



# Reporte de Sostenibilidad

## SECURITAS URUGUAY 2019





REPORTE DE SOSTENIBILIDAD  
Securitas Uruguay 2019

**Securitas Uruguay**

Dirección: Av. Italia 3888 - Montevideo, Uruguay  
CP: 11400 Teléfono: (+598) 2848 0000\*  
info@securitasuruguay.com  
www.securitasuruguay.com

**Comentarios o sugerencias sobre este Reporte, contactar a:**

María Soledad Collazo  
Coordinadora de RSC - Securitas Uruguay  
Teléfono: (+598) 2848 0000 int. 97138  
E-mail: mcollazo@securitasuruguay.com

María Fernanda Arias  
Responsable de Marketing y Comunicaciones - Securitas Uruguay  
Teléfono: (+598) 2848 0000 int. 97129  
E-mail: farias@securitasuruguay.com

**Coordinación, elaboración de contenido, redacción:**

María Soledad Collazo, Securitas Uruguay  
María Fernanda Arias, Securitas Uruguay  
José Schapiro, Securitas Uruguay  
Tamara Farré, Gemma  
Ximena Varón, Gemma  
Carolina Canil, Gemma

**Diseño:**

Matilde Hernández

**Fotografías:**

Brand Portal, Securitas Group  
Chiesa Rovella Fotografía  
Germán y Nicolás Kronfeld

# Índice

Destacados de gestión	Pág. 04
Carta del Gerente General	Pág. 06
Acerca de este Reporte	Pág. 07



<b>Grupo Securitas</b>	<b>Pág. 09</b>
Nuestros valores y modelo de gestión	Pág. 10
Nueva estrategia y áreas de enfoque	Pág. 11
<b>Securitas Uruguay</b>	<b>Pág. 12</b>
Gobierno corporativo	Pág. 13
Securitas Uruguay en números	Pág. 14
La industria de la seguridad en Uruguay	Pág. 16
Compromisos voluntarios	Pág. 18



<b>1 Crecimiento sostenible</b>	<b>Pág. 20</b>
<b>Transparencia y ética</b>	<b>Pág. 20</b>
Código de Valores y Ética	Pág. 20
Política Anticorrupción	Pág. 20
Política de Derechos Humanos	Pág. 21
Canales de denuncia por desvíos éticos	Pág. 21
Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad	Pág. 22
<b>Gestión de riesgos</b>	<b>Pág. 24</b>
Política de Seguridad de la información	Pág. 25
<b>Estrategia de sostenibilidad</b>	<b>Pág. 26</b>
Contribuimos a los ODS	Pág. 28
Grupos de interés	Pág. 30
Gestión con proveedores	Pág. 33
Comunidad	Pág. 35
Nuestro compromiso con el mundo	Pág. 36



<b>2 Centrados en el cliente</b>	<b>Pág. 41</b>
<b>Estrategia</b>	<b>Pág. 42</b>
<b>Líder en servicios de protección</b>	<b>Pág. 44</b>
Seguridad Especializada	Pág. 44
Seguridad Mobile	Pág. 49
Seguridad Remota	Pág. 52
Protección Contra Incendio y Safety	Pág. 54
Seguridad Electrónica	Pág. 55
Gestión del Riesgo Corporativo	Pág. 58
<b>Profunda relación con nuestros clientes</b>	<b>Pág. 60</b>



<b>3 Orientados a las personas</b>	<b>Pág. 63</b>
<b>Personas empoderadas con orgullo y pasión</b>	<b>Pág. 64</b>
Atracción, retención y crecimiento profesional	Pág. 66
Política de personas y diversidad	Pág. 67
Vigilancia Inclusiva	Pág. 69
Evaluación de desempeño	Pág. 70
Soy Securitas	Pág. 71
Salud y Seguridad Ocupacional	Pág. 71
Instituto Securitas	Pág. 73



<b>4 Basados en los datos</b>	<b>Pág. 79</b>
<b>Innovación y eficiencia</b>	<b>Pág. 80</b>
Securitas Operation Center - SOC	Pág. 83
Securitas Connect - Plataforma Vision	Pág. 85
<b>Auditorías operativas</b>	<b>Pág. 86</b>
<b>Sistemas de Gestión</b>	<b>Pág. 86</b>
<b>Auditorías</b>	<b>Pág. 86</b>
Auditorías Internas de la Calidad	Pág. 86
Auditoría de certificación ISO 9001:2015	Pág. 86
Auditorías Internas del Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad	Pág. 86
Auditoría de certificación ISO 18.788	Pág. 87
<b>Seguimiento metas 2019</b>	<b>Pág. 88</b>
Objetivos (de la calidad) 2019	Pág. 88
Acciones derivadas del Reporte de Sostenibilidad 2018	Pág. 92
Acciones derivadas del complemento al Reporte de Sostenibilidad 2018	Pág. 93
Acciones derivadas del Reporte de Sostenibilidad 2019	Pág. 94
<b>Tabla de Contenidos GRI</b>	<b>Pág. 95</b>

# Destacados de gestión

**661**

SITIOS CON SEGURIDAD ESPECIALIZADA

**387**

OBJETIVOS CON RONDAS MOBILE

**74**

NUEVOS CLIENTES

Seguridad Especializada y Soluciones de seguridad

**157**

ESTUDIOS DE SEGURIDAD REALIZADOS

**18.442**

CUENTAS DE SEGURIDAD ELECTRÓNICA



**3.025**  
EMPLEADOS

307 Mujeres y  
2.718 Hombres

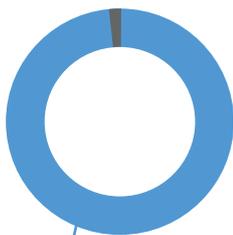


**4.588**  
Personas  
Capacitadas



**47.005**

Horas de  
Capacitación



**98,3%**  
DE CUMPLIMIENTO  
EN EL CURSO DEL  
CÓDIGO DE  
VALORES Y ÉTICA

**\$459.913**

EN COLABORACIONES  
ENTREGADOS POR EL  
FONDO DE SOLIDARIDAD

**120**

PERSONAS  
BENEFICIADAS



**4.429KG**  
DE RESIDUOS  
ELECTRÓNICOS  
GESTIONADOS



**74**



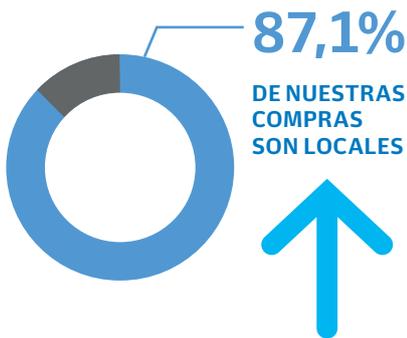
LICENCIAS EN CÁMARAS  
ACTIVAS PARA  
RECONOCIMIENTO  
FACIAL

**CERTIFICACIÓN EN LA NORMA ISO 18.788:2015  
SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERACIONES  
DE SEGURIDAD**



**16**

PERSONAS SE  
CERTIFICARON EN EL  
DIPLOMADO PROFESIONAL  
DE SEGURIDAD



**70**   
DISPOSITIVOS  
CON SISTEMA DE  
NIEBLA ANTI HURTO  
INSTALADOS



**36**  
PERSONAS EN  
VIGILANCIA  
INCLUSIVA



# Carta del Gerente General



2019 fue un año de muchos cambios en Securitas, asumió un nuevo presidente en la División Iberoamérica y, a nivel local, asumió un nuevo Controller. También nuestra Visión 2020 está llegando a su meta de transformar nuestros servicios de protección, basado en personas, tecnología y conocimiento.

Hace algunos años nos planteamos el objetivo de profesionalizar el sector de la seguridad privada, tomando esta bandera como propia, y estamos orgullosos de haberlo hecho. Hoy vemos todos los avances que hubo en estos últimos 5 años y confirmamos que debemos seguir apostando a la capacitación de nuestro personal, porque queremos que crezcan en Securitas y que, con su experiencia y conocimientos, ayuden a crecer al sector.

En Uruguay hemos incorporado las últimas tecnologías a nuestros servicios, transformando nuestra matriz de negocio apostando a la capacitación y al bienestar de nuestra gente. Las Soluciones de Seguridad, Seguridad Electrónica y Seguridad Mobile crecieron entre 2015 y 2019 de un 25,8% a un 43,5%, por lo que hoy podemos decir que la Visión 2020 es una realidad.

Nos destacamos como un ejemplo de gestión, de buenas prácticas, y eso es, ni más ni menos, que el resultado del esfuerzo de todos quienes trabajamos en Securitas. Hemos avanzado en el crecimiento de las soluciones de protección, con nuevos clientes, nuevas tecnologías y nuevos productos, siempre orientándonos en las personas y basándonos en los datos que obtenemos a través del Securitas Operation Center para darle un mejor servicio a nuestros clientes.

Este año también nos presentó nuestra razón de existir, el propósito y núcleo de nuestra estrategia. Nuestro propósito es el porqué de lo que hacemos, la razón por la que cada integrante del equipo brinda su tiempo y su esfuerzo en Securitas. Cada uno contribuye de forma personal y única a hacer del mundo un lugar más seguro.

Incorporar nuestro nuevo propósito requerirá tiempo, compromiso y tender puentes con los demás compañeros, valorando el rol de cada uno en Securitas y apuntando siempre al trabajo en equipo. A eso apuntamos con nuestro trabajo, esa es nuestra meta hacia los próximos 5 años.

Y este propósito apunta a una conexión ya no desde la razón, pensando en nuevas tecnologías y dispositivos (que sabemos son importantes para no quedarnos estancados en el tiempo), sino desde el corazón.

"Nosotros ayudamos a hacer de tu mundo un lugar más seguro", ese es nuestro propósito y es la apuesta que marca el nuevo rumbo de la seguridad privada y que en Securitas Uruguay estamos liderando.

Oscar Sagasti  
Gerente General  
Securitas Uruguay

# Acerca de este Reporte

## Características y proceso

Correspondiente al año calendario entre enero y diciembre de 2019, y con un ciclo anual de publicación, este Reporte engloba a toda la operación de Securitas en Uruguay y sus impactos económicos, sociales y ambientales. Para su elaboración se han utilizado los Estándares 2016 de Global Reporting Initiative (GRI) en su modalidad esencial.

El Reporte de Sostenibilidad constituye el informe de Revisión por la Dirección de los distintos Sistemas de Gestión implementados en Securitas, y su elaboración y contenido cumple con los requisitos de las normas ISO 9001:2015 Sistemas de Gestión de la Calidad e ISO 18.788:2015 Sistemas de Gestión de Operaciones de Seguridad.

También refleja el cumplimiento con los diez principios del Pacto Global de las Naciones Unidas (UNGC) con respecto a los derechos humanos y laborales, medio ambiente y anticorrupción, e incorpora nuestros aportes a los Objetivos de Desarrollo Sostenible que impactamos, según nuestro análisis de materialidad.

Su elaboración fue liderada por la Coordinadora de Responsabilidad Social junto con las áreas de Sistemas de Gestión y Marketing y Comunicaciones, participando activamente todas las gerencias de Securitas en la elaboración del contenido. La aprobación final de este informe la realizó el Gerente General.

En lo que respecta a los aspectos metodológicos se trabajó con una consultora externa que acompañó el proceso de construcción de materialidad, indicadores y contenido del reporte.

-Este reporte no cuenta con validación externa y la información se presenta de forma clara, accesible y precisa, no habiendo modificaciones de cálculo en lo que refiere a los indicadores.

Los invitamos a leer nuestro Reporte de Sostenibilidad 2019 y hacernos llegar sus consultas o sugerencias a través del mail: [rsc@securitasuruguay.com](mailto:rsc@securitasuruguay.com).

## Materialidad

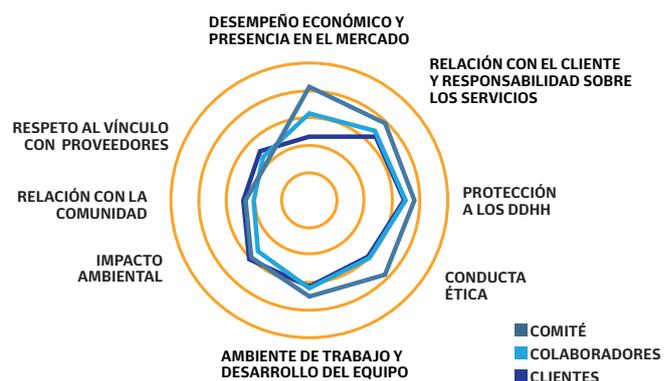
Hacer un reporte de sostenibilidad conforme a los lineamientos GRI implica presentar un análisis de los temas que resultan relevantes para la organización y como éstos son gestionados. Un tema es material cuando sus implicaciones afectan la creación de valor compartido en el corto, mediano y largo plazo, tanto desde el punto de vista de la organización como de sus principales grupos de interés.

Para la revisión de materialidad se decidió realizar la consulta a directores, colaboradores, clientes y proveedores. En el mes de noviembre se envió una encuesta a todos los colaboradores por sms, y se colocó en las plataformas El Portal del Empleado y Workplace. Luego, se generó un encuentro con los directores y los integrantes del Comité de Sostenibilidad para presentar el nuevo proceso de reporte y ponderar los temas materiales de la gestión de la empresa. En cuanto a los clientes, se envió una encuesta vía mail a una base representativa de clientes residenciales y empresas. Para la consulta a proveedores se envió una encuesta vía mail y se organizó un encuentro presencial con proveedores estratégicos que, debido a la pandemia por COVID-19, se suspendió. A través de la consulta por mail se obtuvieron solamente 4 respuestas, con lo cual se decidió no tener en cuenta para esta revisión la consulta a dicho grupo de interés, por tratarse de una muestra que no es representativa.

Se preguntó sobre 8 temas materiales, los que a su vez se abrieron en subtemas más concretos, con el fin de que pudieran ser priorizados fácilmente por los encuestados. Como resultado de la sistematización y consolidación de los resultados de las encuestas, se elaboró la lista final de los temas materiales.

Los temas que se detallan a continuación son los que resultaron prioritarios para la gestión de sostenibilidad de Securitas Uruguay y sus principales grupos de interés.

### Temas materiales según los grupos de interés:



# Somos Securitas

Somos una compañía global que ofrece las mejores soluciones de servicios de protección en la industria. Aprovechando nuestra larga experiencia y el conocimiento profundo sobre seguridad, en Securitas creamos soluciones de protección a medida, que satisfacen las más complejas necesidades de seguridad de nuestros clientes.

Adaptamos nuestras soluciones de seguridad según el análisis de los riesgos y necesidades de cada cliente, lo cual nos permite mejorar la eficiencia y la productividad. Hemos modernizado y digitalizado nuestras operaciones, productos y servicios, invirtiendo en inteligencia, lo que nos permitirá mejorar tanto los servicios existentes como desarrollar nuevos.

Estamos a la vanguardia en la transformación de la industria de la seguridad, ejerciendo un nuevo liderazgo, basado ya no en servicios de vigilancia y protección, sino en servicios inteligentes. Tenemos una atractiva oferta de servicios, incluida la protección in situ, móvil y remota, seguridad electrónica, protección contra incendio y safety y gestión de riesgos corporativos.

Con operaciones en 56 países en América del Norte, Europa, América Latina, Asia, Medio Oriente y África y 370.000 empleados calificados y comprometidos, atendemos a más de 150.000 clientes de todos los tamaños y de todas las industrias con el objetivo de ser su socio estratégico en servicios inteligentes de protección.

**56**

Países en América,  
Europa, Asia, Medio  
Oriente y África

**370.000**

Empleados calificados y  
comprometidos

**150.000**

Clientes de todos los  
tamaños e industrias

**Somos  
Securitas**

**Contribución  
a los Objetivos  
de Desarrollo  
Sostenible**

**1** FIN DE  
LA POBREZA



**16** PAZ, JUSTICIA E  
INSTITUCIONES  
SÓLIDAS



**17** ALIANZAS PARA  
LOGRAR LOS  
OBJETIVOS



**Temas materiales**

Conducta ética  
Desempeño económico  
y presencia en el  
mercado

# Grupo Securitas

## Presencia global y local

División de  
Iberoamérica

**64.000**

Empleados

**11**

Países de  
Iberoamérica

Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España,  
Panamá, Paraguay, Perú, Portugal y Uruguay.

## NUESTROS VALORES Y MODELO DE GESTIÓN

Durante el 2019 preguntamos a cientos de colegas en Securitas *por qué van a trabajar cada día*, buscando descubrir qué es lo que une a las 370.000 personas que integran nuestro equipo en los 56 países. Las respuestas a estas preguntas se reflejan en nuestro nuevo propósito: “Nosotros ayudamos a hacer de tu mundo un lugar más seguro”, que es nuestra razón de existir como empresa y está en el núcleo de nuestra nueva estrategia.



### NUESTROS VALORES

Cuando se trata de altos estándares y responsabilidades éticas, nuestros valores compartidos guían nuestra forma de trabajar y cómo nos conducimos en nuestras relaciones con los clientes.

Estos valores -integridad, eficacia y servicio-, simbolizados por los tres puntos rojos en nuestro logo, son los que siempre hemos enfatizado para tener una cultura fuerte y ofrecer a nuestros clientes el mejor equipo en los servicios de seguridad.

#### INTEGRIDAD

Significa ser honesto y actuar de manera ética. Securitas es inflexible en su demanda de integridad y veracidad. Esto incluye el derecho de los empleados a expresar sus opiniones y su deber de denunciar irregularidades y otra información relevante sin riesgo de represalias.

#### EFICACIA

Significa vigilancia activa. Nuestros empleados deben estar alertas y ser capaces de observar, escuchar y evaluar la situación para proteger las instalaciones y la propiedad de nuestros clientes y los valores y la ética que representa Securitas.

#### SERVICIO

Significa orientación y adaptación a las necesidades de nuestros clientes y colegas y de quien requiera asistencia.



### MODELO DE GESTIÓN

Nuestros valores están fuertemente vinculados al modelo de gestión de la Caja de Herramientas de Securitas.

Su función es transmitir nuestra cultura corporativa mediante una estructura metódica que incluye varias “herramientas” que sirven como marco en todos los niveles y diferentes áreas, describiendo cómo Securitas se conduce en varios aspectos y etapas de las operaciones de la empresa.

A través de ella se transmiten nuestros valores y prioridades, creando un lenguaje, un enfoque y un comportamiento compartido, que da forma a la cultura Securitas.



## NUEVA ESTRATEGIA Y ÁREAS DE ENFOQUE

El mundo que nos rodea está cambiando constantemente, y nosotros también. Nuestra Visión 2020 ha sido exitosa y nos ha llevado a donde estamos hoy. Nuestro enfoque ahora está en la evolución y la aceleración, lo que significa que estamos invirtiendo aún más para avanzar y mantener nuestra sólida posición en el mercado.



### NUEVA ESTRATEGIA

Nuestra nueva estrategia nos dice que somos una empresa impulsada por un propósito y él es núcleo de nuestra estrategia. Todo lo que hagamos será: **Centrados en el cliente, orientados a las personas y basados en los datos.**

#### Centrados en el cliente

A nivel de servicios, siempre comenzamos desde la perspectiva del cliente, enfocándonos en la interacción con él y desarrollando profundas relaciones en conjunto. Tenemos una forma común de trabajar y nuestro foco es el cliente.

#### Orientados a las personas

Nuestra gente hace la diferencia, queremos contar con personas apasionadas y orgullosas de trabajar en Securitas. El extenso conjunto de beneficios que brindamos, están orientados hacia este objetivo. Para reforzar nuestro compromiso con la promoción de una cultura de diversidad e igualdad de oportunidades basada en la competencia, la experiencia y el rendimiento, en 2019 se aprobaron dos políticas: la Política de Personas y Diversidad y la Política de Derechos Humanos, que desarrollan lo ya establecido en nuestro Código de Valores y Ética.

#### Basados en los datos

Nuestros datos, analizados mediante plataformas y herramientas, nos permiten sentar las bases de la seguridad predictiva, innovando en nuestros servicios y siendo más eficientes en los procesos.

### ÁREAS DE ENFOQUE

#### Personas empoderadas - orgullo y pasión

Queremos que nuestra gente se sienta orgullosa y apasionada de trabajar en Securitas. Nos esforzamos en contratar y retener a las mejores personas en el mercado, al ofrecer una propuesta de mayor valor para los empleados. Somos un empleador con una marca sólida, construida sobre valores y beneficios genuinos.

#### Profunda relación con el cliente

Somos socios confiables, tenemos un fuerte compromiso con nuestros clientes. Dedicamos todo nuestro esfuerzo en desarrollar procesos y plataformas que potencien su negocio.

#### Líder en servicios de protección

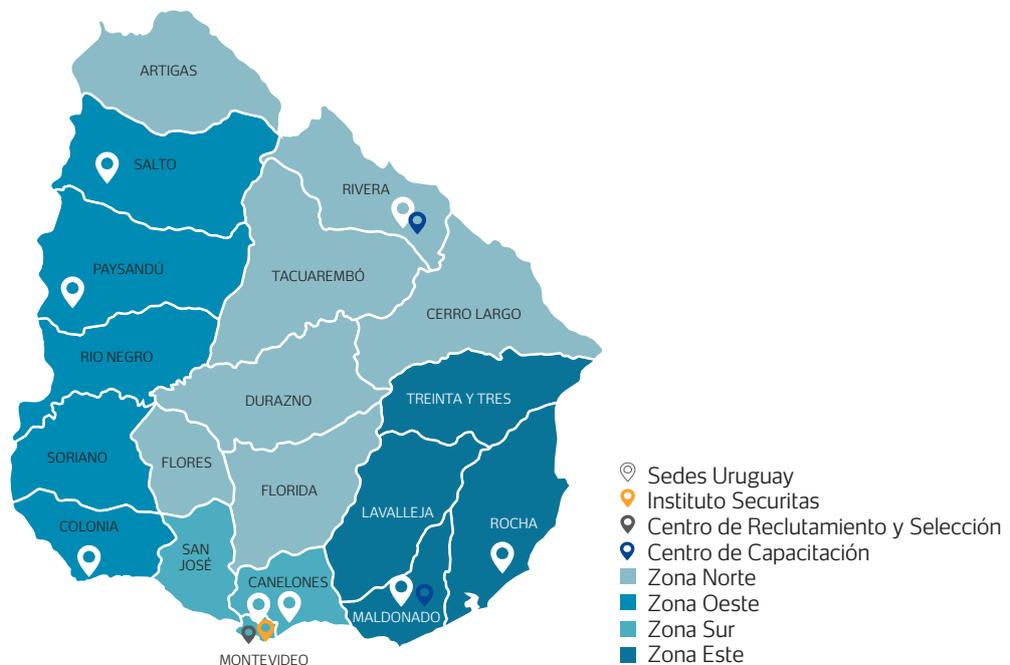
Queremos fortalecer aún más nuestro liderazgo en servicios de protección. Aumentamos nuestro nivel de especialización, creando una protección más fuerte y eficiente. Aprovechar la Seguridad Electrónica y continuar con nuestro enfoque en soluciones integradas.

#### Innovación y eficiencia

Aprovechar nuestra posibilidad de escalar nuestros datos. Innovación guiada por datos para agregar más inteligencia a nuestros ya existentes servicios de protección. Desarrollar productos y servicios nuevos e innovadores. Digitalizar nuestros procesos y las relaciones con los clientes. Herramientas modernas y eficientes para empoderar a nuestra primera línea y generar más tiempo para los clientes.

# Securitas Uruguay

Como uno de los principales empleadores del país, desde hace 13 años impulsamos la mejora y profesionalización del sector de la seguridad privada en Uruguay. Somos una empresa conformada por 3.025 empleados en todo el país, brindando y desarrollando servicios de protección a la medida de las necesidades de nuestros clientes.



Contamos con ocho oficinas comerciales y operativas ubicadas en Montevideo, Ciudad de la Costa, Colonia, Punta del Este, Rocha, Paysandú, Salto y Rivera, un Centro de Reclutamiento y Selección en Montevideo, un Centro de Capacitación en Maldonado, un Centro de Capacitación en Rivera y el Instituto Securitas en Montevideo.

### Nuestros servicios se dirigen a:



#### INDUSTRIAS Y EMPRESAS

Que deseen optimizar sus inversiones en seguridad y alcanzar el máximo rendimiento en el control de sus establecimientos.



#### COMERCIOS

Que deseen una protección efectiva de sus instalaciones con un alto grado de respuesta.



#### HOGARES Y PERSONAS

Que deseen la mayor tranquilidad y seguridad, con la confianza de tener protegidos sus principales valores.

## GOBIERNO CORPORATIVO

---

Securitas Uruguay forma parte de la División Iberoamérica junto a Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Panamá, Paraguay, Perú y Portugal. En 2019 hubo cambios en la División, asumiendo Jorge Couto el rol de Presidente de división el 1° de julio, después de muchos años como Gerente General en Portugal, y se incorporó Maria Dolores Lojo como Directora de Legales y Riesgos.

En Uruguay, asumió como Controller Javier Pérez, sumándose al equipo directivo conformado por el Gerente General, Director de Seguridad Especializada y Mobile, Director de Seguridad Electrónica, Director Comercial, Directora del SOC y Director de Gestión Humana.



**Oscar Sagasti**  
Gerente General



**Fernando Collins**  
Director Seguridad Especializada  
y Seguridad Mobile



**Roberto Varela**  
Director Seguridad Electrónica



**José Collazo**  
Director Comercial



**Marita Rodríguez**  
Directora SOC



**Jorge Silva**  
Director Gestión Humana



**Javier Pérez**  
Controller

---

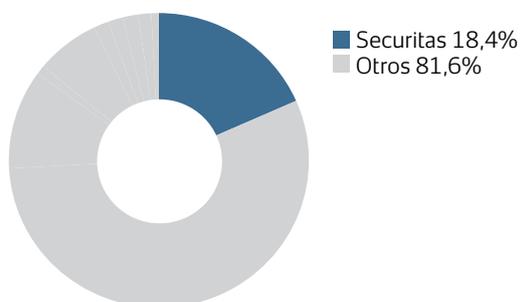
El directorio se reúne semanalmente para analizar los avances de la estrategia definida para el año en curso y una vez al mes, se reúne la Mesa Ejecutiva Ampliada, conformada por todos los integrantes del directorio más la Gerente de Administración, Gerente de Legales y Riesgos, Gerente de IT, Gerente de Consultoría, Asesor de Seguridad, Responsable de Marketing y Comunicaciones, Coordinador de Calidad y Coordinadora de RSC.

## SECURITAS URUGUAY EN NÚMEROS

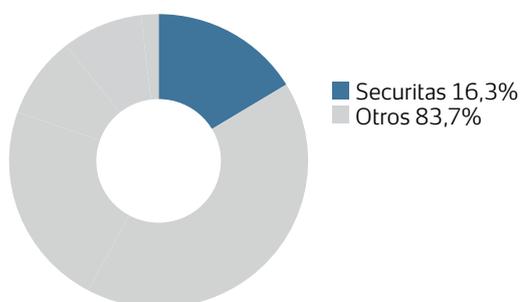
Actualmente nuestra participación de mercado es de un 18,4% en Seguridad Especializada, Seguridad Mobile y Soluciones de Seguridad, y un 16,3% en Seguridad Electrónica.

Los informes financieros de Securitas Uruguay son preparados para el Grupo de acuerdo con el estándar internacional de las normas IFRS.

SEGURIDAD ESPECIALIZADA, MOBILE Y SOLUCIONES DE SEGURIDAD



SEGURIDAD ELECTRÓNICA



Año	Valor económico directo creado KUYU*	Valor económico retenido	Incremento
2017	2.175.134	165.364	8,6%
2018	2.281.049	173.081	4,7%
2019	2.380.605	173.827	0,4%

Resumen total	KUYU*
Ventas	2.380.605
Salarios	1.724.291
Pago a proveedores	514.444
Valor Económico Retenido	173.827

La titular de la totalidad del paquete accionario de la sociedad anónima Securitas Uruguay es la sociedad constituida bajo las leyes del Reino de España "Securitas Holding SL", y la beneficiaria de todas las empresas del Grupo Securitas es Securitas AB, que es una sociedad abierta que cotiza en la Bolsa de Valores de Suecia.

\*KUYU: Miles de pesos uruguayos

# Productos y servicios que ofrecemos



**SEGURIDAD ESPECIALIZADA**  
Soluciones de Seguridad



**SEGURIDAD MOBILE**  
Mobile Solutions



**PROTECCIÓN CONTRA INCENDIO Y SAFETY**  
Proyectos Especiales



**SEGURIDAD REMOTA**  
Cámaras Térmicas  
Control de Accesos  
Video Portería  
Soluciones de Video  
Reconocimiento Facial



**SEGURIDAD ELECTRÓNICA**  
Sistemas de Intrusión  
Soluciones de Video  
Servicio Técnico y Mantenimiento  
Niebla Anti-Robo Securitas  
Planes de protección  
GPS - Rastreo Satelital



**GESTIÓN DEL RIESGO CORPORATIVO**  
Estudios de Seguridad y mapas de riesgos



## LA INDUSTRIA DE LA SEGURIDAD EN URUGUAY

La industria de la seguridad privada es una gran generadora de empleo. En nuestro país, más de 18.000 personas están habilitadas para prestar servicios de seguridad en 321 empresas registradas.

Como empresa líder del sector, en Securitas empleamos a 3.025 personas que día a día ayudan a hacer de este mundo un lugar más seguro. Nos orientamos en las personas, por lo que respetamos y fomentamos la dignificación y profesionalización de la tarea del guardia, conociendo de primera mano las necesidades de nuestros empleados y velando por su atención en conjunto con los diferentes gremios de la seguridad privada.

Conducimos nuestro negocio de acuerdo con las leyes y regulaciones, con el compromiso de mantener altos estándares éticos, empresariales y defender nuestros valores. Nuestra misión no sólo es cumplir con las leyes sino promover su cumplimiento en todo el sector, mediante nuestra presencia y liderazgo activo en las cámaras empresariales, junto al diálogo continuo con otras empresas y sindicatos.

### 321

Empresas de Seguridad Física, Electrónica y Transporte de Valores

### 18.645

Guardias habilitados

### 11.199

Guardias sin arma

### 160

Guardias para locales bailables

### 7.286

Guardias con arma

### Participación de Securitas Uruguay en las cámaras empresariales

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

### Ley 19721: Regulación del trabajo en la seguridad privada

La Ley 19721, publicada en enero de 2019, tiene por objeto regular la seguridad privada y todas las actividades y funciones destinadas a la protección de personas y bienes, que se encuentren en ámbitos previamente delimitados. En ella se establecen las tareas vinculadas a los trabajadores y se estipula que instituciones estarán obligadas a mantener un sistema de seguridad privada, sean éstas de carácter público o privado.

Otro de los aspectos destacados en dicha ley refiere a la regulación de las actividades destinadas a la capacitación y formación, así como la fabricación, instalación e importación de tecnología aplicada en los sistemas de seguridad.

