



# Reporte de Sostenibilidad 2018



# Nuestra contribución al crecimiento sostenible

2.037

Nuevos Puestos de Trabajo

17,52%

Menor Índice de Rotación en **7 años**

27

Personas con discapacidad incorporadas bajo el Programa Seguridad Inclusiva

347

Guardias que continúan con sus estudios gracias al Programa Terminá la Secundaria

29

Becas Estímulo

40

Becas 15 Años

22

Cursos Presenciales a **8.283 empleados**

51

Cursos E-Learning a **9.530 empleados**

100%

Implementación de la **Norma SGE21**

1<sup>a</sup>

Auditoría Interna de la **Norma SGE21**

## NUEVA MATRIZ DE HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

Contempla criterios **ASG**: Ambientales, Sociales y de Buen Gobierno



## ÍNDICE

<b>ALBERTO PIZZI</b>	<b>4</b>
Presidente de Securitas Argentina	
<b>CARTA PATRICIA SCLOCCO</b>	<b>5</b>
Directora de Comunicación, Asuntos Públicos y Sostenibilidad de Securitas Argentina	
<b>SECURITAS ARGENTINA</b>	<b>6</b>
Securitas Argentina en números	7
Gobierno Corporativo	11
Creamos valor en nuestra comunidad	12
¿Por qué elegir Securitas?	12
Nuestra oferta	12
¿Cómo contribuimos?	12
Contribuimos con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)	14
Crecimiento sustentable en Securitas	14
Plan de sostenibilidad	15
Trabajo articulado y canales de diálogo con nuestros grupos de interés	17
Clientes fidelizados	20
Identificamos riesgos y gestionamos impactos de manera proactiva	21
Mapa de Riesgos 2018	21
Sistema Global de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC System)	22
Actividades de control a nivel del Grupo	23
Autoevaluación de ERM	24
Información y comunicación	24
Control de riesgos	24
Nuestros principales impactos sociales, económicos y ambientales	25
<b>NUESTRO DESEMPEÑO Y OBJETIVOS PARA UN CRECIMIENTO SUSTENTABLE</b>	<b>27</b>
<b>NUESTRO MODELO DE NEGOCIOS</b>	<b>31</b>
Líderes en Servicios de Seguridad Especializada	32
Líderes en Servicios de Protección	32
Líderes en Seguridad Inteligente	33
¿Por qué seguridad inteligente y cuál es nuestra visión de seguridad inteligente?	33
Personas	34
Salarios justos y ambiente de trabajo	34
Trabajando Juntos	34
Inclusión y Prácticas No Discriminatorias	35
Salud y seguridad ocupacional	35
Conocimiento	37
El Instituto Securitas	37
Escuela de Desarrollo Personal	37
Escuela de Negocios	38
Escuela de Soluciones de Seguridad	38
Seguridad Inteligente	39
Innovación	40
Predicción de delitos	40
Securitas Operation Center	40
Sensores	41
La tecnología y nuestra gente	41
Protegiendo la información	41
<b>ACERCA DEL REPORTE 2018</b>	<b>42</b>
<b>ÍNDICE CONTENIDOS GRI</b>	<b>44</b>



**Alberto Pizzi**  
Presidente de Securitas Argentina

Como nuevo Presidente de Securitas Argentina, tengo el orgullo de presentar nuestro 10º Reporte de Sostenibilidad. Hace apenas unas pocas semanas asumí el compromiso de liderar la empresa de seguridad privada más grande de nuestro país, que emplea a 12.237 personas y que con la inclusión de la tecnología decidió transformar para la siempre a la Industria de la Seguridad Privada.

Nuestro compromiso es ser la mejor opción de cadena de valor para nuestros clientes. Para eso brindamos servicios de protección de calidad con excelencia operativa, poniendo el foco tanto en la generación de empleo como en la ética y transparencia en los negocios.

Transitar el 2018 fue un gran desafío que tuvimos como compañía, alineado al contexto económico de nuestro país. Los altos costos laborales, la imposibilidad de trasladar esos mayores costos a nuestros clientes, sumados a la demora en la cadena de pagos, el incremento de los costos financieros y la devaluación que tuvo un fuerte impacto en nuestro negocio de seguridad electrónica, incidieron en los resultados de este período. Este panorama nos llevó a reestructurar la compañía durante el mes de diciembre a la luz de los resultados de los dos últimos períodos. En esa línea centralizamos procesos, estructuras y realizamos los ajustes necesarios en nuestro modelo de negocios de Seguridad Electrónica a partir de las modificaciones que sufrió el dólar en el pasado mes de septiembre.

Más allá de las adversidades, trabajamos en conjunto con las cámaras empresariales para mejorar las paritarias del sector continuando con nuestro compromiso de mejorar las condiciones laborales de la industria.

Alcanzamos el desafío del 20% de inclusión de tecnología y continuamos avanzando en el modelo de protección que nos propone nuestra Visión 2020 a nivel global. Nuestro Securitas Operation Center (SOC), como corazón del negocio, se encuentra en pleno funcionamiento proporcionando información, tendencias y estadísticas sobre los servicios que prestamos. Compartir las en tiempo real con nuestros clientes, nos brinda la oportunidad de ser cada vez más transparentes a la hora de mostrar nuestra performance como empresa de servicios.

Como empresa de seguridad líder del mercado, contamos con un equipo sólido y comprometido que trabaja los 365 del año para dar el mejor servicio a nuestros clientes. Los invito a recorrer nuestro reporte.

Cordialmente.



**Patricia Sclocco**  
Directora de Comunicación,  
Asuntos Públicos y Sostenibilidad  
de Securitas Argentina

Nuestra estrategia de sustentabilidad cuenta con 3 pilares consolidados: Generación de empleo de calidad, excelencia operativa y transparencia y ética en los negocios.

La industria de la Seguridad Privada en la Argentina es un gran generador de empleo. Como empresa líder del mercado, en Securitas estamos comprometidos en generar oportunidades laborales de calidad para nuestros colaboradores.

Durante el año 2018 se crearon 2.037 nuevos puestos de trabajo, 27 de ellos para personas con discapacidad; se ofrecieron 289.616 horas de capacitación, 51 cursos E-Learning de los que participaron 9.530 empleados para seguir reafirmando nuestro compromiso para mejorar las condiciones de empleabilidad de nuestros Guardias y Técnicos; alcanzamos el índice más bajo de rotación en los últimos 7 años: 17.52%.

Elaboramos una nueva matriz de homologación de proveedores donde incluimos ASC (Criterios sociales, ambientales y de buen gobierno) alineados a los mandatos del Grupo Securitas AB.

Seguimos trabajando en la implementación de la SGE 21 completando todo el proceso. Asimismo, realizamos la primera auditoría interna que nos dio un primer diagnóstico de oportunidades de mejora.

En el marco del Programa "Familia Securitas" ya contamos con nuestros 5 primeros egresados del Programa Terminá La Secundaria mientras 347 Guardias y familiares están cursando online las materias restantes para graduarse.

Alineados a nuestros temas materiales, continuamos profundizando las metas y objetivos de los ODS 4, 8, 16 y 17. En este Reporte especificamos a qué metas estamos contribuyendo de manera directa. Para el 2019 nos hemos fijado el desafío de abordar en profundidad el ODS 5 (Igualdad de género y empoderamiento de la mujer) y continuar avanzando en la consolidación de nuestra Política de Diversidad a nivel global.

Trabajamos con mucha responsabilidad y sin descanso para ser la mejor opción de cadena de valor, contribuir a la empleabilidad y el despliegue de todo el potencial de nuestros colaboradores, así como al desarrollo de las comunidades que nos rodean. Éste es nuestro compromiso con nuestros empleados, nuestros clientes y la sociedad.

Cordialmente.



# Securitas Argentina

Aerpuertos Argentina 2000

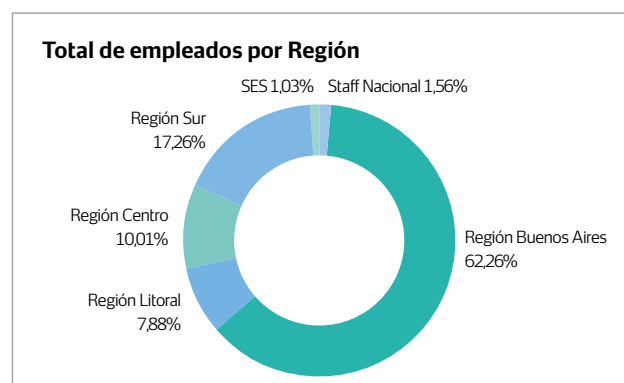
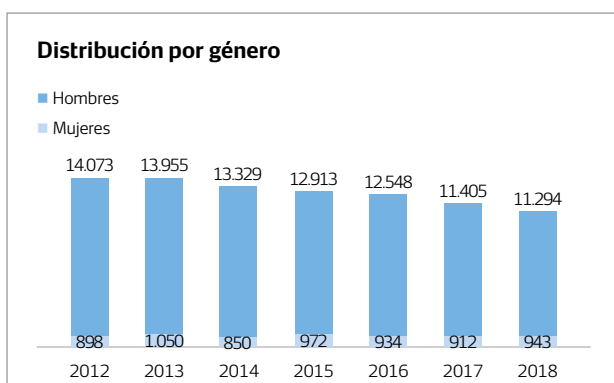
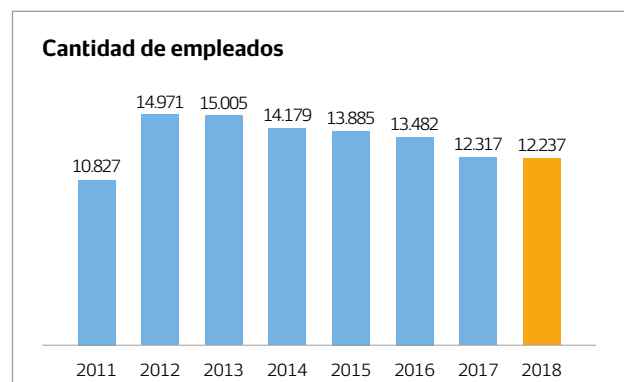
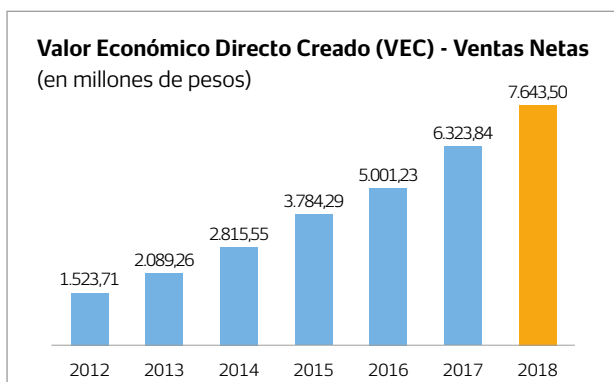
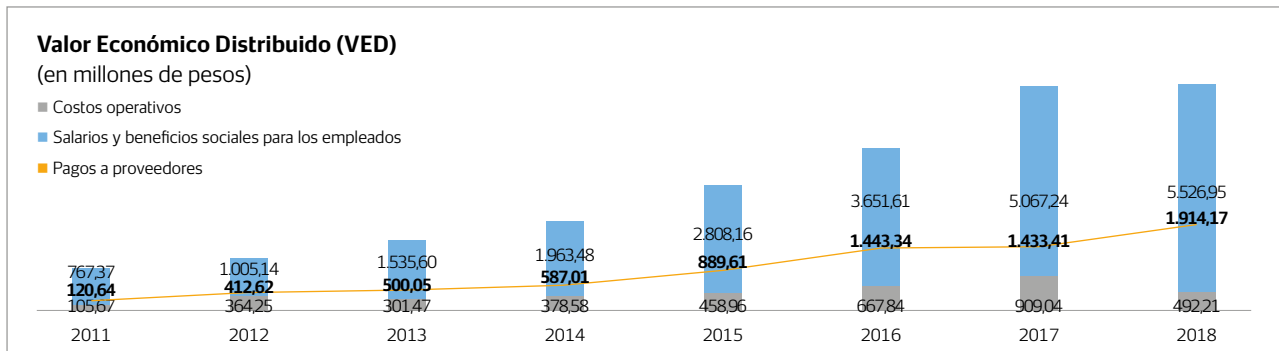
# Securitas Argentina en números

El año 2018 mostró la consolidación de la tendencia hacia el crecimiento de la División Iberoamérica. América Latina continuó creciendo a buen paso a pesar de las situaciones económicas desfavorables en algunos países, especialmente en la Argentina. Sin embargo, continuamos progresando y nuestros clientes valoran nuestra especialización y mix de servicios. Las Soluciones de Seguridad y la Seguridad Electrónica fueron los segmentos que tuvieron mejor desempeño. La operación del Securitas Operation Center (SOC) alcanza a todos nuestros segmentos y su importancia será cada vez más relevante para agregar valor a nuestros servicios.

