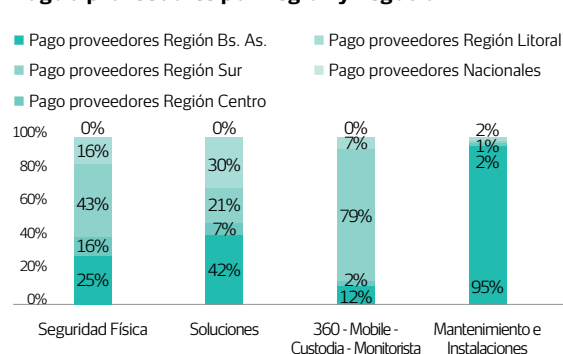
Tasa de rotación por grupo de edad, género y región



Proveedores por Región y servicio



Pago a proveedores por Región y negocio



ADHESIÓN A INICIATIVAS EXTERNAS

Nombre	Alcance Geográfico	Grupos de Interés Involucrados	Tipo de Vinculación	Web
ISO 9001(2015)	Nacional	Cientes	voluntario, no vinculante	
Pacto Global Argentina (PNUD)	Nacional	Comunidad	voluntario, no vinculante	www.pactoglobal.org.ar
OIT (Organización Internacional del Trabajo)	Internacional	Empleados	obligatorio	www.ilo.org
OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico)	Internacional	Industria	obligatorio	www.oecd.org
United Nations Universal Declaration of Human Rights (UN)	Internacional	Comunidad	obligatorio	www.un.org
PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo)	Internacional	Industria	obligatorio	www.ar.undp.org
International Security Ligue	Internacional	Industria	obligatorio	www.security-ligue.org
Asociación Latinoamericana de Seguridad	Regional	Industria	voluntario, no vinculante	www.alas-la.org
ASIS International	Nacional	Industria	voluntario, no vinculante	www.asisonline.org
Argentina Green Building Council	Nacional	Industria	voluntario, no vinculante	www.argentinagbc.org.ar



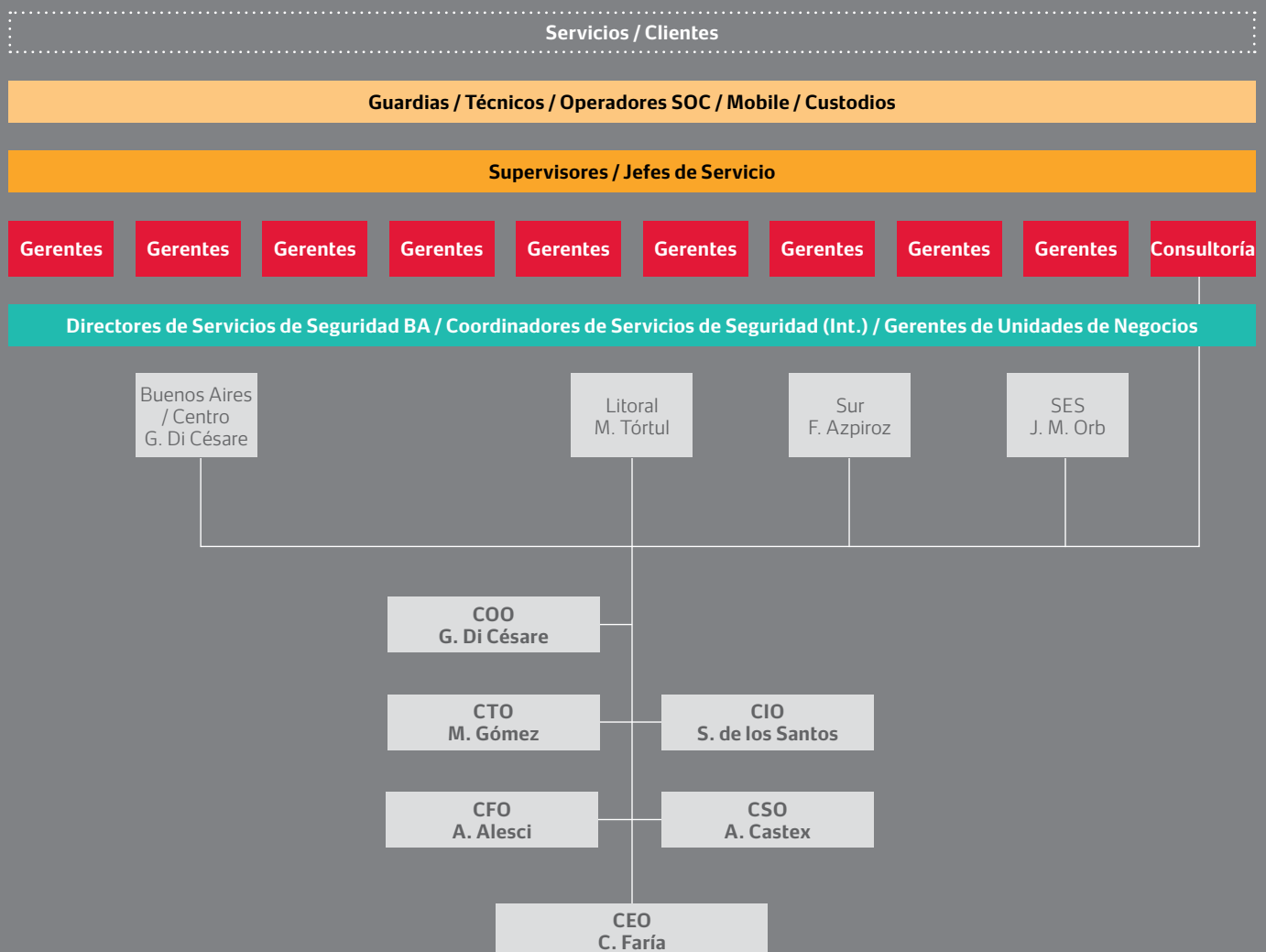
Organizaciones y Asociaciones de las que Securitas es Miembro	Web
CAESBA	www.caesba.org.ar
CASEL	www.casel.org.ar
CEMARA	www.cemara.org.ar
ASIS International	www.asis215.com.ar
Foro de Seguridad Latinoamericano	www.alas-la.org
Cámara de Comercio Sueco Argentina	www.ccsa.com.ar
Cámara de Comercio de EE.UU. en la Argentina	www.amcham.com.ar
Cámara Española de Comercio de la República Argentina	www.cecra.com.ar
Cámara de Industria y Comercio de la Matanza	www.cicm.com.ar
Cámara Industrial del Parque Industrial Pilar	www.cepip.org.ar
CEADS	www.ceads.org.ar
ACDE	www.acde.org.ar

Gobierno Corporativo

Securitas Argentina S.A. se constituyó el 22 de febrero de 1994 dando continuidad a las actividades de Organización Fiel S.A. Su Estatuto Social se encuentra inscripto en la Inspección General de Justicia con fecha 4 de abril de 1994, bajo el número 2880, del Libro 114, Tomo A de Sociedades Anónimas, su domicilio legal actual se encuentra ubicado en la calle Catamarca 962 de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La composición accionaria está integrada de la siguiente forma: Securitas Seguridad Holding SL posee un 80% de las acciones, Securitas AB un 19,9% y, el porcentaje remanente (0,0071%) en tenencia de un accionista minoritario.

Su Directorio está compuesto por cinco titulares y un director suplente, cuyo mandato tiene una duración de dos ejercicios contables.



¿Cómo gestionamos nuestro desempeño sustentable?

La industria de la seguridad privada es un gran generador de empleo. Como empresa líder del sector damos trabajo a 12.317 personas, lo que nos coloca entre los mayores generadores de empleo del país. Aquí, al igual que en otros lugares del mundo en los que mantenemos operaciones directas, nuestro compromiso es proveer empleo de calidad, por esta razón, conducimos nuestro negocio de acuerdo con las leyes y regulaciones, junto con el compromiso de mantener altos estándares éticos empresariales y defender nuestros valores compartidos.

En tal sentido, las Políticas del Grupo Securitas establecen el marco para todas las políticas y el monitoreo de su cumplimiento a nivel mundial. Todas estas expresan nuestro compromiso para contribuir con el desarrollo sustentable.

- ✓ **Código de valores y ética** establece los principios a los que adherimos como compañía con relación a los Derechos Humanos, empleados, ética en los negocios, respeto al medio ambiente y acciones con la comunidad.
- ✓ **Política anticorrupción** define con total claridad nuestro principio de "tolerancia cero" para con cualquier práctica corrupta, incluyendo una descripción detallada de los requisitos para la evaluación de riesgo, una guía para las relaciones con terceros, capacitación y monitoreo.
- ✓ **Política de emisiones** estamos comprometidos en seguir trabajando en reducir continuamente nuestros impactos ambientales, centrándonos principalmente en la reducción de consumo y reciclado de materiales.
- ✓ **Política de proveedores y subcontratistas** alcanza a todos los contratos con proveedores, quienes además deben manifestar su adhesión al Código de Valores y Ética del Grupo Securitas para formar parte de nuestra Cadena de Valor.

A nivel global, el Grupo Securitas impulsa una política mandatoria de realización del curso de Código de Valores y Ética al momento de la incorporación de un colaborador a la Organización, sea en las áreas operativas, de soporte y/o administración. En línea con esta política, Securitas Argentina incluye la realización de este curso en la currícula inicial de la Plataforma E-learning. Al 31 de diciembre de 2017, el acumulado de colaboradores capacitados en el Código de Valores y Ética a través del E-learning totalizó:

658

Supervisores y Gerentes Operación y Sectores de apoyo nacional

(96% sobre el total nacional de Supervisores, Gerentes de Operación y Sectores de Apoyo).

10.805

Guardias

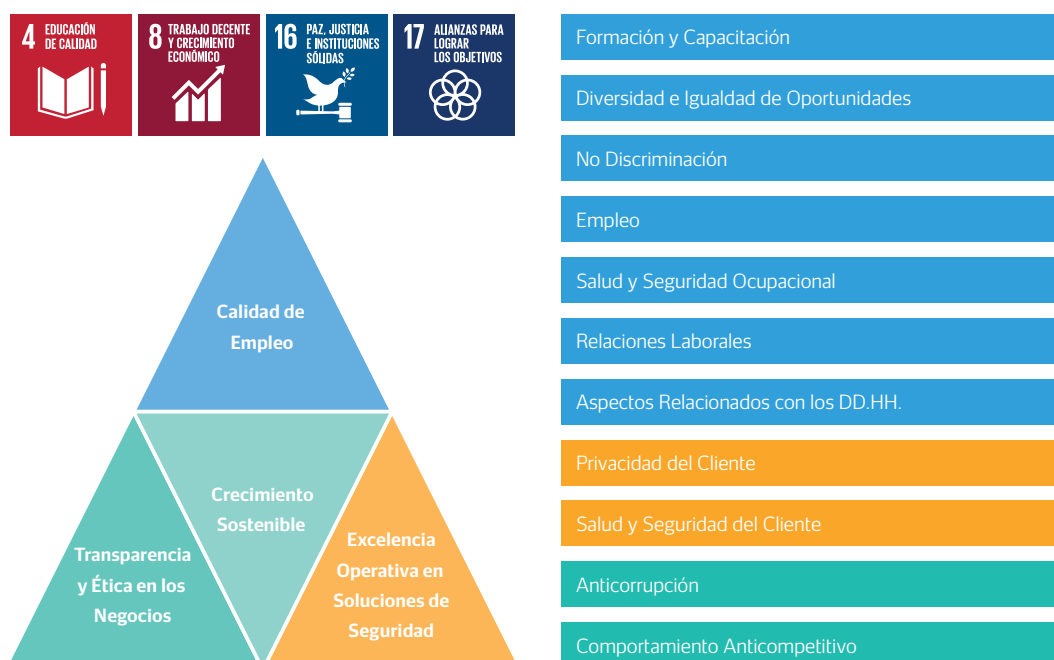
(96% sobre el total de Guardias).

El foco de nuestro desempeño sustentable está basado en la pirámide del Crecimiento Sostenible conformada por los tres pilares de nuestra política de RSC a nivel global: Calidad de Empleo, Transparencia y Ética en los Negocios y Excelencia Operativa. Asimismo, adoptamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible como ejes orientadores y ordenadores de nuestras acciones. En este sentido, durante 2016 realizamos un análisis en

profundidad los ODS con sus objetivos y metas correspondientes, y definimos nuestra contribución en cuatro de los diecisiete objetivos:

- ✓ **ODS 4:** Educación de Calidad.
- ✓ **ODS 8:** Trabajo decente y Crecimiento Económico.
- ✓ **ODS 16:** Paz, Justicia e Instituciones Sólidas.
- ✓ **ODS 17:** Alianzas para lograr objetivos.

CRECIMIENTO SUSTENTABLE EN SECURITAS



Durante 2017, a partir de las herramientas que provee la Norma SGE 21, avanzamos en alinear transversalmente las áreas funcionales en pos de generar evidencia sobre nuestra contribución a los ODS. Para ello, comenzamos a definir una serie de indicadores los cuales conforman un tablero de control que nos permiten registrar evidencia de avances, anticipar riesgos, identificar oportunidades y reportar con mayor transparencia.

OBJETIVO 4

	Meta	Iniciativas	Contribución 2017
Meta 1	Velar porque niños/as completen ciclos de enseñanza primaria y secundaria Iniciativa.	• Programa de Becas 15 años (para hijos/as de Guardias).	• 40 becas entregadas (Hombres 15 / Mujeres 25).
Meta 3	Acceso a formación técnica, profesional y superior de calidad.	• Programa Becas Estímulo: Instituto Securitas.	• 33 becas entregadas (Hombres 25 / Mujeres 8) 301.147 horas de capacitación. • 4 promociones dentro del Plan de Carrera del SOC.
Meta 4	Aumentar competencias para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	• Instituto Securitas: Programa "Terminá la Secundaria".	• 25 cursos presenciales: - 8.191 participantes. - 285 inscriptos.
Meta 5	Eliminar disparidades de género en la educación y garantizar su acceso a las personas vulnerables.	• Programa de Seguridad Inclusiva. • Plataforma E-learning con cursos accesibles para todos los empleados.	• 35 cursos online dictados: - 1.266 participantes. - 301.147 horas de capacitación.
Meta 6	Garantizar competencias de lectura, escritura y aritmética.	• Programa "Terminá la Secundaria".	• Tres egresados.