A finales de 2019 se intentó comenzar a aplicar algunas de las modificaciones que refieren al requisito de formación curricular exigido para cada cargo y el examen médico a todos los ingresos (con arma y sin arma) pero finalmente se postergó para 2020.

Sigue aún sin definirse cuando comenzará a extenderse la duración del curso de habilitación de 20 y 28 horas a 90 y 120 horas para guardias sin arma y con arma respectivamente, así como la definición de si el examen para la habilitación se realizará en la Dirección de Educación Policial -ex Escuela Nacional de Policía.

## FODA Securitas

La aplicación de la Ley 19721 implicará cambios en la gestión interna de Securitas, algunos de los cuales presentamos en el siguiente FODA:

FORTALEZAS	OPORTUNIDADES	DEBILIDADES	AMENAZAS
<p>Contamos con tres centros de capacitación habilitados y personal idóneo, referentes a nivel nacional.</p>	<p>Ser un centro educativo de referencia a nivel nacional.</p> <p>Aumentar las capacitaciones a clientes externos.</p> <p>Ser un referente para reclutamiento y selección de personal de seguridad.</p>	<p>El ajuste a la nueva extensión de las horas de capacitación implica un proceso de adaptación.</p> <p>Deberemos replanificar el proceso de solicitud de personal.</p>	<p>Se extenderá el proceso de ingreso de personal, aumentando los costos de capacitación.</p> <p>La no aptitud médica de funcionarios y/o posibles ingresos puede afectar la operativa.</p> <p>Posible demora en el cumplimiento de los compromisos comerciales.</p>



### Cambios en la jornada laboral: Pasaje de 48 a 44 horas semanales

Nuestro sector está regulado por un conjunto de leyes y normas, pero ninguna de ellas hace referencia al límite de horas de trabajo semanales para los servicios de vigilancia. Por ello se negoció en forma tripartita en el Consejo de Salarios, en noviembre de 2019, una reducción de la semana laboral a partir del 1° de enero de 2020, de 48 horas a 44 horas por semana.

Este cambio del régimen laboral en nuestro sector implica que los trabajadores amplíen su descanso semanal de 24 a 36 horas, es decir un día y medio, y perciban un incremento salarial de un 9,09% nominal mensual. Es importante destacar que, si bien el régimen laboral semanal pasa a ser de 44 horas, este régimen es promedial, lo cual implica realizar una semana de 6 días de trabajo por 1 día de descanso, y a la siguiente semana, 5 días de trabajo por 2 días consecutivos de descanso, y así alternativamente.

## COMPROMISOS VOLUNTARIOS

Nuestro negocio se lleva a cabo dentro del marco de las leyes y regulaciones de los países donde operamos y de acuerdo con convenciones internacionales, como la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, las Directrices de la OCDE para empresas multinacionales y la Declaración de la OIT sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el trabajo. También incluimos los Objetivos de Desarrollo Sostenible en nuestra estrategia y seguimos los estándares del Global Reporting Initiative para los informes de sostenibilidad.

Además, en 2019 nos certificamos en la Norma ISO 18.788:2015 Sistema de gestión de Operaciones de Seguridad, norma internacional enfocada en asegurar el respeto de los Derechos Humanos en las operaciones de empresas privadas de seguridad, la cual está basada en tres documentos internacionales:

- > Documento de Montreux (2008), sobre normas y buenas prácticas de empresas militares que operan en situaciones de conflicto armado y empresas de seguridad privada.
- > Código Internacional de Conducta para Proveedores de Operaciones de Seguridad Privada (2009).
- > Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos (2011).

### Adherimos a:

- > Declaración Universal de los Derechos Humanos
- > Pacto Global de las Naciones Unidas
- > Organización Internacional para la Estandarización, en referencia a la Norma ISO 9001:2015: Sistema de Gestión de la Calidad
- > Organización Internacional para la estandarización, en referencia a la Norma ISO 18.788:2015: Sistema de gestión de Operaciones de Seguridad
- > ASIS Capítulo 284 Uruguay
- > International Security Ligue
- > Documento de Montreux
- > International Code Of Conduct
- > Principios Rectores de Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos

### Somos socios e integramos:

- > Instituto Uruguayo de Normas Técnicas, en referencia a la Norma UNIT-962: Ejecución de sistemas de detección y alarma de incendios
- > DERES: Empresas por el Desarrollo Sostenible
- > Asociación de Dirigentes de Marketing (ADM)
- > Defensa del consumidor
- > Somos Uruguay
- > Cámara Alemana
- > Cámara de Comercio Uruguay - Países Nórdicos
- > Unión de Exportadores del Uruguay

### Reconocimiento Premio MERCO como "La empresa con mejor reputación corporativa en su sector"

En 2019 Securitas Uruguay fue galardonada con el premio Merco como "la empresa con mejor reputación corporativa en su sector", integrando la lista de las 100 empresas con mejor reputación corporativa en Uruguay.

El Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco), otorga este galardón a las compañías con mejor reputación en varios países de América Latina y por primera vez, se realizó en Uruguay. Estos reconocimientos son el resultado de cuestionarios realizados a directivos, analistas financieros, periodistas, miembros del gobierno, ONG's, sindicatos, consumidores y otros públicos de interés empresarial.





1

Crecimiento  
sostenible

**Contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible**

5 IGUALDADE DE GÉNERO

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

**Temas materiales**

- Impacto ambiental
- Vínculo con los Proveedores
- Relación con la comunidad
- Conducta ética
- Relación con el cliente y responsabilidad sobre los servicios

# Transparencia y ética

Nuestros valores fundamentales: integridad, eficacia y servicio, y nuestras políticas corporativas claves como el Código de Valores y Ética, guían nuestro trabajo cotidiano y conducen a Securitas por el camino del crecimiento sostenible.

En 2019 articulamos un propósito para fortalecer aún más nuestra cultura y orientar a nuestros empleados en su trabajo diario. Ese propósito –“**Nosotros ayudamos a hacer de tu mundo un lugar más seguro**” -se trata de compartir valores sólidos y brindar tranquilidad y continuidad a los negocios de nuestros clientes.

Enfatizamos fuertemente la ética, la integridad y su cumplimiento. Queremos ser un buen ciudadano corporativo y un socio fuerte y confiable para nuestros accionistas, clientes, empleados y otros grupos de interés, por lo que estamos firmemente comprometidos con mantener los más altos estándares éticos y con cumplir las leyes, normas y regulaciones en cada uno de los países donde estamos presentes. Como empresa global, operamos en diferentes mercados donde las leyes, regulaciones, requisitos ambientales y las condiciones sociales pueden diferir, por lo que es vital actuar siempre de forma transparente y ética.

Estos principios desempeñan un papel importante en el mantenimiento del fuerte valor de la marca Securitas y para promover la sostenibilidad y el crecimiento en el largo plazo.

## CÓDIGO DE VALORES Y ÉTICA

El Código de Valores y Ética de Securitas (el Código) es una de las políticas corporativas clave de Securitas y una guía de cómo se espera que actuemos individual y colectivamente en nuestro trabajo diario. En él se establece que todos los empleados y socios comerciales deben actuar siguiendo nuestros valores fundamentales, ser leales, éticos y honestos, conducirse de modo íntegro, tratar a los otros con dignidad y respeto y cumplir con nuestras políticas y con la ley.

En 2019 hubo una actualización del Código de Valores y Ética orientada al nuevo propósito de Securitas: “Nosotros ayudamos a hacer de tu mundo un lugar más seguro”, utilizando la Caja de Herramientas como modelo de gerenciamiento, mediante el cual se divulga la cultura corporativa y se crea una plataforma compartida a través de nuestros valores.

Esta actualización implicó también la incorporación de la pregunta ¿Qué significa esto para usted? luego de cada punto del Código, de manera de involucrar aún más al empleado en el respeto, cumplimiento y denuncia ante casos de desviación al mismo.

Además, la Security Integrity Line adquirió mayor preponderancia, estableciéndose información sobre este canal de denuncia luego de la introducción del objetivo principal del Código, con un

minucioso detalle de uso y descripción de su propósito. Otro de los aspectos que se incorpora en el capítulo “Ética comercial”, refiere al conflicto de intereses. Este tema es muy relevante en esta actualización del Código ya que incide directamente en posibles prácticas que atentan contra la integridad y transparencia de Securitas. En esta versión, se establece que se puede presentar el conflicto de intereses cuando se realizan negocios y/o transacciones entre Securitas y partes relacionadas con un empleado, como ser familiares, amigos, proveedores, clientes o competidores. Estas situaciones sólo están permitidas en circunstancias excepcionales y después de la autorización del gerente superior del Gerente General.

837

Empleados que realizaron el curso en 2019

98,3%

Cumplimiento de curso del Código de Valores y Ética

841

Horas de formación en el Código

## POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

Existe un riesgo significativo de daño a la reputación de Securitas si no cumplimos con las políticas corporativas y las regulaciones locales en lo referente a soborno, lavado de dinero, etc., por lo que informar y entrenar a nuestros empleados en este tema es fundamental.

Tenemos una política de tolerancia cero contra todas las formas de soborno y corrupción y alentamos a todos los empleados a informar incidentes de incumplimiento de los valores y la ética de Securitas a través de nuestros canales de denuncia. Además, incluimos en los contratos con clientes y contratos laborales, cláusulas de compromiso para cumplir con nuestras políticas corporativas.

825

Empleados que realizaron el curso en 2019

98,6%

Cumplimiento del curso E-learning de Política Anticorrupción

830

Horas de formación en la Política

**No recibimos denuncias por casos de corrupción.**

## Sistema de Gestión Antisoborno, requisitos de la Norma ISO 37.001:2016

Conscientes de la importancia del estricto cumplimiento de todos los aspectos del Código de Valores y Ética de Securitas y de los riesgos de que la organización (o el personal que actúa en su nombre) incurran en actos de soborno, y con el compromiso de garantizar procedimientos y la gestión transparente de nuestro negocio, en 2019 comenzamos a implementar un Sistema de Gestión Antisoborno de acuerdo con la Norma ISO 37.001:2016.

Durante 2019 avanzamos en los siguientes aspectos:

- > Elaboración de documentación, incluyendo el Manual Antisoborno y la Política Antisoborno.
- > Se determinaron las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión Antisoborno y los requisitos de dichas partes interesadas.
- > Se designaron los cargos que ocupan la función de cumplimiento antisoborno, responsable de supervisar el diseño y la implementación del Sistema de Gestión Antisoborno y asesorar al personal sobre todas las cuestiones relacionadas con el soborno, así como asegurar que el Sistema de Gestión Antisoborno cumple con los requisitos de la Norma ISO 37.001:2016.
- > Se definieron las necesidades de capacitación, tanto inicial como permanente, realizándose instancias de formación con el fin de:
  - > Promover la toma de conciencia sobre la importancia de gestionar los riesgos de soborno.
  - > Difundir los principios fundamentales de la Norma ISO 37.001:2016.
  - > Dar a conocer los riesgos de soborno a los que están expuestos los funcionarios de Securitas y las potenciales consecuencias de incumplir los requisitos del sistema de gestión antisoborno.

## POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS

En Securitas estamos comprometidos en respetar los derechos humanos reconocidos internacionalmente y buscamos evitar la complicidad en abusos contra los derechos humanos.

En 2019, junto a la actualización del Código de Valores y Ética y la presentación de la Política de Personas y Diversidad, publicamos la Política de Derechos Humanos de Securitas, donde se resalta nuestro compromiso con el respeto de los derechos humanos, y reconocemos que, como empresa de seguridad, debemos evaluar cuidadosamente el riesgo potencial de violar los derechos humanos a través de los servicios que prestamos.

La Política de Derechos Humanos establece pautas de comportamiento que aseguran el respeto de los DD.HH. (compensación y condiciones de empleo, libertad sindical, salud y seguridad en el trabajo, igualdad de oportunidades, acoso, trabajo infantil o forzoso) y complementariamente, en Uruguay elaboramos la Política de Operaciones de Seguridad y Uso de la Fuerza, enfocada en el cumplimiento de las obligaciones asumidas con los clientes, en un marco de cumplimiento de los requisitos legales y de pleno respeto de los derechos humanos que puedan verse vulnerados en nuestras operaciones.

## CANALES DE DENUNCIA POR DESVÍOS ÉTICOS

En Securitas tenemos tolerancia cero ante la mala conducta de cualquier tipo, por lo que incentivamos a nuestros empleados y grupos de interés a denunciar de buena fe, si se encuentran en una situación incómoda desde el punto de vista ético, o en la que los valores de Securitas están en riesgo o comprometidos.

Todos los reportes son investigados y, en tanto es razonable y legalmente posible, la información provista por un empleado es tratada en forma confidencial. No se tomarán represalias contra ningún empleado por denuncias realizadas de buena fe sobre posibles violaciones al Código, ya que las acciones contrarias al Código deben ser corregidas inmediatamente y los empleados que violen el Código están sujetos a acciones disciplinarias incluyendo el despido. En el caso de que una violación del Código resulte ser un hecho sancionado por la ley local, Securitas podrá notificarlo a las autoridades.

Todos los empleados pueden informar a su superior o a un representante de Recursos Humanos o Legales cualquier situación de irregularidad o incumplimiento con lo establecido en el Código, y si considera que es difícil reportar el hecho localmente, si su denuncia no se resuelve o si la situación a informar es de naturaleza grave o sensible, puede utilizar alguno de los siguientes canales:

**Securitas Integrity Line:** Es un sistema de notificación de incumplimientos al Código, directo con el Grupo Securitas.

**Página Web:** [www.securitasintegrity.com](http://www.securitasintegrity.com)

**Teléfono:** en el website se debe buscar el número local del país  
**E-mail:** [integrity@securitas.com](mailto:integrity@securitas.com)

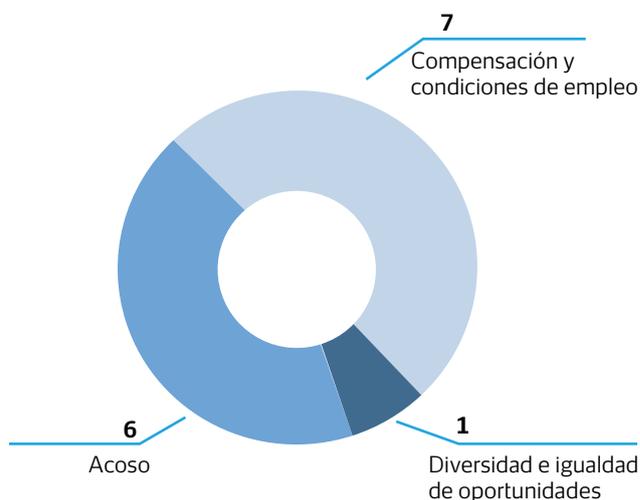
**Defensor del Empleado:** Es un canal de notificación de incumplimientos al Código local, que se recibe directamente en Uruguay.

**Teléfono:** 0800 7328

**E-mail:** [eldefensordempleado@securitasuruguay.com](mailto:eldefensordempleado@securitasuruguay.com)

### DENUNCIAS RECIBIDAS EN 2019

2 en la Securitas Integrity Line  
12 en el Defensor del Empleado



## SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERACIONES DE SEGURIDAD

En Securitas Uruguay implementamos un Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad y en mayo de 2019 nos certificamos en la norma ISO 18.788:2015, siendo la primera empresa en América Latina en lograr dicha certificación.

La prestación de nuestros servicios puede lesionar los derechos y libertades fundamentales de las personas (empleados, clientes y terceros) por lo que, en Securitas Uruguay decidimos certificarnos en la Norma ISO 18.788:2015 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad. En ella se establece que las empresas que brindan el servicio de seguridad privada deben:

- > Identificar los riesgos de vulneración a los Derechos Humanos.
- > Prevenir la ocurrencia de incidentes que afecten negativamente los Derechos Humanos.
- > Informar y analizar los incidentes en los que se vean vulnerados los Derechos Humanos, toda vez que éstos se produzcan.
- > Mitigar y reparar las consecuencias provocadas por los mismos.
- > Adoptar acciones correctivas para evitar la recurrencia de los incidentes.

En línea con los requisitos de esta norma, elaboramos la Política de Operaciones de Seguridad y Uso de la Fuerza, donde explicitamos el compromiso de la Dirección de promover dentro de la organización una cultura de respeto por los derechos humanos y las libertades fundamentales, así como prevenir y reducir la probabilidad y las consecuencias de cualquier evento disruptivo y no deseado.

Para su implementación, realizamos modificaciones en las capacitaciones internas, incorporándose en la inducción del personal la formación en Derechos Humanos (concepto de Derechos Humanos; Declaración Universal de los Derechos Humanos; derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de los individuos; concepto de tortura; prohibición de actos que constituyan tratos crueles, inhumanos o degradantes; etc.), así como también se hace énfasis en legítima defensa, uso de la fuerza y facultad para detener (arresto ciudadano, flagrancia).

En los 16 segmentos de mercado que brindamos servicios, se analizó el riesgo de vulneración de los derechos humanos, identificándose seis riesgos:

- > Riesgo de muerte.
- > Riesgo de afectación de la integridad física.
- > Riesgo de ataque al honor o intrusión en la privacidad.
- > Riesgo de represalias de terceros (amenazas, agresiones).
- > Riesgo de daño al patrimonio.
- > Riesgo de afectación de la salud ocupacional.

En cuanto a la sensibilización y formación para promover en toda la organización la toma de conciencia sobre la importancia del respeto de los derechos humanos y del cumplimiento de los requisitos del Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad, del Código de Valores y Ética y la Política de Derechos Humanos y uso de la fuerza, durante 2019 realizamos:

**195**

Empleados que realizaron el curso en 2019

**7**

Actividades de sensibilización

**10**

Horas de formación

Los temas fueron:

- > Políticas de Securitas relacionadas a los DD.HH.:
  - > Código de Valores y Ética.
  - > Política de DD.HH.
  - > Política de operaciones de seguridad y uso de la fuerza.
- > Concepto de derechos humanos.
- > La protección de los Derechos Humanos por las empresas privadas de seguridad.
- > Principios de norma ISO 18788:2015 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad.
- > Requisitos del sistema de gestión de las operaciones de seguridad.
- > Principales riesgos de vulneración a los Derechos Humanos en las operaciones de Securitas.
- > Uso de la fuerza.
- > Legítima defensa.
- > Arresto ciudadano.
- > Jurisprudencia sobre legítima defensa y arresto ciudadano.
- > Consecuencias del uso inadecuado de la fuerza en las operaciones de seguridad.



Los requisitos de la Norma ISO 18.788:2015 del Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad se integraron a la gestión de Securitas Uruguay, incorporándose dos elementos fundamentales orientados a prevenir vulneraciones de los DD.HH. y a mitigar las consecuencias cuando se produzcan estas situaciones.

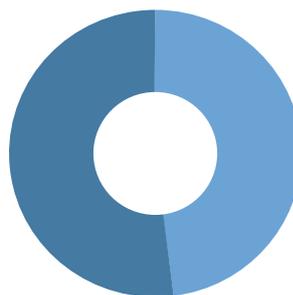
**1) Análisis de riesgo de vulneración de los DD.HH. en los servicios:** se establecieron y documentaron los criterios para determinar el nivel de riesgo de vulneración de los DD.HH. de los funcionarios de Securitas, del cliente, de su personal y de terceros en los sitios donde Securitas Uruguay brinda servicio de Seguridad Especializada o de Seguridad Mobile.

**2) Gestión de incidentes:** establecimos procedimientos para detectar eventos no deseados y disruptivos con el fin de responder rápidamente minimizando las consecuencias. Se definieron y documentaron actividades, responsabilidades, vías de información, registros que se generan, etc.

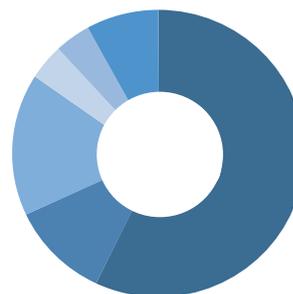
Para su gestión y control, se definieron siete categorías de incidente:

- > Muerte.
- > Afectación de la integridad física (golpes, heridas, lesiones en general).
- > Ataque al honor o intrusión en la privacidad.
- > Represalias de terceros (amenazas, agresiones).
- > Daño al patrimonio (intrusión o intento de intrusión).
- > Afectación de la salud ocupacional (accidente laboral).
- > Factor climatológico.

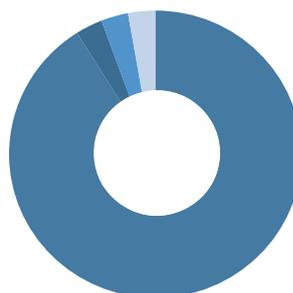
En 2019 se registraron 71 incidentes de vulneración o riesgo de vulneración de los DD.HH. en los servicios de Seguridad Especializada o de Seguridad Mobile, distribuidos de la siguiente manera según el área y las afectaciones provocadas:



INCIDENTES 2019  
 ■ Seguridad Mobile **52%**  
 ■ Seguridad Especializada **48%**



AFECCIONES INCIDENTES 2019  
 ■ Daño al patrimonio del cliente **57%**  
 ■ Afección a la integridad física **16%**  
 ■ Otros **11%**  
 ■ Afección de la salud ocupacional **8%**  
 ■ Intento de daño al patrimonio del cliente **4%**  
 ■ Riesgo de afección a la integridad física **4%**



TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENTES  
 ■ 0 días **91%**  
 ■ 1 a 2 días **3%**  
 ■ 3 a 6 días **3%**  
 ■ Más de 6 días **3%**

# Gestión de riesgos

El proceso para la gestión de riesgos empresariales (ERM) de Securitas está bien integrado en el negocio y busca identificar, priorizar y administrar los riesgos claves para nuestras operaciones en todos los niveles y en todas áreas de la organización, a través de cuatro pasos:



Los riesgos de Securitas se han clasificado en tres principales categorías, basadas sobre el flujo natural de nuestro negocio: celebrar un contrato, ejecutar la asignación y controlar el resultado financiero, aspectos importantes para minimizar el riesgo de pérdida:

- > Riesgos de contratos y adquisiciones,
- > Riesgos financieros.

La gestión de nuestros riesgos potenciales y reales a través de la elaboración de normativas adecuadas nos permite mitigar y controlar los posibles impactos negativos en nuestra operación.

El Departamento de Legal y Riesgos, como socio estratégico del negocio, brinda una visión que contribuye a la rentabilidad y genera condiciones para que Securitas pueda crear más y mejores oportunidades de negocio. Su misión es respaldar el negocio, asegurando el cumplimiento de la ley local y de las políticas corporativas, identificando riesgos y disminuyendo costos, contribuyendo así a lograr un "negocio saludable".

Los desafíos para el año 2020 incluyen una fuerte capacitación en las políticas corporativas - Política Contractual, Política Anticorrupción y acoso laboral y sexual-, el cumplimiento del Código de Valores y Ética y del cronograma COSP de Securitas enfocado en la reducción de entidades legales, el plan de migración de

contratos "históricos" a contratos standard (44 contratos de un total de 233 no son standard) y la verificación de cumplimiento de las políticas respecto a los proveedores.

Como directiva del Grupo Securitas, a partir de 2020 regirá un nuevo lineamiento respecto al directorio de las sociedades que forman parte del Grupo, donde el Director de Legales y Riesgos debe integrar el directorio de las sociedades, junto con el Gerente General y el Controller Financiero.

Asimismo, durante 2020-2021 se realizará una reducción de las entidades legales, donde el resultado final será contar con 4 entidades legales independientes.

## Matriz de riesgos

### Probabilidad de ocurrencia

Seguro						
Muy probable			4;7	11		
Posible			12			
Probable		3	6	2;8	10	
Poco probable	1	5	9			
Remoto						
	Muy poco impacto	Poco impacto	Impacto moderado	Impacto significativo	Impacto severo	Impacto muy severo

**Impacto en caso de ocurrencia**

### Referencia:

- 1: Riesgo de contratos
- 2: Riesgo de ejecución de la tarea
- 3: Riesgo de cumplimiento (regulatorio y otros)
- 4: Riesgo de retención del cliente
- 5: Riesgo de seguridad de la información
- 6: Riesgo de proveedores y subcontratación
- 7: Riesgo de precio / costo de producción
- 8: Riesgo de cumplimiento del Código de Valores y Ética de Securitas
- 9: Riesgo de amenaza interna
- 10: Riesgo de continuidad del negocio
- 11: Riesgo de cumplimiento laboral
- 12: Competencia desleal del Estado en la prestación de servicios de seguridad

## POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En Securitas el riesgo de seguridad de la información es uno de los 5 primeros riesgos, ya que la protección de datos es fundamental para nuestro trabajo cotidiano. Nuestra misión es proteger hogares, lugares de trabajo y la comunidad en su conjunto, y los datos que obtenemos desde nuestras plataformas deben ser tratados con la máxima confidencialidad y seguridad.

Con este fin, el grupo securitas implementó una serie de políticas de:



**RESPALDO Y RESTAURACIÓN DE ARCHIVOS INFORMÁTICOS:**  
Para garantizar la alta disponibilidad de la información son necesarias políticas de Backup de información, restauración, test y seguimiento.



**CONFIDENCIALIDAD:**  
Tenemos acuerdos de confidencialidad firmados con nuestros proveedores y empleados.



**SEGURIDAD:**  
Para minimizar los riesgos de exposición a amenazas externas o internas, realizamos un trabajo muy intenso en acciones para la prevención, monitoreo y seguimiento de vulnerabilidades.



**PROCEDIMIENTOS INTERNOS:**  
Permiten que se realice una correcta administración, gestión y seguimiento de las tareas y los recursos de IT.



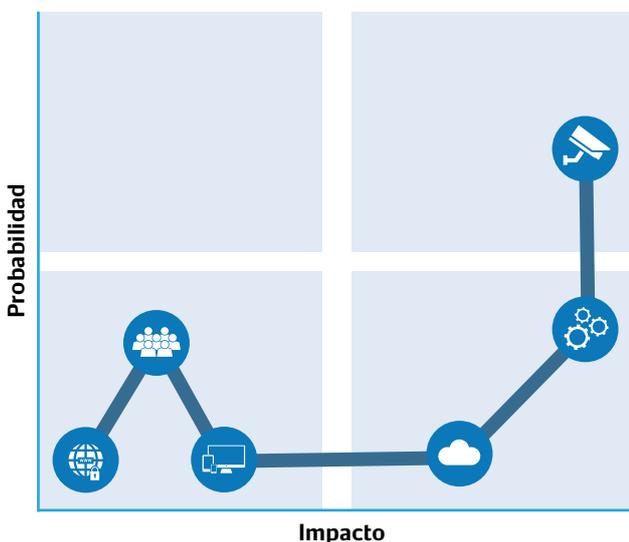
**ACCESO:**  
Fundamentales para la correcta administración y gestión de acceso a los recursos informáticos y físicos.



**BCP (BUSINESS CONTINUITY PLAN):**  
Con procedimientos operativos y logísticos y un DRP (Disaster Recovery Plan) con procedimientos técnicos para los procesos críticos de nuestra operación.

Por otra parte, la actualización del Código incluyó un punto específico vinculado a la privacidad y protección de datos de los clientes, donde se establece el respeto al derecho de privacidad de los individuos y el compromiso de Securitas en administrar de modo responsable la información personal, en cumplimiento con las leyes de privacidad y protección de datos y el cumplimiento de las políticas e instrucciones internas de Securitas. Nos guía el principio general: "su integridad es nuestra prioridad".

### MATRIZ DE RIESGO DE IT 2019



51

Empleados que realizaron el curso en 2019

146

Horas de formación en la política

En Uruguay no tenemos experiencia en vulneración de la seguridad de la información, pero debemos ser proactivos y dar respuesta rápida frente a las nuevas ciberamenazas que se descubren, ya que la globalización y la exposición a internet hace que todos estemos en peligro desde el día que aparecen.

Asumimos el compromiso del Grupo Securitas y tomamos las medidas establecidas en las diferentes políticas al respecto, a través de la designación de recursos y herramientas que permiten una rápida acción de prevención y también de detección en caso de sufrir algún tipo de ataque.

# Estrategia de sostenibilidad

En Securitas adherimos al Pacto Global, a sus diez principios y articulamos los Objetivos de Desarrollo Sostenible dentro de nuestra cultura corporativa.

La sostenibilidad es nuestro sistema de gestión estratégico que genera valor a nuestros grupos de interés en el ámbito social, económico y ambiental. Basándonos en nuestro gobierno corporativo, promovemos empleo de calidad y excelencia operativa con ética y transparencia.

Nuestra estrategia se basa en nuestros valores fundamentales: integridad, eficacia y servicio y se fundamenta en el Código de Valores y Ética de Securitas.

En 2019 continuamos transmitiendo nuestra cultura corporativa y sostenible a encargados y supervisores, participando de los cursos de inducción para estos cargos, alcanzando a 24 personas. El objetivo 2020 es continuar transmitiendo nuestra cultura y propósito en los cursos de inducción y ampliarlo a otras capacitaciones.





## Objetivos de sostenibilidad alineados con los objetivos del negocio

### Profundizar la relación con el cliente

Promover nuestra estrategia de sostenibilidad

Generar un diálogo abierto para conocer sus necesidades y articular las estrategias del negocio

### Fidelizar y empoderar a nuestra gente

Acompañar a los líderes de cada proceso para que incluyan criterios de sostenibilidad en su gestión

Fortalecer programas de reconocimiento y motivación en el trabajo

Reforzar el ADN corporativo a través de la estrategia Soy Securitas

### Desarrollar nuevos e innovadores servicios

Promover el uso de tecnologías responsables con el medio ambiente

Generar espacios de trabajo incluyentes y equitativos, fortaleciendo y promoviendo los DDHH

Promover una cultura de gestión del conocimiento e innovación

Fortalecer el conocimiento de las prácticas éticas y de transparencia en la generación y adquisición de nuevos servicios

## CONTRIBUIMOS A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En Securitas tenemos la oportunidad de contribuir con la agenda global, respaldando los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas que se alinean con nuestra estrategia y operaciones diarias.



### 1- Fin de la pobreza

1.1 Para 2030, erradicar la pobreza extrema para todas las personas en el mundo, actualmente medida por un ingreso por persona inferior a 1,25 dólares al día.

1.5 Para 2030, fomentar la resiliencia de los pobres y las personas que se encuentran en situaciones vulnerables y reducir su exposición y vulnerabilidad a los fenómenos extremos relacionados con el clima y a otros desastres económicos, sociales y ambientales.

Asunto material: Desempeño económico y presencia en el mercado. Ambiente de trabajo y desarrollo del equipo.

### 3- Salud y bienestar

3.6 Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.

Asunto material: Ambiente de trabajo y desarrollo del equipo.



### 4- Educación de calidad

4.3 De aquí a 2030, asegurar el acceso igualitario de todos los hombres y las mujeres a una formación técnica, profesional y superior de calidad, incluida la enseñanza universitaria.

4.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el número de jóvenes y adultos que tienen las competencias necesarias, en particular técnicas y profesionales, para acceder al empleo, el trabajo decente y el emprendimiento.