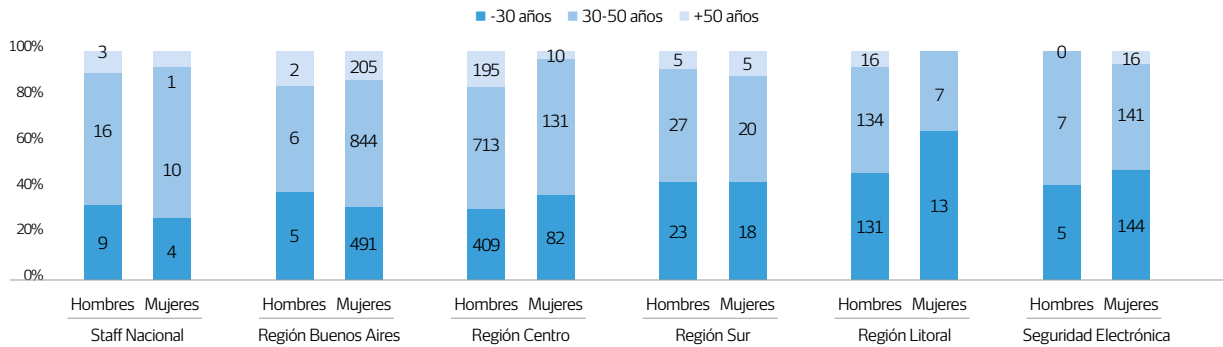
En la Argentina y en línea con el crecimiento estratégico basado en los clientes, continuamos desarrollando y creciendo en el segmento aviación y en soluciones de protección (BMS, Fuego).

Nos enfocamos en brindar a nuestros clientes servicios diferenciados y especializados. Ofrecemos a nuestros empleados capacitación continua y la oportunidad de desempeñarse en un modelo de gestión innovador en la región. Nuestra ambición es asumir un rol proactivo en el desarrollo de iniciativas sustentables en el mercado, las que creemos son una potente ventaja competitiva.

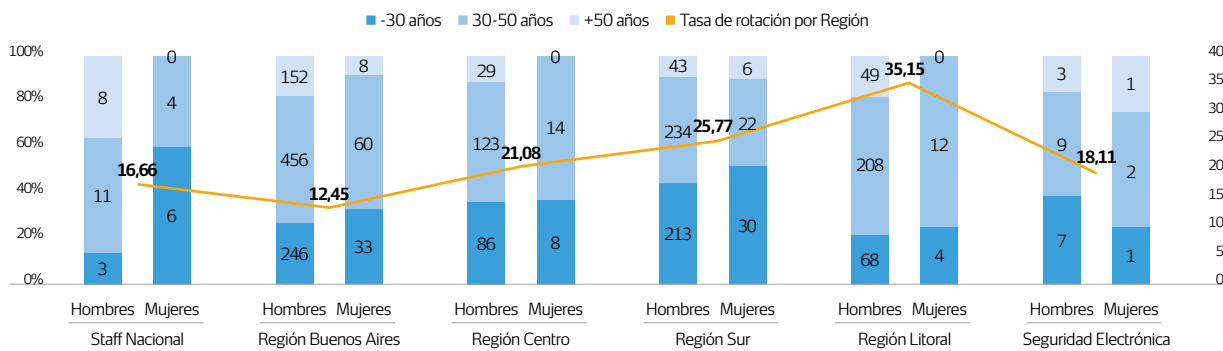
Promovemos la inclusión laboral en nuestra compañía y entre nuestros clientes generando oportunidades de empleo de calidad para personas con discapacidad y trabajamos en acciones que susciten la paridad de género en nuestro sector. En este marco, junto a la red Inclúyeme y nuestro cliente, Banco Galicia, acordamos incorporar en el servicio de seguridad especializada un 10% de personas con discapacidad motriz no usuarios de sillas, generando así la posibilidad de trabajo digno para seis personas.



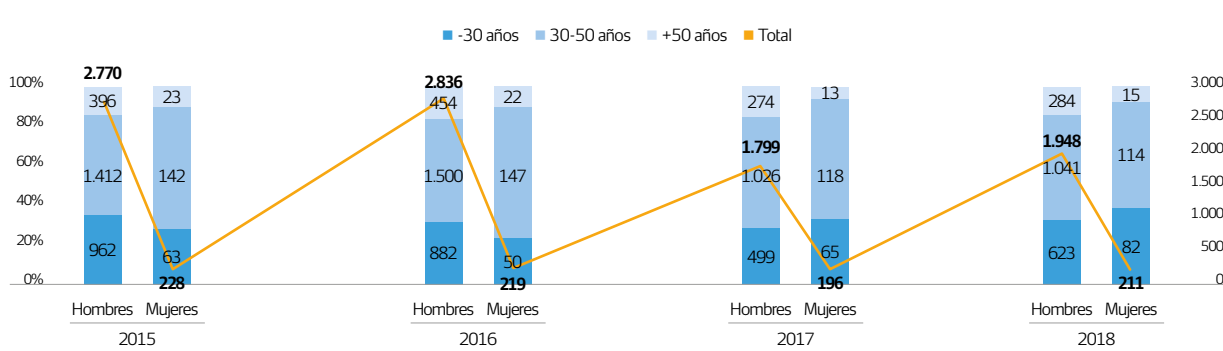
### Nuevos empleados según género, rango etario y distribución geográfica



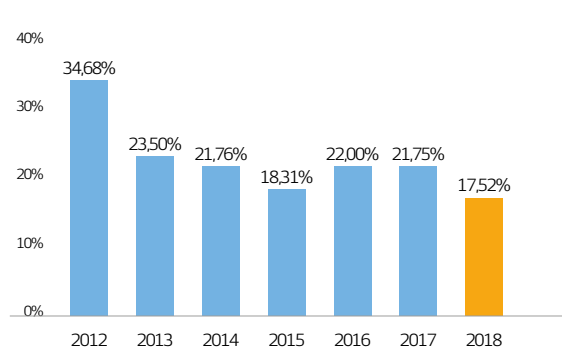
### Tasa de rotación por grupo de edad, género y región



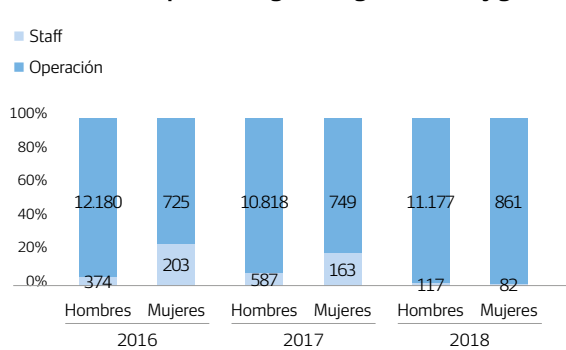
### Rotación según rango etario y género



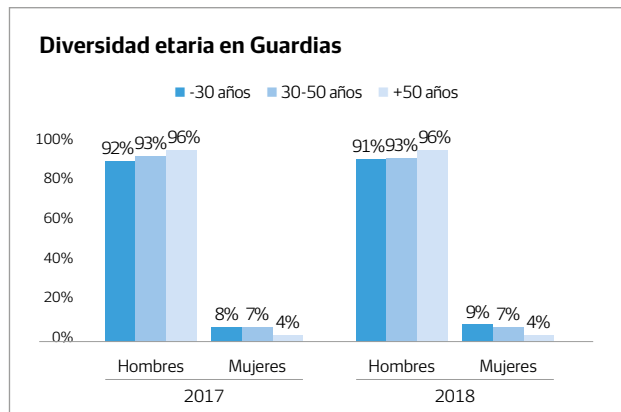
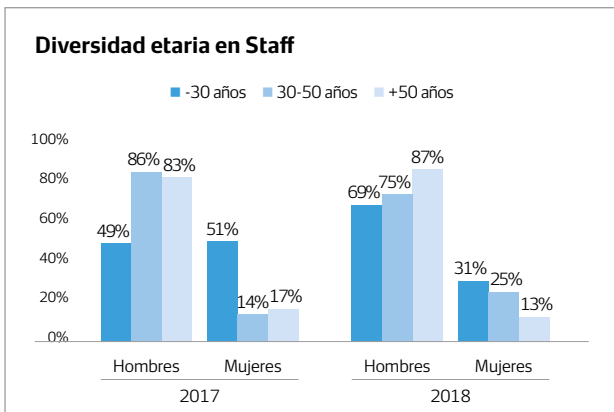
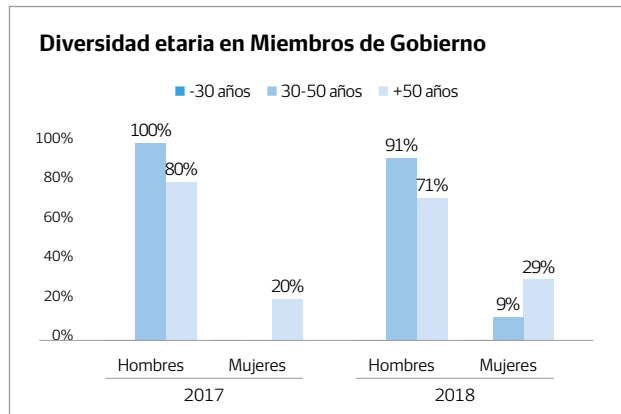
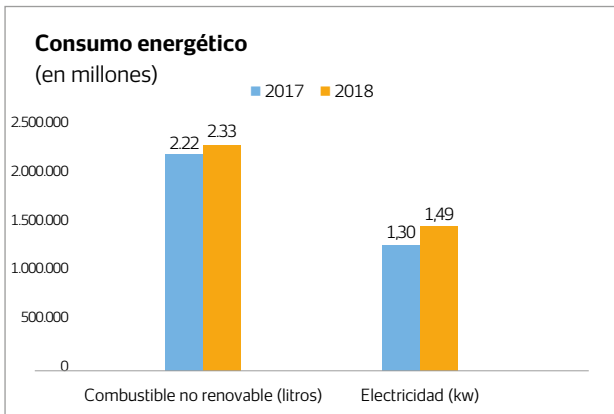
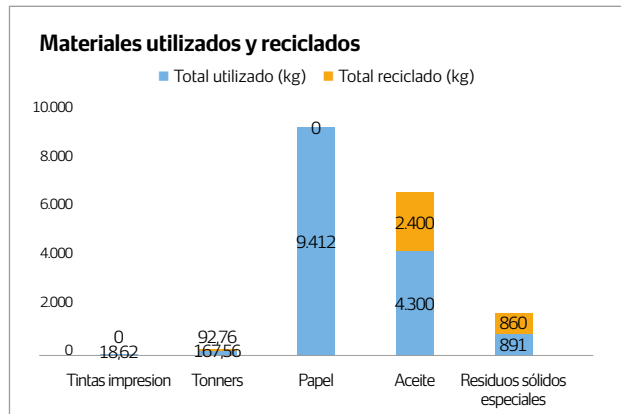
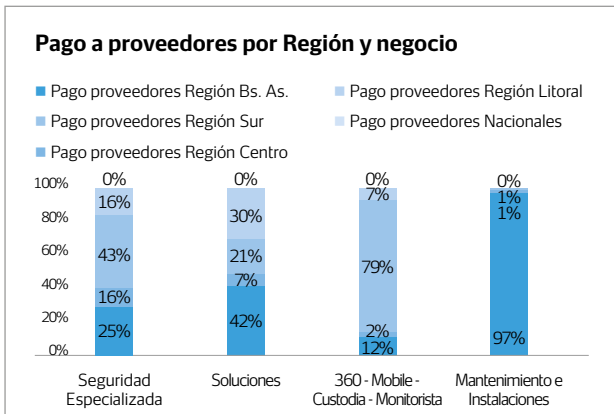
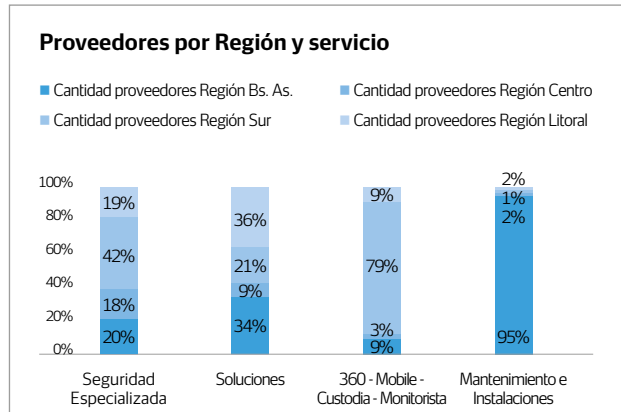
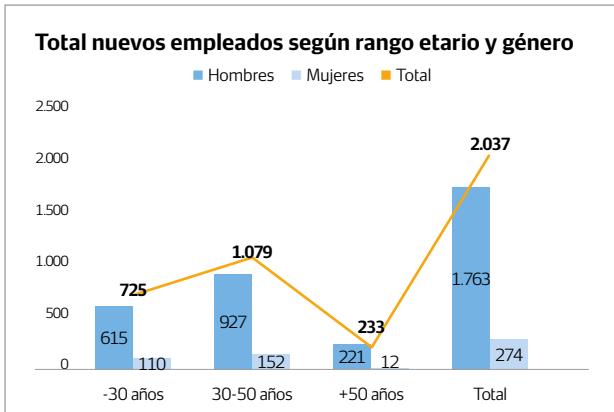
### Índice de rotación