OBJETIVO 8

	Meta	Iniciativas	Contribución 2017
Meta 2	Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.	Visión 2020: Soluciones de Seguridad con inclusión de Tecnología (BMS, Detección de Incendio y Safety).	Inauguración del SEC.
Meta 3	Aumentar competencias para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.	Programa de Seguridad Inclusiva.	18 personas con discapacidad motriz incluidas.
Meta 5	Eliminar disparidades de género en la educación y garantizar su acceso a las personas vulnerables.	Programa de inclusión laboral.	285 inscriptos "Termina la Secundaria": 256 hombres y 29 mujeres.

OBJETIVO 16

	Meta	Iniciativas	Contribución 2017
Meta 5	Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.	• SIL (Securitas Integrity Line) • Código de Ética y Anticorrupción. • Defensor del Empleado	• 0 denuncias en la SIL. • 96% de Supervisores, Gerentes de Operación y Sectores de Apoyo y 96% del total de Guardias capacitados en el Código de Valores y Ética. • Acuerdo de transparencia de Empresas Suecas.

OBJETIVO 17

	Meta	Iniciativas	Contribución 2017
Meta 16	Fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible.	• CEADS. • PNUD. • Pacto Global. • OIT. • OCDE.	• Participación en las Mesas de trabajo de Nación, Provincia y Ciudad. • Comité de Sustentabilidad de PNUD y Cámaras.
Meta 17	Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil.	• PNUD, Pacto Global, OIT y OCDE. • Cámaras de Seguridad. • Cámara Sueca. • AmCham. • Cámara Española. • Cámaras Empresarias: CEADS, IDEA.	Acuerdo de Transparencia de Empresas Suecas.

Trabajo articulado y canales de diálogo con nuestros grupos de interés

Como empresa líder del sector, trabajamos con toda la industria tanto en aspectos relacionados con las condiciones de contratación, como aquellos vinculados a la formación, capacitación y al ambiente de trabajo del Guardia de Seguridad en todo el país.

Somos una empresa de servicios y nuestros Guardias nos permiten brindar soluciones de seguridad. Habilitamos para ello canales de diálogo tales como el Defensor del Empleado, Securitas Integrity Line (SIL) y el Portal del Empleado, los que nos permiten escuchar sus reclamos e intereses. A través de estas tres plataformas nos esforzamos por mantener un contacto cercano con quienes trabajan en Securitas Argentina en cualquier lugar del territorio en que se desempeñen.

A pesar de los esfuerzos realizados a nivel Compañía, la encuesta anual de evaluación del reporte 2016 arrojó un resultado de percepción negativa promedio del 28% y 55% respectivamente para el Defensor del Empleado y la SIL. Esta última además evidenció un similar porcentaje de desconocimiento.

Asimismo, articulamos con diferentes entes regulatorios y el sector público en la erradicación del empleo informal. Lideramos con el ejemplo, ya que en Securitas cumplimos con la totalidad de nuestros compromisos con la seguridad social y la legislación de aplicación. Mantenemos diálogos abiertos con todos los sindicatos legalmente constituidos y con personería jurídica ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social de la Nación en cada provincia en las que operamos dentro del territorio nacional.



Grupos de Interés	Canales de Diálogo	Temas Claves	Abordaje Securitas
CLIENTES: Nos esforzamos por conocer en profundidad las necesidades y requerimientos específicos de cada segmento a los que servimos. Ello nos permite ofrecer soluciones de seguridad óptimas y costo-efectivas y, a la vez, satisfacer las expectativas de este GI con respecto a nuestro desempeño sustentable como sus proveedores.	Web Securitas.	Anti-corrupción.	De forma clara, transparente y sustentable, comunicamos los beneficios de la seguridad electrónica, compartiendo información que demuestra cómo un abordaje predictivo aumenta el nivel de seguridad a la vez que la torna más costo efectiva.
	Encuestas de Satisfacción.	Comportamiento anticompetitivo / Competencia desleal.	
	Redes sociales (Facebook y Twitter) y Blog.	Privacidad del cliente.	
	Newsletter		
	Info Zona Segura.	No discriminación.	
	Libros de Guardia en los servicios.	Formación y Capacitación.	
	Publicación revista Info Securitas.	Salud y Seguridad Ocupacional.	
	Reporte de RSC.	Salud y Seguridad del Cliente.	
EMPLEADOS: El activo más importante de nuestra Compañía son los 12.317 empleados que la conforman distribuidos en todo el país.	SIL (Securitas Integrity Line).		Nuestro mayor compromiso es ser un empleador confiable. Para ello, nos esforzamos por mejorar la gestión integral de nuestros recursos humanos, de forma tal de que todos puedan acceder a la formación necesaria para acompañar a la Compañía en los desafíos que plantea la Visión 2020.
	Defensor del Empleado.	Formación y Capacitación.	
	SIL (Securitas Integrity Line).	Relaciones Laborales.	
	Portal del Guardia.	Diversidad e igualdad de oportunidades.	
	Encuesta de Clima Laboral.	Empleo.	
	Reporte de RSC.	Salud y Seguridad Ocupacional.	
PROVEEDORES: Trabajamos con numerosos proveedores en todas nuestras operaciones en la Argentina. Nos esforzamos por que todos nuestros proveedores compartan y cumplan con nuestros requisitos vinculados con nuestro Código de Valores y Ética y nuestras políticas globales.	Info Securitas.	No discriminación.	Informamos a nuestros proveedores acerca del Código de Valores y Ética e incluimos su cumplimiento entre las cláusulas de nuestros contratos. Asimismo, establecemos requerimientos y estándares específicos para nuestros proveedores y, en los casos que así lo requieran, realizamos un análisis de riesgo.
	Correspondencia y mail.	Anti-corrupción.	
	Web Securitas.	Comportamiento anticompetitivo / Competencia desleal.	
	Reporte de RSC.	Privacidad del cliente.	
COMUNIDAD	SIL (Securitas Integrity Line).	No discriminación. Formación y Capacitación. Salud y Seguridad Ocupacional. Salud y Seguridad del Cliente.	
	Web Securitas.		
	Redes sociales (Facebook y Twitter) y Blog.		
	Info Zona Segura.		
	Reporte de RSC.		
INDUSTRIA	Newsletter		



Cambios en el marco regulatorio para mejorar la competitividad a largo plazo

Desde el punto de vista regulatorio, el Gobierno Nacional avanza en distintos proyectos normativos tendientes a controlar la informalidad de la actividad. Particularmente, se trabaja en la promulgación de una ley federal que abarque la actividad de los distintos actores involucrados en el negocio de la seguridad privada. En este mismo sentido, también trabajan las Provincias que, ante la marcada evolución de la actividad, han modificado normativas y procesos provinciales con el objetivo de incrementar controles, aplicar las penalidades previstas en la legislación vigente y, al mismo tiempo, simplificar los procesos de habilitación para incentivar que las empresas que operan en la informalidad puedan regularizar su situación y la de sus empleados. Todas las modificaciones en la regulación buscan mitigar los altos niveles de informalidad que caracteriza al sector.

La reformulación del marco normativo continuará en 2018 abarcando diferentes materias relacionadas al sector de la seguridad privada. Estos cambios generarán un fuerte impacto en nuestras operaciones en todo el país, pero estamos seguros de que reportarán en una mayor transparencia y competitividad en el sector.

Paralelamente, el Gobierno Nacional ha promulgado legislación con el objetivo de transparentar las relaciones comerciales entre particulares y el Estado (Ley de Responsabilidad Penal Empresaria). Estas, junto con otras resoluciones emanadas de diferentes organismos de contralor, establecen un marco legal para proteger los derechos de los usuarios y restringir el uso de armamento, entre otras cuestiones.

Acuerdo de transparencia de empresas suecas

Adherimos a iniciativas empresariales que evidencien nuestro compromiso con la transparencia, ética en los negocios y que se encuentran alineadas con nuestra política anticorrupción. A tal efecto, en 2017 firmamos junto con otras empresas suecas un Acuerdo de Transparencia en el marco de las iniciativas de cooperación entre Suecia y la Argentina. Se trata de un pacto de buena fe que muestra el compromiso con el desarrollo de negocios sustentables en el país.

El Acuerdo de Transparencia firmado por las empresas suecas ABB, Alfa Laval, Atlas Copco, Nynas, Resolution CRS, Epiroc, SSAB, Volvo, Dockstavarvet, Scania, Securitas Argentina y Loomis, en presencia del Subsecretario de Comercio y Asuntos

Europeos Oscar Stenström, como representante del Gobierno sueco; y junto a los representantes de la Oficina Anticorrupción de la Argentina, Mora Kantor y María Laura Escuder; y la Comisión Nacional en Defensa de la Competencia, Esteban Greco, en representación del Gobierno Argentino, marca un avance importante en el compromiso de empresas suecas no solo en temas de transparencia, sino en todos aspectos de la responsabilidad social empresarial.

Este acuerdo sirve como un mecanismo complementario en el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, la cual Suecia y la Argentina suscriben.

Clientes fidelizados

De forma abierta, transparente y sustentable, comunicamos los beneficios de la seguridad electrónica, compartiendo información que demuestra cómo un abordaje predictivo aumenta el nivel de seguridad a la vez que la torna más costo-efectivo. Toda la gestión operativa de nuestros servicios se realiza desde el Securitas Operation Center - SOC (ver "Innovamos para proteger mejor").

Desde el área de Calidad de la Compañía, buscamos estandarizar procesos que contribuyan a una cultura donde clientes externos e internos accedan a la misma experiencia Securitas. Trabajamos por establecer mecanismos que nos permitan evaluar el grado de satisfacción y percepción acerca del servicio que ofrecemos para cada segmento. Por esta razón, realizamos encuestas de satisfacción en los siguientes segmentos: Seguridad Física con y sin tecnología; Clientes 360 y Monitoreo, principalmente. Para cada uno de estos segmentos, se establecen parámetros específicos para evaluar la calidad en términos de grados de satisfacción que van de totalmente insatisfecho a totalmente satisfecho. La información a continuación muestra los resultados 2017:

Seguridad física con o sin tecnología: Alcance nacional, incluye análisis de metodología, criterios para medir la satisfacción y acciones a implementar en aquellos servicios con calificación por debajo del nivel mínimo establecido

(60% de satisfacción). En 2017, la encuesta arrojó un promedio de satisfacción a nivel nacional del 70,12% con un porcentaje de participación del 37% de los clientes.

Securitas 360 Welcome: A través de los procesos de gestión e interacción que el cliente tiene con Securitas, se evalúa: visita comercial e instalaciones, gestión de la información, idoneidad y conocimiento de los colaboradores, uso de las aplicaciones y permeabilidad ante nuevas ofertas. La encuesta 2017 abarcó a 79,5% de los clientes radicados en la Región Buenos Aires principalmente que se manifestaron en un 93% satisfechos con el servicio ofrecido por Securitas.

Monitoreo Región Sur: Es la región con mayor concentración de clientes de este segmento, unas 16.000 cuentas aproximadamente. La encuesta de satisfacción 2017 se envió a los 5.000 clientes que reciben mensualmente su factura por correo electrónico. El nivel de respuesta no fue el esperado, representó apenas al 3,13% de los clientes del segmento, la cual arrojó un promedio de satisfacción del servicio del 77%.

Monitoreo Región Litoral: En 2017, la encuesta se realizó en forma telefónica y alcanzó a la mayor parte de clientes residenciales. La muestra alcanzó al 4% de los clientes, los que manifestaron en un 76% estar satisfechos con el servicio brindado por Securitas en este segmento.

Identificamos riesgos y gestionamos impactos de manera proactiva

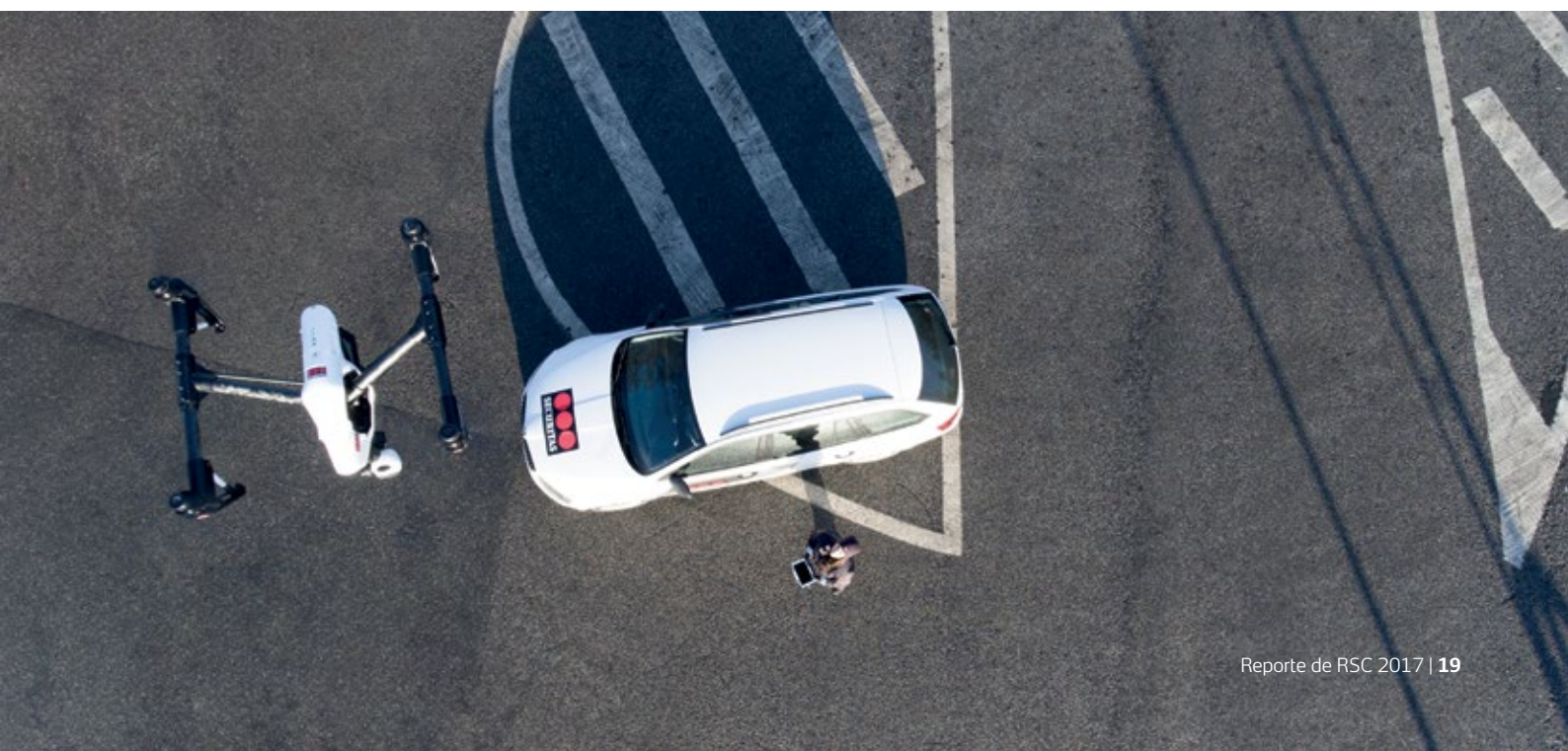
GESTIÓN PROACTIVA DE RIESGOS

El cumplimiento de nuestro Código de Valores y Ética evidencia el compromiso de Securitas con la gestión ética y transparente de los negocios en todo el mundo. Su incumplimiento es considerado en todas las operaciones del rubro como un riesgo operativo y como tal, clasificado como uno de los 6 riesgos prioritarios en el Proceso de Gestión de Riesgo (RMP - Risk Management Process) del Grupo.