4.7 De aquí a 2030, asegurar que todos los alumnos adquieran los conocimientos teóricos y prácticos necesarios para promover el desarrollo sostenible, entre otras cosas mediante la educación para el desarrollo sostenible y los estilos de vida sostenibles, los derechos humanos, la igualdad de género, la promoción de una cultura de paz y no violencia, la ciudadanía mundial y la valoración de la diversidad cultural y la contribución de la cultura al desarrollo sostenible.

### 5- Igualdad de género

5.1 Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.

5.5 Asegurar la participación plena y efectiva de las mujeres y la igualdad de oportunidades de liderazgo a todos los niveles decisivos en la vida política, económica y pública.

5.c Aprobar y fortalecer políticas acertadas y leyes aplicables para promover la igualdad de género y el empoderamiento de todas las mujeres y las niñas a todos los niveles.

Asunto material: Ambiente de trabajo y desarrollo del equipo. Protección de los Derechos Humanos.



### 8- Trabajo decente y crecimiento económico

8.3 Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajo decentes, el emprendimiento, la creatividad y la innovación, y fomentar la formalización y el crecimiento de las microempresas y las pequeñas y medianas empresas, incluso mediante el acceso a servicios financieros.

8.5 De aquí a 2030, lograr el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor.

8.7 Adoptar medidas inmediatas y eficaces para erradicar el trabajo forzoso, poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y la trata de personas y asegurar la prohibición y eliminación de las peores formas de trabajo infantil, incluidos el reclutamiento y la utilización de niños soldados, y, de aquí a 2025, poner fin al trabajo infantil en todas sus formas.

8.8 Proteger los derechos laborales y promover un entorno de trabajo seguro y sin riesgos para todos los trabajadores, incluidos los trabajadores migrantes, en particular las mujeres migrantes y las personas con empleos precarios.

Asunto material: Ambiente de trabajo y desarrollo del equipo. Protección de los Derechos Humanos. Vínculo con proveedores.



**9- Industria, innovación e infraestructura**

9.b Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacionales en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno normativo propicio a la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas.

Asunto material: Relación con el cliente y responsabilidad sobre los servicios.

**10- Reducción de las desigualdades**

10.2 De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.

Asunto material: Ambiente de trabajo y desarrollo del equipo.



**12-Producción y consumo responsables**

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.

Asunto material: Impacto ambiental.

**13- Acción por el clima**

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.

Asunto material: Impacto ambiental.



**16- Paz, justicia e instituciones sólidas**

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.

16.6 Crear a todos los niveles instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas.

16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

Asunto material: Conducta ética.

Protección de los Derechos Humanos.

**16- Alianzas para lograr los objetivos**

17.17 Fomentar y promover la constitución de alianzas eficaces en las esferas pública, público-privada y de la sociedad civil, aprovechando la experiencia y las estrategias de obtención de recursos de las alianzas.

Asunto material: Protección de los Derechos Humanos. Ambiente de trabajo y desarrollo del equipo. Relación con la comunidad.

## GRUPOS DE INTERÉS

### Como creamos valor

### Canales de diálogo

#### CLIENTES

Creamos soluciones de seguridad eficientes y personalizadas para minimizar las interrupciones en los negocios de nuestros clientes.  
Incrementamos su seguridad, mediante propuestas de valor enfocadas en sus requerimientos de seguridad acordes a su negocio.  
Profundizamos nuestro conocimiento y especialización para aumentar su satisfacción.  
Promovemos la innovación y enfoque basado en datos para mejorar nuestra oferta.  
Utilizamos los datos disponibles públicamente sobre seguridad y los recabados por Securitas en la operación y los volcamos a nuestros servicios para mejorar la seguridad de nuestros clientes.  
Aseguramos el respeto por los derechos humanos de los clientes en el desarrollo de la operación.

Contacto inicial con asesores comerciales  
Info Securitas  
Mail: info@securitasuruguay.com  
Página web de Securitas  
Securitas APP  
Reporte de Sostenibilidad  
Sesión de diálogo  
Diálogo permanente con mandos comerciales  
Securitas Operation Center  
Comunicaciones habituales según servicios contratados (recorridos de supervisores, visitas de técnicos, operadores de rondas y acudas, etc.)  
Encuesta de satisfacción  
Redes sociales  
Prensa y comunicación externa  
Securitas Integrity Line

#### EMPLEADOS

Brindamos condiciones de trabajo seguras y a largo plazo, con salarios justos y acordes al mercado.  
Atraemos, retenemos y desarrollamos a nuestros empleados.  
Fomentamos la formación y el desarrollo profesional, a través del Instituto Securitas.  
Promovemos la satisfacción en el trabajo, fidelizando a los colaboradores a través de acciones y beneficios para ellos y su familia.  
Consideramos al trabajador como individuo integral, atendiendo sus necesidades en el ámbito laboral, social y familiar.

Revista Tu Securitas  
Envío de sms  
Página web de Securitas  
El Portal del Empleado  
Workplace  
Grupo de Mail: Securitasuruguay  
Oficina de puertas abiertas  
Reuniones periódicas con representantes de los trabajadores  
Reuniones de resultados para áreas de negocio y mandos medios  
Redes sociales  
Defensor del Empleado  
Securitas Integrity Line  
Página Web de Securitas  
Reporte de Sostenibilidad



**Workplace es una nueva forma de comunicarnos en Securitas a nivel global. Actualmente, más de 30.000 personas de los 56 países que integran Securitas, están presentes en esta plataforma. En Securitas Uruguay nos unimos a Workplace el 30 de enero de 2019 junto a una veintena de países que integran el Grupo Securitas.**

#### ACCIONISTAS

Somos una empresa estable a largo plazo, posicionándonos como una inversión más atractiva.  
Mejoramos el valor accionario, a través del cumplimiento de los objetivos económicos planteados.  
Reflejamos los compromisos con los accionistas en nuestros presupuestos y planes de negocio anuales y orientamos nuestras acciones a su cumplimiento.

Reporte de resultados  
Workplace  
Reporte de Sostenibilidad  
Página web de Securitas  
Securitas Integrity Line

#### PROVEEDORES

Generamos alianzas estratégicas para brindar nuestro servicio.  
Compartimos nuestros valores y cultura empresarial, basándonos en el diálogo constante.  
Queremos contar con proveedores que se adapten a las necesidades de Securitas. Integramos a nuestros proveedores a la gestión de la empresa, buscando generar relaciones de mutuo beneficio.

Instancia de compra anual  
Evaluación de proveedores  
Evaluación de instaladores  
Sesión de diálogo  
Reuniones periódicas con el área de compras

**Como creamos valor****Canales de diálogo****INDUSTRIA**

Lideramos la transformación de la industria de la seguridad privada, a través de la innovación y la tecnología. Trabajamos por la formalización del sector de la seguridad privada. Fomentamos la profesionalización del sector y la dignificación de la tarea del guardia. Somos miembro activo en los Consejos de Salarios, Cámaras Empresariales y otros organismos que regulan nuestra industria. Cumplimos cabalmente con la normativa laboral vigente. A través de la participación activa y el trabajo con los sindicatos, elevamos los estándares de seguridad del mercado y la calidad de vida de los trabajadores del sector.

Cámaras empresariales  
Reporte de Sostenibilidad  
Página web de Securitas  
Sindicato

**MEDIOAMBIENTE**

Promovemos nuestro compromiso con la sostenibilidad a través de la gestión de nuestros aspectos ambientales, para minimizar nuestros impactos negativos. Identificamos oportunidades para potenciar el desarrollo de acciones con impacto ambiental positivo. Difundimos nuestras acciones para fomentar el cuidado ambiental en nuestros clientes, empleados y la comunidad. Alentamos el uso responsable de los recursos no renovables, fomentando el reciclaje y la gestión responsable de residuos y minimizando las emisiones contaminantes.

Revista Tu Securitas  
Comunicaciones internas  
Workplace  
Redes sociales  
Reporte de Sostenibilidad

**COMUNIDAD**

Contribuimos a hacer de la sociedad un lugar más seguro para vivir y trabajar, con menor riesgo de violencia. Somos una empresa socialmente responsable que se basa en el desarrollo sostenible, liderando la inclusión laboral de personas con discapacidad en nuestro sector. Aseguramos el respeto por los derechos humanos de clientes, empleados y terceros en el desarrollo de la operación.

Participación en eventos  
Workplace  
Reporte de Sostenibilidad  
Página web de Securitas



## GESTIÓN CON PROVEEDORES

Para brindar un servicio de calidad y satisfacer las necesidades de seguridad de nuestros clientes, es clave la relación con nuestros proveedores. Ellos son quienes nos proporcionan los elementos necesarios para nuestras operaciones, por lo que debemos asegurarnos de que sigan nuestros requisitos relativos a los valores y ética, que sus bienes y servicios cuenten con la calidad requerida y que estén comprometidos con el cumplimiento contractual.

Una selección descuidada de proveedores y empresas subcontratadas puede exponernos a diferentes riesgos, entre ellos, el riesgo de caer en conflicto de intereses o incumplimientos de la normativa laboral. A través del control de la Ley de tercerización vigente en nuestro país y de la firma de contratos bajo nuestros términos y condiciones con las empresas subcontratadas, podemos evitar la contratación de proveedores que no cumplan con la normativa, y así mitigar estos riesgos. Además, este contrato debe incluir la adhesión a nuestro Código, Política anticorrupción y política de seguridad y salud para los empleados del subcontratista.

Entre las más de 400 empresas que hoy nos brindan servicios y productos, podemos hacer una distinción entre proveedores estratégicos y generales. Éstos últimos son quienes nos proveen productos y servicios necesarios para la actividad cotidiana y estratégicos son todos aquellos que suministran productos o servicios que se integran al servicio brindado por Securitas; productos o servicios que el proveedor brinda directamente al cliente en nombre de Securitas y/o procesos o partes de procesos que forman parte de la operación de Securitas.

### Evaluación de proveedores

La evaluación de proveedores es una herramienta clave para tener bajo control el proceso de compras y suministro, y se aplica con el objetivo de lograr la mejor adecuación posible entre las necesidades de Securitas y los productos y servicios brindados por nuestros proveedores.

El análisis de la actuación de los proveedores que nos proporcionan productos o servicios que inciden en la calidad del servicio hacia nuestros clientes se realiza anualmente, participando de la evaluación todos los cargos que interactúan con ellos (personal de compras, depósito y stock, tesorería, supervisores, personal administrativo, etc.).

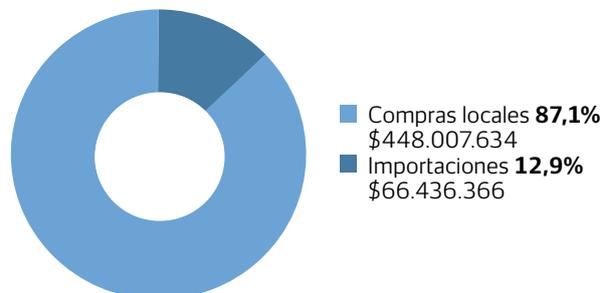
Con el fin de determinar si tienen la capacidad de cumplir con las exigencias de aprovisionamiento de Securitas, hemos definido y documentado los criterios para la selección de proveedores estratégicos, quienes una vez seleccionados, se incorporan al listado llevado por el área de Gestión de la Calidad.

Para evaluar la actuación del proveedor se consideran los siguientes aspectos:

- > Calidad del producto o servicio.
- > Flexibilidad, capacidad de adaptarse a las necesidades de Securitas.

Total de Proveedores	Pagos 2019 *Kuyu	Representación sobre la venta
438	514.444	21,6%

Principales rubros adquiridos	Pagos 2019 *Kuyu	% del pago total a proveedores
Combustible	30.357	5,9%
Flota de vehículos	25.537	4,9%
Comunicaciones	30.620	6,0%
Uniformes	13.126	2,6%
Empresas Tercerizadas	49.291	9,6%
Equipamiento de Seguridad Electrónica e insumos de informáticos	116.809	22,7%



- > Precios respecto al mercado.
- > Cumplimiento de plazos de entrega.
- > Entregas sin errores.
- > Servicio post-venta, asistencia técnica, respuesta ante reclamos en garantía.

En las empresas subcontratadas para la instalación de alarmas y soluciones de seguridad, también se evalúa:

- > Cumplimiento de coordinaciones.
- > Documentación de instalaciones realizadas.
- > Compromiso y actitud general.

Por segundo año consecutivo, todos los evaluados fueron categorizados como "Aceptados", lo que implica que se adaptan a las necesidades de Securitas y sus productos o servicios inspiran confianza. El puntaje promedio fue de 27 puntos de un máximo de 30, y ninguno de los proveedores evaluados bajó su calificación respecto de 2018, habiendo tres proveedores del área de IT que mejoraron su puntuación, dos de ellos en el ítem "entregas sin errores (productos, cantidades, precio)" y el restante en "precios del proveedor respecto al mercado". Los proveedores que, aun resultando "Aceptados" recibieron la puntuación más baja (entre 20 y 25 puntos) son una empresa proveedora de elementos para sistemas de alarmas y una de distribución de facturas a clientes.

En 2020 se deberán buscar instrumentos que ayuden a integrar más aún a los proveedores (especialmente les empresas instaladoras de sistemas de seguridad electrónica) y trabajar juntos en la búsqueda de metas comunes que generen compromiso a largo plazo en relaciones de mutuo beneficio.

Durante 2019 el Dpto. de Seguridad y Salud Ocupacional registró algunas observaciones en las inspecciones realizadas en los servicios de Seguridad Especializada y las obras o instalaciones desarrolladas por el departamento de instalaciones y proyectos de Seguridad Electrónica.

Entre los principales incumplimientos de las empresas subcontratadas se identificó la realización de tareas sin la elaboración del análisis de trabajo seguro y el permiso de trabajo correspondiente; la utilización de elementos de protección personal no aptos para su uso y el envío de documentación fuera de tiempo (ej. Inducción de Seguridad e Higiene, carné de salud o libreta de conducir), no cumpliendo con la solicitud de los clientes dentro del plazo.

Por su parte, desde el área de depósito y stock se está haciendo foco en la gestión de garantías con los proveedores, a la vez que se planteó el objetivo 2020 de adjudicarle un número de serie a todos los artículos para poder hacerle un seguimiento a los mismos, viabilidad que ya se contempló si se compra un nuevo software para llevar la trazabilidad de todos los artículos de depósito y stock. Esta acción favorecería directamente la gestión de garantías ya que el proveedor tendría la certeza de que se le compró a él y no a otra empresa de su competencia, acortando los plazos que hoy se manejan para definirse si un producto está en garantía.

**Foco antisoborno en proveedores y socios de negocios**

Hemos diseñado un proceso específico de gestión de riesgos de soborno, con el fin de prevenir la ocurrencia de casos de este tipo y asegurar la idoneidad y eficacia de los controles antisoborno asociados al personal, proyectos, actividades y socios de negocios (clientes y proveedores). La aplicación de dicho proceso será fundamental para la toma de decisiones en la organización.

**Programa de Desarrollo de Proveedores**

Dentro del objetivo estratégico de Securitas Uruguay de gestionar las relaciones con nuestras partes interesadas, en línea con la implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno y buscando integrar a los proveedores en relaciones de mutuo beneficio, en 2019 postulamos al Programa de Desarrollo de Proveedores (P.D.P.), impulsado por la Agencia Nacional de Desarrollo (A.N.D.E.).

Por medio de este programa, A.N.D.E. pretende desarrollar MIPYMES competitivas, dinámicas y sostenibles, a través del fortalecimiento de las relaciones con empresas de mayor tamaño que actúan como tractoras de la cadena de valor, co-financiando los costos del diagnóstico, plan de acción, formulación y ejecución del proyecto.

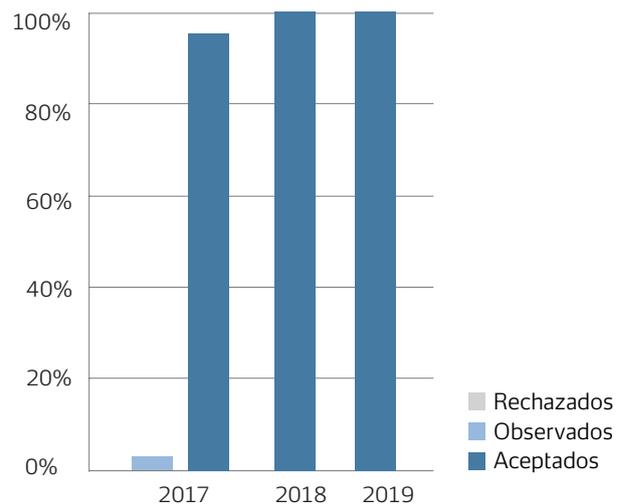
Esta postulación la realizamos junto con cinco empresas instaladoras de alarmas, con el fin de:

- > Rediseñar el proceso de selección de proveedores
- > Mejorar la adecuación de la provisión de productos y servicios a las necesidades de Securitas

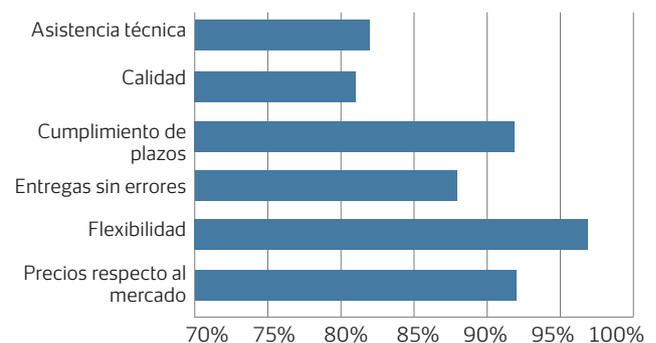
- > Asegurar el cumplimiento de los requisitos legales
- > Obtener certificaciones técnicas
- > Mejorar las condiciones de trabajo de los empleados de los subcontratistas, asegurando el respeto por los DD.HH.
- > Realizar análisis de riesgo de soborno relacionado con proveedores e implementar controles antisoborno cuando corresponda

La postulación de Securitas fue aprobada por A.N.D.E. el 19 de diciembre de 2019, y el proyecto se llevará adelante durante 2020 y 2021. Nuestro objetivo referido al desarrollo de nuestros proveedores es gestionar nuestro vínculo integrando a los proveedores en una relación de mutuo beneficio, logrando así mejorar integralmente la cadena de aprovisionamiento y agregar valor para nuestros clientes.

**Evaluación de proveedores 2017 - 2019**



**Evaluación por ítem**



## COMUNIDAD

Estamos comprometidos con ser un buen ciudadano corporativo, por lo que interactuamos con comunidades locales y nos esforzamos en contribuir a su desarrollo positivo. Favorecemos actividades de inversión locales, regionales y globales en la comunidad, que estén en línea con nuestro propósito, estrategia y valores.

En Securitas vivimos nuestro propósito y todos los días, de diferentes maneras y en diferentes lugares, hacemos del mundo un lugar más seguro. Nuestro aporte como empresa de seguridad hacia la comunidad, empieza con nuestra razón de existir, proporcionando seguridad y protección de forma sostenible. En Uruguay, apoyamos instituciones sociales que están alineadas con nuestros valores y hacen que nuestros empleados se sientan orgullosos de trabajar en Securitas.

### Unicef

El sábado 4 de mayo se realizó una nueva edición del programa de recaudación de fondos de Unicef, "Todos por los niños". Nuevamente desde Securitas Uruguay colaboramos donando el dispositivo de seguridad en una noche colmada de emoción en la cual se alcanzó la cifra de recaudación prevista. Nuestra cobertura de seguridad del evento incluyó, además, la custodia personal del cantante Axel, Embajador de Unicef.

El 20 de noviembre, a 30 años de la convención de los derechos del niño, Unicef celebró el día mundial de los niños, recibiendo como embajadora de Unicef a Maria Noel Riccetto.

Desde Securitas Uruguay vivimos otro año más apoyando a Unicef y el desarrollo de la infancia en Uruguay.



### Teleton

El viernes 8 y sábado 9 de noviembre, el equipo de Securitas Uruguay dijo presente en una nueva edición de Teletón Uruguay. Más de 50 integrantes del equipo de Seguridad Especializada participaron en el operativo de seguridad en los diferentes puntos de la ciudad, colaborando en las jornadas de recaudación bajo el lema #ContigoEsPosible.

Además, participamos y apoyamos a Teleton en el evento "Inclusión laboral de personas con discapacidad" donde, a cargo del Estudio Ferrere, presentaron la Ley de promoción del trabajo para personas con discapacidad reglamentada en nuestro país en el mes de marzo.



### Apoyo a Umuntu

En 2019 colaboramos con UMUNTU para hacer posible en el Hotel Radisson el taller "Las personas con discapacidad como clientes y usuarios. ¿Qué debe hacer tu empresa para ser accesible?", el cual tuvo una exitosa convocatoria.



## NUESTRO COMPROMISO CON EL MUNDO

Minimizamos nuestro impacto medioambiental reduciendo el consumo de recursos, emisiones y desperdicios y superamos los requisitos medioambientales establecidos por las leyes, normativas y acuerdos internacionales.

En Securitas fomentamos el respeto y cuidado del medio ambiente, para contribuir a un futuro más sostenible, intentando reducir de forma continua el impacto en el medio ambiente de las actividades relacionadas con nuestro negocio.

Nuestro programa tuvo resultados exitosos que significaron un cambio en la gestión de muchas áreas, entre ellos:



### ELECTRÓNICOS

Aumentamos considerablemente la reutilización de elementos electrónicos, a través de la actualización de algunos elementos y la recuperación de otros, evitando así su destrucción.

### GESTIÓN

Mejoramos la gestión de baterías y tonners, con su adecuada disposición final.

### UNIFORMES

La gestión de uniformes estuvo enfocada en la donación de prendas y no en su destrucción, disminuyendo al 1% el total de prendas destruidas.

### RESIDUOS

Incorporamos la gestión de nuestros residuos orgánicos, mediante la lombricultura y creación de compost con nuestros residuos.

### IMPRESOS

Disminuimos notoriamente los materiales de comunicación impresos, apuntando a la comunicación digital.

**\$8.246.468**

Ahorrados en gestión eficiente de los residuos electrónicos

**\$160.550**

Ahorrados en disminución de uniformes enviados a destruir

**4.003 kg**

Residuos electrónicos gestionados adecuadamente

**426 kg**

Baterías, tonners y pilas

**3.240 kg**

De papel y cartón donados a Repapel

**160 kg**

De residuos orgánicos compostados

**600 clientes**

De Seguridad Electrónica cambiaron su factura a débito evitando el envío en papel

**2.885**

Facturas enviadas sólo en formato digital

Nuestro programa Tu compromiso con el mundo recibió por parte de DERES un reconocimiento especial en la categoría cumplimiento por la contribución al ODS 12. Además, fue reconocida como práctica inspiradora y práctica que mejora la competitividad de la empresa.

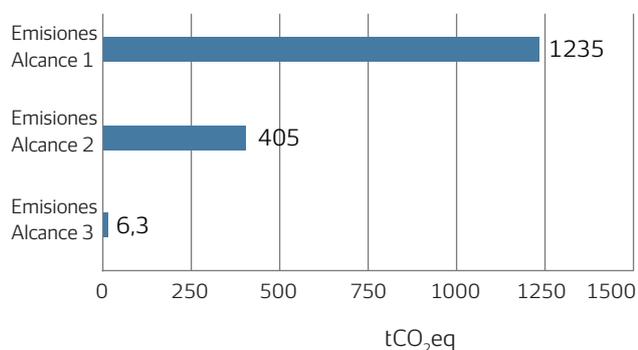


### Plataforma OUR IMPACTS

Anualmente Securitas mide para todos los países del Grupo 5 indicadores de impacto ambiental: cantidad de vehículos alquilados y propios, consumo de combustible, prendas nuevas de uniformes, distancia y cantidad de los viajes de negocio y el consumo de electricidad de las oficinas. La información es compilada en la plataforma Our Impacts, recibiendo un informe que traduce la información en cantidad de emisiones producidas por cada país.

Categoría	tCO <sub>2</sub> eq
Viaje de negocio	54,3
Vehículos de la organización	268
Instalaciones	21,7
Vehículos alquilados a largo plazo	967
Uniformes	335
Total	1646

### Resumen por alcance



**CONSUMO DE ELECTRICIDAD: 452.934 KW**

**CONSUMO DE AGUA: 2.793 m<sup>3</sup>**



### La Política de emisiones de Securitas cuenta con tres objetivos principales:

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

### Gestión de vehículos

Nuestra flota de vehículos está conformada por 81 autos y 48 camionetas, donde realizamos el control de las emisiones de todos los vehículos.

Consumo de combustible en litros 528.995

Vehículos	Autos	Camionetas	Total
Propios	11	17	28
Arrendados	70	31	101
Flota total	81	48	129

Consumo de combustible	Autos	Camionetas
Vehículos propios	45.108	69.713
Vehículos arrendados	287.052	127.122
Total	332.160	196.835

Total de vehículos	129
Total emisión	19.820
Promedio emisión	153,64

Entre los principales hitos de la gestión medioambiental de proveeduría de uniformes en 2019, se destaca el foco en la donación de prendas a instituciones sociales, que casi duplica la cantidad entregada en 2018 y la disminución al mínimo de las prendas que se destruyeron.

## Juntos podemos hacer el cambio

Reducí tu consumo clasifícalo y recicla

Prendas de uniformes	Nuevas	Reutilizadas	Donadas	Destruídas
Chaquetas/Pantalones/Chalecos	9.749	1.125	1.776	18
Camisas/ Blusas	8.897	521	2.188	24
Buzos	2.476	258	322	5
Remeras Polo	1.464	200	42	
Camperas abrigo	1.363	485	237	11
Cinturones	1.807			
Gorras	3.549	112	219	1
Corbatas y chalinas	1.673	292	168	
Equipos de lluvia		41	134	6
Zapatos y botas de goma	3.228			

**30.978**

Prendas nuevas

**3.034**

Prendas reutilizadas

**5.086**

Prendas donadas

**65**

Prendas destruidas

Las instituciones sociales que recibieron nuestras prendas -sin logo ni identificación de Securitas- fueron: Remar, Cotolengo Don Orione, Refugio El Vasco, FADU.



### Gestión de residuos orgánicos

En agosto de 2019 comenzamos a compostar los residuos orgánicos generados en la sede central, creando nuestra propia compostera a través de lombricultura.

En el mes de octubre, con el fin de especificar los alimentos que pueden compostarse, realizamos 2 capacitaciones internas sobre gestión de residuos orgánicos, asistiendo un total de 20 personas. Esta separación de residuos en origen profesionalizó nuestra gestión de residuos, disminuyendo los residuos que vertemos a Felipe Cardozo. Actualmente, todos los residuos de envases de comida (bandejas de espuma plast), botellas y bolsas de nylon, así como los residuos electrónicos que generamos, los gestamos a través de la contratación de proveedores específicos para cada rubro.

### KILOS DE PAPEL DONADO EN 2019: 3.240KG

#### Uso y reciclado de papel

Durante 2019 hicimos una prueba con la utilización de papel obtenido a través de la caña de azúcar, pero el resultado no fue bueno. Pudimos concretar el aumento de las impresiones doble faz y la disminución de trabajos de imprenta, fomentando los canales digitales para comunicaciones internas y externas.

**Estas acciones, sumadas a la utilización de la Plataforma Vision, significaron una disminución de la compra de cuadernos donde se anotaban las novedades en los servicios, así como también de la cantidad de resmas de papel.**

#### Gestión de elementos electrónicos

Durante 2019 desde la Comisión de Medioambiente hicimos mucho hincapié en la reutilización de equipamientos en comodato, la gestión adecuada de los elementos electrónicos que retiramos de los clientes -como ser el retiro de sensores radioactivos mediante la autorización de la Facultad de Ciencias-, así como también en la actualización de los equipos de comunicación GPRS de una tecnología 2g a 3g.

Estas acciones derivaron en una eficiencia de costos muy importante, a la vez que significaron también un menor volumen de compra de kits y la posibilidad de negociar con el proveedor el cambio de mercadería en sobre stock por otros elementos.

## 296 GPRS

Actualizados de 2G a 3G favoreció que desde 08/2019 no se compraran GPRS Nanocomm.

## 806 GPRS

Reparados por fallas se realizaron actualizaciones de firmware y bajas

#### Acción realizada con sensores radioactivos en el Palacio Legislativo

Para realizar el retiro y desecho de los sensores instalados en el Palacio Legislativo, contactamos a la Facultad de Ciencias para su gestión adecuada ya que se trataba de materiales radioactivos. Luego de la verificación y análisis que hicieron -cantidad de elementos, volumen de la radiación, etc.- nos recomendaron desechos con ellos pese a la baja radiación, lo cual no sólo significó la gestión correcta para estos elementos, sino también una disminución del costo estimado para este trabajo, el cual ascendió a \$153.443 (128 UR).

Entre los proveedores que contamos para una correcta eliminación de los residuos electrónicos se encuentra New Life, empresa que mensualmente retira los elementos que ya fueron revisados por el técnico y dispuestos para su desecho, y Werba, empresa que gestiona el desecho de tóners, baterías y pilas. Ambas se encuentran registradas y están habilitadas por la Dirección Nacional de Medioambiente de nuestro país.

#### Cambios en la gestión de depósito y stock

- ▶ Reducimos los sub-depósitos donde guardábamos mercadería para revisar, contando hoy solamente con el depósito central y otro local.
- ▶ Generamos varios depósitos virtuales, donde registramos todos los movimientos de la mercadería reutilizada, las bajas de las cuales se devuelve mercadería y todo el movimiento de las baterías agotadas cambiadas en los clientes.
- ▶ Estipulamos días de recepción de proveedores en el depósito para mejorar la planificación y el orden.
- ▶ Trabajamos con el SOC para que nos confeccionara un informe en el cual nos indica los materiales que van a necesitar los técnicos al día siguiente, lo cual facilita la logística de entrega y la atención es mucho más rápida. También se tuvo un gran apoyo de toda el área de STM para poder mejorar.
- ▶ Para conocer mejor las necesidades de nuestros clientes internos realizamos en noviembre una segunda encuesta para saber si habíamos avanzado y gratamente todos los técnicos destacan los cambios positivos en el depósito.
- ▶ Mejoramos la comunicación con las áreas de proyectos, ventas, SOC, coordinación, lo que fue fundamental para lograr reutilizar realmente los elementos que estábamos reparando.

Estamos analizando junto con proveedores de software para poder cambiar en 2020 el software actual y contar con pda o aplicaciones en el celular para gestionar los remitos y demás tareas del depósito; poder tener así la firma electrónica e impresión en ticket (sólo si el cliente lo solicita) y de esta forma bajar la cantidad de papel que utilizamos en el depósito.

Otro proyecto para el año 2020 es el cambio desde el área comercial, a la instalación de sistemas de alarmas de la marca Climax, donde disminuirémos nuestro impacto ambiental ya que no utiliza batería ni transformador independiente. Igualmente, continuaremos con nuestro foco centrado en el retiro de elementos GPRS y Vista 21 para así seguir reutilizando estos elementos.