### Cantidad de empleados según categoría laboral y género







## ADHESIÓN A INICIATIVAS EXTERNAS

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

Organizaciones y Asociaciones de las que Securitas es Miembro	Web
CAESI	<a href="http://www.caesi.org.ar">www.caesi.org.ar</a>
CAESBA	<a href="http://www.caesba.org.ar">www.caesba.org.ar</a>
CASEL	<a href="http://www.casel.org.ar">www.casel.org.ar</a>
CEMARA	<a href="http://www.cemara.org.ar">www.cemara.org.ar</a>
ASIS International	<a href="http://www.asis215.com.ar">www.asis215.com.ar</a>
Foro de Seguridad Latinoamericano	<a href="http://www.alas-la.org">www.alas-la.org</a>
Cámara de Comercio Sueco Argentina	<a href="http://www.ccsa.com.ar">www.ccsa.com.ar</a>
Cámara de Comercio de EE.UU. en la Argentina	<a href="http://www.amcham.com.ar">www.amcham.com.ar</a>
Cámara Española de Comercio de la República Argentina	<a href="http://www.cecra.com.ar">www.cecra.com.ar</a>
Cámara de Industria y Comercio de la Matanza	<a href="http://www.cicm.com.ar">www.cicm.com.ar</a>
Cámara Empresaria del Parque Industrial Pilar	<a href="http://www.cepip.org.ar">www.cepip.org.ar</a>
CEADS	<a href="http://www.ceads.org.ar">www.ceads.org.ar</a>
ACDE	<a href="http://www.acde.org.ar">www.acde.org.ar</a>
IDEA	<a href="http://www.idea.org.ar">www.idea.org.ar</a>

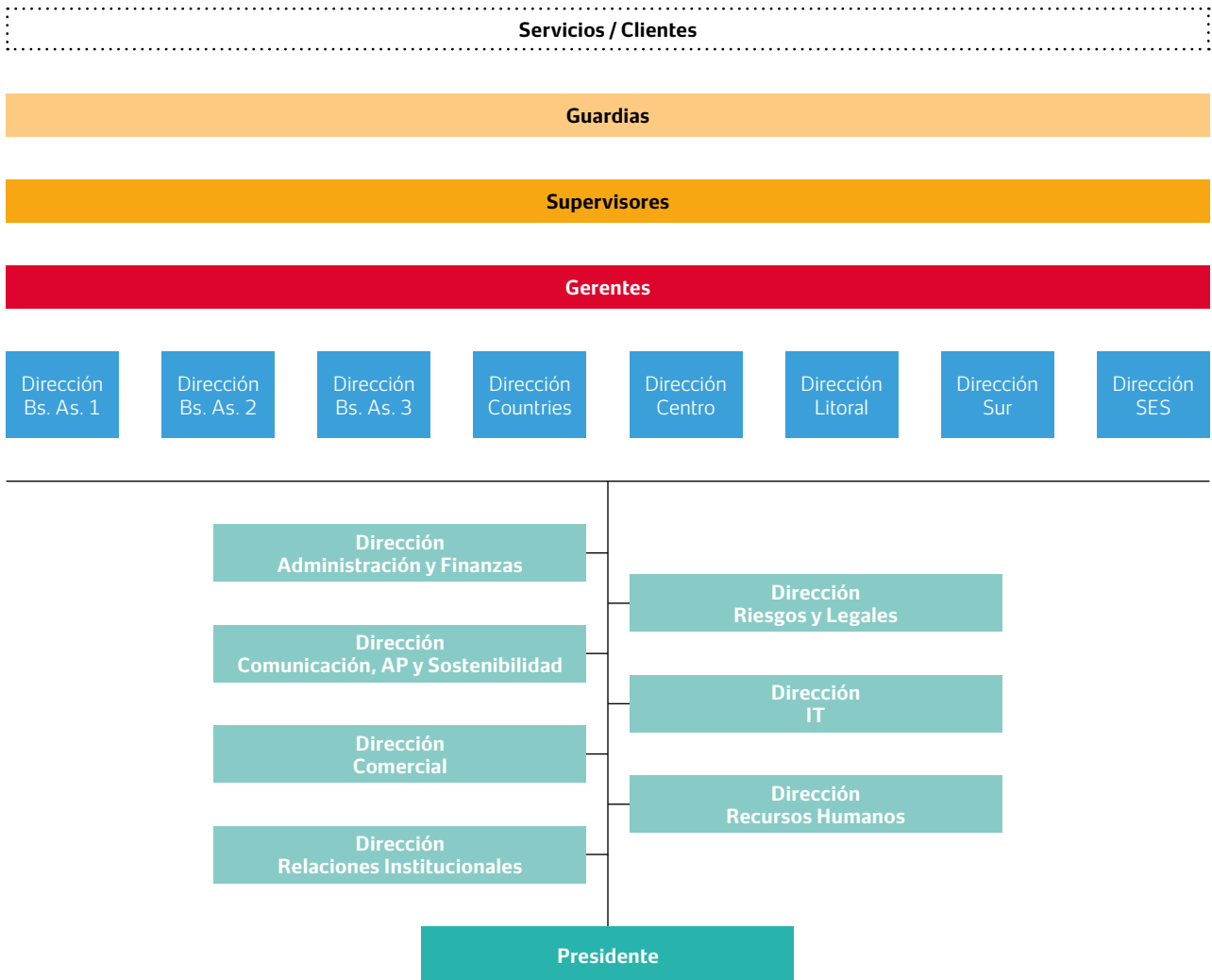
# Gobierno Corporativo

Securitas Argentina S.A. ingresó en el mercado argentino a través de la adquisición de Organización Fiel S.A. en diciembre de 2000.

La composición accionaria está integrada de la siguiente forma: Securitas Seguridad Holding SL posee un 80%

de las acciones, Securitas AB un 19,99% y, el porcentaje remanente (0,01%) 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.



# Creamos Valor en Nuestra Comunidad

## ¿POR QUÉ ELEGIR SECURITAS?

Somos un actor confiable y responsable del sector de la seguridad privada y ofrecemos una amplia gama de servicios con una fuerte presencia en todo el país.

### PERSONAS

Nuestro capital humano, integrado por los 12.237 empleados de Securitas en todo el país, es nuestro activo más preciado. Nos esforzamos por tener el mejor equipo en la industria de la seguridad privada. Nuestros colaboradores trabajan inspirados en un conjunto de valores compartidos -Integridad, Eficacia y Servicio- que identifican la forma en que trabajamos, gestionamos nuestro negocio y operamos con nuestros clientes.

### CONOCIMIENTO

En la actualidad se valora cada vez más la capacidad de llevar a cabo operaciones estables e ininterrumpidas. Nuestra trayectoria, años de experiencia y liderazgo en el conocimiento de soluciones de seguridad, nos habilita para ofrecer a nuestros clientes un servicio de mayor alcance. Esto también significa para nuestros Guardias, un cambio en su rol; su desempeño se amplía para dejar de ser un proveedor de servicios de seguridad especializada y constituirse en un agente de servicios de protección que abarca tanto la seguridad electrónica como la gestión de riesgos y edificios corporativos.

### TECNOLOGÍA

Las importantes inversiones realizadas en tecnología hacen posible ofrecer servicios de valor agregado para nuestros clientes y a la vez, incorporar plataformas que permiten que nuestros empleados sean más eficientes en su trabajo. Ello nos coloca en una posición de liderazgo en servicios de protección. Continuamos al frente de la transformación de la industria de la seguridad privada a partir de innovación basada en datos, en línea con nuestra estrategia global.

## NUESTRA OFERTA

Securitas ofrece diferentes combinaciones de servicios de protección para clientes de todos los tamaños e industrias.

GESTIÓN DEL RIESGO CORPORATIVO



PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS Y SAFETY



SEGURIDAD ELECTRÓNICA

## ¿CÓMO CONTRIBUIMOS?

Ofrecemos a nuestros grupos de interés beneficios sociales, económicos y ambientales en las comunidades donde operamos.

SEGURIDAD  
REMOTA



SEGURIDAD  
ESPECIALIZADA



SEGURIDAD  
MOBILE



### CLIENTES

- ✓ Más seguridad con menores interrupciones al negocio.
- ✓ Valor agregado a través soluciones de seguridad a medida.
- ✓ Clientes con mayor foco en su negocio.



### SOCIEDAD

- ✓ Ciudades y comunidades más seguras.
- ✓ Menor interrupción en servicios críticos.
- ✓ Menor riesgo de violencia.
- ✓ Menores costos de interrupción.



### EMPLEADOS

- ✓ Condiciones de seguridad en el trabajo.
- ✓ Empleos más calificados.
- ✓ Mayor satisfacción en el trabajo.



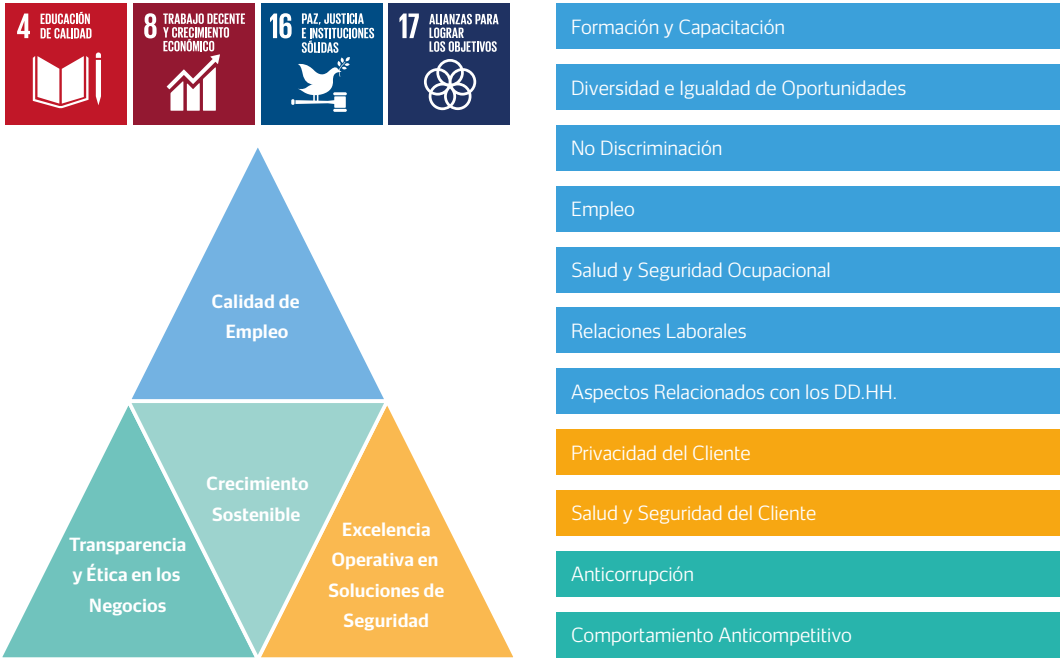
### ACCIONISTAS

- ✓ Mejor valor para los accionistas.
- ✓ Inversión más atractiva.
- ✓ Compañía estable a largo plazo.

