



# Reporte para la Comunicación del Progreso 2014

Securitas Chile





## **03** CARTA DEL GERENTE GENERAL

### **07** I. PERFIL DE LA EMPRESA

- 1.1 Perfil de la empresa**
- 1.2 Grupo Securitas**
- 1.3 Nuestra estrategia**
- 1.4 Declaración de principios**
  - 1.4.1 Nuestra filosofía corporativa
  - 1.4.2 Código de valores y ética
  - 1.4.3 Política integrada
- 1.5 Servicios y segmentos**
  - 1.5.1 Servicios
  - 1.5.2 Segmentos de cliente
- 1.6 Organización**
- 1.7 Modelos de gestión**
  - 1.7.1 Caja de herramientas
  - 1.7.2 Caja de diamantes
- 1.8 Premios, reconocimientos y certificados**

### **18** II. ELABORACIÓN DE COP

- 2.1 Alcances de la COP**

### **19** III. COMPROMISOS CON PACTO GLOBAL

## **21** IV. GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

### **4.1 Gestión de personas**

- 4.1.1 Personas que integran la organización
- 4.1.2 Reclutamiento y selección
- 4.1.3 Beneficios
- 4.1.4 Aprendizaje continuo
- 4.1.5 Código de valores y ética corporativa
- 4.1.6 Canales de comunicación
- 4.1.7 Relación con sindicatos
- 4.1.8 Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)
- 4.1.9 Seguridad Inclusiva

### **43** V. GESTIÓN DE PROVEEDORES Y MEDIO AMBIENTE

#### **5.1 Campañas realizadas de eficiencia energética**

### **45** VI. GESTIÓN CON LA COMUNIDAD

- 6.1 Voluntariado Securitas**
- 6.2 Reciclaje**
- 6.3 Otras prácticas de apoyo a la comunidad: Aguas Late!**

### **49** VII. GESTIÓN DE CLIENTES

- 7.1 Encuesta de Servicios 2014**

# Reporte para la Comunicación del Progreso 2014

Securitas Chile



# Carta del Gerente General

---



En este primer reporte, estamos transmitiendo nuestro compromiso con la gestión responsable en los aspectos sociales, económicos y medioambientales. La manera en que hemos deseado comenzar, es rindiendo cuentas en cómo nuestra organización ha interiorizado los 10 principios del Pacto Global, al cual adherimos en diciembre de 2013.

Este compromiso y declaración de apoyo continuo con el Pacto, ha sido extremadamente positivo, ya que, reconociendo su aporte transversal, ha generado una serie de cambios en nuestras actividades diarias, de modo que los 10 principios han potenciado nuestra estrategia de negocio, nuestra gestión de operaciones, en nuestras prácticas de la cultura organizacional y en el día a día de nuestras actividades.

Como empresa de seguridad privada, hemos crecido en importantes aspectos. Por ejemplo, uno de los principales desafíos fue potenciar nuestras soluciones de seguridad (seguridad presencial y tecnología), de acuerdo a los objetivos estratégicos planteados por el Grupo Securitas hace un par de años. El año 2014 fue un arduo período en esta materia, pero cumplimos con creces nuestro

objetivo; crecimos un 109% en soluciones de seguridad y tecnología en relación a las ventas obtenidas durante el período.

Este desafío, nos ha llevado a posicionarnos en el mercado como una de las empresas de seguridad con mayor solidez dentro de la industria, cuya característica primordial es, precisamente, la complementación de la tecnología que utilizamos en nuestros servicios de seguridad. Queremos ser un referente en la industria, por eso nos planteamos cambios importantes en la seguridad privada, que apuntan a mayor satisfacción para con nuestros clientes y a la sociedad en general.

Con todo esto, el foco de nuestra gestión socialmente responsable en la cadena de valor de Securitas Chile, es garantizar la calidad de nuestros servicios, porque entendemos que así tendremos clientes fidelizados, colaboradores comprometidos y un prestigio dentro de la industria.