Para abordar proactivamente esta cuestión, cada operación a nivel país evalúa anualmente sus procesos y procedimientos tendientes a implementar el Código y las políticas globales derivadas del mismo. La evaluación y análisis cubre aspectos relacionados con la corrupción, los Derechos Humanos, la legislación local y condiciones del mercado que se consideran relevantes a la operación de Securitas en cada segmento incluyendo impactos sobre grupos de interés críticos como empleados, proveedores y clientes.

A través de la gestión proactiva de riesgos, Securitas a nivel global y en la Argentina se ubica entre las empresas líderes comprometidas con la lucha contra la corrupción y el terrorismo. Para contribuir a la mejor minimización de riesgos buscamos mejorar la eficiencia de nuestros modelos de contrato de forma tal que acompañen el crecimiento de la Compañía y brinden una mejor experiencia a nuestros clientes.

Desde la Dirección de Gestión de Riesgos, impulsamos políticas y procesos que permitan crecer en competitividad al negocio, incorporar nuevos servicios y reducir tiempos de negociación. De forma tal de colaborar en la reducción de costos y proporcionar a las áreas operativas y comerciales espacios y elementos para la resolución de conflictos. Un aspecto fundamental en la gestión de riesgos de Securitas Argentina es la actualización continua de la matriz de riesgos por servicios, lo que permite mantenerlos acotados y maximizar su cobertura de manera eficiente.





SECURITAS ARGENTINA - MATRIZ DE RIESGOS

Operativos	Contratos y Adquisiciones	Financieros
Eficiencia de la cobertura del diseño y equipamiento de seguridad instalado.	Suscripción de contratos, ofertas y OC con clientes y proveedores con anterioridad al inicio de la prestación del servicio. Inclusión de cláusulas corporativas obligatorias.	Mora de la cartera de clientes.
Ocurrencia de accidentes laborales.	Adquisición y participación en el mercado de acuerdo con la normativa vigente en materia de lealtad comercial y actividad antimonopólica.	Stock de equipamiento para la prestación del servicio.
Reclamos laborales y gremiales.	Participación en licitaciones públicas y privadas cumpliendo con los estándares de transparencia mínimamente exigidos por la ley y los mercados.	Ineficiencia en la concreción de obras.
Ocurrencia de incidentes de seguridad por negligencia en la prestación de servicios.	Previsión de cláusulas de ajuste de precio.	Demoras en la facturación.
Falla de equipamientos y recursos.	Previsión de cláusulas de salida.	Errónea calificación crediticia de clientes.
Inexactitud y/o ambigüedad de las Directivas Particulares.	Previsión de cláusulas de indemnidad y limitación de responsabilidad.	Baja intempestiva de clientes.
Falta de presupuesto de los clientes y su incidencia en la solución de seguridad implementada.	Previsión de cláusulas de recupero de inversión y de garantía ante pasivos ocultos, según sea aplicable.	Demoras en el pago de proveedores estratégicos.
Cumplimiento de condiciones de seguridad e higiene mínimas.	Prestación de servicios en los niveles de calidad exigidos por el mercado y/o por los clientes.	Pérdida de rentabilidad por precio.
Falta de habilitaciones del personal, recursos y objetivos.	Falta de gestión para el mantenimiento de la cartera de clientes y/o generación de oportunidades de negocio.	
Protección de la información.		
Inadecuado análisis de riesgo del servicio. Suficiente cobertura de seguros.		
Correcta capacitación del personal.		
Correcta supervisión de los servicios.		
Estándares de calidad de servicio y régimen de penalidad aplicable.		

En los próximos dos años, trabajaremos en la implementación de un Código de Buenas Prácticas que involucre todos los procesos críticos de la Compañía.

Sistema global de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC System)

La gestión de riesgo local descansa en el GRC System. Este facilita el cruce de flujos de trabajo entre los departamentos de Legales, Riesgo, Calidad y RSC, brindando a nuestros mandos gerenciales una visión global más acabada del negocio.

ENTORNO DE CONTROL

Las principales características del entorno de control incluyen: un mandato claramente definido para la Alta Dirección y sus miembros, una estructura organizativa clara con delegación de autoridad documentada del Directorio al Presidente y CEO, y también a la Dirección General, la competencia de los empleados y una serie de políticas, procedimientos y marcos del Grupo. Todas las políticas se revisan y actualizan de forma periódica por parte de la Dirección General del Grupo y son aprobadas por el Consejo de Administración. La delegación de

autoridad se documenta en una matriz de aprobación, la cual establece un claro marco de acción para los directivos en todos los niveles. Asimismo, se hace hincapié en la competencia y las capacidades de los empleados del Grupo, con formación y desarrollo continuos fomentados activamente mediante una serie de planes y programas. El Grupo cuenta con tres valores fundamentales (Integridad, Eficacia y Servicio) para ayudar a sus empleados a actuar con buen juicio y tomar decisiones fundamentadas correctamente.

EVALUACIÓN DEL RIESGO

La Alta Dirección evalúa dónde residen los mayores riesgos y las oportunidades y, en base a ellos, ayuda a dar forma a la estrategia corporativa. Una gestión de riesgos equilibrada y centralizada es necesaria para el cumplimiento de las estrategias de Securitas y el logro de sus objetivos corporativos.

La Gestión del Riesgo Empresarial (ERM según sus siglas en inglés) es una herramienta clave de la actividad de Securitas, y la conciencia del riesgo forma parte de la cultura empresarial. La evaluación de riesgos se realiza dentro del marco del proceso de ERM, independientemente si las evaluaciones

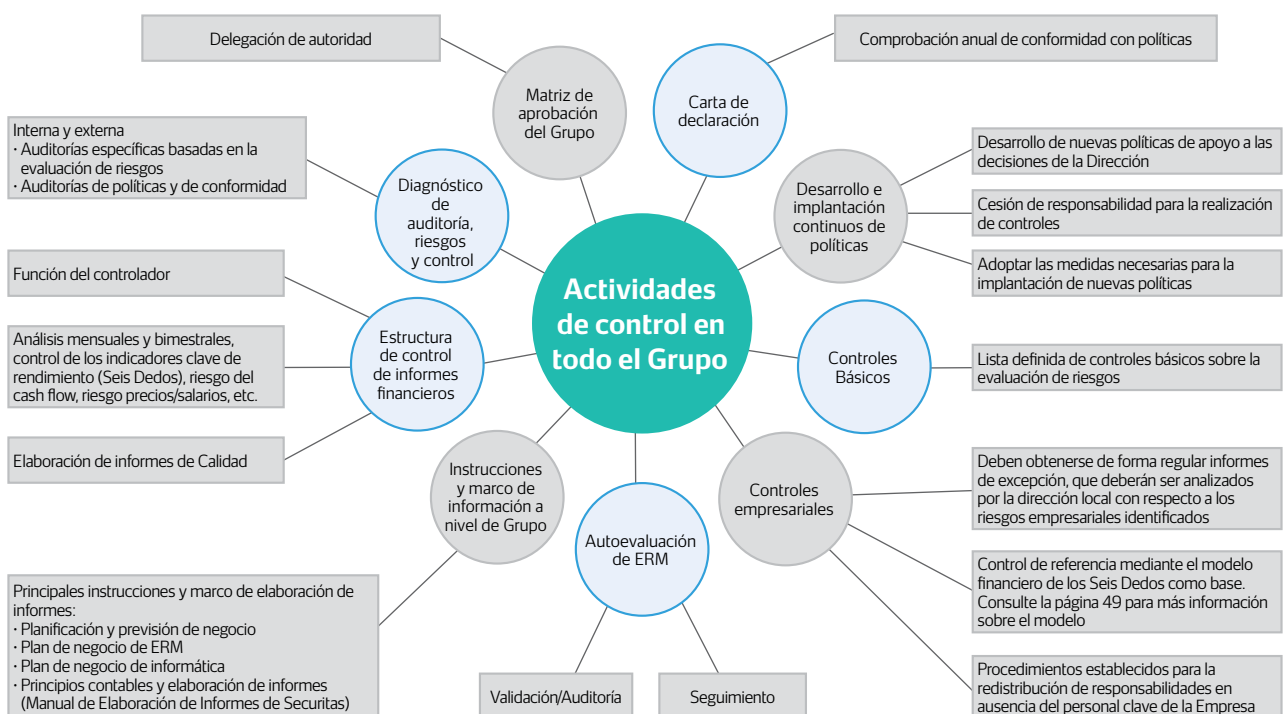
hacen referencia a riesgos operativos o a riesgos de elaboración de informes financieros. Securitas no clasifica el riesgo de conformidad como una categoría separada, sino que la incluye en la categoría operativa.

La evaluación de riesgos es un proceso dinámico cuyo objetivo es identificar y analizar los riesgos en relación con los objetivos de Securitas y sirve como la base para la implantación de acciones de mitigación después de considerar los controles aplicados (reducir, transferir/ compartir o aceptar el riesgo en cuestión).

ACTIVIDADES DE CONTROL A NIVEL DEL GRUPO

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

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



La Dirección de Riesgos y Legales de Securitas Argentina es quien tiene la responsabilidad de implementar los diferentes instrumentos de control para asegurar el cumplimiento de las políticas globales. El monitoreo y seguimiento del cumplimiento de esta política se realiza como parte del proceso de Gestión de Riesgo Empresarial Securitas, que incluye autoevaluaciones, auditorías internas y externas y seguimiento rutinario de todos los asuntos informados.

Anualmente, responde la Autoevaluación de ERM, la que es reportada a la División Securitas Iberoamericana. El índice se compone por un cálculo logarítmico que valora el desempeño en cuanto a la adhesión a los estándares éticos y valores de la Compañía en los negocios, la identificación y gestión de riesgos y la transmisión y formación en los valores y políticas anticorrupción y de ética en los negocios con empleados y proveedores.

AUTOEVALUACIÓN DE ERM

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

La autoevaluación fomenta la concientización sobre el control y la responsabilidad. Los resultados de las secciones relacionadas con la elaboración de informes financieros son comprobados por el CEO o Controller de cada entidad. En otras secciones, la comprobación corresponde a la persona responsable. Como parte de este proceso, el auditor externo u otro recurso interno o externo valida las respuestas a las preguntas del cuestionario consideradas como ámbitos de riesgo para las unidades seleccionadas que deben elaborar informes. Las respuestas se recopilan a nivel de división o de Grupo para tener una referencia tanto dentro de las divisiones como entre ellas. Todas las unidades que deben elaborar informes son responsables de actuar ante cualquier desviación, incluyendo planes de acción y fecha límite para la aplicación de las medidas correctoras. En los planes de negocio también se tratan ámbitos de mejora con prioridad. Por lo tanto, todos los informes están disponibles para los equipos directivos de las divisiones, la Gerencia General y la Gerencia de Riesgos.



INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

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

CONTROL DE RIESGOS

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

Nuestra operación diaria nos expone a distintos tipos de riesgos, ya que, como proveedor de servicios de seguridad, no solo debemos gestionar los propios, sino también los de nuestros clientes. Minimizar el riesgo de pérdidas, para proteger así a nuestros grupos de interés, es un objetivo fundamental.

Los riesgos de Securitas se clasifican en tres grandes categorías: riesgos asociados a los contratos y las adquisiciones, riesgos operativos y riesgos financieros. Estas categorías están basadas en el flujo natural de los negocios: celebración de un contrato, ejecución del encargo y resultado financiero. En las adquisiciones también resultan pertinentes otras categorías de riesgos similares, pero en ese caso se clasifican como riesgos de adquisición, riesgos de integración de las operaciones y riesgos de integración financiera. Todos los riesgos incluidos en estas categorías pueden afectar el resultado y la situación financiera del Grupo si no se gestionan de forma estructurada. Por ello, hemos desarrollado un proceso enfocado en cuatro fases para gestionar los riesgos empresariales. Más información sobre la Gestión Global Proactiva de Riesgos en <https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/reportes-financieros/securitas-sustainability-report-2017.pdf> páginas 34 a 36.

Principales impactos sociales, económicos y ambientales

Como gran empleador, reducir la conflictividad laboral mediante su tratamiento preventivo es clave para la sustentabilidad del negocio y para asegurar el crecimiento a largo plazo. Desde el área de Riesgos y Legales, la Compañía desarrolla una estrategia de reducción de juicios laborales y favorece relaciones con los principales gremios a fin de lograr una mayor paz social que impacte positivamente en la prestación de servicios y en una mejor experiencia de nuestros clientes.

Asimismo, aplicamos el mismo principio de previsibilidad jurídica en los contratos de servicios, simplificando sus términos, procurando la actualización de cláusulas a los nuevos escenarios de forma tal de dar transparencia y seguridad al cliente a la hora de formalizar los servicios. Los contratos deben tener cláusulas claras que contemplen distintos disparadores que permitan requerir un ajuste de tarifas cuando el negocio, en base al complejo contexto macro-económico del país así lo requiera.

Año a año revisamos los términos de las pólizas de seguros a fin de mejorar el alcance de la cobertura contratada. Asimismo, se realizan licitaciones en las que participan compañías de renombre en el mercado, con el propósito de reducir fuertemente los costos asociados, logrando un impacto directo positivo en la rentabilidad del negocio. La concentración de seguros además de lograr reducción de costos, también puede constituirse en una oportunidad de negocio para la Compañía y/o beneficios adicionales para nuestros empleados.