# Contribuimos con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)

A través de los ODS de Naciones Unidas y en todos los sectores de la sociedad, los individuos movilizan esfuerzos para acabar con toda forma de pobreza, reducir las desigualdades y combatir el cambio climático hacia el 2030. En Securitas Argentina y a nivel grupo, apoyamos los ODS y los incorporamos en nuestra estrategia de negocio y en la gestión diaria de nuestras operaciones. Nuestra mayor oportunidad de contribuir con los ODS radica en el compromiso y esfuerzo para mejorar las condiciones laborales, brindar oportunidades de inclusión social, promover y proteger los derechos humanos y el medio ambiente a través de nuestra cadena de valor.

## CRECIMIENTO SUSTENTABLE EN SECURITAS



Para favorecer nuestro compromiso con el desarrollo sustentable durante 2018 decidimos implantar la Norma SGE21 en el corazón de nuestra compañía, que nos permite establecer, auditar y certificar un sistema de gestión ética y socialmente responsable, con directrices claves para la integración de los aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.

A partir de las herramientas que provee la SGE21, avanzamos en alinear transversalmente las áreas funcionales para 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.

A fines de noviembre de 2018, completamos la primera Auditoría Interna de la SGE21 que arrojó un resultado positivo en la totalidad de nuestras áreas funcionales. Principalmente, con relación a la evaluación económica, social y ambiental de nuestros proveedores, el compromiso de la Alta Dirección para ejercer un gobierno corporativo que promueva la gestión de nuestras operaciones de forma transparente y accesible para nuestros clientes.

## PLAN DE SOSTENIBILIDAD





### M1

Velar porque niñ@s completen ciclos de enseñanza primaria y secundaria.

#### CONTRIBUCIÓN 2018

- 4 chicos terminaron sus estudios secundarios gracias a la Beca 15 años para hijos de Guardias.
- 40 nuevas becas otorgadas del Programa Becas 15 años.

### M3

Acceso a formación técnica, profesional y superior de calidad.

#### Contribución 2018:

- 3 egresados del Programa Beca Estímulo.
- 29 nuevas Becas Estímulo otorgadas.
- 9º edición Curso Desarrollo (52 personas).
- 9º edición Curso de Líderes (promoción de 8 supervisores).

### M4

Aumentar competencias para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

#### Contribución 2018:

- 22 cursos presenciales.
- 8.283 participantes.
- 1 egresado del Programa "Terminá la Secundaria" (Segmento Consorcios).

### M5

Eliminar disparidades de género en la educación y garantizar su acceso a las personas vulnerables.

#### Contribución 2018:

- Inclusión laboral de 27 personas con discapacidad.
- 51 cursos online dictados.
- 9.530 participantes.
- 269.343 horas de capacitación.

### M6

Garantizar competencias de lectura, escritura y aritmética.

#### Iniciativa: Programa "Terminá la Secundaria".

#### Contribución 2018:

- 347 inscriptos en el Programa "Terminá la Secundaria".
- 1 egresado del Programa "Terminá la Secundaria".



### M3

Aumentar competencias para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

#### Contribución 2018:

- Inclusión.

### M2

Lograr niveles más elevados de productividad económica mediante la diversificación, la modernización tecnológica y la innovación.

#### Contribución 2018:

- Visión 2020: Soluciones de Seguridad con inclusión de Tecnología (BMS, Detección de Incendio y Safety).

### M5

Eliminar disparidades de género en la educación y garantizar su acceso a las personas vulnerables.

#### Contribución 2018:

- Inclusión laboral de 27 personas con discapacidad.



### M5

Reducir sustancialmente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

#### Contribución 2018:

- Se recibieron 295 denuncias en el "Defensor del Empleado" las que se resolvieron en su totalidad al término del año.

### M16

Fortalecer la Alianza Mundial para el Desarrollo Sostenible

#### Contribución 2018:

- Se participó y apoyó activamente iniciativas vinculadas a las siguientes instituciones: CEADS, PNUD, Pacto Global, OIT y OCDE.



### M17

Alentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil.

#### Contribución 2018:

- Articulación con la Dirección de la Agencia Nacional de Discapacidad para el programa de Seguridad Inclusiva.



## 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 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.

En este sentido, en 2018 incorporamos en la Operación la figura del Consultor de Recursos Humanos con el objetivo

de disminuir la litigiosidad y denuncias relacionadas a temas de gestión de recursos humanos, tales como, liquidación de haberes, vacaciones pendientes, temas sindicales, entre otros. El Consultor de RRHH trabaja colaborativamente con el Defensor del Empleado, agilizando el análisis de cada caso, armado de legajo y la derivación para su tratamiento y resolución. Esto nos permitió mejorar el tiempo y la capacidad de respuesta. El total de denuncias recibidas en 2018 a través del Defensor del Empleado ascendió a 295, las cuales fueron resueltas en su totalidad al cierre del año.

Articulamos con diferentes entes regulatorios y el sector público en todos sus niveles en la erradicación del empleo informal. 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 los que operamos dentro del territorio nacional.



Grupos de Interés	Canales de Diálogo	Temas Claves	Abordaje Securitas
<b>CLIENTES</b> Nos esforzamos por conocer en profundidad las necesidades y requerimientos específicos de cada segmento a los que servimos, lo que nos permite ofrecer soluciones de seguridad y protección óptimas.	Web Securitas.	Anticorrupción.	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.
	Encuestas de Satisfacción.	Comportamiento anticompetitivo / Competencia desleal.	
	Redes sociales (Facebook y Twitter) y Blog.	Privacidad del cliente.	
	Info Zona Segura.	No discriminación.	
	Libros de Guardia en los servicios.	Formación y Capacitación.	
	Publicación revista Info Securitas.	Salud y Seguridad Ocupacional.	
	Reporte de Sostenibilidad.	Salud y Seguridad del Cliente.	
	Visita Ejecutivos de Cuentas. SIL (Securitas Integrity Line).		
<b>EMPLEADOS</b> El activo más importante de nuestra Compañía son nuestros 12.317 empleados distribuidos en todo el país.	Defensor del Empleado.	Formación y Capacitación.	Nuestro mayor compromiso es ser un empleador de calidad. Para ello, nos esforzamos por mejorar la gestión integral de nuestros recursos humanos, asegurándoles la capacitación continua para acompañar la transformación del sector de la seguridad privada.
	SIL (Securitas Integrity Line).	Relaciones Laborales.	
	Portal del Guardia.	Diversidad e igualdad de oportunidades.	
	Encuesta de Clima Laboral.	Empleo.	
	Reporte de Sostenibilidad.	Salud y Seguridad Ocupacional.	
	Info Securitas.	No discriminación.	
<b>PROVEEDORES</b> Trabajamos con numerosos proveedores en todas nuestras operaciones en la Argentina. Nos esforzamos por que todos nuestros proveedores compartan y cumplan con nuestros estándares éticos, de buen gobierno y políticas globales.	Correspondencia y mail.	Anticorrupción.	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 y en los casos que así lo requiera, se realiza un análisis de riesgo.
	Web Securitas.	Comportamiento anticompetitivo / Competencia desleal.	
	Reporte de Sostenibilidad.	Privacidad del cliente.	
	SIL (Securitas Integrity Line).	No discriminación. Formación y Capacitación. Salud y Seguridad Ocupacional. Salud y Seguridad del Cliente.	
<b>COMUNIDAD</b>	Web Securitas.		
	Redes sociales (Facebook y Twitter) y Blog.		
	Info Zona Segura.		
	Reporte de Sostenibilidad.		
<b>INDUSTRIA</b>	Participación en Comités de Cámaras y Asociaciones		

## **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, desde CAESBA y CAESI acompañamos las acciones que se focalizan en combatir la precariedad laboral del sector a través de campañas de difusión y conferencias conjuntas con las autoridades de seguridad de distintos municipios de la Provincia de Buenos Aires y de la Nación.

En abril 2018, aprobamos el Manual de Transparencia para ajustar nuestra accionar a lo dispuesto en la Ley de Responsabilidad Penal Empresarial, cuyo objetivo es transparentar las relaciones comerciales entre particulares y el Estado. El manual integra las políticas corporativas aplicables a nuestros proveedores y las que rigen nuestro rol como proveedor de servicios, abarcando además los compromisos asumidos en el Acuerdo de Transparencia de las Empresas Suecas al que suscribimos en 2017. A partir de un proceso de centralización del soporte del área de Legales & Riesgos, instrumentamos en contratos de clientes y proveedores la adhesión a nuestra Política Anticorrupción y Código de Valores y Ética.



## 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. Toda la gestión operativa de nuestros servicios se realiza desde el Securitas Operation Center -SOC- el cual sintetiza **la innovación al servicio de la protección**.

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 Especializada 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 2018:

Servicio	Alcance	Nivel de Satisfacción	Oportunidad de Mejora
Seguridad Especializada	30%	70%	Mejorar nivel respuesta
Securitas 360 Welcome	348 clientes		
Monitoreo Sur	31%	78%	Calidad de muestra
Monitoreo Litoral	4%	76%	Calidad de muestra
Mobile y Custodia de Mercaderías en Tránsito (CMT)		58%	Mayor capacitación para supervisores y Guardias



## IDENTIFICAMOS RIESGOS Y GESTIONAMOS IMPACTOS DE MANERA PROACTIVA

### Análisis de Riesgos

El cumplimiento de nuestro Código de Valores & 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

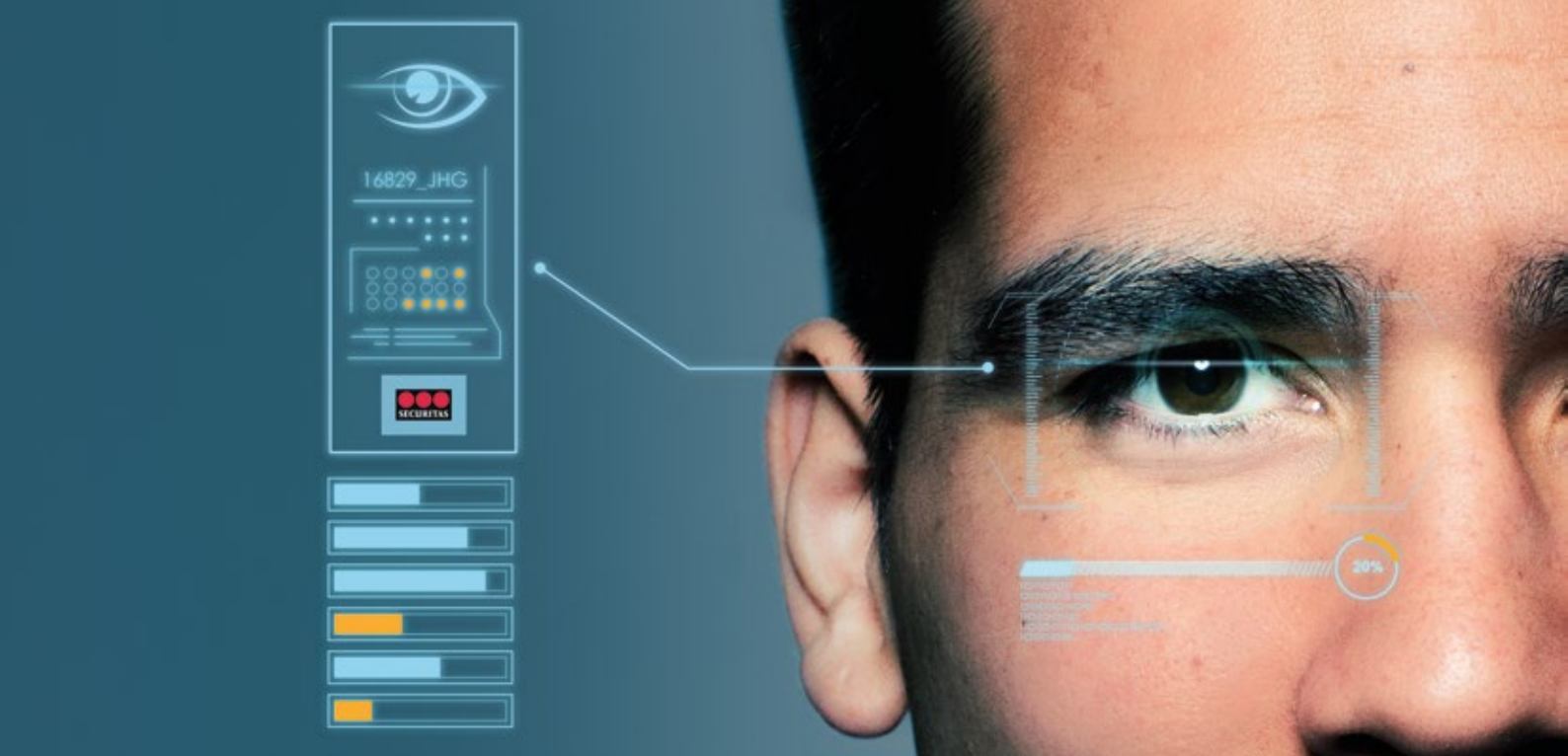
relacionados con la corrupción, los Derechos Humanos, la legislación local y condiciones del mercado que se consideren relevantes a la operación de Securitas en cada mercado incluyendo impactos sobre grupos de interés críticos como empleados, proveedores y clientes.