2

Centrados  
en el cliente

Contribución  
a los Objetivos  
de Desarrollo  
Sostenible



**Temas materiales**  
Conducta ética  
Desempeño económico y presencia  
en el mercado  
Relación con el cliente y  
responsabilidad sobre los servicios

# Estrategia

Mantenerse seguro es una de las necesidades humanas fundamentales. En un mundo donde las amenazas a nuestra seguridad son cada vez más y cada vez más complejas, nuestro compromiso en Securitas, de ayudar a nuestros clientes a hacer de su mundo un lugar más seguro, es más relevante que nunca.

Tenemos una visión clara y un nuevo propósito que, acompañado de una cultura colaborativa y transparente, está a la altura de las transformaciones y necesidades del mercado.

En Uruguay hemos tomado decisiones que marcan el rumbo para los próximos 5 - 10 años teniendo en cuenta la experiencia acumulada, la convergencia de plataformas y apuntando firmemente a la seguridad predictiva. Pensamos y actuamos para el largo plazo, incorporando inteligencia artificial y generando gigantescas bases de datos de experiencias que nos permiten encontrar rápidamente patrones criminales que antes eran imposibles de identificar.

Nuestra estrategia siempre comienza desde la perspectiva del cliente, centrándonos en la interacción con ellos para desarrollar profundas relaciones. Al suministrar la tecnología adecuada en combinación con el conocimiento y la experiencia de nuestros empleados, la seguridad se convierte en más eficiente y rentable. La digitalización continua de nuestras operaciones también nos permite ofrecer a nuestros clientes mejores análisis, evaluaciones de riesgos y soluciones enfocadas en la seguridad predictiva.

Algunos objetivos fijados en 2019 fueron:

- 1- Seguir creciendo en cada una de las unidades de negocio definidas por la organización.
- 2- Fortalecer nuestro posicionamiento en los servicios de protección.
- 3- Optimizar nuestro modelo de negocios y continuar innovando en la transformación de los servicios prestados hacia soluciones de seguridad y manejo de datos.

Convencidos de que el presente y el futuro de la seguridad se basan en la integración y el manejo de datos, debemos acelerar la transformación hacia soluciones inteligentes de seguridad, a través del fomento de la participación y compromiso de nuestros clientes en la confección del plan de seguridad, lo cual nos dará mayor cercanía con ellos y mejorará nuestra tasa de retención. Aprovechar los avances tecnológicos y transformar nuestros datos en información, nos posicionará como líderes en la seguridad predictiva.



CONTINUAR  
CRECIENDO



FORTALECER NUESTRO  
POSICIONAMIENTO



INNOVAR EN  
SERVICIOS

**En Securitas tenemos la mira puesta en los desafíos futuros, planificando cada año nuestra estrategia comercial, apuntando a la satisfacción total de nuestros clientes y a liderar nuestro mercado.**

# Líder en servicios de protección

Somos socios de servicios inteligentes de protección, esto significa que continuaremos enfocándonos en nuestros seis servicios de protección y continuaremos brindando soluciones que coloquen a nuestros clientes en el centro, a través del uso de datos y tecnología que apuntalen nuestra estrategia.

Nuestra Visión 2020 nos incitó a profesionalizar aún más a nuestra gente, enfocados en la conversión de nuestro negocio hacia soluciones de seguridad. En este camino, el paso a paso fue fundamental para transformar nuestra matriz de negocio de un 34% a un 43% en Seguridad Electrónica y Soluciones de Seguridad, combinación posible gracias a la interacción y trabajo

en equipo dentro de la organización. Para ello, debimos profundizar y extender el conocimiento de Soluciones de Seguridad estáticas y Mobile Solution en toda la organización, con el fin de motivar la transformación global y tender puentes entre todas las áreas de negocio.

### Servicios de Seguridad

Crece y expande nuestra presencia.  
Fortalece la protección.  
Fortalece la esencia.

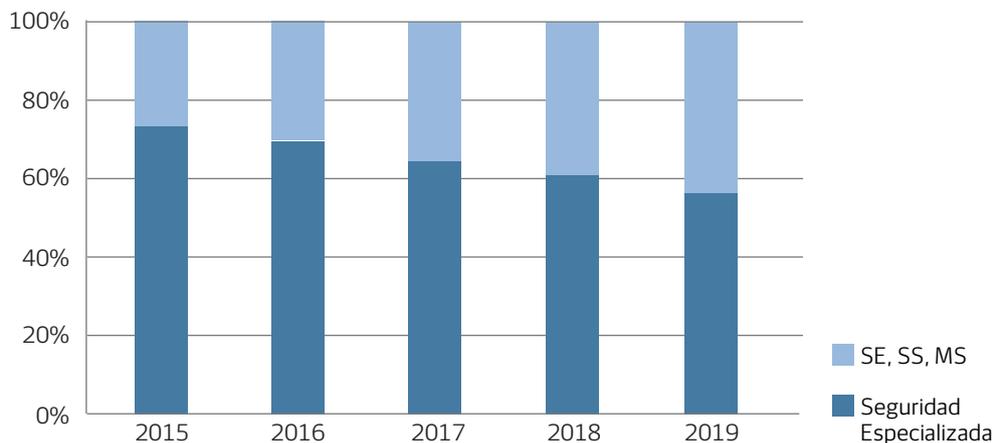
### Servicios de Protección

Combina soluciones.  
Mejora nuestra oferta.

### Servicios Inteligentes

Agrega innovación basada en datos y aumenta la eficiencia.

**Evolución de la participación de Seguridad Electrónica, Security Solution, Mobile Solutions y Seguridad Especializada en la venta total.**



**2.433**

Nuevos planes de protección

Nuestra matriz de negocio se compone en un

**43%**

Por soluciones de seguridad y Mobile Solution y Seguridad Electrónica.

**74**

Nuevos clientes de Seguridad Especializada, Soluciones de Seguridad y Mobile Solution.

**24**

Nuevos proyectos superiores a U\$S 25.000

**4**

Nuevos proyectos superiores a U\$S 700.000



**Nuestra estrategia es clara, debemos brindar servicios inteligentes de protección que combinen nuestros servicios, donde el mix de negocio entre personas y tecnología lidere nuestra oferta.**

## SEGURIDAD ESPECIALIZADA

Los servicios de Seguridad Especializada actualmente representan el 77% de las ventas del Grupo Securitas. Nuestro enfoque centrado en el aumento de la especialización, capacitación y eficiencia, nos permiten contar con un equipo orgulloso de trabajar en Securitas, con las mejores condiciones laborales y lugares de trabajo atractivos.

**265**

Clientes

Total  
**1.836**

Ventas (Muyu)

Operaciones en

**19**

Departamentos

**661**

Sitios

**2.831**

Guardias

**149**

Resultado de Área  
Muyu

# ORGANIGRAMA SEGURIDAD ESPECIALIZADA:



## SEGMENTOS DE MERCADO



ALTA TECNOLOGÍA



ENERGÍA



RETAIL



EDUCACIÓN Y CULTURA



INDUSTRIA Y MARÍTIMO



CONSTRUCCIÓN



FINANCIERO



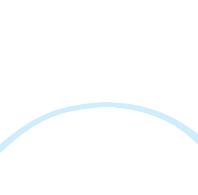
HOTELERÍA



RESIDENCIALES



ENTRETENIMIENTO Y EVENTOS



ESPACIOS PÚBLICOS



OFICINAS Y PROPIEDADES



GRANDES Y PEQUEÑAS EMPRESAS



LOGÍSTICA

Los objetivos propuestos para el año 2019 se centraron fuertemente en la obtención de nuevos contratos y en la transformación de servicios existentes a soluciones de seguridad. Una solución de seguridad implica la integración eficiente de personas, tecnología y conocimiento, potenciando la protección en los clientes.

**Los resultados económicos alcanzados en 2019 superaron las metas fijadas:**

Venta de servicios de Seguridad Especializada y Soluciones de Seguridad

Portafolio	Nuevas ventas KUYU
Seguridad Especializada	6.899
Soluciones de Seguridad	5.915

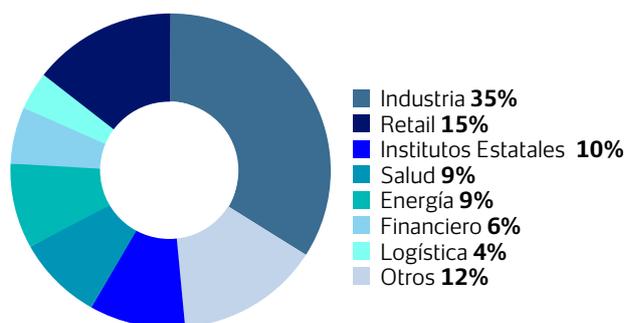
Otro de los focos del año 2019 para la unidad de negocio de Seguridad Especializada estuvo en la eficiencia operativa, basándonos en la premisa de "las personas correctas en el lugar correcto". Para esto, fue fundamental considerar los resultados de la evaluación de desempeño 180° y 360°, realizándose modificaciones en la estructura del área de acuerdo con las puntuaciones. Entre los aspectos principales se destaca la capacitación y empoderamiento a la estructura de apoyo de supervisores y encargados y el nuevo rol que asumieron los planners de planificación y proyección de los servicios, con especial énfasis en las horas realizadas vs horas facturadas. Otro foco principal estuvo en la transformación del segmento retail, de Seguridad Especializada a Solución de Seguridad o Mobile Solution.

**Cliente Antel Arena**

Entre otros logros, tuvimos un cierre de año muy positivo en el servicio Antel Arena, donde brindamos la seguridad en más de 120 eventos, con una concurrencia de 400.000 espectadores. La ASM Global le entregó un certificado a los funcionarios destacados durante el 2019 en este servicio.



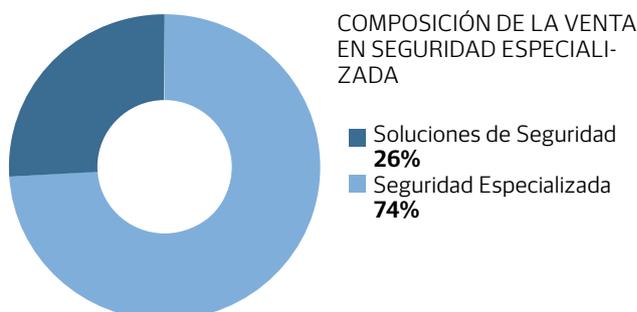
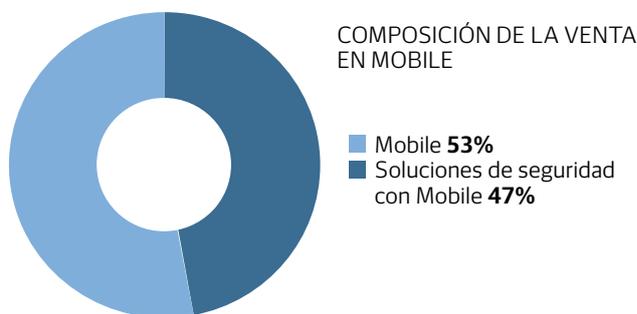
**Participación de mercado de Seguridad Especializada y Soluciones de Seguridad por segmento**



**SOLUCIONES DE SEGURIDAD**

En 2019 la venta de soluciones de seguridad superó lo planificado para ese año, con 102 nuevos contratos, donde el 41.2% son nuevas ventas y el 58.8% corresponde a la transformación de nuestros servicios a Soluciones de Seguridad.

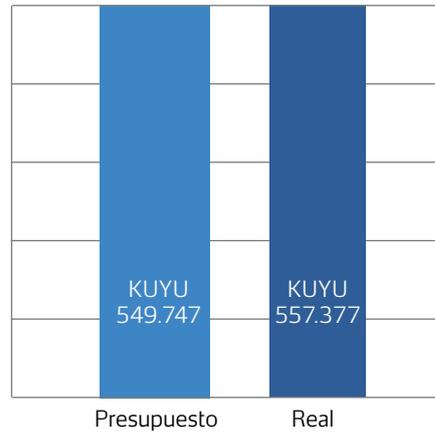
	2016	2017	2018	2019
Nuevas ventas	20,9%	51,1%	37,0%	41,2%
Transferencias	79,1%	48,9%	63,0%	58,8%
Contratos	60	86	115	102



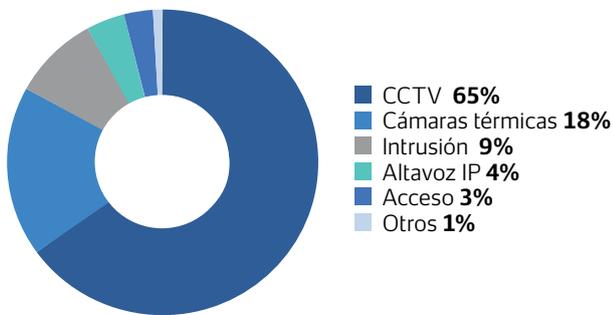
**Gestión y resultados de 2019:**

AÑO	Proyectos consolidados
2016	16,0%
2017	16,6%
2018	21,0%
2019	18,6%

**Variación sobre presupuesto**

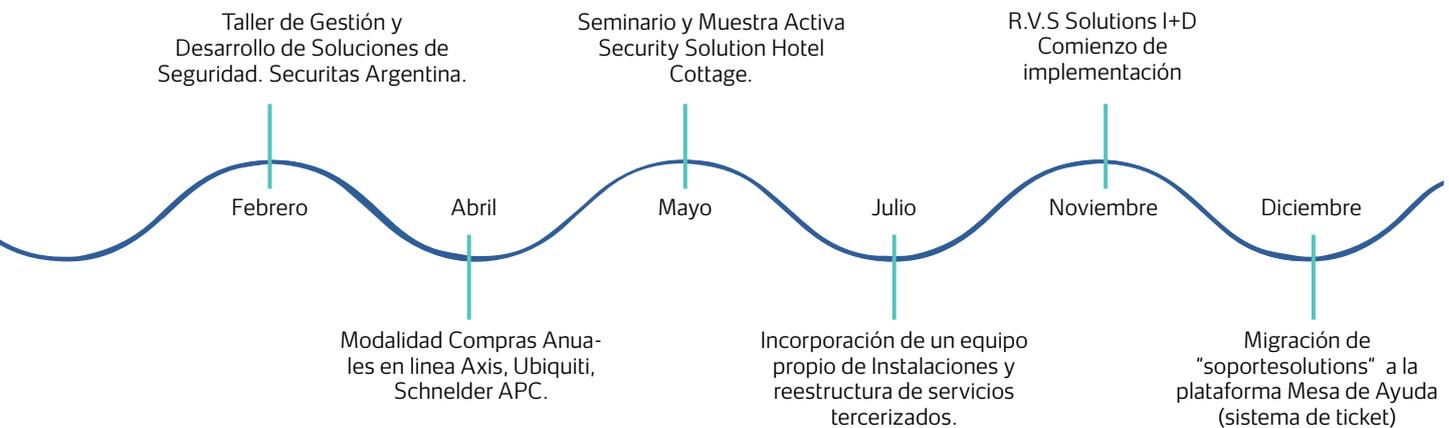


**Sistemas aplicados**



Entre otros hitos en esta área se encuentra la realización del taller “Gestión y Desarrollo de Soluciones de Seguridad”, el “Seminario y muestra activa Security Solutions” y la incorporación de un equipo propio de instaladores, reestructurando el trabajo con las empresas tercerizadas.

**Acciones destacadas 2019**



## SEGURIDAD MOBILE

Mobile es un servicio flexible y diferenciado de seguridad al alcance de las industrias, zonas comerciales y residenciales, donde personal de seguridad especialmente entrenado realiza rutinas de control aleatorias en instalaciones y zonas determinadas, en distintas franjas horarias. La diferencia sustancial de este servicio radica en la combinación de tecnología con la seguridad presencial itinerante. El personal de Seguridad Mobile cuenta con el apoyo y respaldo de nuestro Securitas Operation Center (SOC) ante cualquier incidente que suceda en las instalaciones del cliente.

Las rutinas de control Mobile se realizan durante el horario de actividad o inactividad del cliente, con los siguientes objetivos:

- Disuadir cualquier acción delictiva dentro y/o fuera de la instalación o zona delimitada de acción.

- Minimizar situaciones de riesgo, robo en las instalaciones o vandalismo a la propiedad.

- Brindar mayor protección a empleados, residentes y clientes.
- Brindar respuesta operativa ante cualquier emergencia.

**La gestión de Mobile en 2019 permitió alcanzar todas sus metas brindando un servicio activo en 387 objetivos.**



**387**

Objetivos

Total  
**170**

Ventas (Muyu)

Operaciones en

**6**

Departamentos

**60**

Rutas

**131**

Operadores de Ronda

**44**

Móviles

SECURITAS

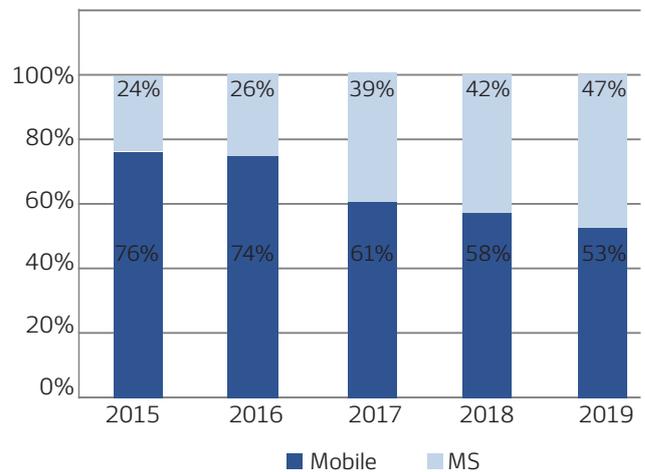
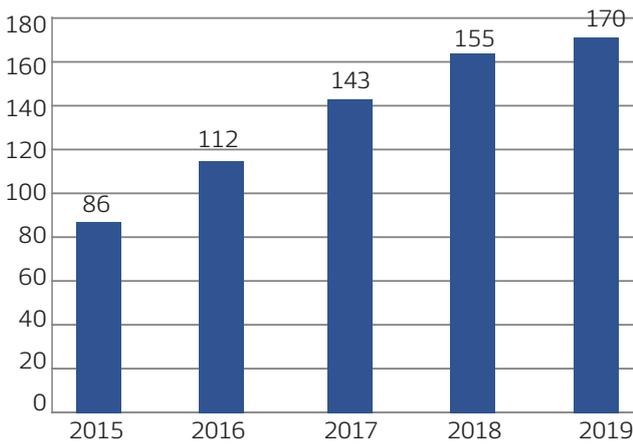
En 2019 se incorporó la auditoría operativa al área Mobile, estandarizándose algunos procedimientos. Los objetivos de Seguridad Mobile 2020 para mejorar la eficiencia operativa se dirigen hacia una contribución marginal saludable, donde se mejore el margen laboral. Entre las mejoras a la gestión para el próximo año se encuentra la utilización de tecnología GRS para los operadores de ronda en los móviles, la continuación de la capacitación en competencias transversales -trabajo en equipo, planificación, manejo eficiente del tiempo, atención a clientes críticos- así como también reforzar la capacitación en manejo defensivo y drones.

**La venta de soluciones de seguridad con servicios Mobile alcanzaron un 197% por sobre objetivos propuestos.**

**Portafolio / nuevas ventas:**

	2019	BP
Mobile	1.298	500
Soluciones de seguridad con Mobile	646	540

**Evaluación anual de ventas Mobile**

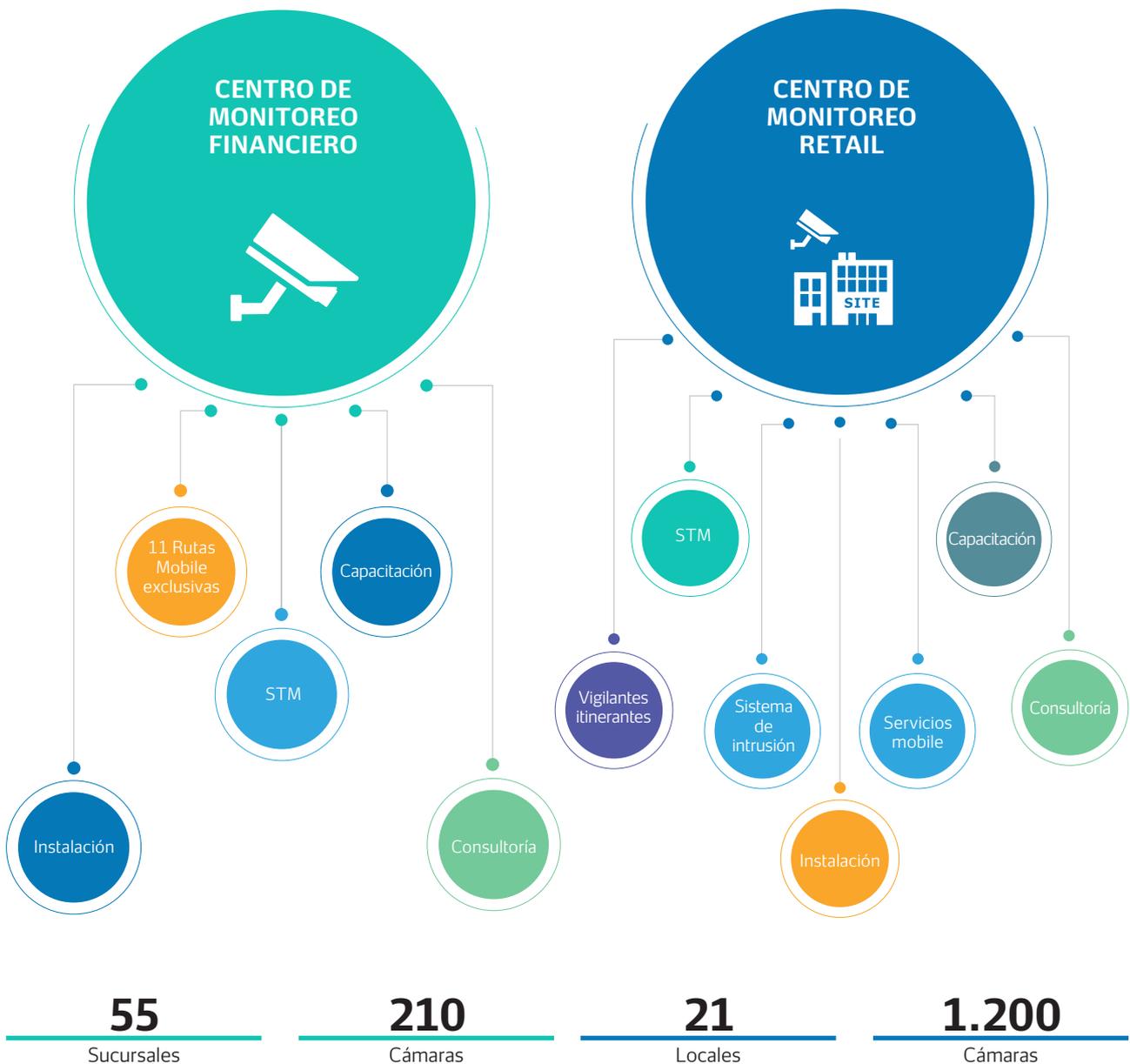




## SEGURIDAD REMOTA

Apostamos a los servicios remotos de seguridad, los cuales nos permiten actuar frente a las incidencias en tiempo real y prevenir problemas antes de que se produzcan.

En Uruguay contamos con 2 grandes centros de operación innovadores y 100% enfocados en el servicio a clientes. Uno de ellos exclusivo para el sector financiero y el otro para el sector retail.





A diciembre de 2019 contamos con 16 sistemas activos de video portería:

- > **MÁS SEGURIDAD**
- > MEJOR PROTECCIÓN
- > MAYOR COBERTURA
- > MENOR COSTO

### Video portería

La Video Portería nace como una alternativa a la portería tradicional para edificios residenciales y de oficinas o para aquellos sitios que deseen reforzar su seguridad y control de los ingresos. Se trata de una opción segura, moderna y menos costosa, con la excelencia garantizada de los servicios de Securitas. El sistema permite el control del perímetro y las zonas comunes, informando de posibles riesgos en el exterior del establecimiento brindando los avisos pertinentes en caso de advertir peligros que pudieran requerir la intervención de la Policía.

Es una solución flexible que permite integrar diferentes sistemas de seguridad como ser cámaras en la fachada del edificio, sistemas de detección de incendios o de control de acceso.



### Reconocimiento facial

El reconocimiento facial es otro de nuestros servicios remotos de protección. Vivimos en una era donde la tecnología puede reconocernos por nuestra voz, lectura de iris, huella dactilar o rostro. En tal sentido y siempre a la vanguardia de los avances tecnológicos, en Securitas hemos alcanzado un acuerdo estratégico con desarrolladores de tecnología de Reconocimiento Facial (RF), siendo en Uruguay la única empresa que en la actualidad presta este servicio en el sector retail para la identificación y reconocimiento de personas. El software de gestión elegido es licenciado por la empresa ruso-norteamericana ISS para 74 licencias activas en cámaras de alta definición instaladas en accesos y zonas sensibles determinadas por los clientes.

### Generación de la base de datos

Actualmente tenemos acceso a la base de datos de 3.842 rostros (procesados por la justicia) los cuales se clasificarán bajo un sistema de semáforo con un valor rojo (alto), amarillo (medio) y verde (bajo). Esto nos permitirá que al entrar a las instalaciones de nuestros clientes detectemos la presencia de potenciales delincuentes.

## PROTECCIÓN CONTRA INCENDIO Y SAFETY

Con nuestros sistemas de protección contra incendio no sólo se protegen las personas que están en un establecimiento, sino también los bienes y activos allí presentes, reduciéndose las pérdidas económicas y garantizándose el normal desempeño de los procesos de un negocio.

Durante 2019 hemos trabajado en la instalación de sistemas de protección contra incendio en varios clientes importantes, entre ellos Punta Carretas Shopping, Médica Uruguay – MUCAM, IPUSA (industria papelera), Distrito M- Torres Residenciales y Palacio Legislativo.

En los proyectos utilizamos suministros con las más rigurosas certificaciones a nivel internacional e incluyen la implementación del sistema de detección de incendio, la instalación de sistemas Notifier en red con implementación in situ de obrador y Dirección de obra y la instalación de sistemas de hidráulica y detección de incendio.

**PRINCIPALES MARCAS E INTEGRADORES CON LOS QUE TRABAJAMOS EN DETECCIÓN Y COMBATE DE INCENDIO**

**El proyecto de detección de incendio en el Palacio Legislativo implicó la readecuación general y ampliación de los sistemas de detección del Palacio Legislativo y del Edificio Anexo, con paneles Notifier y paneles Securiton inalámbricos en las cámaras de Diputados y Senadores.**



## SEGURIDAD ELECTRÓNICA

Brindamos mayor seguridad a nuestros clientes a través de la aplicación de tecnología e innovadores equipamientos de seguridad electrónica. Diseñamos e instalamos diversos planes de protección, desde modernos sistemas de extinción y reconocimiento facial hasta novedosas soluciones de video para residencias. Nos diferencia la innovación, y todas las soluciones que hoy instalamos presentan diversos grados de complejidad, que son posibles gracias al conocimiento y expertise de nuestros técnicos que hacen que todo funcione correctamente. Por eso es importante cuando hablamos de innovación, de video portería, cañón de niebla y reconocimiento facial y todas nuestras soluciones, hablar de **personas, tecnología y conocimiento**.

Pero no basta sólo con la instalación de estos sistemas, sino que nuestro servicio se fortalece y diferencia con nuestro Securitas Operation Center, que está activo las 24hs los 365 días del año, para dar respuesta ante un evento y activar los protocolos de seguridad correspondientes para cada caso.

Además, nuestros planes de protección cuentan con servicio técnico y mantenimiento, que incluye desde el soporte técnico a sistemas electrónicos de seguridad domésticos hasta el mantenimiento de complejas redes de seguridad para industrias (soluciones de video remoto, sistemas de detección y extinción de incendios, sistemas de detección de intrusos y control de accesos, etc.). Gracias a nuestro equipo de guardia técnica, brindamos un servicio integral, disponible las 24hs los 365 días del año.

### PLANES DE PROTECCIÓN

En 2017 rediseñamos nuestra oferta de servicios de seguridad y lanzamos nuestros "Planes de protección" dirigidos a un variado y exigente público. Durante el 2019 afianzamos el concepto integrando nuevos servicios activos de sumo valor agregado tanto para el mercado residencial como para la pequeña y mediana empresa.

	2019
Nuevas ventas	4.975
Planes comercializados	2.301
Planes con cctv (Pro)	132

### INSTALAMOS SISTEMAS DE PROTECCIÓN PARA BRINDAR DIFERENTES SERVICIOS:

- > Monitoreo
- > Sistemas de intrusión
- > Rastreo satelital
- > Video Portería
- > Vigilancia Remota
- > Control de acceso
- > Sistema de niebla antirrobo
- > Protección contra incendio
- > BMS, control inteligente

### Sistemas de protección por departamento

Departamento	Cantidad
Artigas	84
Canelones	2.650
Cerro Largo	47
Colonia	551
Durazno	64
Flores	14
Florida	36
Lavalleja	64
Maldonado	493
Montevideo	7.764
Paysandú	131
Río Negro	51
Rivera	1.220
Rocha	83
Salto	598
San José	138
Soriano	48
Tacuarembó	262
Treinta y Tres	29
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>14.327</b>

# 14.327

Conexiones de Seguridad Electrónica

# 4.115

Conexiones de Servicio Técnico y Mantenimiento

# 18.442

Total de conexiones

# DETENGA AL LADRÓN EN SÓLO UNOS SEGUNDOS

## Sistema de Niebla Antirrobo

Se trata de un sistema que se activa y emite una densa niebla que impide la visión; apelando a que, dado que no puede ver, el ladrón huya. Es un dispositivo que ha sido muy bien recibido por el sector financiero, por lo que logró muchas instalaciones tanto en Montevideo como en el interior del país.

En 2019 se implementaron soluciones de protección reactiva a partir de la utilización de sistemas de emisión de niebla para seguridad, concretándose 70 dispositivos instalados en las áreas de ATM de los bancos más importantes de plaza.

## App para clientes

Total Connect es una plataforma de control y gestión del sistema de intrusión de un local o residencia. A través de esta aplicación y desde cualquier dispositivo móvil estamos resolviendo la interfase con el sistema de alarma, se encuentre donde se encuentre.

El control de armado del sistema de seguridad, desbloqueo o bloqueo de puertas, control de luces y temperatura de termostatos, apertura o cierre de puerta de garaje, ver video en vivo entre otras, son sólo algunas de las posibilidades que un sistema de Securitas ofrece.