La exploración de nuevas oportunidades de negocio y el desarrollo constante de nuevos productos y servicios hacen al crecimiento y al mantenimiento de la Compañía como líder del mercado. La dinámica de la industria nos obliga a estar atentos para detectar negocios de nicho y/o identificar las nuevas exigencias y/o requerimientos del mercado.

Mantenemos una participación activa en las diferentes cámaras y/o asociaciones que nuclean a las empresas del sector y trabajamos articuladamente con las entidades gubernamentales y de contralor con el objetivo de colaborar en el diseño de políticas públicas que mejoren los estándares de la actividad, fomenten el crecimiento y competitividad de la industria, permitan brindar mejores servicios y generar empleo de calidad, bajo un régimen regulatorio innovador en línea con los estándares internacionales vigentes en materia de seguridad privada.

Desde hace más de 18 años, Securitas juega un rol protagónico en la formalización del empleo del Guardia, con el propósito de reducir los altos índices de informalidad que caracteriza al sector en nuestro país. Empleo de calidad que incluye requerimientos mínimos de capacitaciones que mejoren el perfil del Guardia de Seguridad y contribuyan al desarrollo del capital humano. En este sentido, mantenemos una participación activa en programas de inclusión e inserción laboral de iniciativa gubernamental cuyos destinatarios son sectores vulnerables de la sociedad con dificultad para insertarse formalmente en el mercado. Nuestra participación impacta positivamente en el entorno social de las comunidades donde operamos, especialmente, en aquellas zonas geográficas donde el mercado ofrece bajas oportunidades de empleo. Nuestro accionar fortalece nuestra reputación de marca, incrementa nuestro compromiso social y agrega valor a la hora de desarrollar nuevos clientes y servicios.

Como miembro del Grupo Securitas, la Compañía está comprometida y acompaña las políticas corporativas de reducción de emisiones y de contaminación ambiental. A estos efectos, adquiere vehículos de baja emisión de gases CO₂, destruye residuos tóxicos de conformidad con la normativa vigente y próximamente contratará una póliza de riesgo ambiental por la actividad que desarrolla.

Hacia el futuro, la incorporación de la tecnología nos desafía a nuevos riesgos. La Compañía a nivel global trabaja por anticipar políticas y procesos tendientes a mejorar la gestión con relación a:

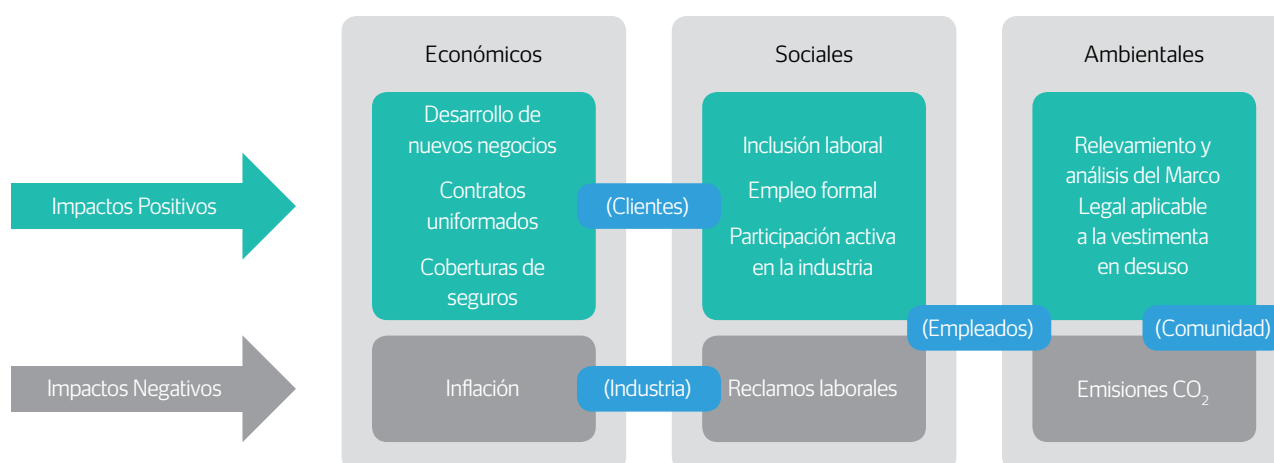
-  **Protección de Información:** Reconocemos el impacto revolucionario que tienen para la industria de la seguridad privada el "big data", la incorporación de la Internet en todos los ámbitos de la cotidianeidad, la inteligencia artificial, la robótica y la conectividad cuando hablamos de digitalización. Asimismo, reconocemos los riesgos que conlleva en términos de brechas de seguridad. Por ello, damos relevancia estratégica a la protección de la información de nuestros clientes, empleados y el público en general. Es esencial que los datos y cualquier otra información sea compartida respetando los requerimientos legales y por, sobre todo, la protección del derecho a la privacidad de los individuos. A nivel global, Securitas ha implementado políticas, procesos y entrenamientos en base al General Data Protection Guidelines (GDPR), adoptados por el Parlamento Europeo y que entrarán en vigencia en 2018.

En la Argentina, en Septiembre de 2017 entró en vigencia la Política de Seguridad de la Información que incluye lineamientos con relación a Gerenciamiento de la Información, Roles y Responsabilidades, Control de Accesos a los Sistemas e Información, Seguridad Física de la Información, Comunicaciones y Redes, Operaciones de Sistemas y Continuidad Operacional y Desarrollo de Sistemas, según lo establecido por los estándares de Seguridad y mejores prácticas, en concordancia con las normas ISO / IEC 27001. En el marco de la puesta en marcha de la política, el 100% de los colaboradores del staff fueron capacitados a través de la Plataforma E-learning en la Política de Seguridad de la Información. Asimismo, en octubre 2017, la Compañía pasó satisfactoriamente la Auditoría de la Dirección Nacional de Protección de Datos Personales.

✓ **Prácticas de Seguimiento:** Los modernos servicios de monitoreo permiten la detección de delitos y otros incidentes en tiempo real, y el subsecuente accionar inmediato para detener actos criminales o mitigar las consecuencias de dichos incidentes. Al mismo tiempo, el uso de tecnología de seguridad podría en algunos casos amenazar la integridad personal. Desde Securitas sopesamos los beneficios y riesgos que esta tecnología implica para la seguridad. Respetamos todos requerimientos legales vigentes para abordar las implicancias negativas de este tipo de avances tecnológicos. Además, nuestras políticas y el Código de Valores y Ética de Securitas y políticas de compras nos brindan un marco para gestionar riesgos asociados.

✓ **Digitalización:** Los riesgos incluidos en la digitalización son similares a los descriptos anteriormente con relación a los servicios de monitoreo. La creciente digitalización requiere también una infraestructura estable y eficiente y protección contra el robo de datos. Una importante cantidad de información es reportada en forma digital. Esto brinda a Securitas la oportunidad de recolectar todo tipo de datos proveniente de informes de incidencias, cámaras, sensores y sistemas de control de accesos y los combina con datos provenientes de fuentes externas, tales como estadísticas de crímenes y reportes policíacos. Esta nueva forma de base de datos nos permite analizar y utilizar grandes volúmenes de información, basamento de la seguridad predictiva y de prevención de incidentes.

Nuestro énfasis en procesos de análisis de riesgo nos ha permitido una lectura eficiente de los mismos, incluyendo las implicancias recientes derivadas de la creciente digitalización de la industria y la sociedad. Mantenemos protocolos diarios y sólidos para almacenar y proteger información.





SECCIÓN 2

Nuestro desempeño y objetivos para el desarrollo sostenible

Tema Material	Objetivo 2017	Grado de Avance	Principales Hitos	Lecciones Aprendidas	Objetivo 2018
Formación y Capacitación	Diseñar una política de capacitación que acompañe los desafíos planteados por la Visión 2020.	En curso	Formalización a nivel nacional de la política de capacitación orientada a la operación. Implementación de un programa de voluntariado corporativo de "Tutores" (staff) para los alumnos del programa Terminá la Secundaria (operación).	Relevancia estratégica de ajustar el Plan de Capacitación a la nueva currícula, abarcativa de las áreas de Operaciones, Tecnología y Staff.	Diseño de la currícula de Operaciones, Tecnología y Staff a nivel nacional.
Calidad de Empleo	Completar la re-organización del área de Recursos Humanos de la Compañía tomando como guía los lineamientos de la SGE21 sobre gestión responsable de las personas que integran la Organización.	Completado	Reestructuración de la Dirección de RR.HH. Se realizó un mapeo a nivel nacional de los procesos de RR.HH. Entre los que se relevaron compensaciones y beneficios. Integración con los referentes regionales de RR.HH. para el diseño e implementación de los procesos.	Fortalecer la gestión de personas considerando las particularidades, prioridades y necesidades específicas de cada una de las Regiones en que está dividido el negocio.	Alcanzar el 60% de implementación de los nuevos procesos de RR.HH. a nivel nacional.
	Revisión de los perfiles laborales a nivel compañía para detectar oportunidades de crecimiento y mejora de cara a la Visión 2020.	En curso	Incorporación de Competencias a todos los servicios. Se realizaron tres talleres (Staff, Operación, SES) para diseñar el Modelo de Competencias "Yo soy Securitas" a nivel nacional. Formalización de las Descripciones de puestos generales (cada Regional/sector completó tareas específicas).	Contribuir a la excelencia operativa a través de la unificación de criterios a nivel nacional para los nuevos procesos de RR.HH. alineados a la Visión 2020.	
Diversidad	Extender el Programa Familia Securitas a todas las Regionales, incluyendo objetivos, indicadores, programas, acciones.	Reevaluación	Se establecieron los referentes de RR.HH. de cada Regional como responsables de la extensión del Programa.	Las realidades socioeconómicas locales, dispersión geográfica de los servicios, etc., demandan un formato diferente de implementación del Programa.	
Igualdad de Oportunidades	Relevamiento de datos a nivel nacional de Guardias	En curso	Seguridad Inclusiva	El programa Seguridad Inclusiva es un diferenciador de la Compañía y es objetivo ampliar su alcance actual.	Se implementarán acciones a nivel nacional con el objetivo de incrementar el número de personas incluidas dentro del Programa, teniendo en cuenta que está condicionado a la demanda de los clientes.

Tema Material	Objetivo 2017	Grado de Avance	Principales Hitos	Lecciones Aprendidas	Objetivo 2018
Transparencia y Ética en los Negocios	Incorporar en los contratos modelo la obligación de cumplir las políticas internas de Transparencia y ética por parte de los proveedores y servicios tercerizados.	En ejecución	Se revisaron todos los modelos de contrato para verificar que incluyan cláusula de adhesión al Código de Valores y Ética. La Compañía realiza anualmente cursos de capacitación relacionados con el Código de Ética y las políticas corporativas fundamentales de atención obligatorio para todo el personal. Se incorporó al proceso de selección de proveedores una matriz de evaluación que valora el impacto social, económico y ambiental.	Estas políticas elevan el estándar de la Compañía y nos otorga un valor agregado y ventaja competitiva en licitaciones de grandes empresas y públicas.	En 2018 se lanzará un Manual de Transparencia e Integridad que además de contemplar las políticas corporativas aplicables a nuestros proveedores, comprenderá asimismo nuestro rol como proveedor de servicio, dando cumplimiento a la Ley de Responsabilidad Penal Empresaria y abarcará los compromisos asumidos en el Acuerdo de Transparencia suscrito en la Embajada de Suecia.
	Diseñar un programa de capacitación y comunicación a clientes y proveedores.	En evaluación	Se evalúa diseñar una capacitación electrónica a clientes y proveedores a fin de que tomen conocimiento de cuáles son los principios y obligaciones contemplados en nuestro Código de Ética y Transparencia.	Proveer mecanismos que aseguren el conocimiento y comunicación de nuestras políticas para clientes y proveedores.	Los mecanismos de comunicación y cumplimientos confieren un marco de gestión frente a terceros y da transparencia a nuestra gestión, disminuyendo riesgos.
	Crear una biblioteca online para nuestras políticas de Transparencia y Ética a fin de que puedan ser de público conocimiento por parte de clientes y proveedores.	En curso	Se habilitó el acceso en los diferentes portales de la Compañía.	La comunicación y el acceso facilitan el cumplimiento por parte de clientes, proveedores y otros GI.	Establecer puntos de actualización y control de las políticas accesibles a través de los diferentes portales la Compañía.
Satisfacción al Cliente	Extender progresivamente las encuestas de satisfacción de clientes a la totalidad de los segmentos servidos en todas las Regionales.	Reevaluación	Actualmente, las encuestas de satisfacción al cliente se encuentran diagramadas con un enfoque netamente operativo, destinadas a ponderar la calidad del servicio prestado por Securitas. El objetivo es hacerlas extensivas a todas las relaciones existentes con el cliente (desde la diagramación del servicio hasta la facturación y cobranzas y no solamente enfocado al servicio).	Las encuestas de satisfacción existentes no cubrían todos los espectros de evaluación de los servicios prestados.	