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 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”.**

### MAPA DE RIESGOS 2018





## SISTEMA GLOBAL DE GOBIERNO, RIESGO Y CUMPLIMIENTO (GRC SYSTEM)

---

La gestión de riesgo local se encuentra en el Global Risk Compliance System (GRC System). Éste facilita el cruce de flujos de trabajo entre los departamentos de Legales, Riesgo, Calidad y Sostenibilidad, 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 desde el 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, definen 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.

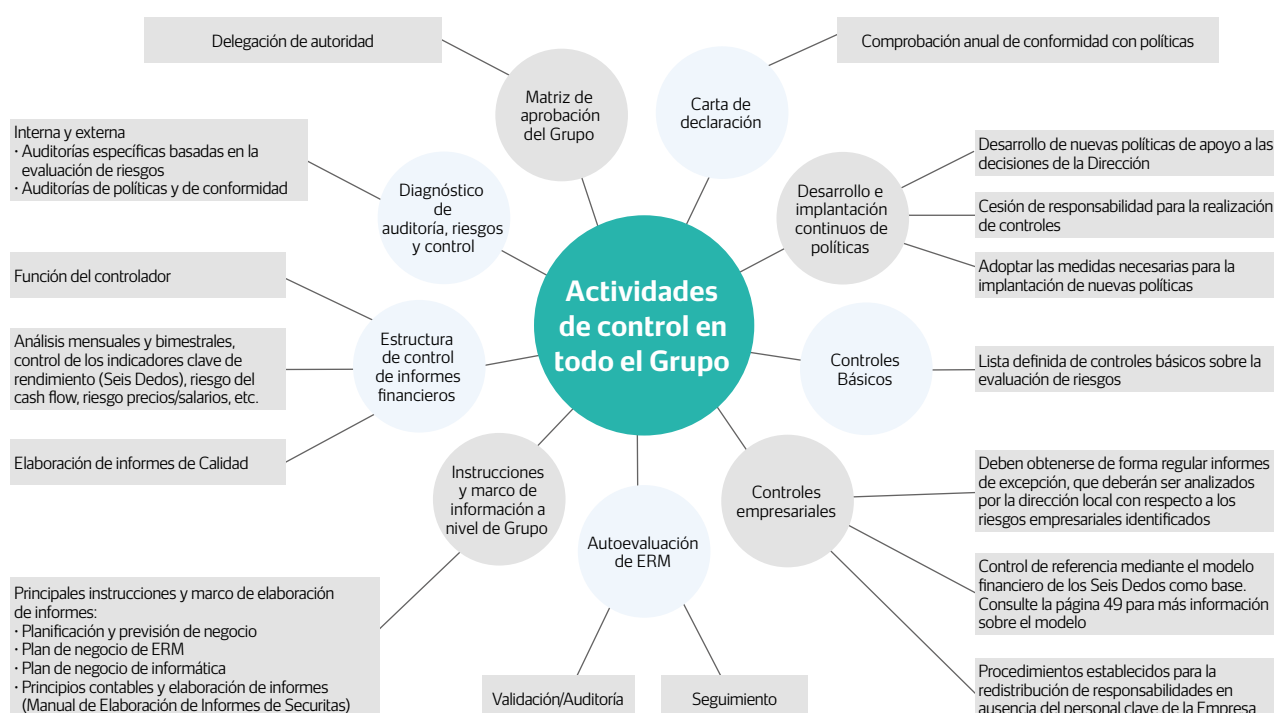
### La Gestión del Riesgo Empresarial

(ERM según sus siglas en inglés) es una herramienta clave de la actividad de Securitas. La evaluación de riesgos es un proceso dinámico cuyo objetivo es identificar y analizar los riesgos de la actividad en relación con los objetivos de Securitas.

## 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 con los estándares éticos y valores de la compañía en los negocios, la identificación y gestión de riesgos y la transmisión y formación en los valores y políticas anticorrupción y de ética en los negocios con empleados y proveedores.

## AUTOEVALUACIÓN DE ERM

Todas las unidades operativas del Grupo realizan una autoevaluación anual, que forma parte del proceso de gestión de los riesgos de la compañía, esta 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. 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 y 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 correctivas. 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 sólo debemos gestionar los propios, sino también los de nuestros clientes. Minimizar el riesgo de pérdidas, protegiendo 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 al 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.securitasinc.com/globalassets/us/files/annual-reports\\_ab-info/Securitas-2018-annual-and-sustainability-report](https://www.securitasinc.com/globalassets/us/files/annual-reports_ab-info/Securitas-2018-annual-and-sustainability-report) páginas 46 a 51.



## NUESTROS 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. Se realizan licitaciones en la 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 reducir 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 CO<sub>2</sub>, destruye residuos tóxicos de conformidad con la normativa vigente y cuenta con 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 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 cualquiera 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.

✓ **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 a 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 descritos 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.



A security guard in a grey uniform with a red tie and a dark cap stands in an industrial setting. He is holding a mobile phone and looking to his right. A large white rectangular box is overlaid on the image, containing the text 'Nuestro desempeño y objetivos para un crecimiento sustentable'.

**Nuestro desempeño  
y objetivos para  
un crecimiento  
sustentable**

Tema Material	Objetivo 2018	Grado de Avance	Principales Hitos	Lecciones Aprendidas	Objetivo 2019
Formación y Capacitación	Diseño de la currícula de Operaciones, Tecnología y Staff a nivel nacional.	En curso	Con la colaboración de asesores externos se diseñó la currícula de las áreas de operaciones, staff y tecnología.	Relevancia estratégica de ajustar el Plan de Capacitación a la nueva currícula, abarcativa de las áreas de Operaciones, Tecnología y Staff.	1) Avanzar en el diseño de la currícula. 2) Calibrar las horas de capacitación obligatorias por ley de los Guardias, a las nuevas normativas de la Provincia de Buenos Aires, que a partir de 2019 se realizará solo por E-Learning.
Calidad de Empleo	Alcanzar el 60% de implementación de los nuevos procesos de RR.HH. A nivel nacional.	En curso	Reestructuración del área de RR.HH. Mapa nacional de los procesos de RR.HH. Integración con los referentes regionales de RR.HH. para 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.	Reclutamiento, Selección e Incorporación: Fortificar el proceso y los cursos obligatorios, marcando estándares con un exhaustivo seguimiento, para elegir a la persona idónea para cada posición y cada segmento del negocio.
	Análisis, desarrollo y formalización de las Descripciones y Valuaciones de puestos de todas las posiciones. Acompañado por el diseño e implementación del Programa de Gestión del Desempeño a nivel nacional.	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.	Centralizar y ecualizar los procesos Core de RR.HH. a nivel país en todas las áreas de la Compañía.
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Se incluirán dentro del Programa acciones específicas enfocadas en "Prevención en salud y estilo de vida", temas de referencia de la nueva versión de la Norma SGE21. Con estas modificaciones, se capacitará a los referentes regionales en el abordaje de las diferentes temáticas y casos.	Reprogramado para 2019	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.	1) Se buscará extender el Programa a otros segmentos. 2) Trabajar con los distintos sectores para concientizar sobre discapacidad en los procesos de selección. 3) Rediseño del Programa Héroes (establecer criterios, sumar un comité evaluador de los casos)

Tema Material	Objetivo 2018	Grado de Avance	Principales Hitos	Lecciones Aprendidas	Objetivo 2019
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	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.	Cumplido	El 5 de Noviembre 2018 la vicepresidenta de la Nación junto con la directora de la agencia Nacional de Discapacidad entregaron un reconocimiento por el programa de Inclusión Social. - Trabajo junto al Banco de Galicia para incluir personas con discapacidad. 10% de los operadores tienen que tener discapacidad motriz (no usuarios de silla). 6 personas con experiencia incluidas.	El programa Seguridad Inclusiva es un diferenciador de la Compañía y es objetivo ampliar su alcance actual.	4) Se incluirán dentro del Programa acciones específicas enfocadas en "Prevención en salud y estilo de vida", temas de referencia de la nueva versión de la NormaSGE21. Con estas modificaciones, se capacitará a los referentes regionales en el abordaje de las diferentes temáticas y casos.
Transparencia y Ética en los Negocios	En 2018 se aprobó un Manual de Transparencia e Integridad que además de contemplar las políticas corporativas aplicables a nuestros proveedores, comprender 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.	Cumplido	Se trabajó en la simplificación de procesos con el fin de hacerlos más ágiles, y se definieron revisiones en la matriz de compliance establecidas en 6 meses para aspectos críticos y hasta 2 años para aspectos no críticos (ver gráfico página 21)		Establecer puntos de actualización y control de las políticas accesibles a través de los diferentes portales de la compañía.
Satisfacción al Cliente	Extender progresivamente las encuestas de satisfacción de clientes a la totalidad de los segmentos servidos en todas las Regionales.	En curso	Las encuestas de seguridad especializada y mobile se realizaron en forma electrónica en las regionales BA, Centro y Sur.		Identificar e implementar un sistema para la gestión integral de reclamos a nivel nacional.
	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.	En curso			

Tema Material	Objetivo 2018	Grado de Avance	Principales Hitos	Lecciones Aprendidas	Objetivo 2019
Protección de la Información Privacidad del Cliente	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).				
Gestión de Clientes	Continuar con la puesta en marcha de la herramienta mediante la incorporación en la misma del negocio de Seguridad Electrónica (SES).	En curso			
	Lograr la finalización del diseño e implementación definitiva de dicha política para reclamos.	Reevaluación			Implementación a nivel nacional del Portal de Clientes con la herramienta Vision Connect. Esta herramienta agrupa el 40% de la facturación a nivel nacional y constituirá un punto de acceso único de contacto para los clientes.

A woman in a white short-sleeved shirt and a headset is seated at a desk in a call center. She is looking towards the right of the frame. Her shirt has a logo on the left chest that says "SECURITY" with three red dots above it. She is typing on a keyboard. In the background, other call center agents are visible, and there are multiple computer monitors on desks. The lighting is dim, with a blueish tint, suggesting an evening or night shift.

# Nuestro modelo de negocios

---



Nuestra estrategia se basa en liderar tres áreas: servicios de seguridad, servicios de protección y servicios inteligentes. Desde 1990, Securitas es el líder global en servicios de seguridad, con una fuerte presencia en la seguridad especializada. Continuamos construyendo sobre estos cimientos y ahora avanzamos sobre la segunda fase de nuestra estrategia: convertirnos en líderes en los servicios de protección.

## LÍDERES EN SERVICIOS DE SEGURIDAD ESPECIALIZADA

---

Los Servicios de Seguridad Especializada constituyen la piedra basal de nuestro negocio y continúa siendo una parte crucial del valor que creamos para nuestros clientes. Mantenemos nuestra ventaja competitiva atrayendo y reteniendo el mejor talento al ofrecer salarios competitivos, condiciones de trabajo de calidad, capacitación y un lugar de trabajo atractivo con oportunidades de aprendizaje y desarrollo de carrera.

## LÍDERES EN SERVICIOS DE PROTECCIÓN

---

La demanda por Soluciones de Seguridad Electrónica está creciendo junto con la demanda de Seguridad Especializada. Desde 2013 estamos desarrollando nuestra oferta electrónica lo que nos permitió extender nuestro porfolio de servicios de seguridad especializada a diferentes servicios de protección. Estos servicios incluyen monitoreo y guardia remota, seguridad electrónica, soluciones de seguridad e incendio y gestión de riesgos corporativos.