Proyectos 2019	Valores en pesos uruguayos
Objetivo de venta	\$90.800.000
Ventas alcanzadas	\$121.845.000

**Objetivo superado en un 34%**

## Participación de los subsistemas de seguridad comercializados

Intrusion	CCTV	Incendio	Accesos
23%	26%	43%	8%

## Proyectos destacados

Sector	Tecnología
RETAIL	Sistema de Reconocimiento facial aplicado a la seguridad de los clientes, trabajadores y locales comerciales y otras áreas de apoyo al cliente.
TURISMO	Sistema perimetral de detección de intrusos en 14 km de trazado, con la más destacada tecnología de la fábrica Southwest (USA) aplicada a instalaciones de alto riesgo en el mundo y capacidad de vincularse a cámaras de video vigilancia. Representa uno de los mayores proyectos de este estilo en América.
RESIDENCIAL	Sistemas de hidráulica de incendio, detección de incendio, video vigilancia, reconocimiento de matrículas, control de acceso, detección de intrusión, video portería en todas las unidades, lo que permite la interacción de los usuarios en forma remota.
SALUD	Implementación del sistema de detección de incendio para el edificio principal y anexos, utilizando suministros con las más rigurosas certificaciones a nivel internacional.
FINANCIERO	Sistemas de protección contra intrusos en áreas automatizadas con cañones de niebla, que generan una densa niebla que minimiza en pocos segundos la acción de la delincuencia.

**Principales marcas e integradores con los que trabajamos:**



Soluciones de video vigilancia

Hik Vision  
Axis  
Milestone  
SecurOS- ISS



Detección y combate de intrusión

Southwest Protect  
Honeywell  
Paradox  
DSC



Control de accesos

Honeywell  
Rosslare  
ZK Tecu

**Securitas Uruguay patrocinador del Banco de Seguros del Estado**

Durante el 2019 seguimos siendo la empresa de seguridad con mejor oferta comercial. Siempre en la búsqueda de generar mayor valor agregado en cada uno de nuestros planes de protección, nos convertimos en el primer patrocinador del BSE. Esto permitió, que cada uno de nuestros clientes que así lo deseen, puedan contratar un seguro de hurto e incendio a primer riesgo con la instalación de nuestro sistema de alarma.

Suma aseguradas	Monto
Incendio edificio	\$ 1.200.000
Incendio contenido	\$ 600.000
Hurto contenido	\$ 60.000
Alteración de corriente	\$ 12.000
Cristales	\$ 3.000
Responsabilidad Civil	\$ 750.000
RC daños materiales por incendio / explosión	\$300.000
Muerte accidental	\$300.000

A través de las campañas "Tranquilidad para casas inseguras" y "Protección total para tu casa" los clientes pueden agregar a su cobertura de seguridad, la póliza del BSE ante hurto o incendio, alcanzando la firma de 826 contratos con servicio del Banco de Seguros al finalizar el año 2019.



**El 97,8%** ...  
de los que contratan los **planes de Protección de Securitas**, aseguran que **tienen un sueño perfecto.**



Para toda tu tranquilidad, ...  
le **sumamos SIN COSTO Seguro Hogar, contra hurto e incendio**, del Banco de Seguros del Estado.



**Protección total** ... para tu casa



## GESTIÓN DEL RIESGO CORPORATIVO

La Gestión del Riesgo Corporativo es abordada desde el área de Consultoría de Seguridad y Análisis de Riesgos de Securitas Uruguay, mediante el diseño de soluciones focalizadas en la evaluación de riesgos, sean estos reales o potenciales, que pudieran afectar los activos tangibles e intangibles de nuestros clientes.

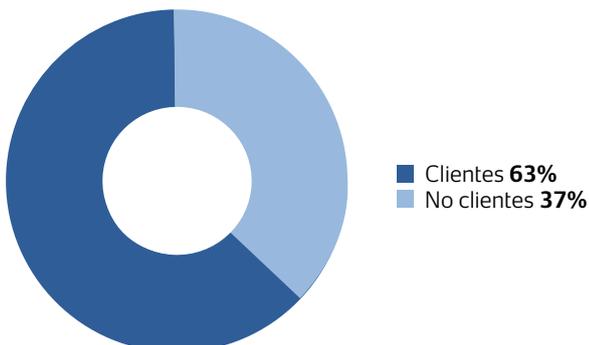
El área de Consultoría de Seguridad y Análisis de Riesgo es una de nuestras 6 unidades de negocio, conformada por profesionales altamente capacitados y certificados internacionalmente, que se dedican al análisis de la información y generación de valor agregado para los miles de clientes que confían sus activos a Securitas.

A través de los estudios de seguridad identificamos los riesgos, amenazas, vulnerabilidades y sus impactos, con el fin de diseñar planes de protección y seguridad para proteger a las personas y para que sus procesos no se detengan. Este análisis de riesgos del cliente es fundamental para diseñar una solución de seguridad efectiva, cuya información nos permitirá pasar de una seguridad reactiva a una predictiva, recomendando las medidas de protección necesarias.

### ESTUDIOS DE SEGURIDAD REALIZADOS

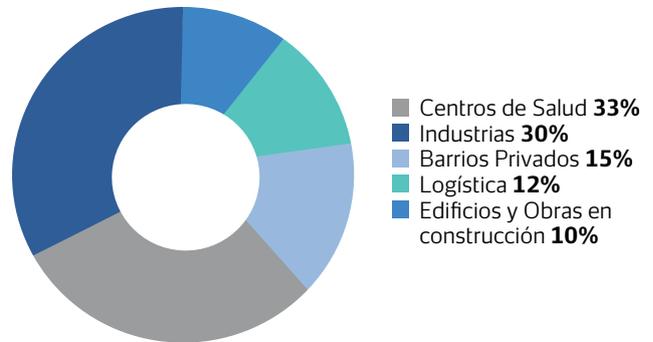
	2017	2018	2019
No clientes	71	65	58
Clientes	51	67	99
Total	122	132	157

**De los trabajos realizados en el año 2019 un 63% fueron a clientes y un 37% a no clientes.**



**De los 157 estudios de seguridad el 41% fueron en el interior y el 59% en Montevideo, lo que destaca un gran repunte de trabajo en el interior de nuestro país.**

Los estudios de seguridad a no clientes se dividen por sector en:



### Plan de evacuación y simulacro en sede central

En el mes de setiembre, y cumpliendo con el programa anual de simulacros, el área de Consultoría de Seguridad y Análisis de Riesgos realizó una práctica de evacuación nocturna en la Sede central, donde parte del personal del SOC, supervisores de Seguridad Especializada y personal de la empresa de limpieza que trabaja en el turno de la noche, tuvieron que dejar las instalaciones siguiendo el procedimiento establecido ante casos de emergencia.

Previo al simulacro se brindó una charla de capacitación y luego se procedió a la evacuación, quedando solamente el personal imprescindible en el SOC.

La práctica se realizó bajo la supervisión de nuestro asesor de seguridad, con el apoyo de las áreas de salud y seguridad ocupacional, auditor operativo, servicio técnico y guardia de la sede.



## Mapas de riesgo

En el marco del desarrollo de herramientas que ayuden a medir el riesgo, en 2017 comenzamos un proceso de sistematización y análisis de la información recabada por nuestro Securitas Operation Center (SOC), donde diariamente miles de señales reportan a una de las centrales de monitoreo más grandes del sector de la seguridad privada en Uruguay, incorporándole datos de nuestra plataforma Vision y los elaborados por el Ministerio del Interior, lo cual nos permite diseñar una solución de seguridad basada en el riesgo específico para la zona de influencia del cliente. Desde el año 2019 también incorporamos en estos mapas, la información de prensa con el detalle de los hechos delictivos.

Gracias al procesamiento y gestión de toda esa información, generamos un mapa de riesgo que permite tomar una fotografía del nivel de riesgo, tipos de delitos y modo de operar de la delincuencia, determinando diferentes zonas geográficas que semaforizamos en tres áreas de riesgo: alta, media o baja.

Estos mapas, de riesgo y de calor, son un valioso insumo que está disponible en el mercado uruguayo gracias a Securitas.

## Un valor a agregado para clientes y empleados

Hoy todos nuestros clientes de Seguridad Especializada cuentan con la posibilidad de acceder a esta herramienta, que no solamente repercute en la seguridad de la instalación, sino que también es un valor agregado para su personal y nuestro equipo, quienes conocen de primera mano el entorno en el cual deberán desarrollar sus actividades, permitiendo un mayor grado de atención en las áreas de mayor riesgo.

Por ejemplo, contamos con varios clientes que utilizan esta herramienta para mayor seguridad de sus empleados. En el caso de las industrias ubicadas en zonas críticas, éstas suelen destinar este tipo de mapa de riesgo para conocer el camino más seguro para ser transitado por quienes trabajan en sus instalaciones, así como para diseñar las rutas de sus flotas de vehículos. Varios hoteles de plaza, clientes de Securitas, al igual que embajadas, cámaras empresariales y organizaciones internacionales suelen solicitarnos esta información para darle un valor agregado a sus huéspedes, delegaciones y visitas a efectos de recomendarles las zonas de esparcimiento más tranquilas.



# Profunda relación con nuestros clientes

En Securitas queremos ser socios confiables y a largo plazo de nuestros clientes, por lo que nos enfocamos en cada uno de los segmentos de clientes, comprometidos con su satisfacción a lo largo del ciclo de vida.

Nos esforzamos en comprender las necesidades y expectativas de nuestros clientes, y trabajamos por la mejora continua del servicio, por entender que aumentar la sensación de seguridad de las personas es un factor clave en la mejora de su calidad de vida. Por ello, implementamos procesos e invertimos en plataformas que nos permitan analizar nuestro servicio.

Para identificar eficazmente los requisitos de nuestros clientes y poder anticiparnos a nuevas necesidades que puedan surgir, realizamos diversas actividades, como ser:

> Encuesta de satisfacción de clientes: por medio de ella conocemos, desde la óptica del cliente, el grado de cumplimiento de las características de calidad planificadas por Securitas para los servicios y la medida en que sus necesidades de seguridad están cubiertas, así como comentarios en general y sugerencias para la empresa.

> Sesión de diálogo: se intercambian ideas, se escuchan las necesidades y expectativas de los clientes, se les pide que identifiquen los temas que les son más significativos en su relación con Securitas y se les informa sobre la orientación estratégica de Securitas y los cambios implementados orientados a aumentar su satisfacción. En 2019 el diálogo con clientes lo realizamos a través de una encuesta on line y sus resultados nutrieron la materialidad en este reporte.

> Gestión de quejas, reclamos y sugerencias: la recepción, registro y análisis de los asuntos que más preocupan a los clientes nos da información sumamente valiosa a la hora de conocer sus expectativas y adelantarnos a nuevas necesidades.

> Llamada de bienvenida a nuevos clientes: es una herramienta significativa que nos permite conocer si el camino que seguimos es el indicado para generar una estrecha relación de confianza con nuestros clientes. A través de breves preguntas evaluamos la percepción en general sobre los procesos de venta, coordinación y realización de la instalación y los primeros días de uso de su sistema de alarma.

La encuesta de satisfacción de clientes es de frecuencia bienal y en 2019 no correspondía hacerla, por lo que la realización de la encuesta de bienvenida a nuevos clientes fue un gran insumo para medir la satisfacción, detectar oportunidades de mejora y establecer objetivos y planes de acción orientados a aumentar la conformidad de los clientes, al menos, de los nuevos. Los resultados de esta encuesta mostraron que un 91% de ellos están satisfechos con nuestro servicio, calificándonos entre 4 y 5, siendo la escala del 1 al 5, y 5 un servicio excelente. El 9% restante calificaron entre 1 y 3, siendo 3 el que representa mayor participación (6%).

Nuestra área más valorada por los clientes es la de instalaciones, la cual obtiene la mayor cantidad de calificaciones excelentes, seguida de los criterios producto y asesoramiento.

## Entre otras acciones realizadas para mejorar la satisfacción del servicio, destacamos:

> [Estamos certificados en la Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad.](#)

> [Nos certificamos en la Norma ISO 18.788:2015 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad.](#)

> [Comenzamos la implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno según los requisitos de la Norma ISO 37.001:2016.](#)

> [Comenzamos la implementación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo según los requisitos de la Norma ISO 45.001:2015.](#)

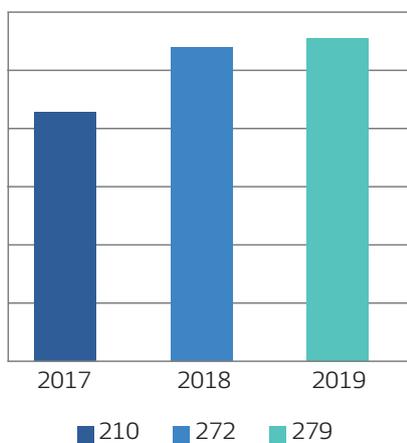
### Gestión de no conformidades

Existen mecanismos formales establecidos para recabar información sobre la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos, los que incluyen la realización de encuestas y la recepción de quejas, reclamos y sugerencias. Las quejas y reclamos que surgen a raíz del incumplimiento de algún requisito son gestionadas como No Conformidades. Todas las No Conformidades detectadas son registradas y seguidas hasta su solución por el área de Gestión de Calidad, para asegurarse de que son controladas y corregidas, y de que se toman las acciones adecuadas de acuerdo con las consecuencias que se puedan generar.

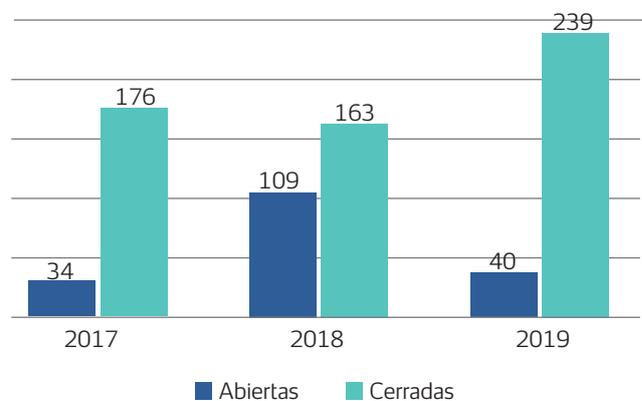
Del análisis de las No Conformidades registradas, según su gravedad o repetición, puede surgir la necesidad de implementar Acciones Correctivas que eliminen las causas de las No Conformidades para que éstas no se repitan.

La cantidad de No Conformidades (NC) registradas en 2019 fue prácticamente la misma que en 2018, correspondiendo el 62% de las mismas a las áreas de Seguridad Especializada, coordinación técnica, Mobile, comercial de Seguridad Electrónica y cobranzas.

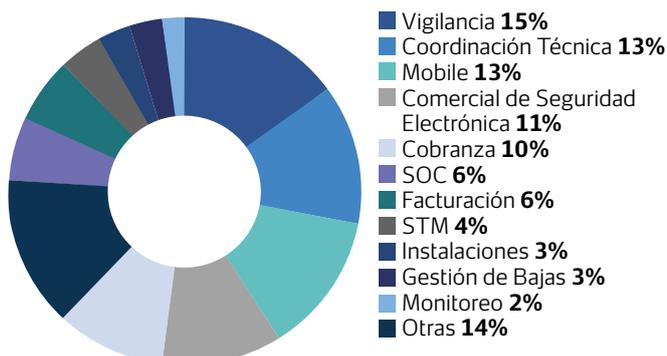
#### No conformidades 2017 - 2019



#### No conformidades anuales por estado



#### No conformidades 2019 por proceso



En 2019 solucionamos el 86% de las no conformidades, siendo el índice de cierre más alto de los últimos años. El 52% se resolvió el mismo día de su detección y el 70% fue solucionado en no más de tres días.



3

| Orientados a  
| las personas

Contribución  
a los Objetivos  
de Desarrollo  
Sostenible



Temas materiales  
Ambiente de trabajo y desarrollo del equipo  
Protección de los derechos humanos

# Personas empoderadas con orgullo y pasión

Somos una empresa conformada por personas y nuestra gente es uno de nuestros activos más importantes. Queremos ser reconocidos por tener empleados que compartan el propósito y los valores de la compañía, y se sientan orgullosos y apasionados con Securitas.

Nuestra cultura corporativa se basa en fuertes valores y una organización plana que fomenta una mentalidad emprendedora. Creemos firmemente en el vínculo entre el profesionalismo de nuestros empleados y los resultados del negocio, por lo que las personas siempre serán el núcleo de las soluciones de seguridad. Nos esforzamos por desarrollar a nuestros empleados para que puedan estar en el lugar correcto con las habilidades adecuadas. Queremos atraer y retener a las personas que compartan nuestros valores y puedan suministrar el mejor servicio al cliente en el

mercado. Para lograr esto, nos esforzamos en ser un empleador atractivo que ofrece buenas condiciones de trabajo, salarios justos y oportunidades de desarrollo personales a todos los empleados, promoviendo relaciones basadas en el respeto mutuo y la dignidad. La salud y el bienestar de nuestros empleados son, también por supuesto, una prioridad en Securitas, por lo que en 2019 comenzamos a diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) de acuerdo con el modelo establecido en la Norma ISO 45001:2018.



# Atracción, retención y crecimiento profesional

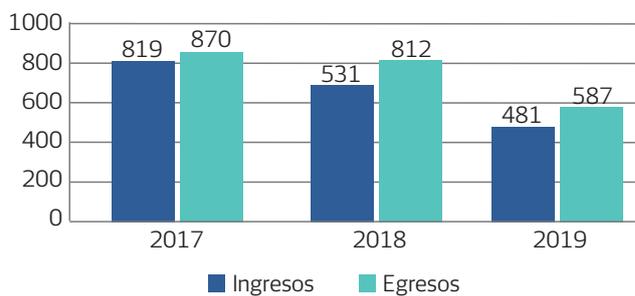
En Securitas jugamos un papel importante en la sociedad, proporcionando seguridad y protección de manera sostenible. Ofrecemos oportunidades de trabajo a muchas personas, y como empleador responsable y confiable, ofrecemos buenos salarios y condiciones de trabajo, lo que también nos ayuda a atraer y retener personas que comparten nuestros valores y pueden proporcionar un excelente servicio al cliente.

Nuestro objetivo es contratar a las personas adecuadas, que brinden un servicio profesional de seguridad. Ello implica enfocarnos en seleccionar a los empleados según las necesidades del servicio en general y en específico de cada puesto a cubrir, generándose de esta manera un perfil del puesto, el que luego será cubierto por un candidato que cuente con las competencias necesarias para un buen desempeño laboral. Esta estrategia es también utilizada en las reubicaciones de personal, la cual ha mejorado la satisfacción con nuestro servicio, tanto por parte de clientes como de los empleados, incidiendo directamente en la disminución de la rotación de personal.

A lo largo del año 2019, reforzamos esta modalidad de "socios estratégicos con los clientes" por parte de Gestión Humana, haciendo partícipe de la selección de personal a algunos de nuestros clientes críticos, ya sea por el lugar geográfico donde se encuentran, las características de la población en su zona de influencia o por las exigencias en las competencias técnicas de los puestos de trabajo a cubrir. El involucrar a nuestros clientes requiere reunirnos con ellos para conocer sus necesidades a fondo, con el objetivo de tomar en conjunto la decisión de quienes ocuparán las vacantes, ya sea por ingreso de nuevos empleados o por reubicaciones.

Esta modalidad en la que venimos trabajando nos ha permitido obtener mejores resultados para toda la organización y mayor rentabilidad, asociada a la disminución de la rotación de personal.

## Nuevas contrataciones y rotación de personal



## Rotación de personal

Año	Cantidad de empleados	% De rotación
2017	3.412	25,1%
2018	3.131	23,9%
2019	3.025	18,9%

## Total de empleados

Categorías Laborales	2017	2018	2019
Operativos	3.242	2.966	2.876
Mandos Medios	112	124	108
Nivel Gerencial	58	41	41
<b>Total</b>	<b>3.412</b>	<b>3.131</b>	<b>3.025</b>

2019	M	F	Total
Operativos	2.593	283	2.876
Mandos Medios	88	20	108
Nivel Gerencial	37	4	41
<b>Total</b>	<b>2.718</b>	<b>307</b>	<b>3.025</b>



### Cobertura de cargos vacantes mediante la búsqueda interna

La cobertura de cargos vacantes mediante la búsqueda interna (para desempeñar tareas que no sean de guardia de seguridad) es una de las formas prioritarias a la hora de necesitar personal. Esta política de Gestión Humana busca fomentar el crecimiento profesional de los empleados, brindando oportunidades de carrera dentro de la organización. Hay dos modalidades de poder acceder a nuevos cargos: llamado interno y/o promoción por mérito y desempeño.

#### LLAMADO INTERNO

El empleado se postula para el cargo disponible y es evaluado por el equipo psicológico en función de las competencias requeridas y los requisitos acordes al perfil del cargo en cuestión. Se valora en esta selección, la realización por parte del postulante de los diversos cursos que Securitas imparte ya sea de modo presencial o por plataforma de e-learning, así como también el resultado de su Evaluación de Desempeño.

#### PROMOCIÓN POR MÉRITO Y DESEMPEÑO

Se da por medio de promociones sugeridas por parte del jefe inmediato del empleado, las cuales se enmarcan en nuestro plan de carrera. En estos casos, el equipo psicológico evalúa al empleado en función del nuevo puesto a desempeñar, considerando, a su vez, el resultado de evaluación de desempeño y la realización de cursos de capacitación interna que ha realizado el postulado.

Este tipo de promociones se da en mayor medida en Auxiliares de Vigilancia sin arma para su promoción a Auxiliares de Vigilancia Armados.

### Evaluaciones, ingresos y promociones internas 2019

	Montevideo	Interior	Total
Ev. Postulantes externos	1.916	448	2.364
Ev. Postulantes internos	111	19	130
Promociones internas	61	10	71

# Política de personas y diversidad

Con el objetivo de fomentar y garantizar una cultura de diversidad e igualdad de oportunidades, basada en la competencia, la experiencia y el desempeño, en 2019 el Grupo Securitas presentó la Política de personas y diversidad, aplicable para todos los países. Esta política refuerza la promoción de la igualdad de oportunidades entre todos los empleados de Securitas, quienes deben tratar y ser tratados en forma justa e igualitaria sin ningún tipo de discriminación, convencidos de que la diversidad y la inclusión son fundamentales para la innovación y la creatividad, así como también que los equipos diversos contribuyen con nuestro éxito y crecimiento sostenible en el largo plazo.

Todos los empleados de Securitas, y especialmente los gerentes de todos los niveles, son responsables de crear un ambiente laboral en el que las personas se sientan comprometidas con su trabajo, sean reconocidas por sus logros y, en el que los empleados se apoyen mutuamente en lugar de competir.

Prohibimos, en el marco de la contratación, pago, promoción, despido o retiro, la discriminación por razones de raza, etnia o nacionalidad, religión, género, orientación sexual, estado civil o parental, discapacidad u otra característica distintiva protegida por ley. Asimismo, respetamos el derecho de todos los empleados a formar y unirse voluntariamente a una organización sindical. Todas las decisiones de contratación deben adoptarse únicamente sobre la base de la capacidad, experiencia, comportamiento, rendimiento laboral y potencial demostrado respecto de las necesidades de las tareas, estableciéndose un ambiente diverso y abierto, donde todos los empleados mantengan relaciones basadas en el respeto mutuo y la dignidad. Todos los empleados deben ser tratados de manera equitativa y justa, teniendo tolerancia cero contra la discriminación, la victimización, el acoso y el bullying.

## Protocolo de "Erradicación de cualquier forma de acoso sexual y laboral en el trabajo"

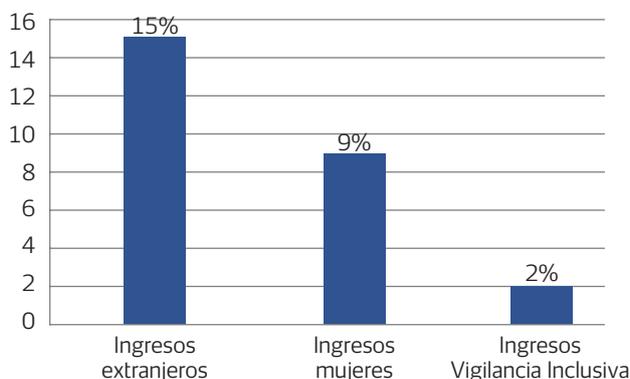
Desde 2018 implementamos un protocolo de acción ante casos de denuncia de acoso sexual y/o laboral, en concordancia con los preceptos del Código de Valores y Ética. Todas las denuncias son investigadas bajo estricta confidencialidad de las partes denunciadas y denunciantes, por parte de Gestión Humana y el Departamento Legal, tomándose las medidas adecuadas en cada caso particular.

## Libertad de asociación

En Securitas respetamos el derecho de nuestros empleados a elegir entre ser o no representados por un sindicato y a constituir o unirse voluntariamente a sindicatos o asociaciones de trabajadores de acuerdo con las leyes locales aplicables. Esto incluye el respeto al derecho de libertad de asociación, y ningún empleado correrá el riesgo de ser acosado o sancionado por ejercer estos derechos.

Los órganos representantes de los trabajadores de Securitas Uruguay son el Sindicato Único de Trabajadores de Sistemas (SUTSIS) y el Sindicato Único de trabajadores de Securitas (SUTRASE), quienes se reúnen periódicamente con representantes del Dpto. de Gestión Humana para plantearle diferentes temas. La frecuencia de trabajo, fechas, y metodología son definidas en conjunto entre las partes en función a las temáticas tratadas, redactándose en cada instancia un acta de sesión de trabajo con lo tratado y las acciones a seguir.

## Diversidad e igualdad de oportunidades



El compromiso de Securitas con la diversidad e inclusión, establecido en la Política de diversidad y personas, nos desafía e incentiva a aumentar el % de mujeres en cargos gerenciales y de dirección, en relación con el % de mujeres en toda la plantilla.

## Vigilancia inclusiva

En Securitas estamos comprometidos con la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación en todas nuestras políticas corporativas, basados en el respeto de los derechos humanos. En este sentido, es que desarrollamos con responsabilidad el Programa Vigilancia Inclusiva desde el año 2013, que implica la inclusión laboral de personas con discapacidad motriz en nuestro equipo.

Para el año 2019 los objetivos del programa estaban basados no solamente en incrementar el número de ingresos y de clientes adheridos al mismo, sino también dirigidos a la difusión y capacitación tanto interna como externa de lo que significa e implica la inclusión. De esta manera, durante 2019, incorporamos al curso de renovación y de formación para ingresos, un módulo que hace referencia al programa. Por medio de este, concientizamos y acercamos a las personas lo que es la realidad

de las personas con discapacidad, brindando herramientas informativas y formativas sobre qué es la discapacidad y cómo se debe tratar a las personas en dicha situación, ya sea en el ámbito laboral como en cualquier otro, apostando de esta manera a la empatía y la no discriminación.

En cuanto a la capacitación externa, el 23 de agosto de 2019 organizamos en colaboración con el Ministerio de Relaciones Exteriores, el Programa Nacional de Discapacidad (PRONADIS) perteneciente al Ministerio de Desarrollo Social, Empresas por el Desarrollo Sostenible (DERES) y la Agencia de Accesibilidad UMUNTU, el seminario "Inclusión laboral de personas con discapacidad en el ámbito privado", siendo el mismo accesible, gratuito y abierto a todo público, contando con la asistencia de más de 50 personas.

### Objetivos 2019 cumplidos

# 2,27%

De los ingresos fueron personas con discapacidad

# 50%

De las personas incluidas se encuentran registradas en la Comisión Nacional Honoraria de la Discapacidad

Crecimos un

# 24%

Respecto a la cantidad de personas incluidas en 2018

# 667

Personas capacitadas en el Módulo "Vigilancia Inclusiva"

# Salto y Soriano

Presencia del programa también en el interior del país



Objetivos 2020

**4%**

De los ingresos deben ser personas con discapacidad

**80%**

De las incluidas se encuentren registradas en la Comisión de Discapacidad

**Vigilancia Inclusiva**

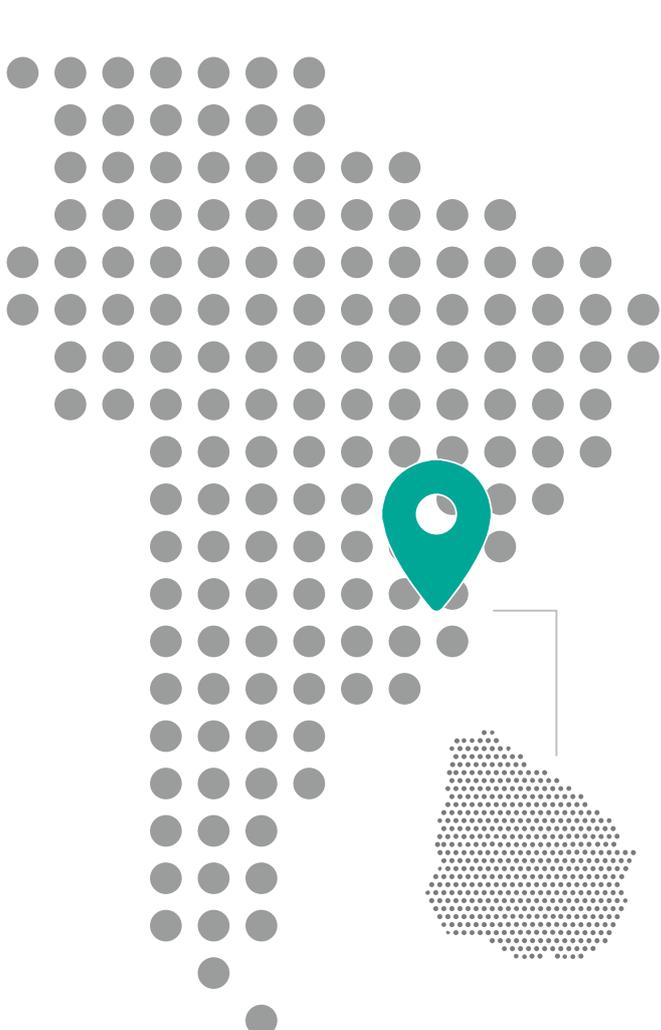
En todos los cursos de las diferentes áreas de la empresa

**4% de los ingresos**

De cada gerencia vinculado al programa

**Programa**

Vincular los indicadores a los ODS y sus respectivas metas



**19**

Clientes

**2**

Ascensos

**36**

Personas incluidas

**8**

Participaciones en eventos

2016	2017	2018	2019
Personas incluidas			
12	22	29	36
Clientes actuales			
7	13	16	18
Principales clientes en Uruguay			
Costa Urbana	Montevideo Shopping	Shopping Las Piedras	
Banco República	Telefónica	Cosem	
Unilever	Parque de la Amistad	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	
Sede central de Securitas	Claro	Antel Arena	
Hospital de Salto	Indulacsa	UTE	

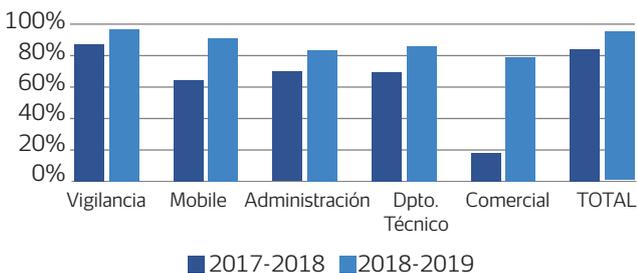
# Evaluación de desempeño

En Securitas Uruguay aplicamos dos formatos de evaluación de desempeño según el cargo: evaluación de desempeño jerárquico y evaluación 180° y 360°.