Tema Material	Objetivo 2017	Grado de Avance	Principales Hitos	Lecciones Aprendidas	Objetivo 2018
Satisfacción al Cliente	Evaluar los canales utilizados y determinar cuál/es es/son el/los más eficiente/s a la hora de recoger la percepción de calidad del servicio.	Reevaluación	Impulsar la diagramación de un formato electrónico buscando una mayor velocidad en el procesamiento de las mismas y mayor transparencia en las respuestas.	Los canales actualmente utilizados tienen un alcance limitado con relación a la diversidad de los servicios brindados por Securitas.	
	Establecer políticas y procesos de alcance nacional para el tratamiento y análisis de reclamos de clientes con el fin de identificar oportunidades de mejora.	Reevaluación	A fines de 2017, se incorporaron a la Organización Ejecutivos de Cuentas con el objetivo de brindar al cliente un único punto de contacto y poder valorar en forma más acabada la experiencia del cliente Securitas. Creemos que este nuevo canal nos permitirá recabar información acerca de los reclamos que existan, pudiendo canalizarlos en forma directa mediante la Caja de Diamantes.	La comunicación del cliente con los gerentes del servicio y supervisores no contaban con la profundidad necesaria para evaluar diferentes aspectos en la relación prestador-cliente por fuera de los netamente operativos.	
Protección de la Información Privacidad del Cliente	Trabajar en la categorización de la información y base de datos estableciendo niveles de acceso diferenciales a los miembros de la Organización.	En curso	La implementación inicial del CRM ha permitido la segregación de niveles en los accesos de la información, posibilitando así un mejor control de los datos confidenciales que en etapas anteriores se encontraban con acceso liberado.	Es posible continuar con la profundización en la protección de la información, determinando qué clase de datos merecen tener el carácter de confidencial por revestir la condición de estratégicos, diferenciándolos de aquellos operativos.	Continuar la profundización y desarrollo en la segregación de la información de clientes volcada en el sistema CRM. Incluir en el CRM a todos los clientes del SES (Seguridad Electrónica Securitas).
Gestión de Clientes	Finalizar con la implementación, capacitación de usuarios finales y puesta en marcha de la herramienta con las correspondientes integraciones operativas previstas.	En curso	Haber finalizado el desarrollo inicial del CRM y comenzado la utilización por parte de los usuarios para el negocio de vigilancia.	Es necesaria una mayor capacitación de los usuarios, dada la complejidad del negocio y la gran cantidad de involucrados en el proceso de la gestión de un cliente.	Continuar con la puesta en marcha de la herramienta mediante la incorporación en la misma del negocio de Seguridad Electrónica (SES).
	Establecer políticas y procesos de alcance nacional para el tratamiento y análisis de reclamos con el fin de identificar oportunidades de mejora.	En curso	Puesta en marcha del nuevo SES. Implementación de nuevos sistemas de base de datos y herramientas de "big data".	La inclusión de la tecnología nos habilita a mejorar la gestión del cliente y sus necesidades en materia de prevención de incidencias y su resolución.	Lograr la finalización del diseño e implementación definitiva de dicha política para reclamos.

The image is a composite. On the left, there is a close-up portrait of a young man with dark hair and brown eyes, looking slightly to the right. The right side of the image is a solid teal color with a repeating pattern of small, light-colored triangles pointing downwards.

SECCIÓN 3

Estamos avanzando hacia un nuevo modo de brindar seguridad

Las personas hemos evolucionado intuitivamente para adaptarnos a nuevas realidades del entorno. Los tiempos actuales son otros, sobre todo tras la introducción del mundo digital y la explosión del big data. El mundo en que vivimos se caracteriza por un cambio vertiginoso donde la intuición no basta para surfear la realidad y mucho menos, responder a los desafíos que la seguridad enfrenta en la actualidad. Aquí es dónde la información y la inteligencia artificial entran en escena.

El futuro de la seguridad inteligente se trata de generar, capturar y analizar información de manera de poder predecir y prevenir riesgos e incidentes futuros. Combinando el poder de las máquinas y algoritmos con la mente humana, crearemos un entorno más seguro y protegido para todos.

En Securitas estamos cambiando para servir mejor a nuestros clientes e innovar dando a la tecnología el mejor uso posible. Desde el Securitas Operation Center (SOC) se gestionan y controlan nuestros servicios y soluciones de seguridad, actuando como único punto de contacto para satisfacer las necesidades de seguridad de nuestros clientes.

La información sobre los servicios que brindamos y de los incidentes que se producen se direcciona a través del SOC y es gestionada por nuestros operadores, quienes están capacitados para abordar rápidamente los problemas y resolverlos según las necesidades de cada cliente. Los procesos son ajustados constantemente en base a la información y reportes que se obtienen a través del sistema.

Nuestro almacenamiento de datos y nuestro modelo para coordinar toda la información nos permite brindar servicios y soluciones de seguridad eficientes y tomar las medidas correctas para nuestros clientes las 24 horas.

Queremos compartir nuestras ideas con el mundo, con nuestros clientes, con nuestros socios y con la

industria en general, porque sabemos que las ideas siempre crecen y mejoran cuando se comparten y discuten. Por esta razón, creamos Securitas Future Lab, www.securitasfuturelab.com, una colección de los mejores conceptos y pensamientos de todos los rincones de la Organización global de Securitas. Algunas de estas ideas y conceptos ya existen, mientras que otras están todavía en sus comienzos.



Gestión y seguimiento en tiempo real de incidencias.



Procesos y protocolos de seguridad establecidos junto al cliente.



Informes, análisis y reportes.



Securitas actúa como único punto de contacto ante cualquier incidencia.



Seguridad Especializada

- Guardias de Seguridad especializados por segmento de cliente.
- La formación y especialización de nuestros Guardias de Seguridad permiten brindar al cliente un valor agregado muy importante que nos diferencia de la competencia.
- Los Supervisores realizan tareas de control de los servicios a través del seguimiento y orientación de las actividades propias de los Guardias.



Seguridad Electrónica

- Diseño, Instalación y Mantenimiento.
- Gestión remota de elementos electrónicos de seguridad.
- BMS.
- Soluciones de control de accesos.



Seguridad Móvil

Es una opción rentable principalmente para pequeñas y medianas empresas -industrias, retails, bancos y entidades financieras, consorcios, farmacias y laboratorios- donde un solo Guardia brinda servicios de seguridad a varios clientes dentro de una misma zona geográfica, como recorridos perimetrales externos e internos, verificación de funcionamiento de sistemas, apertura y cierre de instalaciones, etc.



Protección contra Incendios y Safety

Consultoría, diseño e instalación y mantenimiento de sistemas de Protección contra Incendios:

- Sistemas de Detección de Incendios.
- Sistemas de Extinción por Supresión por Gases Limpios.
- Sistemas de Extinción por Agua.
- Brigada de Bomberos.
- Planos de evacuación.
- Consultoría y capacitación de Safety en los lugares de trabajo.



Seguridad Remota

La tecnología nos permite garantizar la detección de los incidentes en tiempo real:

- Servicios remotos de video.
- Monitoreo de Alarmas.
- Trailback® (seguimiento satelital).
- Protección remota.
- Control de accesos.
- Video verificación.
- Disuasión por voz.
- Soluciones remotas de fuego.



Gestión del Riesgo Corporativo

Securitas ayuda a prevenir, controlar y mitigar los incidentes operativos a través de la asesoría técnica, incluyendo:

- Análisis de riesgos y vulnerabilidades.
- Diseños de Protección a medida.

Innovación para proteger mejor



Vigilancia Especializada



Alarmas Monitoreadas



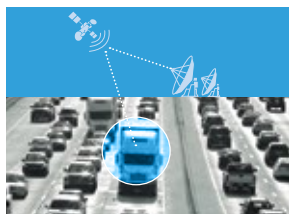
Protección contra Incendios



Securitas Connect



Mobile



Trailback®



STM (Servicio Técnico de Mantenimiento)



Custodias



Servicio Remoto de Video



Automatización y Control de Edificios Inteligentes BMS



Consultoría en Seguridad



Securitas 360

Somos la empresa líder mundial especializada en Servicios de Protección basados en personas, tecnología y conocimiento. Somos la nueva cara de los servicios de seguridad.

En la Argentina y América Latina, lideramos la transformación de la seguridad tradicional basada en la acción "reactiva" hacia servicios de protección basados en la "prevención". Esto es el corazón de nuestra Visión 2020.

Siendo la seguridad nuestro único negocio, somos líderes en conocimiento en la industria. Nuestra cercanía con los clientes nos permite comprender el mercado y desarrollar Servicios de Protección, integrando varios servicios que se adaptan a los requerimientos específicos a la localización de cada cliente, e incluyen:

- ✓ Análisis profesional de las amenazas y las vulnerabilidades asociadas a los activos del cliente.
- ✓ Determinación de riesgos y propuestas de medidas de mitigación.
- ✓ Integración de Recursos Humanos, Tecnología y Procedimientos.
- ✓ Mantenimiento de todos los sistemas instalados.
- ✓ Consultoría y asesoramiento permanente.
- ✓ Único punto de contacto de referencia para el cliente.



El SOC es el centro neurálgico de la Compañía, desde donde se genera información en tiempo real sobre todos los servicios para nuestros clientes internos y externos. Nuestro SOC se ha transformado en un reservorio de inteligencia de seguridad, permitiéndonos digitalizar incidencias pasadas y presentes, analizarlas y entenderlas más acabadamente de forma tal de poder brindar un mejor servicio hacia el futuro, en base a información real y medible.

En 2017, hemos finalizado la implementación de Supervisión Securitas Argentina, una central estilo Big Data que nos permitió digitalizar en una herramienta todas las incidencias ocurridas en los diferentes servicios de Securitas en todos sus segmentos. Esto nos permite la posibilidad de brindar información en tiempo real al cliente interno y externo sobre accidentes (ART), ausencias, conectividad de servicios de técnica, recado telefónico y novedades, generando las alarmas en los responsables asignados según el protocolo acordado con cada cliente. A través de Securitas PRO administramos todos nuestros servicios de video vigilancia generando alertas cuando la respuesta no es la esperada, desencadenando un protocolo de actuación que debe seguir el Guardia hasta el cierre del evento.

La inclusión de tecnología de administración y gestión de datos nos ha permitido generar una nueva experiencia de servicio para el cliente, los cuales tienen ahora un único punto de contacto. Al comunicarse con el SOC frente a un evento, es atendido por un especialista en atención al cliente y en seguridad que registra la incidencia en el sistema, disparando la creación de un registro según el tipo de evento, tiempo de respuesta, tiempo de gestión del operador y su resolución. Asimismo, desde el SOC realizamos protocolos de revisión de dispositivos de seguridad -sensores, cámaras-, estado de sistemas de energía y conectividad, rondas programadas, picos de tráfico de público. Nuestro objetivo es generar registros de consumo energético y poder ofrecer esta información a nuestros clientes para que puedan así evaluar los cambios de infraestructura necesarios para prevenir incidentes de seguridad.

En los primeros seis meses de su puesta en marcha, hemos bajado el tiempo de respuesta en la gestión de alarmas, implementado un proceso estandarizado para la atención al cliente con una mejora subsecuente en su calidad de atención y mejorado los informes enviados tanto al cliente final y al interno, generando información más confiable y transparente con relación al servicio.

Creamos un nuevo perfil de Guardia en un sector en evolución

La puesta en marcha del nuevo SOC significó una importante inversión para la Compañía, la incorporación de software y hardware y cambios en infraestructura. Sin embargo, su más notable producto ha sido el cambio en el perfil de los Guardias afectados a su operación a través del Centro de Operaciones Securitas.

El SOC es el centro desde donde se gestiona toda la operación y se genera información en línea las 24 horas, los 7 días de la semana, los 365 días del año, principalmente para los servicios que incluyen tecnología a nivel nacional. El SOC entró en operación en Julio de 2017 y al cierre del presente reporte, centraliza el 100% de los servicios de vigilancia física, alarmas, Mobile y monitoreo de la Región Buenos Aires y los reportes de ausencia por ART en todo el país. El principal desafío para dar alcance nacional al SOC es la implementación de un protocolo uniforme, estandarizado en el registro de incidencias en el servicio a la vez que la inversión en infraestructura de comunicación. Acciones que están integradas en el plan de crecimiento del SOC.

Su constitución ha transformado nuestro concepto de "cercanía" con el cliente como se señaló en páginas anteriores. Pero también, ha impactado positivamente en nuestros Guardias. A partir de su puesta en operación, se analizaron las competencias y redefinieron sus perfiles de acuerdo con las competencias blandas y duras requeridas para quienes componen el equipo del SOC. A partir de allí, se diseñó un Plan de Carrera relacionado a cada segmento que, en 2017, ya produjo cuatro promociones internas.



PLAN DE CARRERA PARA GUARDIAS QUE SE DESEMPEÑAN EN EL SOC

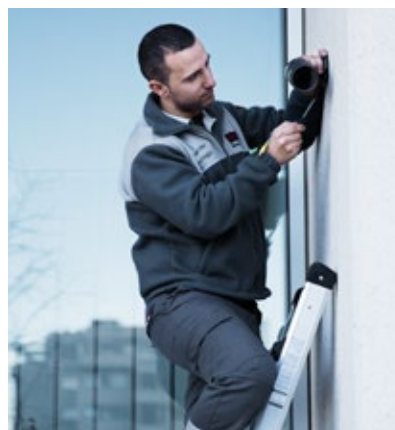
Marco de aspiraciones laborales que nos permite identificar las necesidades estratégicas de talento, estableciendo procesos críticos para cubrir las necesidades y personas claves para alcanzar resultados de alto impacto en la operación.



SOC & Atención al Cliente



Monitoreo



Operador Técnico



Jefe de Turno



Supervisor

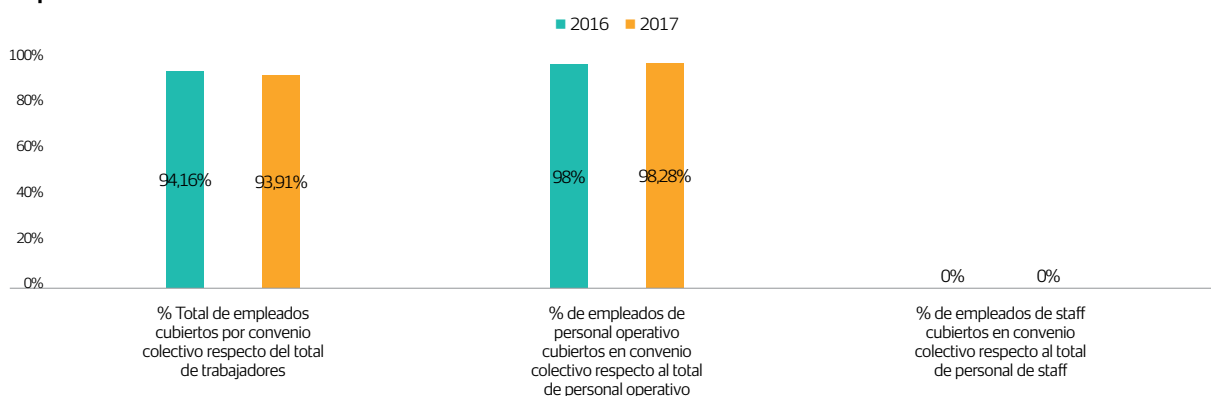
Un ambiente laboral digno

Como empresa líder del sector estamos comprometidos en trabajar en conjunto con toda la industria para mejorar las condiciones de empleo del sector.

Nuestra prioridad es mejorar las condiciones de empleabilidad de nuestros colaboradores a través de su acceso a la capacitación y un salario digno, de forma tal que puedan desarrollar su vida plenamente y en su máximo potencial. Creemos que aquí reside nuestra ventaja competitiva, y

estamos convencidos de que es la clave para retener talento. Para Securitas, es importante crear condiciones atractivas para las personas que reflejen nuestros valores y ofrecerles formación y capacitación para que puedan desenvolverse con eficiencia y brindar nuestras soluciones de seguridad inteligente. En este sentido, la inclusión de la tecnología funciona como agente de promoción social ya que requiere que nuestros Guardias y técnicos reciban formación específica para brindar servicios de tecnología.