Cuando combinamos diferentes servicios en una oferta única, podemos ofrecer una solución de seguridad única que acrecienta el valor del cliente y fortalece nuestra posición y rentabilidad. En 2018, las soluciones de seguridad y la seguridad electrónica significaron el 20% de nuestras ventas a nivel nacional, mientras que los servicios de Seguridad Especializada representaron el 80%. Incrementar la participación de las soluciones de seguridad y seguridad electrónica es parte de nuestra estrategia de largo plazo.



## LÍDERES EN SEGURIDAD INTELIGENTE

---

La próxima fase de nuestra estrategia es la innovación por base de datos. Vamos de la seguridad reactiva a la seguridad predictiva. La base de la seguridad predictiva proviene de la digitalización, que nos permite almacenar gran cantidad de datos provenientes de los reportes de incidencias, cámaras, sensores y control de accesos. La combinación de éstos con datos provenientes de fuentes externas (p.e. estadísticas de delitos) provee información analítica avanzada que nos ayuda a predecir las actividades delictivas y la posibilidad de detenerlas antes de que sucedan.

### **Nuestro desafío es incorporar tecnología al 20% de nuestra oferta de servicios para el año 2020.**

Estamos invirtiendo en capturar, analizar y responder a estos datos, lo que mejorará aún más el valor del cliente y aumentará nuestra eficiencia operativa. El Securitas Operation Center supervisa todas las actividades y Guardias en el campo. En total, tenemos cerca de 3.564 conexiones de clientes.

A través de sistemas de integración altamente avanzados, podemos actuar y responder rápidamente a las alarmas entrantes y enviar ayuda. El SOC es cada vez más crítico y se transformará en el núcleo de conectividad de todas nuestras operaciones y fuente de seguridad basada en datos y análisis de riesgo predictivo.

## ¿POR QUÉ SEGURIDAD INTELIGENTE Y CUÁL ES NUESTRA VISIÓN DE SEGURIDAD INTELIGENTE?

---

Al generar y capturar grandes conjuntos de datos de múltiples fuentes y transformar esta información en inteligencia, mejoraremos las operaciones existentes y crearemos nuevas oportunidades de negocios a través de:



### **Guardias de Seguridad del futuro**

La tecnología potencia las capacidades de nuestros Guardias



### **Predicción del crimen**

Análisis avanzado en tiempo real



### **El futuro de los sensores**

Inteligencia para analizar situaciones complejas



### **Centro de Operaciones Securitas inteligente**

Aprendizaje automático para automatizar la mejor respuesta a un incidente

# Personas

Todo lo que hacemos empieza en las personas. Nuestra gente estará siempre en el centro del servicio de protección que proveemos. Nuestros Guardias están comprometidos en proveer y fortalecer el servicio de seguridad de acuerdo a las necesidades de nuestros clientes. La unidad y la colaboración son clave para asegurar que llevamos la estrategia global al mercado local.

Estamos convencidos que el liderazgo del futuro requiere una fuerte presencia en el mercado combinada con la habilidad de capturar, analizar y responder con información de calidad. La tecnología es cada vez más importante para la industria de seguridad, pero reconocemos el valor de nuestros Guardias de seguridad y su competencia colectiva. Ellos son la base de la operación de Securitas y son nuestro activo máspreciado y mayor fortaleza.

## SALARIOS JUSTOS Y AMBIENTE DE TRABAJO

---

Securitas es el empleador de elección en una industria donde la rotación de empleados es alta en algunos países. Queremos atraer y retener a las personas que comparten nuestros valores y pueden proporcionar el mejor servicio al cliente en el mercado. Al ofrecer salarios justos y garantizar un buen ambiente de trabajo, podemos atraer al mejor talento y más comprometido de la industria.

Es importante para nosotros ofrecer salarios que reflejen el trabajo decente, bien remunerado. Asimismo, aseguramos buenas condiciones de trabajo para nuestros empleados cuando están en las asignaciones en los sitios de los clientes. Antes de aceptar un contrato, evaluamos las condiciones de trabajo en el sitio del cliente para garantizar prácticas y un entorno de trabajo saludable. Si vemos que las condiciones son inadecuadas, o no podemos llegar a un acuerdo mutuo sobre cómo mejorar, no aceptaremos la asignación.

## TRABAJANDO JUNTOS

---

El diálogo con los sindicatos reconocidos por el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social es crucial para relaciones sólidas con los empleados. Participamos de la negociación colectiva y fomentamos otras formas de mantener un diálogo abierto con nuestros empleados, incluidas las reuniones en el lugar de trabajo, los centros de llamadas, el Defensor del Empleado y los canales de denuncias, como la Securitas Integrity Line (SIL).

## INCLUSIÓN Y PRÁCTICAS NO DISCRIMINATORIAS

---

Securitas está firmemente comprometida con las prácticas no discriminatorias y la igualdad de oportunidades para todos. Uno de nuestros desafíos es promover el trabajo de calidad y la inclusión laboral de las personas con discapacidad. Esta es una prioridad cada vez mayor tanto para Securitas como para nuestros grupos de interés y estamos trabajando para lograr un mejor equilibrio.

Durante más de una década, Securitas en Latinoamérica ha estado trabajando en la inclusión. En 2018, la división contaba con 249 empleados con discapacidad, de los cuales 27 se desempeñan en Securitas Argentina. Además, colaboradores con experiencia previa en la presentación del Programa de Seguridad Inclusiva se integraron a las reuniones de diseño de oferta de nuestros clientes para motorizar la inclusión de personas.

## SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

---

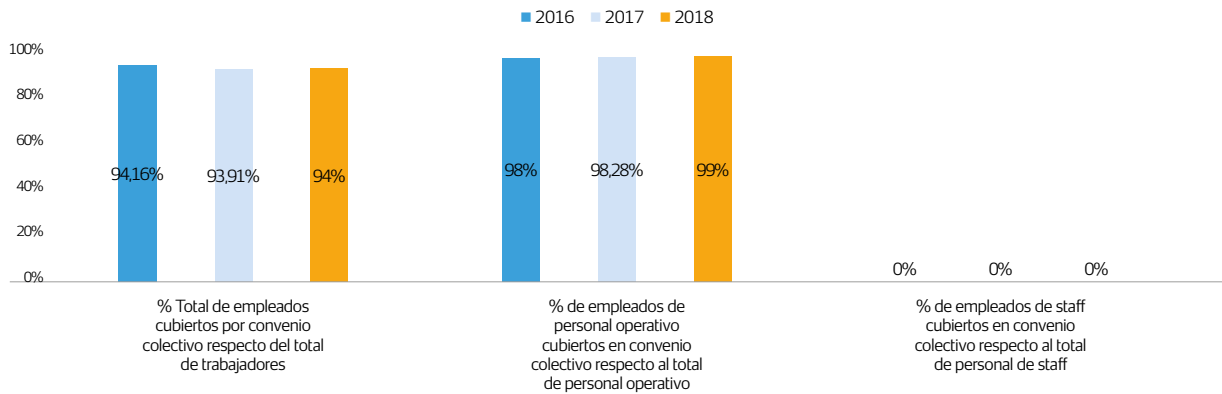
Securitas hace grandes esfuerzos para garantizar la salud y seguridad de sus empleados. Nuestros Guardias de seguridad están capacitados no sólo para protegerse a sí mismos, sino también para ayudar a otros mientras están en la asignación, por ejemplo, realizando primeros auxilios, RCP, brindando prevención contra incendios. Los aspectos de salud y seguridad pueden variar dependiendo de la asignación. Por lo tanto, los sitios de los clientes se evalúan desde una perspectiva de salud y seguridad. Los empleados de seguridad reciben capacitación, instrucción y equipo en consonancia con la asignación. En 2018, se produjeron 2,38 accidentes cada 200 horas trabajadas como resultado del

trabajo con los equipos en diferentes sitios y el programa de capacitación, ratificando una tendencia sostenida a la baja (32% desde 2015).

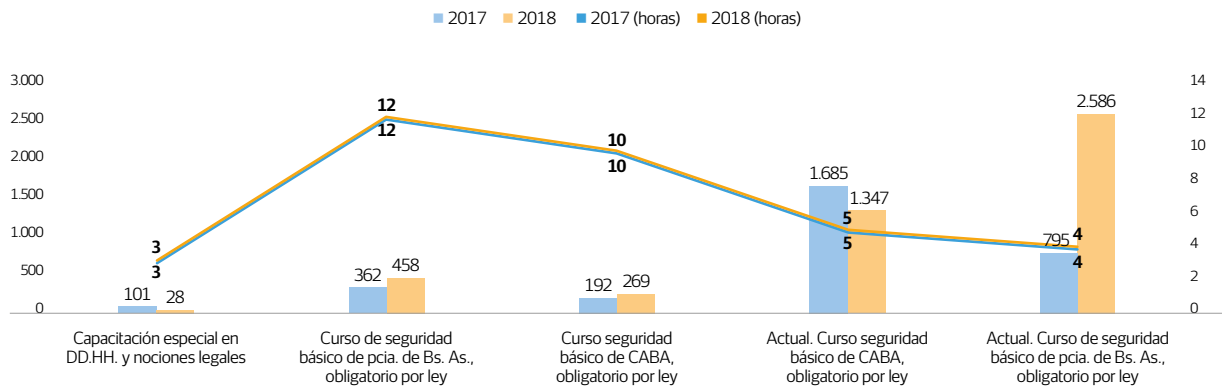
Trabajamos activamente con las cuestiones de salud y seguridad ocupacional a través de comités formales de salud y seguridad que se reúnen regularmente. Una parte importante de nuestra evaluación de riesgos gira en torno a cuestiones de seguridad. Nuestros aprendizajes en este campo también se han convertido en parte de los servicios de valor que ofrecemos a nuestros clientes.



### Representación en Comités Formales



### Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos



**12.237**  
empleados  
↓ menos 1%

**2.037**  
nuevos empleados  
↑ más 2%

**289.616**  
horas de capacitación  
↓ menos 4%

# Conocimiento

Nuestros clientes exigen un mayor grado de seguridad y soluciones más avanzadas a medida que el mundo se vuelve cada vez más dependiente de operaciones estables e ininterrumpidas. Esto está cambiando el papel de nuestros Guardias de seguridad, pasamos de ofrecer seguridad especializada (física) para ofrecer una amplia cartera de servicios de protección, incluyendo la seguridad electrónica y la gestión de riesgos corporativos.

La inclusión de la tecnología en el sector de la seguridad privada se inició en la década del '90 con la incorporación de la seguridad electrónica con monitoreo de alarmas. Desde entonces, 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.

Desde el año 2015, en Securitas Argentina estamos trabajando fuertemente en la inclusión de la tecnología en una propuesta superadora de servicios que pasa de un modelo de seguridad al de protección. Tenemos un desafío a escala global de alcanzar el 20% de inclusión de tecnología en nuestra oferta de servicios para el año 2020.

Hoy nuestros servicios de eficiencia energética (BMS), geolocalización con información en tiempo real (*Trailback*), detección y prevención de incendios (Servicio de Protección contra Incendios) generan nuevos puestos de trabajo pasando de un modelo de mano de obra intensiva a uno de mano de obra especializada en puestos como monitoristas, Guardias especializados de servicios Mobile, técnicos e instaladores, etc.

La inclusión de la tecnología nos permite dar servicios de calidad, excelencia a nuestros clientes y mejorar las condiciones de empleabilidad de nuestros empleados a través de la capacitación.

## La tecnología no reemplaza puestos de trabajo, los optimiza.

Detrás de cada cámara está la mirada de nuestros hombres y mujeres que tiene información más precisa a la hora de tomar decisiones. El modelo es un *win-win*: nuestros clientes tienen un mejor servicio con información en tiempo real de lo que pasa en su empresa; nuestra gente tiene posibilidades de mejorar su empleabilidad con capacitación específica y propia para el uso de la tecnología y nosotros como compañía tenemos la posibilidad de mostrar transparencia y trazabilidad en el servicio que brindamos y generar nuevos puestos de trabajo. La tecnología llegó para quedarse y transformar el sector de la seguridad privada.

## EL INSTITUTO SECURITAS

---

A través del Instituto Securitas y nuestra plataforma de 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 Recursos Humanos, 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 el que se desempeñen.