La evaluación de desempeño es una herramienta facilitadora del liderazgo y motivación del personal que se realiza anualmente para todo el personal de Securitas Uruguay con el objetivo de identificar los funcionarios que comparten el propósito y los valores de la compañía, ofreciéndoles oportunidades de desarrollo personal a los empleados mejor evaluados.

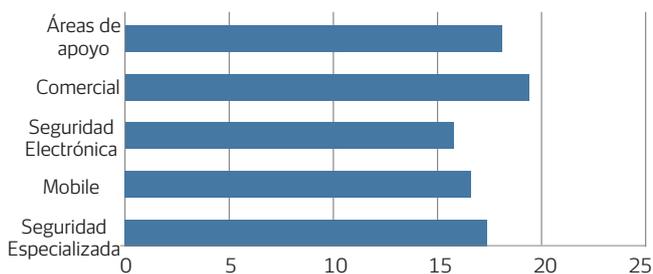
## Evaluación de desempeño jerárquica

A mediados del año 2019 se aplicó la Evaluación de Desempeño Jerárquica correspondiente al período comprendido entre el 1° de julio 2018 y el 30 de junio 2019, donde se evaluó al 93% del personal de acuerdo con el siguiente detalle:



## Evaluación de desempeño jerárquica

De un máximo de 25 puntos, el promedio para cada área fue:



De quienes obtuvieron el puntaje más bajo en el periodo 2017-2018, podemos destacar que el 52% mejoró su puntuación en la evaluación de desempeño 2019.

**52%**

Mejoraron

**16%**

Puntuación insuficiente

**16%**

Baja

**16%**

Sin evaluar

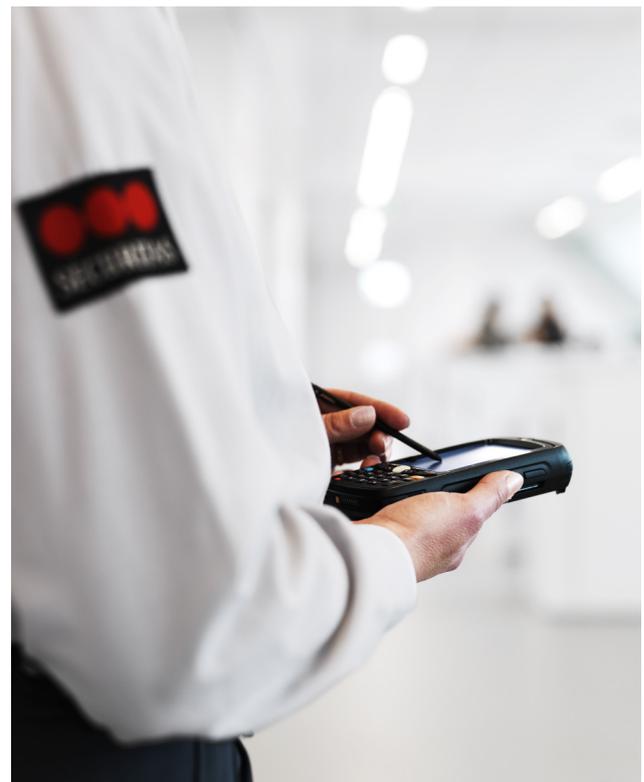
## Evaluación de Desempeño 180° y 360°

A su vez, se aplicaron las Evaluaciones de Desempeño 180° y 360° para cargos de Dirección, Gerencias y Supervisión de todas las áreas de Securitas Uruguay, evaluándose un total de 74 personas. Por este motivo, participaron este año en la propuesta 104 evaluadores, presentando un total de 605 formularios de evaluación.

De las 74 evaluaciones, 36 correspondieron a personal operativo (supervisores de las áreas de Seguridad Especializada, Tecnología, Mobile y SOC). Nuestro modelo implica que el trabajador es evaluado por sus colegas, clientes internos y por su gerente o director, siendo la escala de 5 a 25 puntos. Analizando resultados generales se observa:

	Colegas/Clientes	Dirección
Puntaje mínimo	14,8	13
Promedio	18,3	18,4
Puntaje Máximo	20,5	21,3

34 de los 36 evaluados obtuvieron un puntaje superior al mínimo esperado (15 puntos), mientras que 2 obtuvieron un puntaje menor al deseado. La competencia mejor evaluada resultó ser adhesión y cumplimiento de normativas y la más baja trabajo en equipo y liderazgo. A pesar de ello, todos los puntajes promedio obtenidos para cada una de las competencias se encuentra por encima del mínimo deseado.





Desde el programa Soy Securitas buscamos generar identidad, cultura interna y sentido de pertenencia a Securitas, a través de la vivencia de nuestro propósito: "Nosotros ayudamos a hacer de tu mundo un lugar más seguro".

El objetivo es contar con personas empoderadas, orgullosas y apasionadas de trabajar en Securitas, que contribuyan a hacer del mundo un lugar más seguro para nuestros clientes y la sociedad, todos los días.

A través de diversos beneficios, la política de reconocimientos y el Fondo de Solidaridad apostamos a atraer, retener y motivar a todo nuestro equipo.

#### Fondo de solidaridad

La creación del fondo de solidaridad en 2012 nos ha permitido estar más cerca de nuestra gente en los momentos que más lo necesitan, colaborando con la compra de insumos médicos, órdenes y tickets de medicamentos o materiales de construcción, cuando las condiciones climáticas afectan la vivienda de los empleados afiliados.

Asimismo, desde 2017 hemos incorporado la compra de electrodomésticos y túnicas escolares para todos los afiliados, lo cual ha favorecido el acceso a determinados artículos que son financiados por el Fondo de Solidaridad, descontándose del sueldo en cuotas.

Desde su creación, el Fondo de Solidaridad ha realizado 898 colaboraciones a funcionarios que ascienden a \$3.049.178 pesos uruguayos.

**2019:** 139 colaboraciones  
Monto destinado a colaboraciones: \$459.913  
Aporte de Securitas al FdS en 2019: \$547.752  
Empleados afiliados: 1014

#### Programa de reconocimientos

En 2019 desarrollamos el Programa de Reconocimientos por Evaluación de Desempeño jerárquica, el cual se enmarca en los pilares del Área de Gestión Humana y el programa Soy Securitas, y tiene como fin reconocer e incentivar el desempeño de los empleados, fomentando un mayor compromiso laboral y sentido de pertenencia a Securitas, a la vez de motivar a los empleados a repetir los hechos que los llevan a ser reconocidos. El mismo se alinea a la Gestión de los Recursos Humanos por competencias, a través del reconocimiento del desempeño, tomando como base las competencias y comportamientos definidos a evaluar en el Programa de Evaluación de Desempeño. Para este reconocimiento, se considerará la valoración asociada a la orientación a resultados, orientación al cliente, conocimientos técnicos de la tarea, trabajo en equipo y adhesión a las normas, y su aplicación será en 2020, considerando al 2% de los funcionarios mejor evaluados. Además, durante 2019 continuamos realizando cartas de reconocimiento especial a los funcionarios que cumplieron 10 años de trabajo en Securitas Uruguay, alcanzando este reconocimiento a 74 personas y realizamos 65 cartas de reconocimientos por hechos destacados en los clientes.

#### Beneficios:



**1.500**

Mochilas con útiles escolares entregadas a los hijos de los funcionarios



**1.130**

Personas disfrutaron de una sesión de cine por el Día del niño



**300**

Regalos del Día de la madre



**2.300**

Regalos del Día del padre



**330**

Regalos en el día de la mujer



**75**

Ajuars por nacimiento



**215**

Funcionarios se atendieron en nuestro consultorio odontológico



**\$459.913**

Fondo de Solidaridad:  
139 colaboraciones en 2019



**56**

Palmas por fallecimiento enviadas

# Salud y seguridad ocupacional

En Securitas reconocemos la importancia de ofrecer un entorno de trabajo seguro y saludable, tomando todas las medidas para prevenir accidentes y lesiones, a la vez que desarrollamos programas para promover la salud y el bienestar.

Todos los empleados deben desempeñarse dentro de un ambiente de trabajo seguro y a su vez, tienen la responsabilidad de contribuir con éste, por lo que realizamos evaluaciones en los servicios para identificar los riesgos de seguridad en nuestros empleados y personal tercerizado, y fomentamos su entrenamiento y la utilización de los equipos de protección personal adecuados para sus tareas. A través de nuestro Instituto, asumimos la responsabilidad y el deber de capacitar a quienes carezcan de las competencias pertinentes en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo, sean empleados directos o personal subcontratado.

En Uruguay comenzamos a diseñar e implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST) de acuerdo con el modelo establecido en la Norma ISO 45001:2018, que asegura el cumplimiento de los requisitos especificados por los clientes, las normas y reglamentaciones aplicables a nuestros servicios.

## Los principales objetivos trazados son:

- > Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores a través de la evaluación de riesgos en los lugares y entornos de trabajo, mitigando o eliminando las causas que pueden ocasionar accidentes.
- > Promover el diálogo proactivo generando instancias de consulta y participación.
- > Mejorar las prácticas de trabajo, brindando asesoramiento en materia de SYSO.
- > Garantizar el cumplimiento de la normativa local vigente y la adhesión a las buenas prácticas de nuestros clientes y demás partes interesadas.
- > Velar por un entorno seguro, por medio de la evaluación de riesgos en tareas específicas.
- > Reducir los índices de accidentabilidad, alcanzando índices de frecuencia y gravedad más bajos.

## Durante el 2019 alcanzamos los siguientes logros:

- > Conformación del Departamento de Seguridad y Salud Ocupacional (SySO).
- > Revisión y actualización de la Política de SySO.
- > Revisión y puesta a punto de la gestión de denuncias y registro de accidentabilidad anual.
- > Determinación de los requisitos legales.
- > Revisión y actualización de matriz de riesgo y método de evaluación de riesgos.

- > Implementación de programa anual de campañas de prevención.
- > Segmentación de la cartera de clientes e implementación de cronograma de visitas a clientes críticos.
- > Implementación de cursos E-learning: SYSO y seguridad vial.
- > Capacitación en el plan de evacuación de la sede, respiración cardio pulmonar (RCP) y uso del desfibrilador externo automático (DEA).

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y las acciones planificadas establecimos múltiples programas (como ser el programa de capacitación, de visitas anuales a clientes, de campañas informativas que promueven la salud, entre otros) los cuales nos permiten realizar una evaluación detallada de los riesgos por cliente, no registrándose hasta el momento enfermedades inherentes a la actividad laboral en ningún servicio.

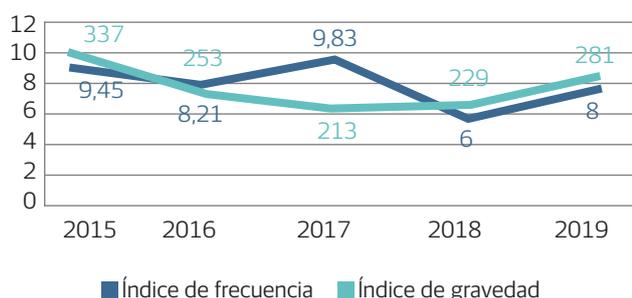
En adhesión a la normativa nacional (Decreto 291/07) promovemos la participación de los trabajadores en la gestión de la seguridad, salud y medioambiente en el trabajo a través de la Comisión bipartita de Seguridad y Salud. En conjunto con los representantes de los empleados generamos instancias de cooperación donde surgen acuerdos en lo relacionado con mejoras de equipamiento, reubicaciones de puestos de trabajo y condiciones de trabajo en general.

**Para fomentar la formación en salud y seguridad laboral, en mayo de 2019 comenzamos a implementar el curso E-learning de inducción a la seguridad laboral, realizándolo 80 personas, totalizando 40 horas de capacitación.**

**Además, comenzamos a impartir el curso e-learning sobre movilidad segura, disponible en la plataforma desde noviembre, contenido desarrollado junto con la Fundación Gonzalo Rodríguez, para focalizarnos en la principal causa de accidentes laborales.**

## Accidentes laborales

En el 2019 hubo un aumento considerable de la siniestralidad con respecto a 2018 (aumentó un 29% la accidentabilidad y 449 días perdidos más que en 2018). En primer lugar, se ubicaron los accidentes de tránsito (6 más que en 2018, por choques en la vía pública) y los hechos delictivos con violencia hacia los guardias, seguidos por las caídas al mismo nivel y tropiezos a causa de condiciones defectuosas del entorno de trabajo y actos inseguros (superficies de tránsito, accesos a los puestos y falta de atención/percepción del riesgo).



**TOTAL DE HORAS TRABAJADAS 2019** 9.138.480  
**TOTAL DE DIAS PERDIDOS POR ACCIDENTES** 2.564

Accidentes laborales con baja por departamento	
Montevideo	69
Colonia	2
Durazno	2
Rivera	2
Salto	1

Tipo de accidente	Cantidad	%
Accidentes de tránsito (autos, motos, incluye atropellos)	16	21,0%
Violencia física (agresiones, golpes)	16	21,0%
Caídas al mismo nivel	14	18,6%
Golpes y/o cortes (herramientas, choques por objetos móviles o inmóviles)	10	13,3%
Pisadas sobre objetos (desniveles, superficies punzantes)	9	11,8%
Caídas a distinto nivel	2	2,6%
Atrapamiento por o entre objetos	2	2,6%
Psicosociales (exposición a conductas violentas)	2	2,6%
Sobreesfuerzos	2	2,6%
Otros: quemadura, exposición a agentes químicos (gases)	2	2,6%
Proyección de partículas	1	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

Nota: Accidentes en auto 11, en moto 3 y 2 atropellos a peatones.

## Securitas salud

### Espacio de apoyo y seguimiento psicológico

Una de las herramientas que disponemos para beneficio de todo el equipo, es el espacio de apoyo y seguimiento psicológico. Dicho espacio no es de psicoterapia, sino que su finalidad es brindar la posibilidad de contención y acompañamiento (siempre que el destinatario lo acepte), para aquellos funcionarios que estén atravesando algún tipo de situación compleja en sus vidas. Los motivos de acercamiento son varios, entre los que se destacan: accidentes laborales (especialmente de tránsito y situaciones de robo), problemáticas familiares que alteran el funcionamiento laboral, adicciones o problemas de salud (a lo largo del 2019 han cobrado fuerte presencia los tratamientos psiquiátricos). Muchas veces el acompañamiento va más allá del funcionario, tomándose contacto con la familia, siempre que sea necesario. Si bien este espacio viene creciendo, el objetivo para el año 2020 es llegar a más cantidad de colaboradores, difundiendo en mayor medida su existencia.

Por otro lado, en los casos que así lo ameriten, como por ejemplo en los guardias pertenecientes al Programa Vigilancia Inclusiva se realizan visitas a los servicios y contactos telefónicos para tener un acercamiento más fluido.

### Servicio de salud bucal

Otra de las herramientas disponibles para estar más cerca de los empleados y de sus necesidades, es el servicio de salud bucal que comenzó a funcionar en el año 2019 en nuestro Centro de Reclutamiento y Selección, y ha tenido una importante demanda. El mismo consta de un consultorio odontológico ubicado en nuestras instalaciones, de uso exclusivo para los empleados, que, mediante agenda con el odontólogo, brinda servicios gratuitos y otros a menor costo con financiación incluida a descontar del sueldo.

**SERVICIOS DE SALUD BUCAL**

**215**

Funcionarios se atendieron en nuestro consultorio odontológico

**ATENCIÓN PSICOLÓGICA PRIMARIA O SITUACIONES EMERGENTES**

**29**

Funcionarios se atendieron en nuestro consultorio



# Instituto SECURITAS

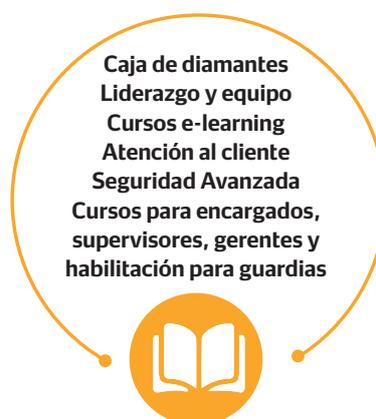
Nuestros clientes exigen cada vez más seguridad y soluciones de seguridad más avanzadas, por lo que la experiencia y el conocimiento de nuestros empleados son vitales para afrontar los nuevos desafíos a los que nos enfrentamos. Como resultado de expandir las áreas de negocio dentro de los servicios inteligentes basados en los datos, debemos emplear a personas con nuevas competencias que no hemos tenido antes, y desarrollar y capacitar a nuestros empleados existentes en nuevas capacidades y competencias.

En este nuevo escenario, el Instituto Securitas tiene un rol fundamental a la hora de profesionalizar el sector de la seguridad privada, a través de diversos programas de formación y desarrollo profesional, capacitando en materia de seguridad privada a los diferentes actores, aportando con nuestra experiencia a la mejora de las condiciones de seguridad en instituciones, empresas y la comunidad en su conjunto.

Desde el Instituto ofrecemos cursos de formación y gestión del talento, destinados a mejorar la capacitación y desempeño de todos nuestros empleados. Los cursos van desde educación básica - desarrollamos un programa para quienes no habían terminado la educación primaria- hasta niveles muy avanzados, como el Diplomado Profesional de Seguridad, con certificación internacional.

Estamos convencidos que el desarrollo profesional aumenta la satisfacción de los empleados y nos ayuda a permanecer siendo un empleador atractivo en la industria de la seguridad privada.

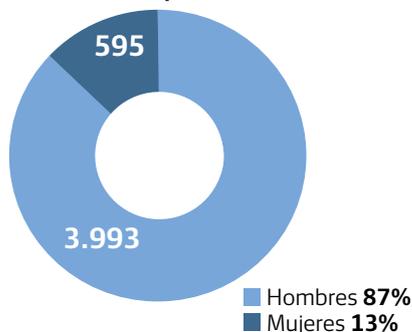
El programa del Instituto Securitas Uruguay desarrolla capacitaciones en 3 áreas principales que se alinean en las pirámides de conocimiento:



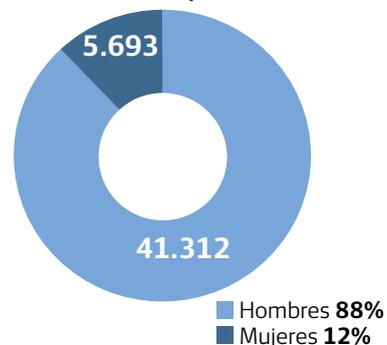
## Gestión de capacitación

Año	Asistentes	Hs de capacitación
2017	3.280	35.724
2018	3.650	44.227
2019	4.588	47.005

## Personas capacitadas 2019



## Horas de capacitación 2019



	Asistentes	M	F	Horas de capacitación	M	F
E-learning	367	274	93	533	408	125
Presencial	2.344	1.989	355	18.516	15.240	3.276
Mixto	1.877	1.730	147	27.956	25.664	2.292

Capacitación	Asistentes	M	F	Horas de capacitación	M	F
Funcionarios internos	4.176	3.691	485	41.861	37.722	4.139
Personas externas	412	302	110	5.144	3.591	1.553

**En 2019 capacitamos a 412 personas externas a Securitas, completando un total de 5.144 horas de capacitación, generando una facturación por cursos externos de \$1.123.812**

2019	Cursos	Asistentes	M	F	Horas	M	F
Curso básico Guardia sin arma	71	1.190	1.087	103	23.800	21.740	2.060
Curso de Renovación(*)	45	633	551	82	7.596	6.612	984
Cursos de Tiro(*)	29	148	148	0	1.184	1.184	0

(\*) durante 2019 se optimizaron recursos, realizándose menos cursos con más asistentes.

GRUPO	Técnico Operativo	Comercial	Gestión Administrativa	YSO	Gestión de personas y Reglamento Interno	Total
Asistentes	3.219	46	276	252	795	4.588
Horas	41.850	420	1.991	635	2.109	47.005



Tiene como misión capacitar en habilidades, destrezas y conocimientos generales, así como también educación para el desarrollo personal.

Cursos que componen esta área: caja de herramientas, capacitación en primeros auxilios y manejo del DEA, capacitación en prevención de incendios, inducción a Encargados de Servicio, capacitación para supervisores del área de sistemas en liderazgo y trabajo en equipo, entrenamiento en competencias, Microsoft Excel básico, primaria y ciclo básico.

#### PrimaRSE

Continuamos con el proyecto iniciado en 2017 para que nuestros empleados que quisieran pudieran retomar asignaturas pendientes y finalizar la educación primaria, etapa que los ayudó a crecer tanto personal como profesionalmente.

Nuevamente con el apoyo de maestras especializadas en educación para adultos, en 2019 culminamos la tercera etapa con 5 egresados de distintas edades que asistieron a clase dos veces por semana dentro de su horario laboral, sumando al total del proyecto 35 alumnos egresados.

Año	Total de egresados
2017	19 Egresados
2018	11 Egresados
2019	5 Egresados

**PrimaRSE fue además reconocida por DERES como una práctica que aporta al Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Educación de calidad.**

**Categoría CUMPLIMIENTO**  
Reconocimiento Adicional: "Práctica Inspiradora"

**DERES**  
#ReconocimientosDeres



Reconocimiento a: **SECURITAS URUGUAY** por la práctica que contribuye con el ODS 4:

"PRIMARSE: Terminá la primaria en Securitas"



#### Ciclo básico

A través de la firma de un convenio con el Instituto Nacional de Empleo y Formación Profesional (Inefop), facilitamos a los empleados que no contaban con tercero de liceo aprobado, la posibilidad de finalizar ciclo básico en nuestro Instituto.

Como estaba previsto, en abril de 2019 comenzó el segundo semestre finalizando en agosto con un total de 19 egresados. Al igual que el año anterior, las clases se dividieron en dos turnos y las materias fueron cursadas en componentes: matemática y física, idioma español e inglés, química y biología, formación ciudadana, Tutoría, ECSA e Informática.

**1ER SEMESTRE EN 2018 23 PERSONAS EGRESADAS**  
**2DO SEMESTRE EN 2019 19 PERSONAS EGRESADAS**

#### Curso de seguridad avanzada

Cumpliendo con el plan de capacitación, un año más realizamos el curso de Seguridad Avanzada, el cual se enmarca en el Programa de Capacitación y Especialización de los guardias. Los principales objetivos de este curso son premiar a aquellos guardias que se destacan por su desempeño, participando de una capacitación de nivel avanzado, y fortalecer la empleabilidad y el desarrollo de su carrera dentro de Securitas.

En 2019 se contó con la asistencia de 11 guardias de distintos servicios. Fueron instruidos en temas de seguridad, Atención al Cliente, Seguridad Ciudadana, Defensa Personal, Seguridad y Salud Ocupacional, Cursos E-learning de Seguridad Industrial e inducción a la seguridad laboral y tiro en tres niveles. La duración del curso fue de 56 horas.





Se encarga de brindar las capacitaciones previstas en la normativa nacional vigente y las herramientas claves para el conocimiento y la toma de decisiones para el desarrollo del negocio.

Esta escuela ofrece además formación técnica que permite al empleado construir el "Programa de seguridad de Securitas" determinando las mejores opciones en seguridad especializada en sistemas y tecnología.

Cursos que componen esta área: formación y renovación para la habilitación ante DI.GE.F.E., Código de Valores y Ética, política anticorrupción, política de calidad, caja de diamantes, seguridad de la información, cursos e-learning por sector de trabajo, taller sobre feedback de evaluación de desempeño 180 y 360, seguridad avanzada, seguridad bancaria, héroes en servicio 1 y 2, legislación sobre competencia, seguridad ciudadana, atención al cliente, uso y manejo de Onedrive, seguridad vial, tiro, seguridad industrial, vigilancia inclusiva, software de CCTV, certificación en conocimientos de seguridad, Connect para clientes y gerentes, plataforma Vision, inducción a la seguridad industrial, normas de seguridad, salud y ambiente Securitas, funciones básicas de sistemas de alarmas, uso y manejo del Totem, sistema de detección de incendio Simplex.

#### **Capacitación sobre Seguridad, Seguridad Bancaria y Atención al Cliente**

Dirigida a mantener el foco en nuestros clientes de grandes superficies, sector retail y Banco Central del Uruguay, esta capacitación se brindó a parte del equipo de Mobile y Seguridad Especializada.

#### **Capacitación orientada al equipo comercial**

El objetivo fue apostar fuertemente a esta área, fomentando la mejora continua a través de un programa que paulatinamente y de manera metódica les fue dando herramientas para la mejora en el desempeño de las tareas.

Las temáticas abordadas para los asesores comerciales fueron: mystery shopper, comunicación y venta telefónica, ventas con PNL, venta consultiva, estrategia comercial y posventa, las cuales fueron consideradas entre la consultora y la Gerencia Comercial de Securitas.

**PARTICIPARON 34 PERSONAS SUMANDO UN TOTAL DE 396 HS DE CAPACITACIÓN.**

Respecto a la instancia para los líderes de equipo, se trataron temas de aprendizaje experiencial, PNL para líderes, formadores, lenguaje y discurso de líderes, líder como coach, manejos de grupo, manejo del tiempo y estilos de liderazgo.

**PARTICIPARON 19 PERSONAS SUMANDO UN TOTAL DE 269 HS DE CAPACITACIÓN.**

#### **Programa de entrenamiento de competencias transversales**

Consistió en el desarrollo de competencias mediante un entrenamiento fundamentado en la metodología del coaching. Se trabajó en adaptación a contextos cambiantes, aprendizaje continuo, cuidar de sí mismo y de los demás, orientación a la innovación, orientación a resultados, orientación al cliente, resiliencia, haciendo foco fundamentalmente en comunicación, liderazgo y trabajo en equipo.

**PARTICIPARON DE ESTA ACTIVIDAD 22 PERSONAS, CONTABILIZANDO UN TOTAL DE 353 HS DE CAPACITACIÓN.**

#### **Reanimación Cardiopulmonar Y Uso Y Manejo Del Desfibrilador Automático (DEA)**

En coordinación con el Departamento de Syso, se realizaron 7 instancias de actualización de conocimientos para el personal administrativo de las sedes y personal externo perteneciente a clientes donde trabajan con gran cantidad de público.

**PARTICIPARON 64 FUNCIONARIOS INTERNOS Y 55 EXTERNOS, TOTALIZANDO 200 HS DE CAPACITACIÓN.**

#### **Cursos e-learning**

Desde 2017 capacitamos a todos los ingresos en el curso de seguridad industrial, la Política Anticorrupción, mi puesto Vision y normas de seguridad, salud y ambiente Securitas.

En 2019, junto con la Fundación Gonzalo Rodríguez, desarrollamos un curso e-learning sobre movilidad segura, disponible en la plataforma desde noviembre. El mismo contiene material referente a situación mundial e introducción a la movilidad, situación vial y movilidad en Uruguay, factores que conforman el tránsito y factores de riesgo, lineamientos de conducción responsable en autos, motos y bicicletas, sistemas de retención infantil, alcohol y marihuana relacionados al tránsito.

En 2020 tenemos planificado agregar en los cursos de formación, los cursos e-learning de seguridad vial para todos los que manejan vehículos de la organización, seguridad de la información y legislación sobre competencia a quienes corresponda y a todos los ingresos el curso de inducción a la seguridad laboral.



Está dedicada a difundir las mejores prácticas internacionales de seguridad a través de seminarios, cursos y diplomados

Actividades que componen esta área: cursos, talleres y seminarios para diferentes sectores (financiero, retail, portuario, etc.), Diplomado Profesional de Seguridad (DPS), curso de defensa urbana para ciudadanos, gestión de crisis, emergencias y continuidad del negocio.

Está dedicada a difundir las mejores prácticas internacionales de seguridad a través de seminarios, cursos y diplomados. De forma directa o en convenio con asociaciones e institutos de diferente nivel, esta escuela brinda cursos técnicos de seguridad, por sector o temáticas especiales para gerentes, supervisores, encargados y guardias, a través de la coordinación académica con asesores profesionales de seguridad.

Durante 2019, la Escuela Profesional de Seguridad del Instituto Securitas realizó 3 seminarios dirigidos a la comunidad, con el objetivo de formar a los ciudadanos en las mejores prácticas de seguridad y protección.

#### 17 de agosto - Taller práctico: Defensa urbana para ciudadanos

Una respuesta eficiente a la inseguridad. Contó con la asistencia de 30 personas que recibieron herramientas concretas para minimizar riesgos diarios de seguridad.

#### 22 de Mayo - Seminario y muestra activa: Security solutions

Para Instalaciones: Cómo optimizar los Recursos Humanos con las Tecnologías disponibles. Asistieron aproximadamente 90 personas de diferentes empresas y sectores de nuestro país, quienes conocieron en un ámbito académico, los diferentes servicios de Securitas.

#### 23 de Abril - La prospectiva en la gestión de Riesgos de seguridad

Anticiparse a eventos y construcción del futuro. Taller de herramientas prospectivas para el Sector Público y Privado.

Enmarcado en la "seguridad predictiva", este taller contó entre sus alumnos con autoridades de DIGEFE, así como de gerentes de seguridad del sector financiero, diplomático, retail o de telecomunicaciones, entre otros.

El taller finalizó con un espacio de debate entre los expositores y los participantes, donde se abordaron distintos temas y miradas que contribuyen a una visión global de la seguridad en nuestro país.

#### Diplomado Profesional de Seguridad

En 2019, de las 22 personas que aprobaron el Diplomado Profesional de Seguridad auspiciado por Asis International Cap. 284, 16 son empleados de Securitas Uruguay, lo cual marca la profesionalización de nuestro equipo en materia de seguridad.