Representación en Comités Formales



Con una dotación de 12.317 empleados, las condiciones de contratación son claves. Ofrecemos empleo formal y decente, garantizamos el derecho de sindicalización en cada Regional. En este sentido, el 93,91% del total de la plantilla (12.317 empleados) está cubierto por convenio colectivo de trabajo (11.567 Guardias con convenio, 750 Staff fuera de convenio). El 98,28% del personal Operativo (un total de 11.770 personas divididas

en 11.567 Guardias con convenio + 30 Gerentes fuera de convenio + 162 Supervisores fuera de convenio) está cubierto por convenio colectivo de trabajo.

Llevamos adelante acciones que promuevan el respeto a los derechos humanos y prácticas no-discriminatorias para quienes conforman el Grupo Securitas Argentina.

Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Cantidad de Guardias	Cantidad de Horas	Total Horas
Capacitación especial en DD.HH. y nociones legales.	101	3	303
Curso de Seguridad Básico de Pcia. de Buenos Aires, obligatorio por ley.	362	12	4.344
Curso Seguridad Básico de CABA, obligatorio por ley.	192	10	1.920
Actualización del curso Seguridad Básico CABA, obligatorio por ley.	1.685	5	8.425
Actualización del Curso de Seguridad Básico de Pcia. de Buenos Aires, obligatorio por ley.	795	4	3.180
Total	3.135	34	18.172



Uno de nuestros desafíos para resguardar las condiciones laborales de nuestros Guardias es la supervisión de condiciones de empleo dignas en los servicios en instalaciones de nuestros clientes. Una importante parte del "due diligence" antes de cerrar un contrato, es evaluar las instalaciones donde nuestros Guardias prestarán servicio. Esto nos permite verificar que nuestros clientes ofrecen a nuestros Guardias un ambiente laboral digno y saludable. En el caso que se verifique que el mismo no es aceptable o no alcancemos un acuerdo con el cliente sobre cómo revertir la situación, se discontinúa el servicio.

12.317

empleados

↓ menos 9%

1.995

nuevos empleados

↓ menos 25%

301.147

horas de capacitación

↓ menos 25%

Construimos conocimiento

Nuestros clientes demandan un mayor nivel de seguridad y soluciones cada vez más avanzadas. Para ello, mantenemos el foco en nuestras competencias de base, pero al mismo tiempo, tomamos ventaja de la innovación para capacitar con mayor conocimiento a nuestros Guardias para enfrentar nuevos desafíos.

El rol del Guardia de Seguridad privada está cambiando y sus tareas se multiplican. Pero sobre todo, el valor que agregan a la operación es mayor. Nuestros Guardias cuentan con sistemas de seguridad cada vez más avanzados, lo que les permite realzar el valor del servicio que aportan y generar una mejora significativa en la seguridad de sí mismos y de su entorno. El uso eficiente de la tecnología requiere de un amplio rango de habilidades y capacitación especializada.

A través del Instituto Securitas y nuestra Plataforma E-learning aseguramos que nuestros empleados alcancen las competencias necesarias para proveer a nuestros clientes de servicios de seguridad de alta calidad. Al mejorar el conocimiento y habilidades de nuestros empleados, contribuimos a la empleabilidad, eje de la propuesta de RR.HH. y a su crecimiento profesional, entendiendo la seguridad como una profesión en la que la formación es una constante.

Nuestra amplia oferta educativa a través de nuestra Plataforma E-learning es accesible para todos nuestros Guardias, cualquiera sea la ubicación geográfica y/o segmento en que se desempeñen integrando el modelo de Pirámide del Conocimiento.

ESCUELA DE DESARROLLO PERSONAL

Ofrece actividades para el crecimiento personal y profesional, a través de diferentes opciones que permiten finalizar estudios secundarios, obtener estudios terciarios o universitarios (a través de la Beca Estímulo), estudiar idiomas, realizar cursos específicos o participar de sesiones sobre temáticas vinculadas al negocio.

ESCUELA DE NEGOCIOS

Ofrece desarrollo de herramientas conductuales y de gestión, en línea con la visión del negocio de seguridad privada que plantea la Caja de Herramientas y la Caja de Diamantes, brindando conocimientos y formación en habilidades que le permitirán al Guardia acceder a las oportunidades de carrera abiertas en el equipo a nuestros modelos de gestión. La oferta de cursos incluye:

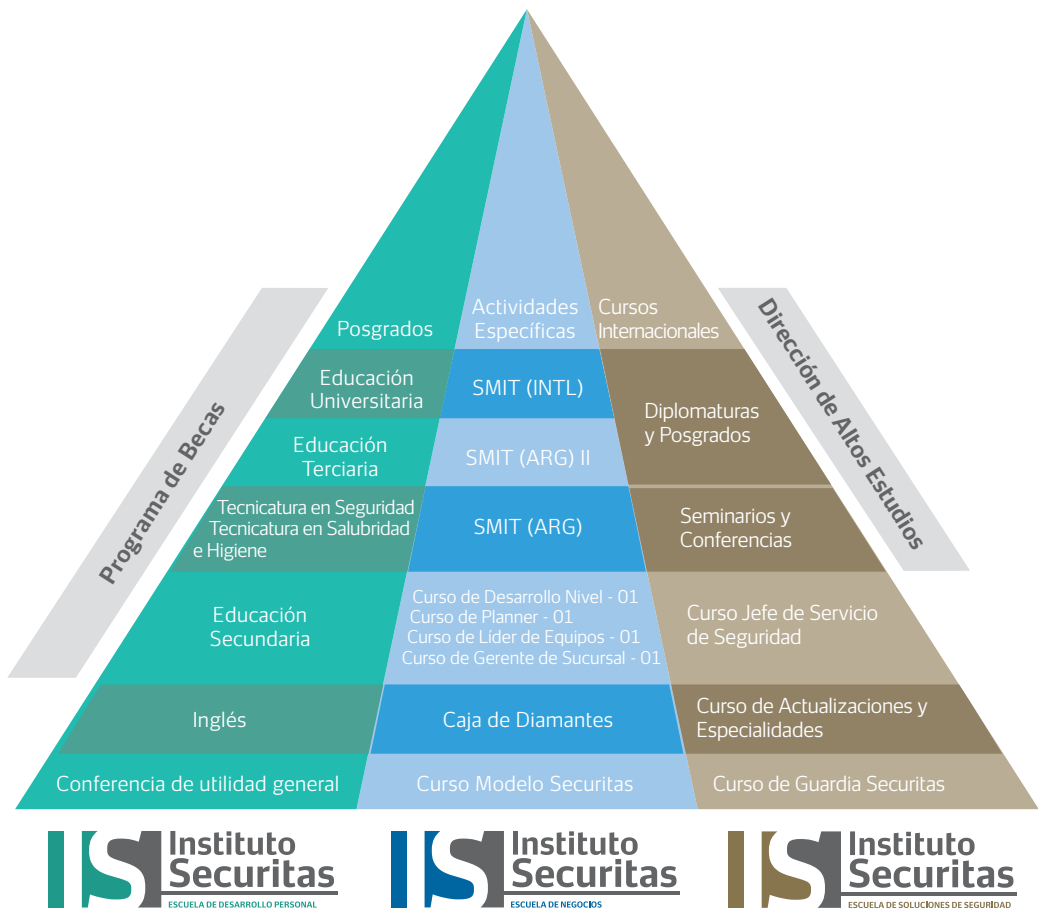
- ✓ Desarrollo Nivel 1, para Guardias de Seguridad con potencial de crecimiento.
- ✓ Líder de Equipos, para la formación de líderes.
- ✓ SMIT I y II (Securitas Management Innovation Training), para gerentes operativos o de sucursal que quieran mejorar su gestión adquiriendo conocimientos de manejo de negocios, así como posibles cursos de acción que contribuyan a resolver las necesidades de seguridad de nuestros clientes.

ESCUELA DE SOLUCIONES DE SEGURIDAD

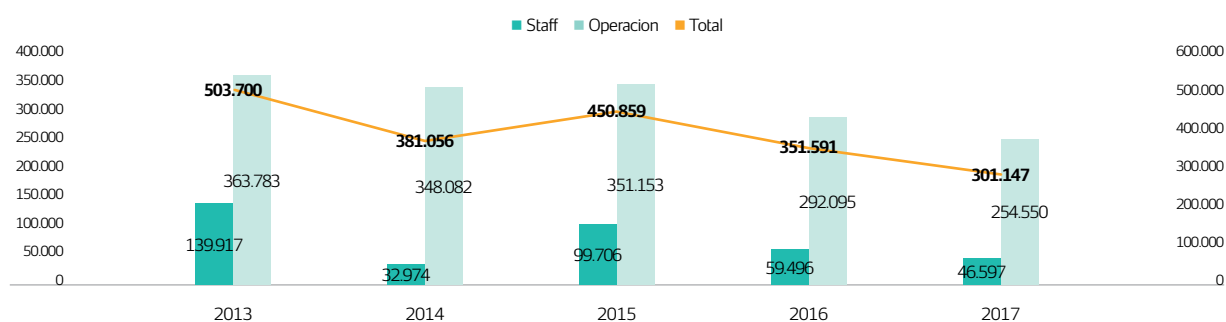
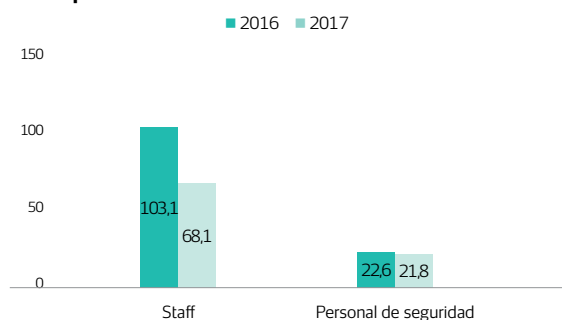
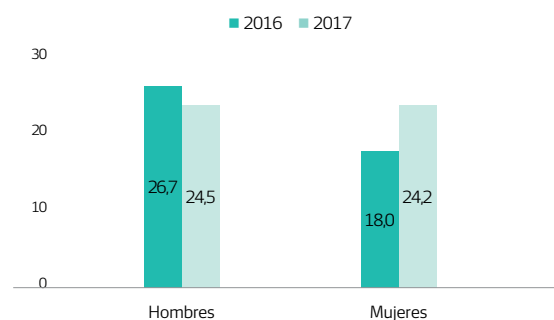
Brinda los cursos básicos para obtener la certificación de Guardia Securitas, cubriendo la legislación vigente relacionada y ampliando conocimientos de lecto-escritura y computación. A través de la Dirección de Altos Estudios se dictan cursos, seminarios y conferencias de actualización y especialización y, específicamente, cursos internacionales de seguridad privada.

Para mejorar nuestros procesos internos de gestión de las personas, en 2017 completamos la reestructuración del área incorporando un Director de RR.HH. para América Latina, un

Director a nivel nacional y reorganizando el área integrando los sectores de Calidad, Seguridad, Salud y Ambiente, y BP SES. Asimismo, trabajamos en un nuevo modelo de Competencias identificando nueve competencias básicas a tener en cuenta en todos los procesos. Unificamos a nivel nacional los procesos centrales del área de recursos humanos, incluyendo: Gestión del Desempeño por Competencias, Proceso de Selección, Inducción e Incorporaciones, Proceso de Compensaciones y Beneficios, Proceso curricular para Operaciones, Sectores de Apoyo y Tecnología.



Más información sobre el Instituto Securitas y nuestra plataforma educativa en www.securitasargentina.com/Unite/Instituto

Horas de formación impartidas por categoría de empleado**Promedio horas de formación por categoría de empleado****Promedio horas de formación por género**

Programa Familia Securitas

En Securitas trabajan más de 12.000 personas, para la mayoría ellas Securitas es su primer empleo formal. De manera combinada y complementaria, el Instituto Securitas y el Programa Familia Securitas ofrecen oportunidades concretas para desarrollar su capital laboral, mejorando su empleabilidad, su inclusión social y fomentando mejoras en su calidad de vida como persona y en sus familias. De esta manera, generamos trabajo de calidad dentro de un ambiente que no solo ofrece desarrollar habilidades para el trabajo, sino también la posibilidad de mejorar la inclusión social de nuestros Guardias y sus familias, y la construcción de un futuro mejor para todos.

Programas		Indicador	2015	2016	2017
Educación para el Desarrollo	Terminó la Secundaria	Cantidad total de inscriptos	150	225	285
		Cantidad de hombres	134	199	256
		Cantidad de mujeres	16	26	29
		Cantidad de empleados recibidos	0	1	3
	Becas Estímulo	Cantidad de becas solicitadas	35	18	26
		Cantidad de empleados becados	32	33	33
		Cantidad de hombres	27	25	25
		Cantidad de mujeres	5	8	8
	Becas 15 Años	Cantidad de solicitudes recibidas	25	34	52
		Cantidad de becas entregadas	39,6	40	40
		Cantidad de becas - Hombres	20,6	18	15
		Cantidad de becas - Mujeres	19	22	25
S.O.P.E. (Servicio de Orientación y Primera Escucha)	Servicio de Orientación y Contención en la Emergencia	Cantidad de consultas recibidas	346	431	755
		Tipo de Consulta: Médicas	131	160	484
		Tipo de Consulta: Psicológicas	155	200	243
		Tipo de Consulta: Asistenciales	60	71	28
	Guía de Información y Recursos	Cantidad de publicaciones realizadas dentro de Info Securitas	27	37	41
		Cantidad de comunicados desde familia@securitasargentina.com	12	34	30
		Cantidad de consultas/casos recibidos en familia@securitasargentina.com		87	123
	Desarrollo Economía Familiar	Cantidad de actividades ofrecidas	12	1	1
		Cantidad de empleados participantes	0	7	10
		Cantidad de familiares de empleados participantes	320	28	20
		Cantidad de horas de capacitación ofrecidas	11.534	122,5	180
Salud en el Lugar de Trabajo	Plan Vida Sana	Cantidad de capacitaciones ofrecidas	4		0
		Cantidad de publicaciones vinculadas a la temática	100	24	17

Compromiso ambiental

El Grupo Securitas en la Argentina, en concordancia con las políticas globales (Group Emission Policy 141001_02) está comprometido en la prevención de la contaminación, preservación y cuidado responsable del medio ambiente durante el desarrollo de sus actividades de seguridad privada.