## 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.

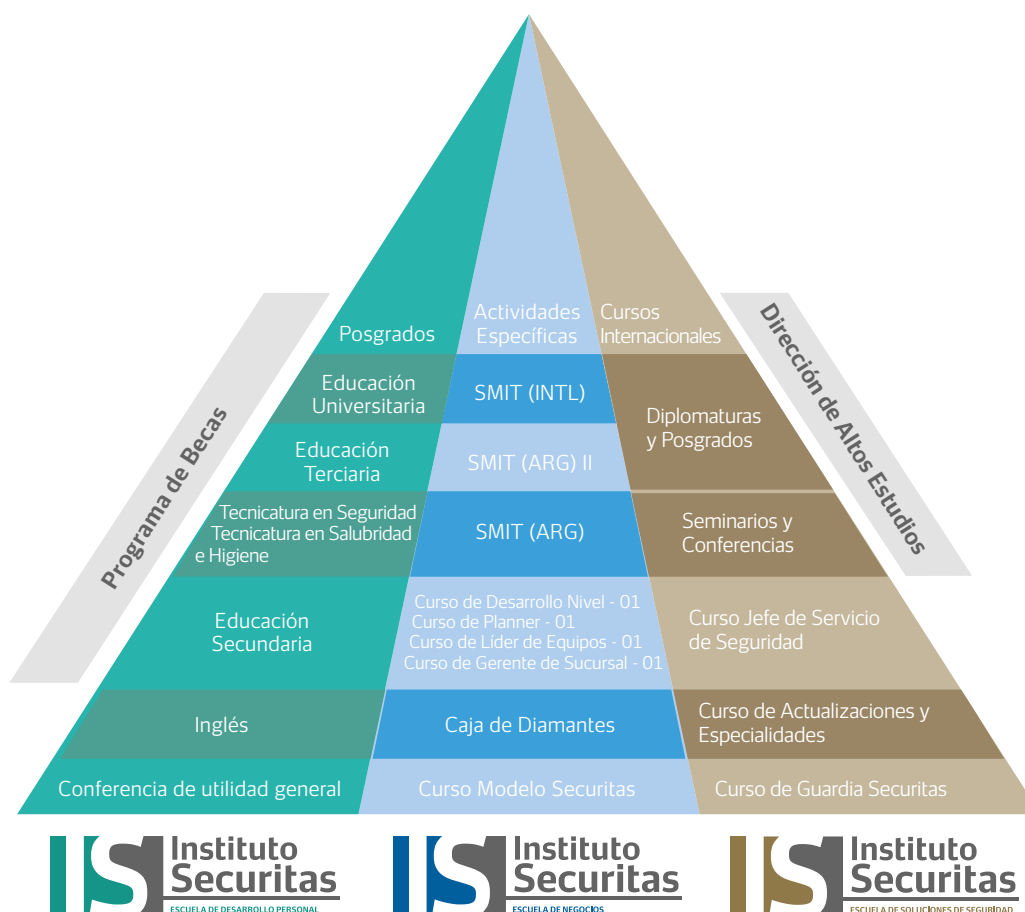
## ESCUELA DE NEGOCIOS

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 los equipos de nuestros modelos de gestión. La oferta de cursos incluye:

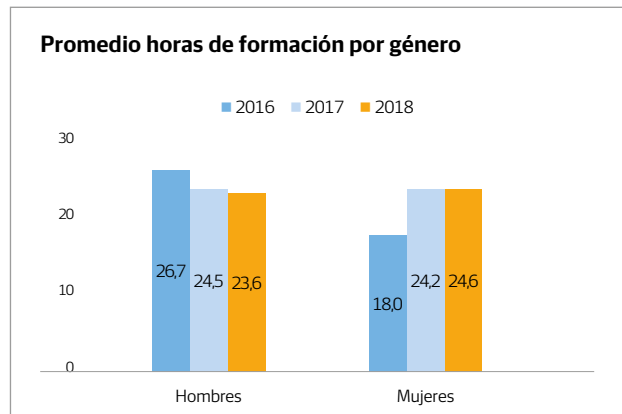
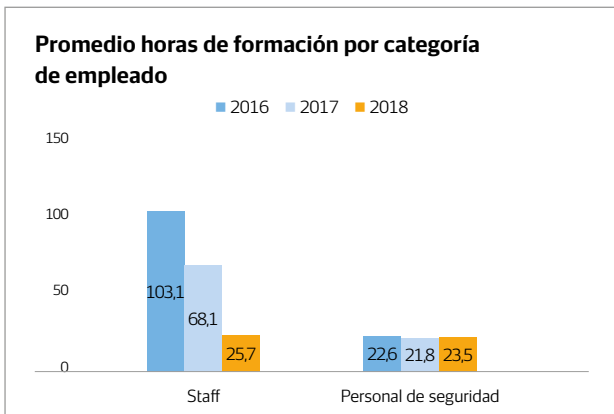
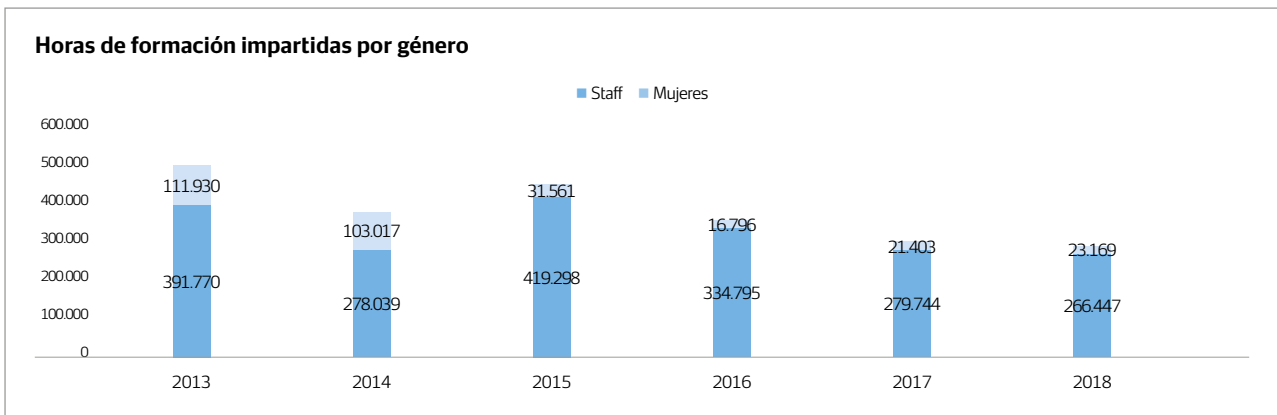
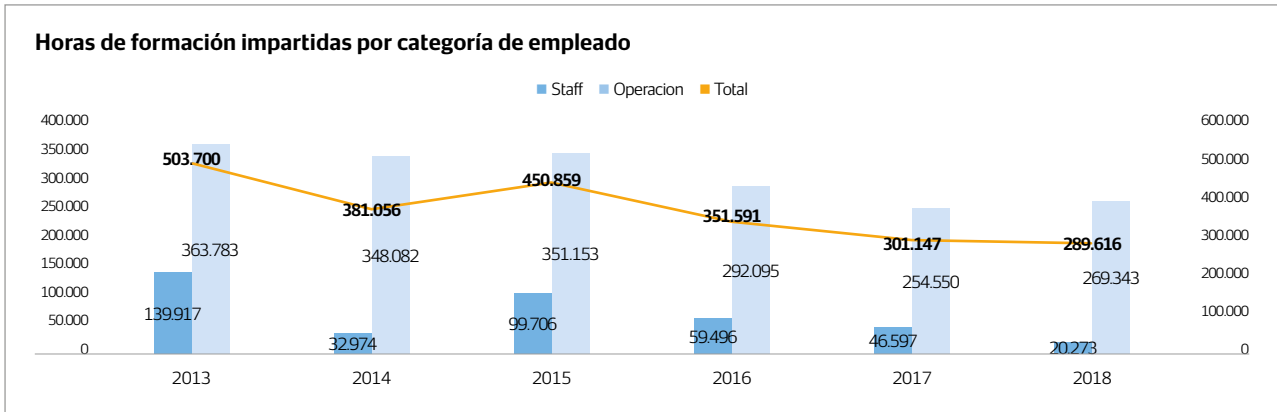
- ✓ Desarrollo Nivel 1, para Guardias de Seguridad con potencial de crecimiento.
- ✓ Líder de Equipos, para la formación de líderes.
- ✓ SMIT I y II (*Securitas Management Innovation Training*), para gerentes operativos o de sucursal que quieran mejorar su gestión adquiriendo conocimientos de manejo 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 cursos internacionales de seguridad privada.



Más información sobre el Instituto Securitas y nuestra plataforma educativa en [www.securitasargentina.com/Recursos-humanos/Instituto/](http://www.securitasargentina.com/Recursos-humanos/Instituto/)



## SEGURIDAD INTELIGENTE

Nuestra transición a los servicios de protección ha requerido otra capa a los conocimientos necesarios hoy y a medida que avanzamos con nuestra estrategia hacia la seguridad inteligente más allá del 2020, necesitamos invertir en conocimientos adicionales.

Nuestro objetivo es utilizar datos históricos y en tiempo real generados por nuestros Guardias de seguridad cuando están en el campo y por equipos en sitios de clientes, como cámaras y sensores, para mejorar nuestro análisis de riesgos basado en hechos. Aunque estamos al comienzo de nuestro viaje de tecnología inteligente, nuestros clientes demandan una competencia de análisis de riesgos creciente y con cada análisis de riesgos que realizamos, aumentamos nuestro conocimiento.

# Innovación

Securitas está trabajando con socios globales para desarrollar productos innovadores como sistemas de patrulla de realidad aumentada y sistemas de entrenamiento de incendios de realidad virtual. Las inversiones en tecnología nos permiten ofrecer a nuestros clientes servicios de valor agregado, poniendo a Securitas en una posición de liderazgo para los servicios de protección. Seguiremos liderando la transformación tecnológica de la industria de la seguridad a través de la innovación basada en datos que, en consonancia con nuestra estrategia, también nos hará líderes en servicios inteligentes a partir del 2020 y más.

## PREDICCIÓN DE DELITOS

---

La enorme cantidad de datos que Securitas genera y captura de múltiples fuentes se aprovecha para ayudarnos a obtener información y avanzar de ser reactivos a trabajar de forma proactiva. Esto nos permite ofrecer una mejor seguridad a nuestros clientes a través de la predicción y prevención de delitos, generando nuevas oportunidades de negocio. Los datos que recopilamos también pueden mejorar la eficiencia dentro de nuestras propias operaciones.

## SOC (SECURITAS OPERATION CENTER)

---

Nuestro SOC es el centro de conectividad dentro de nuestras operaciones, manejando más de 87.750 acciones por mes. Edificios, automóviles, objetos y personas son monitoreados remotamente desde los SOC. También ofrecemos servicios de monitoreo de video activos donde verificamos y seguimos alertas de cámaras inteligentes y otros sensores remotos, y respondemos inmediatamente a actividades inusuales basadas en datos en tiempo real y comportamiento humano.





## Experience Center

Dentro del SOC, funciona un Experience Center. Allí podemos compartir con nuestros clientes, empleados y otras partes interesadas nuestros conocimientos sobre seguridad y soluciones de una manera vivencial. Nuestro Experience Center ilustra, por ejemplo, escenarios realistas con el fin de demostrar cómo funcionan nuestras soluciones.

Los visitantes pueden probar el equipo y las soluciones por sí mismos, por ejemplo, cómo se utilizan la biometría en aplicaciones de seguridad o cómo la tecnología de imagen térmica se utiliza para predecir incidentes y detener a los delincuentes.

## SENSORES

---

Gran parte de la tecnología que proveemos se está desarrollando rápidamente. En el futuro, las soluciones de seguridad remotas podrán hacer más que simplemente registrar y detectar incidentes. También analizarán, extraerán conclusiones y recomendarán cursos de acción apropiados. Gadgets, cámaras con inteligencia incorporada, drones y sensores pueden ayudar a proporcionar una imagen más detallada de situaciones complejas y permitir que los empleados capacitados en nuestros SOC evalúen una situación y respondan de la mejor manera.

## LA TECNOLOGÍA Y NUESTRA GENTE

---

Las soluciones tecnológicas están creciendo, pero la necesidad de personas y conocimientos no va a disminuir. Los Guardias de seguridad del mañana estarán equipados con sensores que capturan datos y mejoran sus capacidades de protección. Los Guardias también estarán conectados en tiempo real entre sí, a la tecnología instalada en los sitios de los clientes y a los SOC para ser guiados a optar por la respuesta más adecuada en cada escenario.