**Actualmente, somos la empresa de seguridad privada que posee mayor cantidad de empleados formados en las mejores prácticas internacionales de seguridad.**

#### Resumen alumnos y aprobados 2019

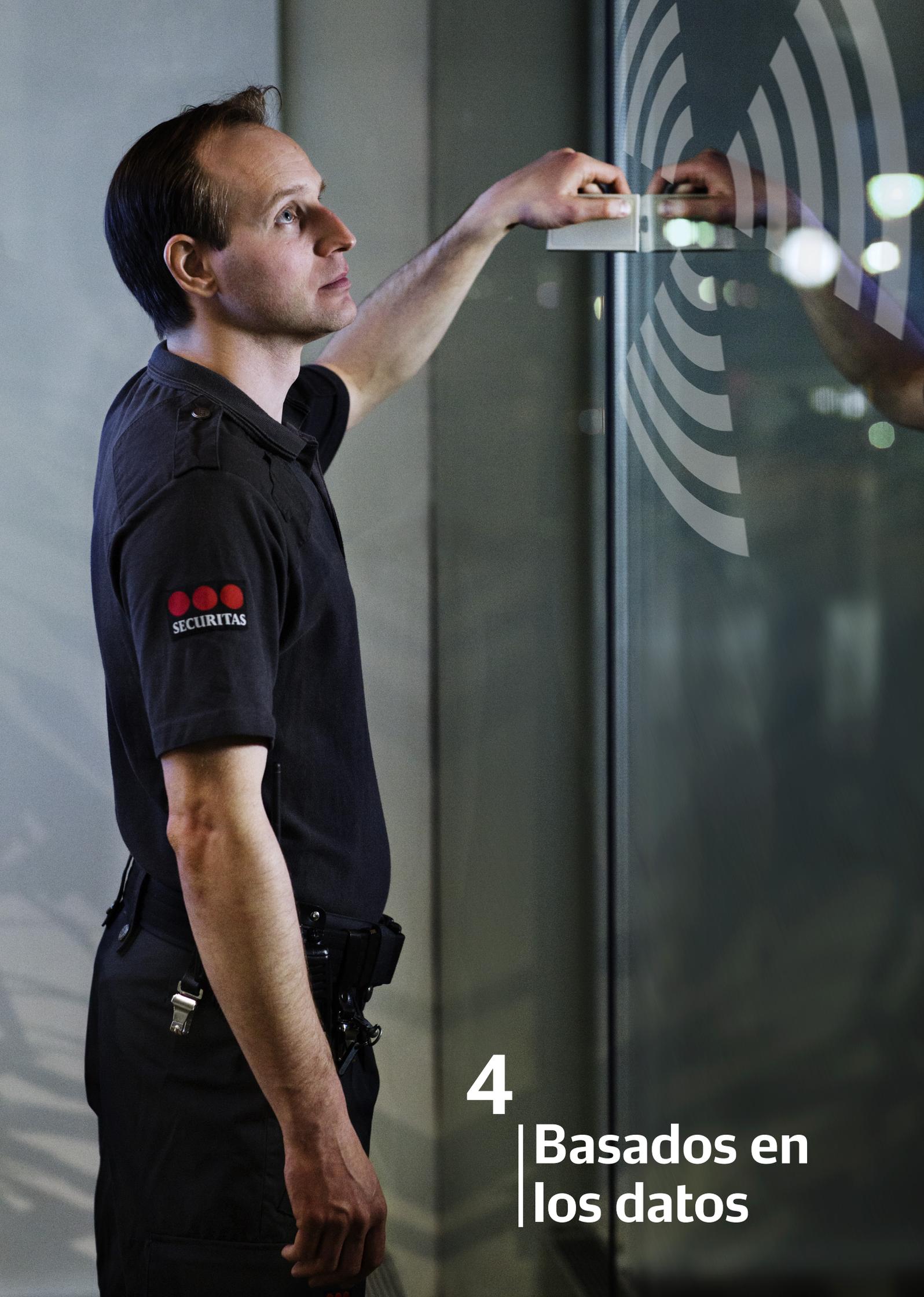
	Grupo securitas	Fuera de securitas	Aprobados
Uruguay	43	11	22
Francia	1	1	
<b>Totales</b>	<b>44</b>	<b>12</b>	<b>22</b>

#### Aprobados a la fecha en Securitas Uruguay 2019

Cargos	Subtotal
Gerentes	7
Auditor / Planner	2
Supervisores	6
Encargados	14
Vigilantes	11
Administración	1
<b>Total</b>	<b>41</b>

#### Cantidad aprobados

Países	Subtotal
Securitas Uruguay	41
Securitas Chile	2
Securitas Ecuador	2
Chile	1
Ecuador	2
Venezuela (Bco Interamericano de Desarrollo)	2
México	1
<b>Total</b>	<b>51</b>



4

Basados en  
los datos

**Contribución  
a los Objetivos  
de Desarrollo  
Sostenible**



#### Temas materiales

Relación con el cliente y responsabilidad sobre los servicios  
Desempeño económico y presencia en el mercado

# Innovación y eficiencia

Somos líderes en servicios de protección, siendo socios en servicios inteligentes de seguridad para nuestros clientes, a través de la innovación y la creación de valor a largo plazo.

Combinamos diferentes servicios de protección, que se transforman en completas soluciones de seguridad, basadas en una evaluación de los riesgos y las necesidades de nuestros clientes. Usamos esta información para mejorar nuestro conocimiento y la comprensión de lo que podría ocurrir, lo que, combinado con nuestra capacidad de responder rápidamente, nos pone en una posición única en la industria.

Entre las herramientas que hemos desarrollado para acelerar nuestra estrategia orientada a la innovación y eficiencia se encuentran:

#### Implementación del e-ticket

Proceso de seguimiento interno de los reclamos. Es una plataforma para gestionar reclamos de servicios técnicos, brindando una transparencia en la gestión tanto a nuestros clientes como a la interna de Securitas. Dicha plataforma se implementó en las

soluciones de seguridad y el cliente UTE durante el 2019 y tenemos previsto implementarla en el próximo año en los clientes Banco República y Coboe (Farmashop)

#### Desarrollo de la app guard monitoring

Para el control de presentismo y ausentismo de los servicios de Seguridad Especializada. Esta App es una herramienta útil y eficiente que acompaña la Visión 2020 de Securitas de digitalizar nuestros procesos y la información diaria de nuestras operaciones.

#### Acceso a la factura on line

El 100% de los clientes está habilitado para consultar su factura en línea a través del portal Connect y el vínculo de éste con la Securitas App, pudiendo así el cliente consultar cualquier información referente a su factura, las 24hs los 365 días del año.



# Securitas Operation Center -SOC-

Con innovadores centros de operaciones, en el SOC nos basamos en los datos, orientándonos en las personas para brindar el mejor servicio al cliente.

Securitas Operation Center (SOC) es la herramienta de gestión donde se conectan las personas, la tecnología y los procesos, permitiéndonos contar con información clave para crear valor y ofrecer a nuestros clientes completas soluciones de protección. Conformado por un equipo de 80 personas y con un funcionamiento las 24 hs los 365 días, en el SOC se realizan todas las tareas operativas para brindar nuestros servicios, como ser el soporte técnico de alarmas, el servicio de GPS y soluciones de

video, la atención telefónica a través del call center, el monitoreo de alarmas y la video verificación, el despacho de móviles, la video portería, el centro de videovigilancia retail y financiero, el Centro de Información y Control de la asistencia de los guardias en los servicios, etc.

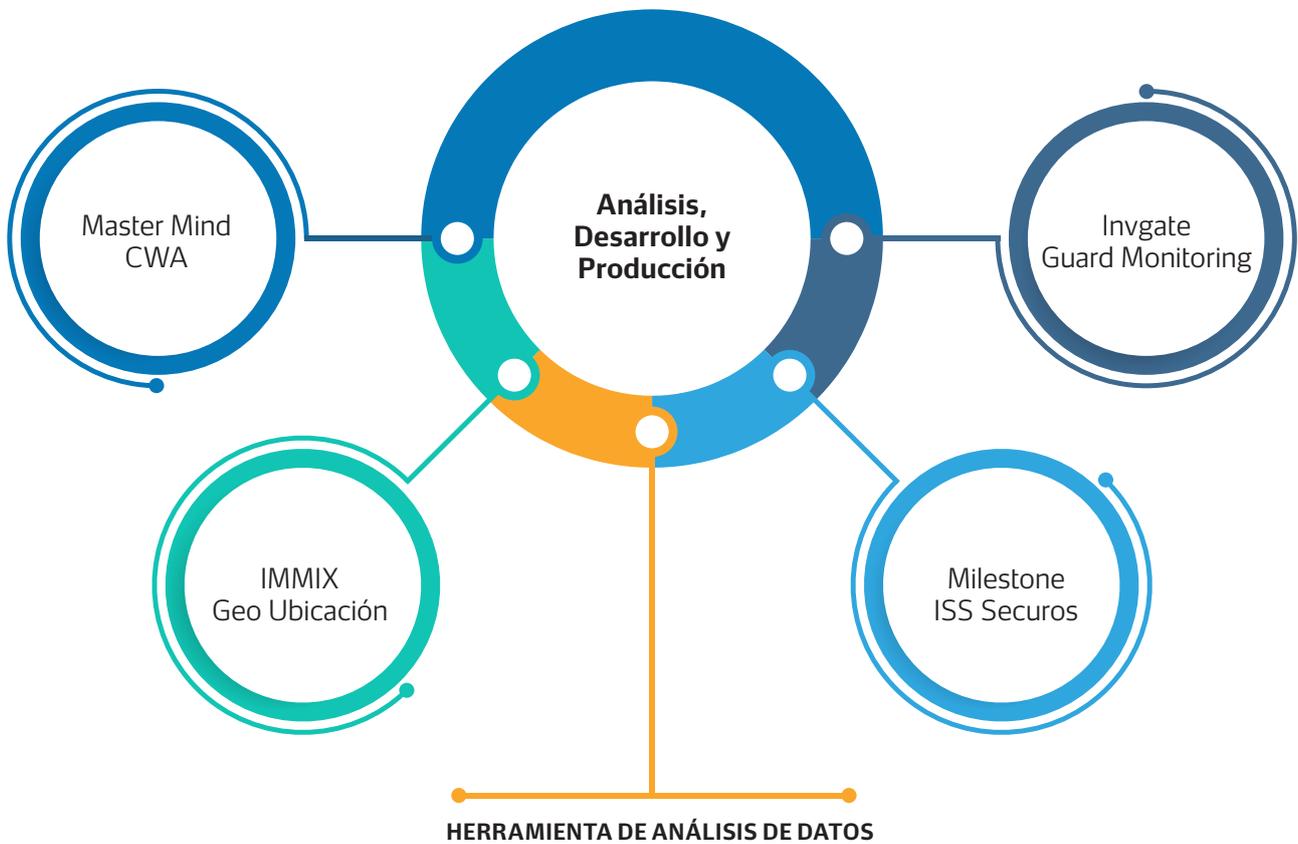


## Evolución de servicios brindados por el SOC



En el SOC los miles de datos que recibimos y generamos diariamente, se transforman en informes. A través de diferentes plataformas, analizamos la información, entregando estadísticas y patrones que son utilizados para predecir posibles actos delictivos.

### Transformación de datos en informes



Desarrollo y análisis de base de datos  
 Consolidación de datos en base de análisis  
 Generación de informes automáticos enviados por mail



Desarrollo y análisis de gran cantidad de datos en informes  
 Análisis de los resultados y consistencia



Dashboards de procesos online  
 Desarrollo de aplicaciones de consulta y escritura para los procesos

## Foco en el cliente externo

Nuestros servicios se centran en el cliente externo e interno, realizando gestiones operativas para todas nuestras áreas de negocio y apoyo.

SES (Externos)	11.441 Clientes	14.327 Conexiones Monitoreo	4.115 Contratos Mantenimiento	754 Conexiones T&T
STM (Internos)		41 Técnicos		29 Vehículos
Vigilancia (Internos)		27 Supervisores		2.831 Guardias
Mobile (Internos)		131 Operadores de ronda y acudas		44 Vehículos

## Foco en el cliente interno

### Llamadas de apoyo a los Servicios de mayor riesgo

Las llamadas de apoyo representan el acompañamiento en sus funciones a los guardias que trabajan en el turno noche, cumpliendo servicio en sitios de especial vulnerabilidad, sea por la complejidad de éste o por su ubicación.

Durante el 2019 realizamos 29.040 llamadas de apoyo, lo que nos permitió desarrollar un vínculo más cercano con los guardias, que sienten el apoyo del SOC, al que pueden recurrir en cualquier momento durante su jornada laboral.

# Securitas Connect Plataforma Vision

Securitas Connect es una herramienta de gestión de seguridad que permite recibir información en tiempo real de la operativa de nuestros clientes. La plataforma Vision, gestionada en forma conjunta entre Securitas y el cliente, concentra el registro de incidencias y novedades en los servicios, lo cual permite analizar y mitigar los riesgos presentes y potenciales, elaborando informes específicos para cada cliente. Esta plataforma contiene además de las incidencias diarias en el servicio, información de las auditorías operativas, las visitas del departamento de Syso y los accidentes laborales, los mantenimientos realizados en las soluciones de seguridad y otras gestiones de STM, transparentándole al cliente nuestra operación en sus instalaciones. También se cuenta con una interfase con el área de sueldos permitiendo el acceso a clientes a la información relativa a la Ley de tercerización.

Toda la información registrada en la plataforma Vision cumple con las políticas de seguridad de la información de Securitas, donde cada cliente sólo tiene acceso a su servicio, garantizado mediante

un sistema de usuarios y contraseñas que restringe el acceso en niveles de privilegio. Entre las ventajas de esta plataforma, se encuentra que toda la información que se ingresa puede ser organizada de forma tal que aporte datos para definir y prevenir escenarios de riesgo, los cuales podrían (y deberían) conducir a cambios en los protocolos de seguridad, la aplicación de métodos diferentes en el accionar de nuestros funcionarios como así también la renovación y/o aplicación de nuevos equipamientos de seguridad electrónica, de monitoreo, de videovigilancia, etc. Se destaca también que las tareas que se registran en el Vision están disponibles para su estudio y utilización en forma histórica, debido a que los datos no se pierden, no se modifican y no se borran sin importar su antigüedad.

## Pirámide de construcción de información en la plataforma vision



## Registros en la Plataforma Vision 2019

**265**

Clientes de Seguridad Especializada

**363**

Sitios de Seguridad Especializada

**821**

Guardias activos

**79%**

De la facturación está registrada

**4.830**

Incidentes en Seguridad Especializada

**171**

Clientes de Seguridad Electrónica

**2.772**

Incidentes en Seguridad Electrónica

**12**

Guardias aprobaron el curso  
"Plataforma Vision"

### PLAN DE CAPACITACIÓN A LOS GUARDIAS

Desde el área Connect la capacitación a los guardias para el ingreso de partes diarios e incidentes es permanente, por lo que, para formalizar y estandarizar esta capacitación, se desarrolló un curso sobre la plataforma Vision que consta de 6 módulos:

- Módulo 1: Presentación de Plataforma, Partes Diarios, Incidentes
- Módulo 2: Manejo del Android - Ronda Programada
- Módulo 3: Cómo sacar Reportes en Vision
- Módulo 4: Ubicaciones y Plantillas de Rondas
- Módulo 5: Agenda: Creación y Mantenimiento
- Módulo 6: Usuarios: Manejo y Mantenimiento

Son 12 los alumnos que aprobaron el curso en el 2019 y se estima que para 2020 sean otros 12 alumnos que aprueben el mismo.

# Auditorias Operativas

Las auditorías operativas nos permiten identificar oportunidades de mejora en materia de seguridad en nuestros clientes, así como mejorar la eficiencia operativa. El aumentar la cantidad de ítems auditados año a año, nos permitió mejorar los procesos de trabajo que hacen a la imagen del guardia, entrega de elementos de protección personal, condiciones de salud y seguridad ocupacional, entre otros.

Todas las auditorías operativas se ingresan a la plataforma Vision desde el año 2017, bajo la modalidad de incidente, lo cual permite que sean gestionables desde cualquier medio electrónico,

por parte de todos los integrantes que tienen acceso dentro de Seguridad Especializada. En 2019 se incorporaron las auditorías operativas en Seguridad Mobile, alcanzando a auditarse 12 rutas mobile.

Entre los múltiples cambios que hemos realizado con los resultados de estas auditorías, podemos destacar el cambio de las garitas de fibra de vidrio que antiguamente tenían los guardias, a modernas garitas de isopanel, con aire acondicionado y otras mejoras que hacen a la salud y el bienestar laboral.

## 265

Clientes de Seguridad Especializada

## 186

Clientes auditados de Seguridad Especializada

## 12

Rutas auditadas de Seguridad Mobile



# Sistemas de Gestión

## Auditorías

### AUDITORÍAS INTERNAS DE LA CALIDAD

Del 4 de junio al 9 de agosto de 2019 se ejecutó el programa de auditorías internas de la calidad, con el fin de evaluar el grado de cumplimiento del Sistema de Gestión de Calidad con los requisitos de la Norma ISO 9001:2015.

Algunas de las fortalezas destacadas por los auditores fueron:

- > Sistema de gestión maduro y con buen seguimiento.
- > Plataforma Sharepoint para mantener la documentación.
- > La gestión de quejas, el seguimiento que se realiza y la información que se conserva.
- > Los planes de seguir implementando y certificando otros sistemas de gestión.
- > Planificación de las actividades de capacitación y seguimiento de su realización.
- > Implementación de mejores controles en el depósito.
- > Buen registro y orden administrativo de los clientes.
- > Inversión en tecnología (por ejemplo, reconocimiento facial).

No se detectaron debilidades (no conformidades mayores) en ninguno de los procesos auditados y, entre las observaciones (no conformidades menores), se destacan:

- > Actualizar documentos vigentes.
- > Elaborar nuevos perfiles de cargo.
- > Revisar formularios vigentes y depurar el listado.
- > Adecuar la frecuencia de medición de indicadores.
- > Completar listados de proveedores críticos.

### AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN ISO 9001:2015

En 2019 recibimos la auditoría de un tercero para renovar el certificado del Sistema de Gestión en relación con la Norma ISO 9001:2015 sistema de gestión de la calidad, destacándose los siguientes hallazgos:

- > Excelente conocimiento del mercado y del negocio.
- > Capacidad de adaptar el negocio a los cambios tecnológicos.
- > Concepto de calidad de vida para los empleados y sus familias, expresado en el análisis de las partes interesadas.

> Compromiso de la Dirección con el sistema de gestión y con la empresa.

> Plan de gestión a 2023.

> Oficina amplia y luminosa con sala para capacitaciones en Regional Este.

> Buena presencia de los funcionarios en los servicios auditados.

> Implementación de la sistemática de encuesta de satisfacción de clientes por área de servicio.

> Reporte de Sostenibilidad con mucha información y análisis profundos.

Como oportunidades de mejora, la auditoría sugirió que debemos adaptar la política de calidad al nuevo propósito, lo que se realizará en 2020, incorporar aspectos de seguridad y salud en el trabajo a la evaluación de instaladores y alinear la gestión de cobranzas al objetivo estratégico de "días en la calle" (especialmente situaciones de no pago de servicios).

No se detectaron no conformidades, por lo que nuevamente recibimos la renovación del certificado de la norma iso 9001:2015.

### AUDITORÍAS INTERNAS DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERACIONES DE SEGURIDAD

Del 27 de marzo al 10 de abril de 2019, se auditó por primera vez el recién desarrollado Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad para verificar la implementación de los requisitos de la Norma ISO 18.788:2015 y comprobar la toma de conciencia sobre la importancia del respeto a los DD.HH.

Entre las fortalezas, se destacaron los siguientes aspectos:

> La Política de Operaciones de Seguridad y Uso de la Fuerza es muy clara, concreta y acorde a los requisitos de la Norma ISO 18.788:2015.

> La matriz de riesgos de vulneración de DD.HH. por segmento de mercado, con gran detalle y profundidad de análisis.

> Los planes de formación de personal en terminar primaria y ciclo básico de secundaria.

> La incorporación de personal con discapacidad.

> Los múltiples medios de comunicación interna con el personal.

> La implementación muy completa de sistema GRI (Global Reporting Initiative) para el informe de Revisión por la Dirección.

> El trabajo realizado para la implantación de una nueva norma específica para el sector de seguridad.

- > El Código de Valores y Ética de Securitas.
- > El análisis de contexto realizado.
- > El Fondo de Solidaridad de Securitas para sus empleados.
- > La realización de auditorías financieras de tercera parte anualmente.

Como oportunidades de mejora:

- > Definir indicadores en cuanto a inclusión de personal extranjero, con discapacidad, etc.
- > Documentar los criterios de inclusión y exclusión para personas con discapacidad.
- > Especificar los test aplicados en las pruebas de aptitud psicofísica en la selección de personal.

Entre las no conformidades se detectó:

- > Planificar y realizar ensayos y ejercicios en servicios.
- > Registrar a tiempo el plan anual de mejora de las competencias.
- > El cuadro de salidas en la Revisión por la Dirección debe incluir responsable, plazo y recursos asignados.

Asimismo, se detectaron 8 observaciones, referidas a los siguientes temas:

- > Gestión de incidentes y criterios para su registro.
- > Definición de responsabilidades del sistema de gestión.
- > Aprobar y difundir la Política de Operaciones de Seguridad.
- > Análisis de riesgo de vulneración de DD.HH. en los servicios.
- > Documentación de los sistemas de comunicación de los que dispone Securitas.
- > Información recopilada en la selección de personal.
- > Informe de revisión por la Dirección.
- > Descripción de la gestión del cambio implementada.

### AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN ISO 18.788

Los días 29 y 30 de abril de 2019 recibimos la auditoría de un tercero para evaluar la conformidad del Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad recién implementado con los requisitos de la norma ISO 18.788:2015.

En la auditoría se destacaron los siguientes aspectos de la organización:

- > Vinculación de Securitas con la firma del documento de Montreal (relacionado al cumplimiento de los derechos humanos y el derecho humanitario internacional).
- > Política de Operaciones de Seguridad muy concreta y firme frente a la postura de la norma.

- > Matriz de riesgos separada por rubro con gran detalle y análisis de cada sector.

- > Capacitación y formación a los guardias en terminar primaria y secundaria (ciclo básico).

- > Incorporación de personal con discapacidad.

- > Múltiples medios de comunicación interna con el personal.

- > Implementación muy completa de sistema GRI para revisión por la dirección.

Se detectaron cuatro no conformidades menores, entre las que se encuentran:

- > No se encuentran planificación ni realización de ensayos y simulacros con clientes.

- > No se encuentra plan de capacitación para el 2019.

- > El cuadro de salidas de la Revisión por la Dirección no incluye responsable, plazo y recursos para su ejecución.

No se encontraron no conformidades mayores, por lo que Securitas recibió el certificado de conformidad con la Norma ISO 18.788:2015 sistema de gestión de operaciones de seguridad.

# Seguimiento metas 2019

## OBJETIVOS (DE LA CALIDAD) 2019

Objetivos De Primer Nivel	Valor De Partida	Meta 2019	Resultado
<b>CLIENTES</b>			
Disminuir las rescisiones por disconformidad con el servicio de clientes de Seguridad Especializada	Un cliente	< 2 clientes	3 clientes y 400.450 \$/mes 2,5% del total de terminaciones y reducciones
Disminuir las rescisiones por disconformidad con el servicio de clientes de Seguridad Electrónica	Sin datos	1% de la cartera	Sin datos
<b>EMPLEADOS</b>			
Disminuir el índice de rotación	23,8%	30,4%	18,7%
<b>ACCIONISTAS</b>			
Mejorar el resultado operativo (consolidado país)	\$ 173.081.000 7,6%	\$ 197.339.000 8,0%	\$ 173.827.000 7,3%
<b>INDUSTRIA</b>			
Implementar un Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad según la Norma ISO 18.788:2015	Avance de implementación: 70%	Avance de implementación: 100%	Avance de implementación: 100% (Certificado obtenido)
<b>COMUNIDAD</b>			
Aumentar los ingresos de personas con discapacidad	Sin datos	1,5% de los ingresos	2.27% Total de ingresos: 485 Personas con discapacidad: 11
<b>PROVEEDORES</b>			
Proveedores que se adapten a las necesidades de Securitas	Proveedores evaluados "Aceptados": 87%	Proveedores evaluados "Aceptados": 90%	Sin datos
<b>ESTADO</b>			
Multas recibidas por incumplimientos	0 multas recibidas	0 multas recibidas	0 multas recibidas
<b>MEDIO AMBIENTE</b>			
Minimizar el impacto ambiental por residuos electrónicos	Elementos desechados: 2300 Ahorro por recuperación: \$ 696.777	Ahorro por recuperación > \$ 700.000	\$ 8.246.468
Minimizar el impacto ambiental por desecho de uniformes	Prendas destruidas: 40% Prendas reutilizadas: 35% Prendas donadas: 25%	Prendas destruidas < 40%	Prendas destruidas: 1% Prendas reutilizadas: 37% Prendas donadas: 62%
Minimizar el impacto ambiental por consumo de combustible	Consumo combustible 2018: 539.557 lt Promedio por vehículo: 4.282 lt	Promedio por vehículo < 4.200 lt	4.165 lt / vehículo
Minimizar el impacto ambiental por emisiones de CO <sub>2</sub>	Emisiones 2018: 19.231 Promedio por vehículo: 152,6	Promedio por vehículo < 152	153,67

## OBJETIVOS (DE LA CALIDAD) 2019

Objetivos De Segundo Nivel	Valor De Partida	Meta 2019	Resultado
<b>CLIENTES</b>			
Implementar Línea de Atención VIP	Avance de implementación: 90%	Avance de implementación: 100%	Se resuelve no implementar
<b>CLIENTES / ACCIONISTAS</b>			
Implementar Securitas Finder	Avance de implementación: 20%	Avance de implementación: 100%	Avance concretado: 90%: está probada la plataforma y su interfase con nuestro sistema de gestión de alarmas. Se está probando la tercera versión del collar y definiendo el contrato de prestación del servicio. En 2020 se comenzará a ofrecer al mercado.
Mejorar la gestión de cobranzas	Días en la calle: 64	Días en la calle: 59	Días en la calle: 71
<b>CLIENTES / ACCIONISTAS / INDUSTRIA</b>			
Consolidar el servicio de Gestión del Riesgo Corporativo	Asesorías realizadas: 132 Consultorías vendidas: 2	Asesorías a realizar 145 Consultorías a vender 5	Asesorías realizadas: 157 Consultorías vendidas: 7
Abrir una nueva oficina en el interior	7 oficinas (Canelones, Maldonado, Rocha, Salto, Colonia, Paysandú y Rivera)	8 (abrir en San José)	Se resuelve no implementar
<b>CLIENTES / ACCIONISTAS / INDUSTRIA / DIGEFE</b>			
Habilitación a Securitas para prestar el servicio de seguridad y vigilancia con drones	Avance: 50%. Se adecuó el objeto social de Atriomar S.A. para prestar servicios de seguridad con drones	Avance: 100%. Obtener habilitación de Di.N.A.C.I.A.	Avance: 100%. Se obtuvo la habilitación de Di.N.A.C.I.A. para operar drones por Atriomar S.A. y disponemos del personal capacitado para pilotearlos
<b>CLIENTES / ACCIONISTAS / INDUSTRIA / COMUNIDAD</b>			
Implementar Servisecuritas para servicios adicionales	Avance de implementación: 50%	Avance de implementación: 100%	Se resuelve no implementar
<b>CLIENTES / PERSONAL / MEDIO AMBIENTE</b>			
Implementar MAS Technician	Avance de implementación: 80%	Avance de implementación: 100%	100%: implementado y en producción para STM con 15 licencias concurrentes
<b>CLIENTES / PERSONAL / MEDIO AMBIENTE / INDUSTRIA</b>			
Continuar la instalación de Vision en los servicios de Seguridad Especializada	Clientes: 178 Sitios: 334 Guardias: 780 Supervisores: 57 Vision sobre total facturación de Vig.70%	Clientes: 200 Sitios: 380 Guardias: 900 Supervisores: 65 Vision sobre total facturación de Vig.76%	Clientes: 171 Sitios: 363 Guardias: 795 Supervisores: 33 Vision sobre total facturación de Vig. 78,56%

Objetivos De Segundo Nivel	Valor De Partida	Meta 2019	Resultado
<b>CLIENTES / PROVEEDORES</b>			
Mejorar la evaluación de los proveedores generales	100% de proveedores generales evaluados como "Aceptados"	100% de proveedores generales evaluados como "Aceptados"	26 de 26 proveedores generales evaluados como "Aceptados"
Mejorar la evaluación de los Instaladores sub-contratados	60% de instaladores evaluados como "Aceptados"	80% de instaladores evaluados como "Aceptados"	Sin datos
<b>PERSONAL</b>			
Lograr que todos los funcionarios con discapacidad se inscriban en la Comisión Honoraria de la Discapacidad	0% de funcionarios con discapacidad inscriptos en la Comisión Honoraria de la Discapacidad	100% de funcionarios con discapacidad inscriptos en la Comisión Honoraria de la Discapacidad	50% de funcionarios con discapacidad inscriptos en la Comisión Honoraria de la Discapacidad
<b>PERSONAL / INDUSTRIA</b>			
Bajar la accidentabilidad	Índice de frecuencia: 9 Índice de gravedad: 229	Índice de frecuencia: 7 Índice de gravedad: 200	Índice de frecuencia: 8 Índice de gravedad: 281
Implementar un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo según los requisitos de la Norma ISO 45.001:2015	Avance de implementación: 0%	Avance de implementación: 50%	Avance de implementación: 70%
<b>PERSONAL / INDUSTRIA / COMUNIDAD</b>			
Aumentar el personal con discapacidad	29 funcionarios con discapacidad	40 funcionarios con discapacidad	36 funcionarios con discapacidad
<b>ACCIONISTAS</b>			
Mejorar el resultado de área de Seguridad Especializada	\$ 98.496.000	\$ 104.384.000	\$ 98.537.000
Mejorar el resultado de área de Instalaciones	\$ 6.120.000	\$ 6.384.000	\$ 2.353.000
Mejorar el resultado de área de Monitoreo	\$ 21.384.000	\$ 39.731.000	\$ 33.391.000
Mejorar el resultado de área de STM	\$ 19.224.000	\$ 16.656.000	\$ 14.492.000
Mejorar el resultado de área de Track & Trace	\$ 195.000	\$ 961.000	\$ 490.000
Mejorar el resultado de área de Mobile	\$ 27.662.000	\$ 29.259.000	\$ 24.564.000
Completar implementación del Sitio de Contingencia	Avance de implementación: 80%	Avance de implementación: 100%	100%

Objetivos De Segundo Nivel	Valor De Partida	Meta 2019	Resultado
----------------------------	------------------	-----------	-----------

### ACCIONISTAS, INDUSTRIA, DIGEFE

Tener todo el personal habilitado en DI.GE.F.E.	100% del personal habilitado	100% del personal habilitado	100% del personal habilitado
---	------------------------------	------------------------------	------------------------------

### ACCIONISTAS, INDUSTRIA, DIGEFE, COMUNIDAD

Reglamentación de la Ley Orgánica de la Seguridad Privada	50% de avance: la ley está aprobada por el Senado; el Ministerio del Interior y CUES están trabajando en la reglamentación	100%: definir: - Horas de capacitación. - Lugar de exámenes. - Tipo de equipamiento defensivo no letal. - Creación de comisiones asesoras por sector para implementar la complementación público-privada.	50% de avance: se sigue discutiendo la reglamentación de la ley por las cámaras, los sindicatos y el Ministerio del Interior
---	--	---	--

### INDUSTRIA

Disponer de datos completos sobre incidentes en servicios para analizar su evolución y tendencias	Avance de implementación: 0%	Avance de implementación: 100%	Se registraron 78 No Conformidades por gestión de incidentes: 64%: daño o intento de daño al patrimonio del cliente 12%: accidente laboral o malas condiciones de elementos de trabajo 10%: afectación o riesgo de afectación de la integridad física
---	------------------------------	--------------------------------	--

### INDUSTRIA / DIGEFE

Desarrollar un curso de E-learning de inducción al Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad con énfasis en el respeto por los DD.HH. e incluyendo la verificación de la comprensión de la Política de Operaciones de seguridad y de Uso de la Fuerza	Avance de implementación: 0%	Avance de implementación: 100%	Se resuelve que la inducción al Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad se realice de forma presencial. Se incorpora a la inducción el tema DD.HH. y se amplía capacitación en legítima defensa, arresto ciudadano y uso racional, proporcional y progresivo de la fuerza
--	------------------------------	--------------------------------	---

### CLIENTES / PERSONAL / MEDIO AMBIENTE

Implementar MAS Technician	Avance de implementación: 80%	Avance de implementación: 100%	100%: implementado y en producción para STM con 15 licencias concurrentes
----------------------------	-------------------------------	--------------------------------	---

### MEDIO AMBIENTE / COMUNIDAD

Completar implementación del plan de gestión de residuos	Avance de implementación: 90%	Avance de implementación: 100%	Se cumplió con el 100% de lo previsto: gestión de baterías, pilas, tonners y orgánicos
--	-------------------------------	--------------------------------	--

## ACCIONES DERIVADAS DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2018

Acción	Responsable	Resultado
Implementar Securitas Data, seguridad de datos (2do premio Securitas Innova 2017).	Gerente de IT	Se desarrolló el proyecto y se pidió cotización a proveedores. Por lo elevado de la inversión se decide seguir buscando opciones dentro del presupuesto asignado.
Implementar Securitas Vibra (3er premio Securitas Innova 2017).	Director de Gestión Humana Gerente de Marketing	Se elaboró el texto de las tarjetas de bienvenida y el video de inducción. Se resolvió preparar los kits de escritorio a entregar utilizando materiales de años anteriores (libretas, llaveros, lapiceras, etc.). Se implementará a partir de 2020.
Implementar tercera y última edición de PrimaRSE.	Director de Gestión Humana	Se realizó, aprobando 5 funcionarios.
Realizar segundo semestre del programa termina Ciclo Básico.	Director de Gestión Humana	Se realizó, aprobando 19 funcionarios.
Completar la producción del curso e-learning sobre seguridad vial y manejo defensivo.	Director de Gestión Humana	Se desarrolló el curso y se implementó en la plataforma e-learning. En 2019 se capacitó a los Operadores de Rondas y Acudas y a aquellos funcionarios que experimentaron siniestros viales.
Desarrollar dos cursos e-learning para Comercial y Técnicos de STM.	Director de Gestión Humana	No se realizó. Se concretará en 2020.
Capacitar al personal en la política de competencia leal.	Gerente de Legales y Riesgos	Se realizó curso e-learning sobre competencia, habiendo aprobado los 144 participantes.
Obtener habilitación de DI.N.A.C.I.A. para operar drones.	Gerente de Legales y Riesgos	Se obtuvo la habilitación de DI.N.A.C.I.A. para operar drones por Atriomar S.A. También disponemos del personal capacitado para pilotarlos.
Comenzar la firma del código de conducta global del proveedor de Securitas.	Gerente de Legales y Riesgos Controller Gerente de Administración	Las empresas instaladoras tercerizadas firmaron contrato que incluye la adhesión al Código de Ética y Valores de Securitas. En 2020 se continuará este proceso en el marco de la implementación de un Sistema de Gestión Antisoborno.
Realizar 200 auditorías operativas a servicios de Seguridad Especializada en todo el país.	Director de Seguridad Especializada	Se hicieron 186 auditorías a clientes, surgieron mejoras en los servicios y condiciones de trabajo, adecuación de infraestructuras y herramientas de trabajo, ahorro de recursos, etc.
Cambiar las garitas de fibra de vidrio por Isopanel en servicios de Seguridad Especializada en todo el país.	Director de Seguridad Especializada	Se renovaron todas las garitas propiedad de Securitas. Las que no se cambiaron son propiedad de los clientes, quienes no aceptaron cambiarlas.
Continuar la instalación de la Plataforma Vision: Clientes: 220 / Sitios: 400 / Guardias: 1000 / Supervisores: 65	Gerente Connect	Clientes: 171 / Sitios: 363 / Guardias: 821 / Supervisores: 33
Registrar en Vision servicios técnicos a clientes de Soluciones de Seguridad, clientes corporativos, financieros y hoteles.	Gerente Connect	En 2019 se comenzó a registrar en Vision: Visitas de técnicos de STM. Inspecciones de Seguridad y Salud en el Trabajo por los Técnicos Prevencionistas. Visitas de capacitación para uso de la plataforma Vision, tanto a funcionarios como a clientes. Rondas Mobile, libres y programadas, con estadísticas de cumplimiento.