Nuestra Política ambiental vigente está basada en los siguientes principios:

Compromiso de cumplir con la legislación vigente aplicable de orden nacional, provincial y municipal, como así también con los compromisos suscriptos voluntariamente con instituciones, entidades, y/o agrupaciones inter-empresarias.

Compromiso ante nuestros clientes de ajustarnos a sus políticas ambientales, cuando las mismas excedan nuestros estándares.

En todas las operaciones, la Organización se esfuerza continuamente para reducir el impacto sobre el medio ambiente, centrándose principalmente en las áreas de energía y transporte.

Considerar a los seres humanos y a las comunidades como centros de interés del desarrollo sostenible mediante el cuidado responsable del medio ambiente en todas las actividades del Grupo Securitas en la Argentina.

Anualmente, Securitas Argentina S.A. reporta a Securitas AB el número total de automóviles en propiedad de la Compañía y el promedio de emisiones de CO₂ por kilómetro (un total de 705 vehículos el promedio de CO₂=159). Para contribuir con los objetivos del Grupo Securitas a nivel mundial en materia de emisiones, priorizamos la compra de vehículos de aquellas marcas con las más bajas emisiones de CO₂/KM posibles de CO₂ en el mercado local.

Aun cuando nuestra actividad carece de impacto ambiental directo, en 2018, incorporaremos una póliza de seguro ambiental destinada a dar cumplimiento con los requisitos de gestión de cadena de suministros de nuestros clientes.

Siempre que fuera posible en todas nuestras operaciones, optamos por materiales reciclados contribuyendo a reducir la demanda de materiales vírgenes y comprometiéndonos con la conservación de los recursos naturales.

Tipo de Material	Total Utilizado (Kg)	Total Reciclado (Kg)
Aceite	7.590	3.097
Residuos sólidos especiales	4.720	1.200
Residuos informáticos	1.650	1.150



The image is a vertical composition. The left half features a close-up portrait of a woman with dark hair, looking slightly to the right with a gentle smile. The right half is a solid blue background with a pattern of white, concentric, wavy lines resembling topographic map contours. The text 'SECCIÓN 4' is centered horizontally across the middle of the image, overlapping both the portrait and the blue background.

SECCIÓN 4

Acerca del Reporte 2017

Securitas publica su noveno Reporte de RSC de acuerdo con el Estándar Global Reporting Initiative (GRI) en su modalidad esencial, con el objetivo de comunicar su desempeño económico, social y ambiental en forma transparente y abierta a sus principales grupos de interés. Para su realización, anualmente, lleva adelante una encuesta de evaluación del Reporte del periodo anterior publicado, y un sondeo acerca de los contenidos y aspectos materiales que debieran incluirse en la nueva edición. En esta consulta, realizada de manera online, participan tanto los grupos de interés internos como externos. La misma se complementa con sesiones de diálogo de las que participan grupos de empleados administrativos y ligados a la operación, periodistas, representantes de OSC, proveedores y clientes.

En este caso, más de 854 personas participaron en la encuesta de evaluación del reporte 2016, validando los temas de interés más relevantes a reportar en la versión 2017. El universo consultado incluyó: 412 colaboradores, de los cuales el 57% fueron Guardias, 441 clientes, proveedores y representantes de OSC y 10 periodistas especializados en sustentabilidad. La muestra obtuvo un aumento del 58% de personas, quienes representando a nuestros diversos grupos de interés contribuyeron en el proceso de validación de los contenidos de este reporte. Todos concuerdan con que informar acerca de condiciones de empleabilidad y relaciones laborales constituye el tema de mayor importancia relacionado a la gestión sustentable de Securitas en la Argentina.



Índice Contenidos GRI¹

Ante cualquier duda que pudiera surgir sobre el presente reporte, para aportar sugerencias y recomendaciones de mejora favor dirigirse a Patricia Sclocco, Directora de Comunicaciones, RSE y Asuntos Públicos de Securitas Argentina (rse@securitasargentina.com).



Red Pacto Mundial
Argentina

SGE 21
Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable



Referencia GRI y Descripción		Nº de Página/Comentarios	Principio Pacto Global	SGE 21
CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES				
1. Perfil de la Organización				
102-1	Nombre de la Organización.	Portada		
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Págs. 32 y 33		Apartado 6.3.1
102-3	Ubicación de la sede.	Munro, Pcia. de Buenos Aires, Argentina.		
102-4	Número y nombre de los países en que la Organización lleva a cabo las operaciones significativas en relación con los temas abordados en el informe.	El contenido de este Reporte corresponde a la totalidad de las operaciones de Securitas en la Argentina.		
102-5	Naturaleza de la propiedad y su forma jurídica, según acta de constitución en la Argentina.	Pág. 11		Apartado 6.7.1
102-6	Mercados servidos. Ubicación geográfica, sectores servidos y tipos de clientes por segmento.	Págs. 32 y 33		Apartado 6.3.2
102-7	Tamaño de la Organización.	Págs. 7 y 38		
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Pág. 7	Principios 1, 5, 6	Apartado 6.2.5
102-9 102-10	Cadena de suministro y comentarios sobre impactos/cambios en la gestión de la cadena de suministros.	https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2016.pdf Pág. 20		Apartado 6.4.1 Apartado 6.4.2
102-11	Principio o enfoque de precaución.	El principio de Precaución es de aplicación de la política ambiental del Grupo, en dónde se establece nuestro compromiso global para controlar las emisiones CO ₂ .	Principio 7	Apartado 6.6.1 Apartado 6.6.2
102-12	Iniciativas externas.	Pág. 9	Principios 1 al 10	Apartado 6.8.2
102-13	Afiliación de asociaciones.	Pág. 10	Principios 1 al 10	Apartado 6.9.3

¹ 102-55

2. Estrategia				
102-14	Declaración del máximo órgano de toma de decisiones.	Pág. 3		Apartado 6.1.10
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	Págs. 24 y 25		Apartado 6.1.1.
3. Ética e Integridad				
102-16	Valores, principios y código de conducta.	https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2016.pdf Pág. 9		Apartado 6.1.2 Apartado 6.1.8
102-17	Mecanismos de consulto y denuncias relacionadas con la gestión ética.	Pág. 12		Apartado 6.1.12
4. Gobierno Corporativo				
102-18	Estructura de Gobierno.	Pág. 11		Apartado 6.7.1 Apartado 6.7.2
5. Diálogo con Grupos de Interés				
102-40	Listado de los principales Grupos de Interés.	Págs. 15 y 16		Apartado 6.1.7
102-41	Acuerdos de Negociación Colectiva y Paritarias.	Pág. 37		Apartado 6.2.1
102-42	Pautas para la identificación y selección de los grupos de interés.	Reporte 2015.		Apartado 6.1.7
102-43	Abordaje para la participación de los Grupos de Interés.	https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2016.pdf		Apartado 6.1.7
102-44	Temas materiales y principales expectativas/preocupaciones manifestadas.	Págs. 27 a 29		Apartado 6.1.7
6. Perfil de la Memoria				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Pág. 4		
102-46	Definición y alcance de contenidos del Reporte.	Págs. 4 y 45		Apartado 6.1.11
102-47	Listado de los temas materiales.	Pág. 13		Apartado 6.1.6
102-48	Información revisada.	No aplica		
102-49	Cambios en el Reporte.	No aplica		
102-50	Período reportado.	2017		
102-51	Fecha del Reporte más reciente.	2016		
102-52	Ciclo del Reporte.	Anual		Apartado 6.1.9
102-53	Punto de contacto para preguntas relacionadas con el Reporte.	rse@securitasargentina.com		
102-54	Manifestación de Estándar GRI utilizado para la elaboración del Reporte.	GRI Estándar.		
102-55	Índice de contenido GRI.	Pág. 46		
102-56	Verificación externa.	Este Reporte no es sometido a verificación por tercera parte independiente.		

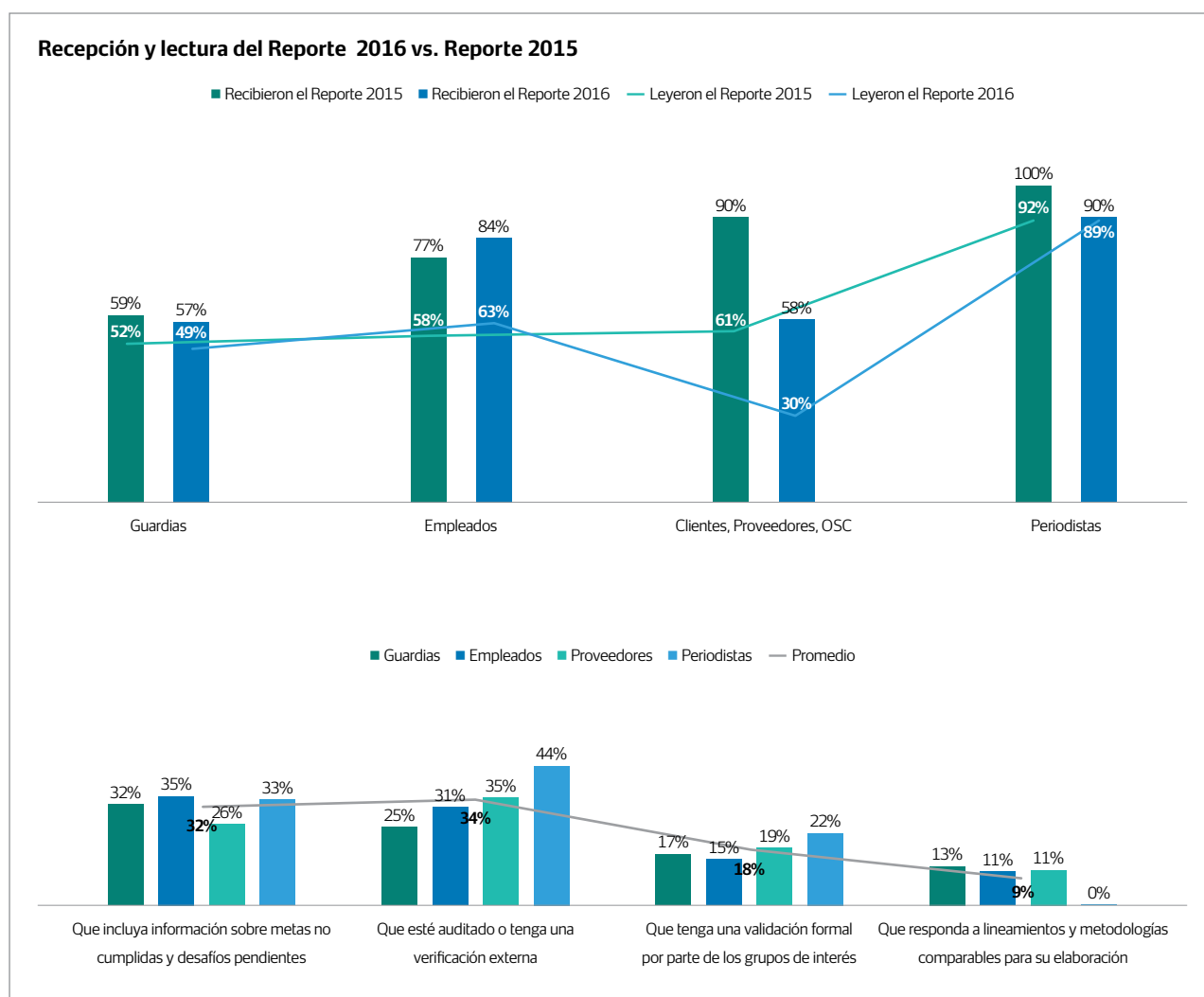
ASPECTOS MATERIALES				
Enfoque de Gestión				
103-1	Temas materiales. Principales impactos, riesgos y oportunidades identificados para su gestión.	Págs. 12 a 14		Apartado 6.1.5
103-2				
103-3				
Económicos				
201	Desempeño económico.	Pág. 7		
202-1	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local.	Pág. 8		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Pág. 9		
205-1	Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 19		Apartado 6.1.5 Apartado 6.4.4
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 12	Principio 10	Apartado 6.1.8 Apartado 6.4.4
205-3	Información sobre número de casos de corrupción confirmados y su resolución.	Pág. 12	Principio 10	Apartado 6.1.8
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	Págs. 15 y 17		Apartado 6.8.1
Ambientales				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Pág. 43		Apartado 6.6.1
302-1	Consumo energético dentro de la Organización.	Pág. 43		Apartado 6.6.1
302-4	Prácticas adoptadas tendientes a reducir el consumo energético.	Pág. 43		Apartado 6.6.2 Apartado 6.6.3
308-1	Total de nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	100% nuevos proveedores críticos.		Apartado 6.4.3
Sociales				
401-1	Número total y tasa de nuevas contrataciones y rotación en el período objeto del Reporte.	Págs. 7 y 8	Principio 6	Apartado 6.2.2
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados de tiempo parcial o temporales.	Pág. 42	Principio 6	Apartado 6.5.1
401-3	Derecho a permiso parental.	Pág. 8		Apartado 6.2.4
402-1	Informe sobre cómo la organización comunica a sus empleados sobre cambios operacionales que podrían afectarles.	Pág. 3		Apartado 6.2.9
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales de salud y seguridad.	Pág. 37	Principios 1 y 3	Apartado 6.2.1
403-2	Tipo de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral y/o enfermedad profesional.	No incluido en el presente Reporte.		Apartado 6.2.7

404-1	Promedio anual de horas de formación por empleado.	Pág. 40		Apartado 6.2.8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Págs. 35, 36 y 39		Apartado 6.2.8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Alcance parcial. Pág. 35		Apartado 6.2.2
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 11		Apartado 6.2.2
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No se reportaron casos en 2017.	Principios 1, 2 y 6	Apartado 6.2.2
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	No se detectaron operaciones ni proveedores en riesgo en el período reportado.		Apartado 6.4.3
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos.	Pág. 37	Principio 1	Apartado 6.2.8
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo.	Pág. 9		Apartado 6.5.2
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales.	100% de los proveedores evaluados como críticos.		Apartado 6.4.3
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdidas de datos del cliente.	Págs. 24 y 25	Principio 1	Apartado 6.3.2

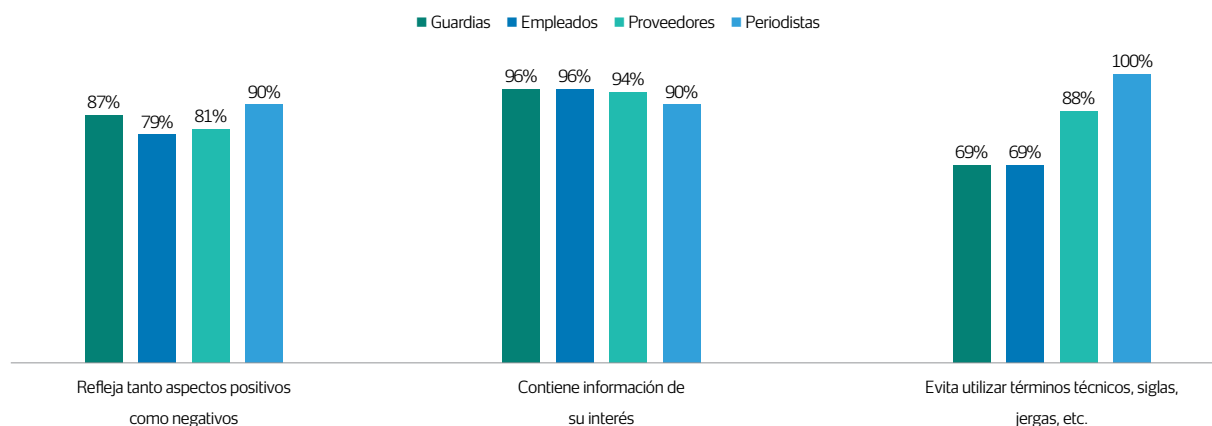
Anexo: análisis evaluación Reporte 2016 y análisis de materialidad

Participaron de la consulta un total de 854 personas (289 Guardias de Seguridad, 123 empleados de Staff, 441 clientes y proveedores y 10 periodistas especializados en temas de sustentabilidad). La metodología de participación fue a través de una encuesta online voluntaria y anónima, que incluyó aspectos vinculados a la evaluación del Reporte de Sustentabilidad 2016, así como una consulta sobre los aspectos materiales que la compañía debería abordar en el presente Reporte.