## PROTEGIENDO LA INFORMACIÓN

---

A medida que invertimos en soluciones de seguridad electrónica cada vez más sofisticadas, existe la responsabilidad añadida de garantizar la confianza en la tecnología y desplegarla correctamente. Es vital que protejamos los datos que procesamos en nombre de nuestros clientes o aquellos que procesamos con respecto a nuestros empleados u otras partes interesadas. Cualquier dato que constituya datos personales solo se procesará de acuerdo con la legislación local aplicable y respetando el derecho de privacidad de las personas.

Securitas tiene políticas, procesos y provee capacitación para proteger todo tipo de datos, incluidos los datos personales. Estos se desarrollaron de acuerdo con el Reglamento General de protección de datos (RGPD) europeo, que es aplicable desde el 25 de mayo de 2018, y de acuerdo con las leyes y regulaciones vigentes en la Argentina.

A man in a dark jacket is holding a bright light source, creating a lens flare effect. The image is overlaid with a white rectangular box containing the text "Acerca del Reporte 2018".

# Acerca del Reporte 2018

---

Este es nuestro décimo Reporte de Sostenibilidad de acuerdo con el estándar Global Reporting Initiative (GRI) publicado bajo la modalidad esencial, con el objetivo de comunicar nuestro desempeño económico, social y ambiental en forma transparente y abierta a nuestros principales grupos de interés.

Para su elaboración, cada año realizamos una encuesta de evaluación del Reporte del período 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.

**Formación y Capacitación, Diversidad e Igualdad de Oportunidades, Satisfacción al Cliente, Relaciones Laborales, Empleo y Anticorrupción continúan siendo los temas materiales relevantes para nuestros grupos de interés.**

## PRINCIPALES HALLAZGOS ENCUESTA VALIDACIÓN REPORTE 2017 FRENTE A GRUPOS DE INTERÉS

---

- Participaron 360 personas en representación de diferentes grupos de interés.
- Índice de lectura se mantuvo constante  $\approx$  60% respondieron la encuesta.
- Aspectos relacionados con el desempeño económico (Securitas en Números) y social ligado a la gestión de recursos humanos (Programa Familia Securitas) fueron los capítulos de mayor interés entre los lectores del Reporte.
- Que el reporte incluya metas cumplidas o pendientes, se valoró como el factor que mayor credibilidad le da al Reporte.
- Se revalidaron los temas materiales según lo siguiente:
  - Formación y Capacitación.
  - Diversidad e Igualdad de Oportunidades.
  - Satisfacción del Cliente.
  - Relaciones Laborales.
  - Empleo.
  - Anticorrupción.

En cuanto a la validación de los canales de comunicación por Grupos de Interés los canales tradicionales y/o específicos cada grupo recibieron una baja calificación:

- Clientes: Encuesta de Satisfacción 58% evaluaron un desempeño entre Buen/Regular-Malo.
- Staff: Defensor del Empleado 55% manifestó NS/NC y Regular-Malo; 62% NS/NC y Regular-Malo SIL. El portal del Empleado fue la herramienta con mejor ranking (82%).
- Guardias: Alto desconocimiento de los canales de comunicación disponibles, si bien el tamaño de la muestra para este Grupo de Interés específico no es representativo con relación al universo.
- Los canales de comunicación con los GI (proveedores y periodistas) han obtenido una mejor valoración.

# Índice Contenidos GRI<sup>1</sup>

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, Asuntos Públicos y Sostenibilidad de Securitas Argentina ([rse@securitasargentina.com](mailto:rse@securitasargentina.com)).



Red Pacto Mundial  
Argentina



Referencia GRI y Descripción	Nº de Página/Comentarios	Principio Pacto Global	SGE 21
<b>CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES</b>			
<b>1. Perfil de la Organización</b>			
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. 12 y 13.	Apartado 6.3.2
102-7	Tamaño de la Organización.	Págs. 7 y 36.	
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Págs. 7 y 8.	Principios 1, 5 y 6 Apartado 6.2.5
102-9	Cadena de suministro y comentarios sobre impactos/cambios en la gestión de la cadena de suministros.	<a href="https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2016.pdf">https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2016.pdf</a> 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 <sub>2</sub> .	Principio 7 Apartado 6.6.1 Apartado 6.6.2
102-12	Iniciativas externas.	Pág. 10.	Principios 1 al 10 Apartado 6.8.2
102-13	Afiliación de asociaciones.	Pág. 10.	Principios 1 al 10 Apartado 6.9.3
<b>2. Estrategia</b>			
102-14	Declaración del máximo órgano de toma de decisiones.	Pág. 4.	Apartado 6.1.10
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades.	Págs. 21 a 26.	Apartado 6.1.1
<b>3. Ética e Integridad</b>			
102-16	Valores, principios y código de conducta.	<a href="https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2016.pdf">https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2016.pdf</a> Pág. 9	Apartado 6.1.2 Apartado 6.1.8
102-17	Mecanismos de consulta y denuncias relacionadas con la gestión ética.	Pág. 34.	Apartado 6.1.12

<sup>1</sup> 102-55

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.	Pág. 18.		Apartado 6.1.7
102-41	Acuerdos de Negociación Colectiva y Paritarias.	Pág. 34.		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.	<a href="https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2016.pdf">https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2016.pdf</a>		Apartado 6.1.7
102-44	Temas materiales y principales expectativas/preocupaciones manifestadas.	Págs. 14 a 18.		Apartado 6.1.7
6. Perfil de la Memoria				
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	Pág. 7.		
102-46	Definición y alcance de contenidos del reporte.	Pág. 43.		Apartado 6.1.11
102-47	Listado de los temas materiales.	Pág. 18.		Apartado 6.1.6
102-48	Información revisada.	No aplica.		
102-49	Cambios en el reporte.	No aplica.		
102-50	Período reportado.	2018.		
102-51	Fecha del reporte más reciente.	2017.		
102-52	Ciclo del reporte.	Anual.		Apartado 6.1.9
102-53	Punto de contacto para preguntas relacionadas con el reporte.	<a href="mailto:rse@securitasargentina.com">rse@securitasargentina.com</a>		
102-54	Manifestación de Estándar GRI utilizado para la elaboración del reporte.	GRI Estándar.		
102-55	Índice de contenido GRI.	Pág. 44.		
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. 14 a 19.		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.	No reportado.		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales.	Pág. 9.		
205-1	Operaciones evaluadas por riesgos relacionados con la corrupción.	Pág. 18.		Apartado 6.1.5 Apartado 6.4.4
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Pág. 29.	Principio 10	Apartado 6.1.8 Apartado 6.4.4
205-3	Información sobre número de casos de corrupción confirmados y su resolución.	No reportado.	Principio 10	Apartado 6.1.8

206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	No se produjeron.		Apartado 6.8.1
<b>Ambientales</b>				
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Pág. 9.		Apartado 6.6.1
302-1	Consumo energético dentro de la Organización.	Pág. 9.		Apartado 6.6.1
302-4	Prácticas adoptadas tendientes a reducir el consumo energético.	<a href="https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2017-_-securitas-argentina.pdf">https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2017-_-securitas-argentina.pdf</a> 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% proveedores críticos.		Apartado 6.4.3
<b>Sociales</b>				
401-1	Número total y tasa de nuevas contrataciones y rotación en el período objeto del reporte.	Pág. 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.	<a href="https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2017-_-securitas-argentina.pdf">https://www.securitasargentina.com/globalassets/argentina/files/rsc/reporte-rsc-2017-_-securitas-argentina.pdf</a> Pág. 42.	Principio 6	Apartado 6.5.1
401-3	Derecho a permiso parental.	No reportado.		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. 36.	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. 39.		Apartado 6.2.8
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición.	Págs. 37 a 39.		Apartado 6.2.8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional.	Alcance parcial. Pág. 28.		Apartado 6.2.2
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Pág. 9.		Apartado 6.2.2
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	No se reportaron casos en 2018.	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. 36.	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.	Pág. 20.	Principio 1	Apartado 6.3.2

## ENCUESTA EVALUACIÓN LECTORES REPORTE 2018

---

En Securitas Argentina hemos asumido el compromiso de mejorar año tras año nuestro Reporte de Sostenibilidad. 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](mailto:rse@securitasargentina.com) o bien, por correo postal a la Dirección de Comunicación, Asuntos Públicos y Sostenibilidad. Esteban Echeverría 4270 (1605) 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?

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> <b>ALBERTO PIZZI</b> - Presidente de Securitas Argentina  | <input type="checkbox"/> Plan de sostenibilidad   |
| <input type="checkbox"/> <b>CARTA PATRICIA SCLOCCO</b> - Directora de Comunicación, Asuntos Públicos y Sostenibilidad de Securitas Argentina | <input type="checkbox"/> Trabajo articulado y canales de diálogo con nuestros grupos de interés |
| <b>SECURITAS ARGENTINA</b>   | <input type="checkbox"/> Clientes fidelizados   |
| <input type="checkbox"/> Securitas Argentina en números  | <input type="checkbox"/> Identificamos riesgos y gestionamos impactos de manera proactiva       |
| <input type="checkbox"/> Gobierno Corporativo  | <input type="checkbox"/> Mapa de Riesgos 2018   |
| <input type="checkbox"/> Creamos valor en nuestra comunidad  | <input type="checkbox"/> Sistema Global de Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC System)         |
| <input type="checkbox"/> ¿Por qué elegir Securitas?  | <input type="checkbox"/> Actividades de control a nivel del Grupo                               |
| <input type="checkbox"/> Nuestra oferta  | <input type="checkbox"/> Autoevaluación de ERM  |
| <input type="checkbox"/> ¿Cómo contribuimos?   | <input type="checkbox"/> Información y comunicación   |
| <input type="checkbox"/> Contribuimos con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)  | <input type="checkbox"/> Control de riesgos   |
| <input type="checkbox"/> Crecimiento sustentable en Securitas  | <input type="checkbox"/> Nuestros principales impactos sociales, económicos                     |

y ambientales

**NUESTRO DESEMPEÑO Y OBJETIVOS PARA UN CRECIMIENTO SUSTENTABLE**

**NUESTRO MODELO DE NEGOCIOS**

- Líderes en Servicios de Seguridad Especializada
- Líderes en Servicios de Protección
- Líderes en Seguridad Inteligente
- ¿Por qué seguridad inteligente y cuál es nuestra visión de seguridad inteligente?
- Personas
- Salarios justos y ambiente de trabajo
- Trabajando Juntos
- Inclusión y Prácticas No Discriminatorias
- Salud y seguridad ocupacional
- Conocimiento

- El Instituto Securitas
- Escuela de Desarrollo Personal
- Escuela de Negocios
- Escuela de Soluciones de Seguridad
- Seguridad Inteligente
- Innovación
- Predicción de delitos
- Securitas Operation Center
- Sensores
- La tecnología y nuestra gente
- Protegiendo la información
- ACERCA DEL REPORTE 2018**
- 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 SOSTENIBILIDAD 2018

---

### **Dirección Riesgos y Legales:**

Eduardo Aberg Cobo / Director Riesgos y Legales  
Luciano Márquez / Coordinador de Riesgos y Legales

### **Dirección Comunicación, Asuntos Públicos y Sostenibilidad:**

Patricia Sclocco / Directora Comunicación, Asuntos Públicos y Sostenibilidad  
Analía De Candia / Analista Comunicación Externa, Asuntos Públicos y  
Sostenibilidad / Coordinadora del Reporte  
Jimena Ezcurra / Analista Comunicación y Marca

### **Dirección Recursos Humanos:**

Silvina Botello / Directora Recursos Humanos  
Vanessa Colaneri / Programa Familia Securitas

### **Dirección de Administración y Finanzas:**

Fernando Russo / Responsable de Reporting y Control de Gestión  
Fernando Smilovich / Control de Procesos  
Verónica Solorzano / Jefa de Contaduría  
Brenda Ratto / Jefa de Compras



**Securitas Argentina S.A.**

Esteban Echeverría 4270  
(B1605DTT) Munro  
Provincia de Buenos Aires  
Argentina  
Teléfono +54 11 4014-3200  
[info@securitasargentina.com](mailto:info@securitasargentina.com)  
[www.securitasargentina.com](http://www.securitasargentina.com)

**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