## ACCIONES DERIVADAS DEL COMPLEMENTO AL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2018 / REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE OPERACIONES DE SEGURIDAD.

<p><b>01</b></p> <p><b>Definir el análisis de riesgos a realizar de cada servicio para disminuir la probabilidad de ocurrencia de eventos de vulneración de los DD.HH.</b></p> <p>Se comenzó a realizar el análisis de riesgo de los servicios que ingresan.</p> <p>En 2020 se debe continuar realizando dicho análisis, tanto para clientes nuevos como existentes.</p>	<p><b>02</b></p> <p><b>Implementar una sistemática de gestión de incidentes en los servicios con énfasis en la salvaguarda de los Derechos Humanos.</b></p> <p>La gestión de incidentes en servicios está definida e implementada. Se elaboraron el instructivo IT SES / MOB 03 Gestión de incidentes en el que se establecen las pautas a seguir cuando se detecta un incidente con el fin de mitigar sus consecuencias, y el formulario F 235 Informe de incidente para su registro e informe. En 2019 se gestionaron 78 incidentes (40 en servicios de Seguridad Especializada, 37 en Mobile y 1 referido al mantenimiento de la sede de la empresa), 50 de los cuales (64% del total) se deben a daño o intento de daño al patrimonio del cliente..</p>	<p><b>03</b></p> <p><b>Completar las capacitaciones, profundizando en los aspectos operativos relacionados con los DD.HH.</b></p> <p>Se cumplieron las actividades de capacitación planificadas, realizándose 7 talleres en los que participaron 195 funcionarios, incluyendo la Dirección, Gerentes y Supervisores de todas las áreas de negocio y Encargados de servicio de Seguridad Especializada. En dichos talleres se capacitó en Políticas de Securitas relacionadas a los DD.HH., concepto de DD.HH., principios de la Norma ISO 18:788:2015 Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad y requisitos del SGOS, principales riesgos de vulneración a los DD.HH. en las operaciones de Securitas, uso de la fuerza, legítima defensa, arresto ciudadano, consecuencias del uso inadecuado de la fuerza, etc.</p>
<p><b>04</b></p> <p><b>Incluir para 2019 objetivos de gestión concernientes al Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad y sus partes interesadas.</b></p> <p>Los objetivos de la calidad establecidos para 2019 incluyen 12 objetivos de primer nivel y 27 de segundo nivel. Hay objetivos asociados a todas las partes interesadas pertinentes al Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad (clientes, empleados, accionistas, proveedores, industria, comunidad, medio ambiente y Ministerio del Interior / DI.GE.F.E.).</p>	<p><b>05</b></p> <p><b>Completar toda la documentación necesaria.</b></p> <p>Se elabora toda la documentación de apoyo para la implementación del Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 18.788:2015.</p>	<p><b>06</b></p> <p><b>Obtener el certificado de conformidad con la Norma ISO 18.788:2015 Sistemas de Gestión de Operaciones de Seguridad.</b></p> <p>El 6 de mayo de 2019 se auditó el Sistema de Gestión de Operaciones de Seguridad implementado en Securitas, lográndose el certificado que acredita la conformidad de dicho sistema de gestión con los requisitos de la Norma ISO 18.788:2015.</p>

## ACCIONES DERIVADAS DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD 2019

De la revisión por la Dirección se derivan las siguientes acciones a implementar, para las que se asignan los recursos necesarios según a los presupuestos anuales de cada área involucrada.

Acción	Responsable	Fecha máxima
Elaborar una nueva versión de la Política de la Calidad, adecuándola al nuevo propósito de Securitas.	Dirección Coordinador de Sistemas de Gestión	30/03/2020
Certificar la norma ISO 37.001:2016 Sistemas de Gestión Antisoborno	Dirección Gerente de Legales y Riesgos Coordinador de Sistemas de Gestión	30/06/2020
Certificar la norma ISO 45.001:2015 Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	Dirección Director de Gestión Humana Coordinador de Sistemas de Gestión	31/10/2020
Capacitar a Operadores de Rondas y Acudas en competencias transversales (trabajo en equipo, planificación, manejo eficiente del tiempo, atención a clientes críticos), manejo defensivo y drones.	Director de Gestión Humana Responsable de Capacitación Gerente de Seguridad Mobile	31/12/2020
Capacitar al personal en políticas corporativas (Política Contractual, Política Anticorrupción y acoso laboral y sexual)	Director de Gestión Humana Responsable de Capacitación	31/12/2020
Desarrollar dos cursos e-learning para Comercial y Técnicos de STM	Director de Gestión Humana Responsable de Capacitación Director Comercial Gerente de STM	31/12/2020
Planificar y realizar ensayos y ejercicios en servicios	Director de Seguridad Especializada Coordinador de Sistemas de Gestión	31/12/2020
Completar implementación de Securitas Vibra (3er premio Securitas Innova 2017)	Director de Gestión Humana	31/12/2020
Comercializar e instalar sistemas de alarmas marca Climax (no utilizan batería ni transformador independiente)	Gerente Comercial de Seguridad Electrónica Gerente de Administración	31/12/2020
Migrar todos los contratos de Seguridad Especializada a contratos standard (44 contratos de un total de 265 no son standard)	Director Comercial Gerente Comercial de Seguridad Especializada	31/12/2020
Lograr adhesión al Código de Conducta para Socios de Negocio por parte de proveedores	Gerente de Legales y Riesgos Gerente de Administración	30/06/2020
Continuar desarrollo del Programa de Desarrollo de Proveedores de A.N.D.E.	Gerente de Instalaciones Gerente de Instalaciones (Soluciones de Seguridad) Coordinador de Sistemas de Gestión	31/12/2020
Aumentar los ingresos de personas con discapacidad (4% anual)	Director de Gestión Humana	31/12/2020
Lograr que el 80% de los funcionarios con discapacidad se encuentren registrados en la Comisión de Discapacidad	Director de Gestión Humana Coordinadora de RSC	31/12/2020

# Tabla de Contenidos GRI

Indicadores	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
-------------	-----------------------------	-----------	---	----------------	-----------------

## STANDARD GRI (2016) CONTENIDOS GENERALES

### GRI 102 - PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

GRI 102-1 Nombre de la organización	Pág. 01			4 - Contexto de la organización	4 - Contexto de la organización
GRI 102 -2 Actividades, marcas, productos y servicios	Pág. 12, 15, 44-60			4.4 - Sistema de gestión de la calidad y sus procesos	4.4 - Sistema de gestión de la calidad y sus procesos
GRI 102 -3 Ubicación de la sede	Pág. 02			4 - Contexto de la organización	4 - Contexto de la organización
GRI 102 -4 Ubicación de las operaciones	Pág. 12			4 - Contexto de la organización	4 - Contexto de la organización
GRI 102 -5 Propiedad y forma jurídica	Pág. 14			4 - Contexto de la organización	4 - Contexto de la organización
GRI 102 -6 Mercados servidos	Pág. 14, 41, 42			4.1 - Comprensión de la organización y su contexto	4.1 - Comprensión de la organización y su contexto
GRI 102 -7 Tamaño de la organización	Pág. 14			4.1 - Comprensión de la organización y su contexto	4.1 - Comprensión de la organización y su contexto
GRI 102 -8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Pág. 64		Principio n° 6	7.1 - Recursos	7.1 - Recursos
GRI 102 -9 Cadena de suministro - Descripción incluidos los elementos principales relacionados con las actividades principales.	Pág. 33			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
GRI 102 -10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Pág. 14			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
GRI 102 -11 Principio o enfoque de precaución	Pág. 24				
GRI 102 -12 Iniciativas externas	Pág. 18				
GRI 102 -13 Afiliación a asociaciones	Pág. 18				

### GRI 102 - ESTRATEGIA

GRI 102 -14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Pág. 6		Compromiso con los Principios de Pacto Global	5.1 - Liderazgo y compromiso 6 - Planificación	5.1 - Liderazgo y compromiso 6 - Planificación
GRI 102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales	Pág. 24, 60, 61			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Indicadores	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
<b>GRI 102 - ÉTICA E INTEGRIDAD</b>					
GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	Pág. 10, 20, 21			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Pág. 21		Principio n° 10	7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación 8.2 - Establecimiento de normas de comportamiento y códigos de conducta
<b>GRI 102 - GOBERNANZA</b>					
GRI 102-18 Estructura de gobernanza	Pág. 13			4.1 - Comprensión de la organización y su contexto	4.1 - Comprensión de la organización y su contexto
<b>GRI 102 - PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
GRI 102-40 Lista de grupos de interés	Pág. 30			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Pág. 66		Principio n°3	7.1 - Recursos	7.1 - Recursos
GRI 102-42 Identificación y selección de grupos de interés	Pág. 30			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
GRI 102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 7, 30			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
GRI 102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	Pág. 7, 30			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes internadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes internadas
<b>GRI 102 - PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES</b>					
GRI 102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	El Reporte 2019 responde a las operaciones de Securitas Uruguay. Los reportes financieros se realizan de acuerdo con el estándar internacional de las normas IFRS			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación
GRI 102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	Pág. 7			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación
GRI 102-47 Lista de temas materiales	Pág. 7			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación

Indicadores	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 102-48 Re expresión de la información	No hubo cambios significativos en las operaciones			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación
GRI 102-49 Cambios en la elaboración de informes	No hubo cambios significativos en las operaciones			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación
GRI 102-50 Periodo objeto del informe	Año 2019			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación
GRI 102-51 Fecha del último informe	Año 2018			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación
GRI 102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación
GRI 102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	rsc@securitasuruguay.com			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación
GRI 102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	El presente reporte ha sido elaborado siguiendo los Estándares de GRI 2016, opción esencial			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación
GRI 102-55 Índice de contenidos GRI	Pág. 95			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación
GRI 102-56 Verificación externa	Los datos que se exponen se encuentran respaldados por la empresa			7.4 - Comunicación	7.4 - Comunicación

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
-------------------	-----------------------	--------------------------	-----------	--	----------------	-----------------

## STANDARD GRI (2016) 200 ECONÓMICOS

**GRI 201 - DESEMPEÑO ECONÓMICO**

	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 14, 16			9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 14			9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 14, 88			9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 14			9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación
GRI 201- Desempeño Económico	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	No se registraron consecuencias financieras debido al cambio climático.			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 201- Desempeño Económico	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	Pág. 70 Securitas cumple con las obligaciones y prestaciones legales. Contamos con beneficios para el 100% de nuestros colaboradores.			7.1.2 - Personas	7 - Apoyo
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Securitas no recibe asistencia financiera del gobierno.				

#### GRI 202 - PRESENCIA EN EL MERCADO

GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 12			6 - Planificación 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	6 - Planificación 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 11,15, 16, 41, 42			9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación	9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 60, 61, 86 - 91			9.1 - Seguimiento, medición, análisis y evaluación	6 - Planificación 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
GRI 202- Presencia en el mercado	202-1 Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Los salarios se rigen por los Consejos de Salario y por Convenio Colectivo. No existen diferencias por sexo.		Principio n° 6	7.1.2 - Personas	7 - Apoyo
	202- 2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	El 100% de los cargos gerenciales son locales		Principio n° 6	7.1.2 - Personas	7 - Apoyo

#### GRI 203 - IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS

GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 33			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 33, 35, 36			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 33, 34			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 203- Impactos económicos indirectos	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios poyados	Pág. 14			7.1.3 - Infraestructura	7.1 - Recursos
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 33, 35, 36			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

#### GRI 204 - PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN

GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 33			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 33			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 33, 87			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 6.2 - Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos	8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente 6.2 - Objetivos de la calidad y planificación para lograrlos
GRI 204- Prácticas de Adquisición	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 33			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos

#### GRI 205 - ANTICORRUPCIÓN

GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 20, 21			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 20, 21			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 20, 21			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
GRI 205- Anticorrupción	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 20, 21, 24			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 205- Anticorrupción	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 20, 21, 33, 76		Principio n° 10	5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	No se registraron denuncias en el período.		Principio n° 10	5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
<b>GRI 206 - COMPETENCIA DESLEAL</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 24			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	En Securitas estamos firmemente comprometidos en mantener y fomentar las más altas normas de ética comercial en todos los aspectos de nuestro negocio. Creemos en el comercio justo y en la competencia honesta, basada en la integridad, la calidad de los productos, el precio y el servicio al cliente. Este accionar se ve reflejado en nuestra Política de legislación sobre competencia			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 70 Securitas cumple con las obligaciones y prestaciones legales. Contamos con beneficios para el 100% de nuestros colaboradores.			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
GRI 206- Competencia desleal	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Securitas no recibe asistencia financiera del gobierno			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
-------------------	-----------------------	--------------------------	-----------	--	----------------	-----------------

## STANDARD GRI 300 AMBIENTALES

## GRI 301 - MATERIALES

GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 36 - 39			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 36 - 39			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 36 - 39			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
GRI 301- Materiales	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 36 - 39		Principio n° 7, 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	301-2 Insumos reciclados utilizados	Pág. 36		Principio n° 7, 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	Pág. 36 - 39		Principio n° 7, 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

## GRI 302 - ENERGÍA

GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
GRI 302- Energía	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pag. 37			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	302-2 Consumo energético fuera de la organización		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	302-3 Intensidad energética		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 302- Energía	302-4 Reducción del consumo energético		No informado	Principio n° 9	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
<b>GRI 303 - AGUA</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	103-2 Enfoque de gestión y componentes		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
GRI 303- Agua	303-1 Extracción de agua por fuente	El agua es extraída por la red de agua potable estatal, consumiendo en 2019, 2.793m3.			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	303-2 Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua	No aplica			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	303-3 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	El agua no es reutilizada		Principio n° 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
<b>GRI 305 - EMISIONES</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 37			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 - Liderazgo y compromiso	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 - Liderazgo y compromiso
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 37		Principio n° 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 - Liderazgo y compromiso	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 - Liderazgo y compromiso

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	La Política de emisiones de Securitass es revisada anualmente			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 - Liderazgo y compromiso	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 - Liderazgo y compromiso
GRI 305- Emisiones	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 37		Principio n° 7, 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Pág. 37		Principio n° 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	No aplica por el tipo de actividad			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Emisiones CO2			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	No resulta material por el tipo de actividad de la empresa			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	No resulta material por el tipo de actividad de la empresa			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
<b>GRI 306 - EFLUENTES Y RESIDUOS</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 36 - 39			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 - Liderazgo y compromiso	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 - Liderazgo y compromiso
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 36 - 39			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 36 - 39			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	Todos las oficinas se encuentran en zonas urbanas y los efluentes generados son tratados por el servicio público. Las aguas residuales del uso de oficinas reciben el tratamiento correspondiente a los sistemas disponibles en la ciudad en la que se encuentran.		Principio n° 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
GRI 306- Efluentes y residuos	306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	Pág. 36		Principio n° 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	306-3 Derrames significativos	No resulta material a la empresa			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	306-4 Transporte de residuos peligrosos	Pág. 39		Principio n° 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentía	No existen fuentes de agua afectados por nuestras operaciones		Principio n° 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

#### GRI 307 - CUMPLIMIENTO AMBIENTAL

	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 36 - 39			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 - Liderazgo y compromiso	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 5.1 - Liderazgo y compromiso
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 36 - 39			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 36 - 39			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
GRI 307- Cumplimiento ambiental	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se recibieron multas por incumplimiento de la normativa ambiental		Principio n° 8	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
<b>GRI 308 - EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES</b>						
	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	No hemos desarrollado una evaluación ambiental de nuestros proveedores estratégicos			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 7.1 - Recursos
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-2 Enfoque de gestión y componentes	No hemos desarrollado una evaluación ambiental de nuestros proveedores estratégicos			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	No hemos desarrollado una evaluación ambiental de nuestros proveedores estratégicos			4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 7.1 - Recursos
GRI 308- Evaluación ambiental de proveedores	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 7.1 - Recursos
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas		No informado		4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas 7.1 - Recursos

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
<b>GRI - 400 SOCIALES</b>						
<b>GRI 401 - EMPLEO</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 16, 63, 64, 65, 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 63, 64, 65, 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 63, 64, 65, 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
GRI 401- Empleo	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personas	Pág. 64, 65		Principio n° 6	7.1.2 - Personas	7.1.2 - Personas
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 70			7.1.2 - Personas	7.1.2 - Personas
	401-3 Permiso parental	Pág. 70 Durante 2019, 68 hombres y 8 mujeres gozaron de la licencia parental. El 100% se reintegró luego de dicho periodo.			7.1.2 - Personas	7.1.2 - Personas
<b>GRI 402- RELACIONES TRABAJADOR - EMPRESA</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 16, 63, 64, 65, 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 63, 64, 65, 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 63, 64, 65, 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
GRI402 - Relaciones trabajador empresa	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	No realizamos traslados laborales entre los departamentos, sin la solicitud y aprobación de los empleados.			7.1.2 - Personas	7.1.2 - Personas

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
<b>GRI 403 - SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 63, 71, 72			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.2 - Personas 7.1.3- Infraestructura 7.1.4 - Ambiente para la operación de los procesos	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 63, 71, 72			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.2- Personas 7.1.3 - Infraestructura 7.1.4 - Ambiente para la operación de los procesos	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 63, 71, 72, 85, 86			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.2- Personas 7.1.3 - Infraestructura 7.1.4 - Ambiente para la operación de los procesos	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1 - Recursos
GRI 403- Salud y Seguridad en el trabajo	403-1 Representación de los trabajadores en comités formales trabajador empresa de salud y seguridad	Pág 71			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.2- Personas 7.1.3 - Infraestructura 7.1.4 - Ambiente para la operación de los procesos	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1 - Recursos
	403-2 Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absen- tismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	Pág. 72			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.2- Personas 7.1.3 - Infraestructura 7.1.4 - Ambiente para la operación de los procesos	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1 - Recursos
	403-3 Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	Pág. 72			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.2- Personas 7.1.3 - Infraestructura 7.1.4 - Ambiente para la operación de los procesos	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1 - Recursos
	403-4 Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Pág 71			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1.2- Personas 7.1.3 - Infraestructura 7.1.4 - Ambiente para la operación de los procesos	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.1 - Recursos

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
<b>GRI 404 - FORMACIÓN Y ENSEÑANZA</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág 73			7.1.2 - Personas 7.2 - Competencia	7.1 - Recursos 7.2 - Competencia
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág 73, 75, 76, 77			7.1.2 - Personas 7.2 - Competencia	7.1 - Recursos 7.2 - Competencia
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág 89			7.1.2 - Personas 7.2 - Competencia	7.1 - Recursos 7.2 - Competencia
GRI 404 - Formación y enseñanza	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág 74		Principio n° 6	7.1.2 - Personas 7.2 - Competencia	7.1 - Recursos 7.2 - Competencia
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág 73, 74, 76, 77			7.1.2 - Personas 7.2 - Competencia	7.1 - Recursos 7.2 - Competencia
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Pág 69			7.1.2 - Personas 7.2 - Competencia	7.1 - Recursos 7.2 - Competencia
<b>GRI 405 - DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pag 66 ,67			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág 21			7.1.2 - Personas 7.4 - Comunicación	7.1 - Recursos 7.4 - Comunicación
GRI 405 - Diversidad e igualdad de oportunidades	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Pág 64, 66		Principio n° 6	7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	No hay diferencia entre el salario de hombres y mujeres, bajo iguales condiciones laborales. Los salarios que ofrece- mos se establecen en relación al puesto de tra- bajo, sin tener en cuenta el sexo de la persona que ejerce esa función.		Principio n° 6	7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
<b>GRI 406 - NO DISCRIMINACIÓN</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág 66, 67			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág 66, 67		Principio n° 6	7.1.2 - Personas 7.2 - Competencia	7.1 - Recursos 7.2 - Competencia
GRI 406- No discriminación	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendida	Pág. 21			7.1.2 - Personas 7.2 - Competencia	7.1 - Recursos 7.2 - Competencia
<b>GRI 407 - LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág- 16, 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág 66			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
GRI 407- Libertad de asociación y negociación colectiva	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No se registraron en el período.		Principio n° 3	8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
<b>GRI 408 - TRABAJO INFANTIL</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 21			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Cumplimos con la legislación laboral en todas nuestras operaciones.			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 21			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 408- Trabajo infantil	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Pág 21, 34		Principio n° 5	8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
<b>GRI 409 - TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 21, 33, 34			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Cumplimos con la legislación laboral en todas nuestras operaciones. Tomamos como orientadores la Declaración de DDHH, los principios del Pacto Global, los Consejos de Salarios y la legislación laboral vigente.			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 21, 34			7.1.2 - Personas 7.4 - Comunicación	7.1 - Recursos 7.4 - Comunicación
GRI 409- Trabajo forzoso u obligatorio	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág 21, 34		Principio n° 4	8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
<b>GRI 410 - PRÁCTICAS EN MATERIA DE SEGURIDAD</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 64, 73, 76, 77			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 76, 77			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 76, 77, 90, 91			7.1.2 - Personas 7.4 - Comunicación	7.1 - Recursos 7.4 - Comunicación
GRI 410 - Prácticas en materia de seguridad	410-1 Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	Pág. 76, 77, 90, 91		Principio n° 1	7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
<b>GRI 412 - EVALUACIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 21, 22			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 21, 22, 23			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 21, 22, 23			7.1.2 - Personas 7.4 - Comunicación	7.1 - Recursos 7.4 - Comunicación
GRI 412 - Evaluación de los derechos humanos	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Pág. 22, 23			7.1.2 - Personas	7.1 - Recursos
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Pág. 22, 23			7.1.2 - Personas 7.2 - Competencia	7.1 - Recursos 7.2 - Competencia
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	Pág. 33, 34			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
<b>GRI 413 - COMUNIDADES LOCALES</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 31, 35			4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 31, 35			4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 31, 35			4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
GRI 413- Comunidades locales	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 35, 67			4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	No contamos con operaciones que generen impactos negativos significativos en las comunidades en donde operamos			4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas	4.1 - Comprensión de la organización y de su contexto 4.2 - Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas

#### GRI 414 - EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES

GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pag. 33, 34			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pag. 33, 34			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pag. 33, 34			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
GRI 414- Evaluación social de proveedores	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	No hemos desarrollado una evaluación social de nuestros proveedores estratégicos			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	No hemos desarrollado una evaluación social de nuestros proveedores estratégicos			8.4 - Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente	7.1 - Recursos

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
<b>GRI 415 - POLÍTICA PÚBLICA</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	El Código de Valores y Ética de Securitas establece la relevancia de la honestidad, integridad e imparcialidad así como el compromiso en mantener y fomentar las más altas normas de ética comercial en todos los aspectos del negocio.			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	En el Código de Valores y Ética de Securitas se establece que todas las contribuciones hechas con fondos corporativos deben ser lícitas, transparentes y estar aprobadas previamente por el Presidente de la División o el Presidente Regional. Por otro lado, no se permite que los empleados usen fondos, recursos o instalaciones corporativas para prestar apoyo a una entidad gubernamental, organización política, partido o candidato, a excepción de donde se requiera legalmente, y donde hayan unas prácticas establecidas, lícitas y generalmente aceptadas para hacerlo.			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	La empresa establece instancias de diálogo con los empleados así como canales para que los mismos puedan expresar cualquier inquietud respecto a este asunto así como denunciar su incumplimiento.			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso
GRI 415- Política Pública	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	No se han realizado aportes a partidos políticos.			5.1 - Liderazgo y compromiso	5.1 - Liderazgo y compromiso

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
<b>GRI 417 - MARKETING Y ETIQUETADO</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 18			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.2.1 - Comunicación con el cliente	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.4 - Comunicación
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 24, 25			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.2.1 - Comunicación con el cliente	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.4 - Comunicación
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 18, 24, 25			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.2.1 - Comunicación con el cliente	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.4 - Comunicación
GRI 417- Marketing y Etiquetado	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No se registraron en el período			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.2.1 - Comunicación con el cliente	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.4 - Comunicación
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No se registraron en el período			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.2.1 - Comunicación con el cliente 8.7 - Control de las salidas no conformes	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.4 - Comunicación 8.8 - Gestión de incidentes
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	No se registraron en el período			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 8.2.1 - Comunicación con el cliente 8.7 - Control de las salidas no conformes	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades 7.4 - Comunicación 8.8 - Gestión de incidentes
<b>GRI 418 - PRIVACIDAD DEL CLIENTE</b>						
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Pág. 25			8.2.1 - Comunicación con el cliente. 8.5.3 - Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	7.4 - Comunicación
	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Pág. 25			8.2.1 - Comunicación con el cliente. 8.5.3 - Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	7.4 - Comunicación

Standard GRI 2016	Indicadores Contenido	N° de Página Comentarios	Omisiones	Principios del Pacto Global Vinculados	ISO 9.001:2015	ISO 18.788:2015
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Pág. 25, 30, 60			8.2.1 - Comunicación con el cliente. 8.5.3 - Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos	7.4 - Comunicación
GRI 418- Privacidad del cliente	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	No se han registrado en el período.			8.2.1 - Comunicación con el cliente. 8.5.3 - Propiedad perteneciente a los clientes o proveedores externos 8.7 - Control de las salidas no conformes	7.4 - Comunicación

#### GRI 419 - CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO

	103-1 Explicación del asunto material y sus limitaciones	Securitas se compromete a cumplir fiel y respetuosamente con todas las obligaciones legales a las que está sujeta en cualquier país donde desarrolle su actividad.			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades
GRI 103- Enfoque de Gestión	103-2 Enfoque de gestión y componentes	Nos mantenemos informados de las leyes que conforman el marco legal en el que operamos sin incurrir en violación alguna. Este principio aplica a todas las áreas de negocio sin excepción			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	Nos regimos por todas las leyes vigentes en Uruguay			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades
GRI 419- Cumplimiento socioeconómico	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No hemos tenido multas y/o sanciones por este tema durante 2019.			6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades	6.1 - Acciones para abordar riesgos y oportunidades



**Contacto:**

info@securitasuruguay.com  
www.securitasuruguay.com

Oficinas Montevideo

**Sede Central**

Avda. Italia 3888  
Tel. 2848 0000\*

**Centro de Reclutamiento y Selección**

Bvar. Artigas 2137  
Tel. 2848 0000 ext. 97320

**Instituto Securitas**

Bvar. Artigas 2115  
Tel. 2848 0000 ext. 97403

**Oficina Ciudad de la Costa**

Giannattasio Km. 23 M:1555 S:1  
Tel. 2848 0000 ext. 97460 - Solyrmar

**Oficina Colonia**

Gral. Flores 656  
Tel. 4522 3912

**Oficina Maldonado**

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

**Oficina Paysandú**

Sarandí 1200 Local 3  
Tel. 4723 7844

**Oficina Rivera**

Agraciada 748  
Tel. 4623 8870

**Oficina Rocha**

Avda. 18 de Julio 147A  
Tel. 4472 8541

**Oficina Salto**

Gral. Fructuoso Rivera 558  
Tel. 4735 0806