EVALUACIÓN REPORTE 2016

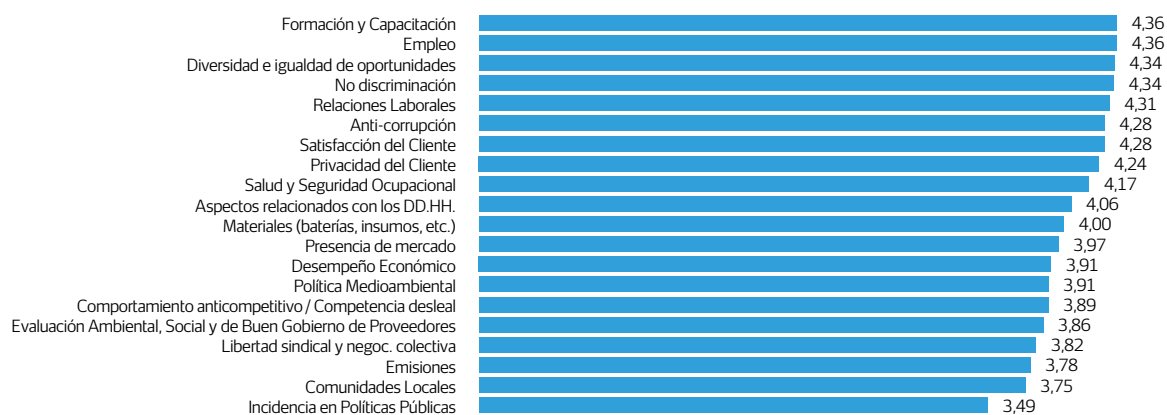


Aspectos vinculados a la calidad del Reporte



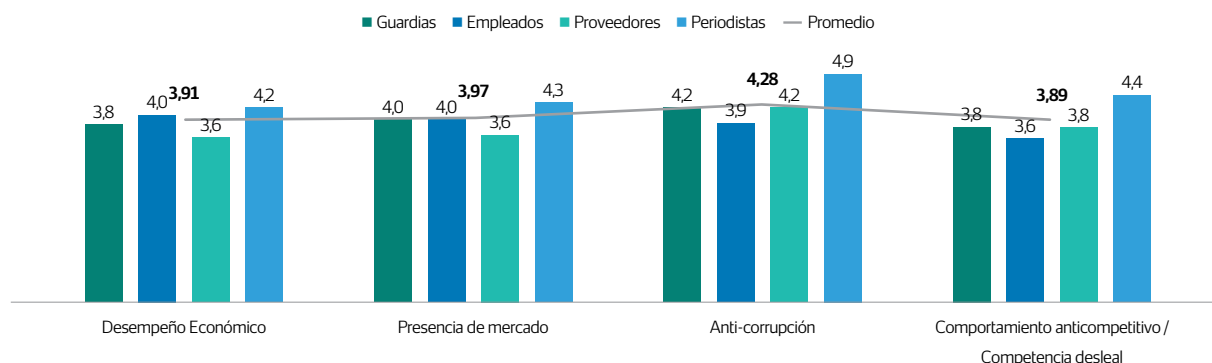
ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Promedio temas materiales



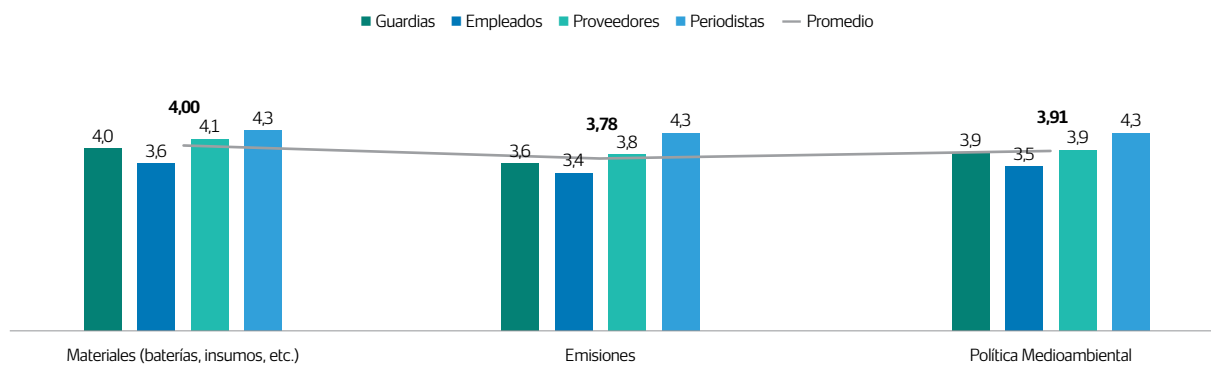
Dimensión Económica

Escala 1 (nada relevante) al 5 (muy relevante)

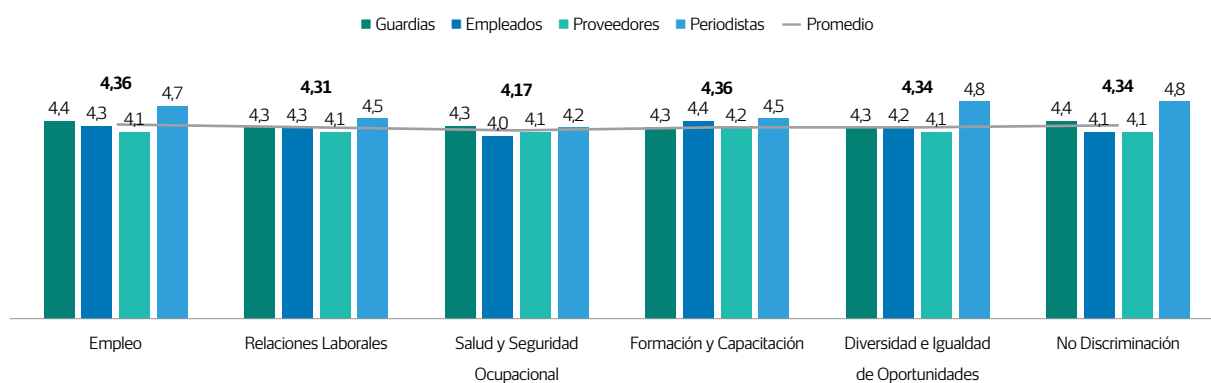


Dimensión Ambiental

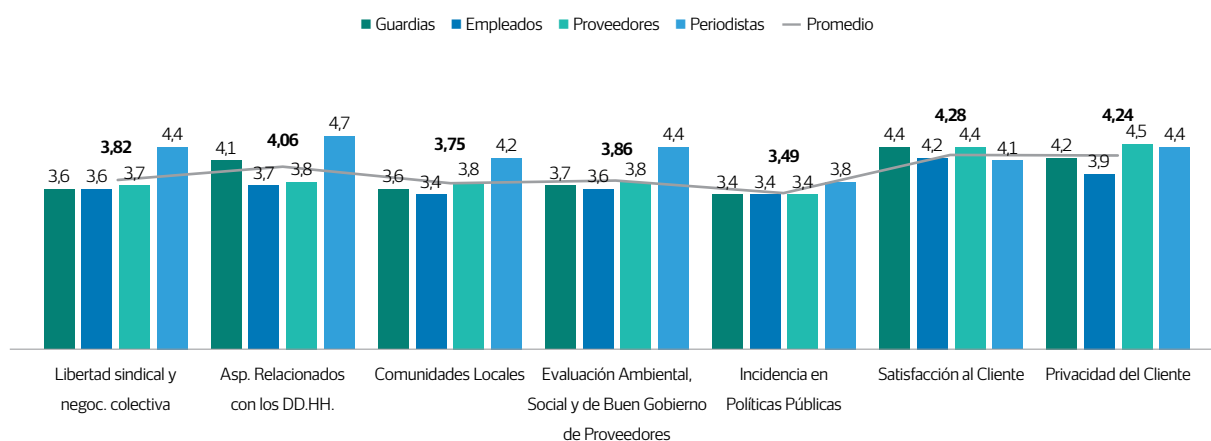
Escala 1 (nada relevante) al 5 (muy relevante)

**Dimensión Social I**

Escala 1 (nada relevante) al 5 (muy relevante)

**Dimensión Social II**

Escala 1 (nada relevante) al 5 (muy relevante)



OPINIÓN DE LOS LECTORES

En Securitas Argentina hemos asumido el compromiso de mejorar año tras año nuestro Reporte de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Para avanzar en este proceso, ponemos a su disposición esta encuesta de opinión que recogerá sus apreciaciones y sugerencias de mejora. Una vez completado, puede enviarlo por correo electrónico a rse@securitasargentina.com o bien, por correo postal a la Dirección de Comunicación, Asuntos Públicos y RSC. Esteban Echeverría 4270 (1642) Munro, Provincia de Buenos Aires.

INDIQUE A QUÉ GRUPO DE INTERÉS PERTENECE O LO IDENTIFICA MÁS APROPIADAMENTE:

- ☐ Cliente
 ☐ Empleado
 ☐ Proveedor
☐ Comunidad
 ☐ Otro (¿Cuál?) _____

CALIFIQUE DE 1 A 10 LOS SIGUIENTES ATRIBUTOS DEL REPORTE:

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

¿QUÉ APARTADO DEL REPORTE LE RESULTÓ MÁS INTERESANTE?:

- ☐ Nuestra contribución al crecimiento sostenible
☐ Mensaje de Christian Faría
☐ Mensaje de Patricia Sclocco

SECCIÓN 1

- ☐ Securitas Argentina en números
☐ Gobierno Corporativo
☐ ¿Cómo gestionamos nuestro desempeño sustentable?
☐ Trabajo articulado y canales de diálogo con nuestros grupos de interés
☐ Cambios en el marco regulatorio para mejorar la competitividad a largo plazo
☐ Acuerdo de transparencia de empresas suecas
☐ Clientes fidelizados
☐ Identificamos riesgos y gestionamos impactos de manera proactiva
☐ Sistema global de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC System)
☐ Principales Impactos sociales, económicos y ambientales

SECCIÓN 2

- ☐ Nuestro desempeño y objetivos para el desarrollo sostenible

SECCIÓN 3

- ☐ Estamos avanzando hacia un nuevo modo de brindar seguridad
☐ Innovación para proteger mejor
☐ Creamos un nuevo perfil de Guardia en un sector en evolución
☐ Un ambiente laboral digno
☐ Construimos conocimiento
☐ Programa Familia Securitas
☐ Compromiso ambiental

SECCIÓN 4

- ☐ Acerca del Reporte 2017
☐ Índice Contenidos GRI
☐ Anexo

APRECIAMOS NOS SUGIERA ALGUNA OTRA INFORMACIÓN QUE LE GUSTARÍA LEER EN NUESTRO PRÓXIMO REPORTE:

Nombre y Apellido: _____

Teléfono: _____

Correo electrónico: _____

EQUIPO DE REPORTE DE RSC 2017

Comité de Ética y Sustentabilidad:

Alberto Alesci / CFO

Guillermo Garberi / CHRO

Alejandro Castex / CSO

Eduardo Aberg Cobo / Director Riesgos y Legales

Patricia Sclocco / Directora Comunicación, Asuntos Públicos y RSC

Silvina Botello / Directora Recursos Humanos

Dirección de Administración y Finanzas:

Fernando Russo / Responsable de Reporting y Control de Gestión

Fernando Smilovich / Control de Procesos

Verónica Solorzano / Jefa de Contaduría

Dirección de Comunicación, AP y RSC:

Analía De Candia / Analista Comunicación Externa y Asuntos Públicos / Coordinadora del Reporte

Jimena Ezcurra / Analista Comunicación y Marca

Dirección de RR.HH.:

Agustín Baeck / Coordinador Escuela Desarrollo Personal y Negocios

Ángela Pace / Responsable Sistema de Gestión de Calidad Nacional

Marcelo Cavallaro / Coordinador Seguridad, Salud y Ambiente

Vanesa Colaneri / Programa Familia Securitas

Pieza producida por la Dirección de Comunicación,
Asuntos Públicos y RSC de Securitas Argentina.
Asesoramiento y Asistencia Técnica: Mónica Caló y Sofía Wullich
Diseño y Producción Gráfica: Eco Publicidad | www.eco-publicidad.com.ar

**Securitas Argentina S.A.**

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

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

Sedes Regionales**Región Buenos Aires**

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

Región Centro

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

Región Litoral

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

Región Sur

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