**Francisco Merani Bravo**  
**Country Manager**  
**Securitas Chile**



# Perfil de la empresa

## > 1.1 La empresa



Securitas es una multinacional de origen sueco y líder mundial en conocimientos de seguridad. Ofrecemos una amplia gama de servicios de seguridad presencial, soluciones tecnológicas innovadoras y consultoría, análisis de riesgos, y personalizamos la solución de seguridad más efectiva, adaptada a las necesidades individuales de cada cliente.

La llegada de Securitas a Chile, fue el año 2008 a través de la adquisición de la empresa FM Seguridad S.A. El año 2009 adquirió Worldwide Security S.A., el 2010, Protec Austral y el año

2011 ocurrió la última fusión con Seguricorp S.A. A la fecha, en Securitas Chile operamos a través de 10 sucursales a nivel nacional, con cobertura desde Arica hasta Punta Arenas, y hemos brindado soluciones al mercado local, llegando así a convertirnos en el referente de la industria.

Hoy, marcamos la diferencia buscando día a día ofrecer soluciones de seguridad eficaces, poniendo foco en la especialización de cada segmento y la capacitación de más de 6.000 guardias de seguridad, presentes a lo largo de Chile.

### Securitas Chile en cifras

Concepto	2014
Ventas totales (kclp)	51.542.609
Ventas soluciones de seguridad (kclp)	4.472.310
Nuevas ventas (kclp)	1.589.332
Rotación	56%
Total colaboradores	6.521
Participación en el mercado	2°
Inversión a la comunidad	5.111.458
Oficinas Securitas Chile	10



## > 1.2 Grupo Securitas

A principios de la década de 1900, las empresas de seguridad privada se hicieron cada vez más comunes. Los servicios que ofrecían estas empresas, mantenían principalmente detección de incendios y vigilancia de accesos y puertas. Hoy en día, las soluciones de seguridad están diseñadas para satisfacer las demandas de los clientes especializados, y la industria es liderada por unas pocas empresas internacionales de seguridad, entre ellos Securitas.

Los orígenes de Securitas se remontan al año 1934, pero no es hasta 1985 cuando se produce la apuesta definitiva por concentrar el negocio exclusivamente en la seguridad. La compañía sueca ha experimentado un notable desarrollo desde sus comienzos en 1934, y en la actualidad, el Grupo Securitas está presente en 53 países de América del Norte, América Latina, Europa, Medio Oriente, África y Asia. En conjunto, la empresa está constituida con alrededor de 320 mil empleados a nivel global.

## > 1.3 Nuestra estrategia

---

Nuestra actividad principal consiste en ofrecer soluciones de seguridad integradas. En colaboración con nuestros clientes, desarrollamos soluciones personalizadas y eficientes a través de servicios de seguridad presencial, seguridad móvil, seguridad a distancia, tecnología y consultorías de seguridad.

### **Construcción de sólidas relaciones con nuestros clientes**

Para mantener nuestra posición en la industria de la seguridad, debemos ofrecer servicios de alta calidad y cumplir nuestros objetivos financieros. Esto requiere que constantemente entreguemos valor agregado a nuestros clientes, construyendo de esta manera relaciones sólidas y a largo plazo, mejorando al mismo tiempo nuestra rentabilidad.

### **Desarrollo de soluciones personalizadas**

En colaboración con nuestros clientes, desarrollamos soluciones de seguridad óptimas y rentables adaptadas a sus necesidades. Aseguramos el equilibrio adecuado de conocimientos in situ de los guardias de seguridad, patrullas móviles y operadores de monitoreo especialmente capacitados, y la integración de nuevas e innovadoras soluciones tecnológicas.

### **Foco en las soluciones de seguridad y tecnología**

Dentro de nuestra estrategia de negocio, es clave contemplar la tecnología en nuestros servicios de seguridad, así como los conocimientos técnicos y de mercado. De esta forma, las soluciones de seguridad y tecnología representan aproximadamente, el 10% de las ventas totales de Securitas Chile en 2014.

## > 1.4 Declaración de principios

### 1.4.1 Nuestra filosofía corporativa

#### Misión

Nuestra misión es proteger hogares, lugares de trabajo y a la sociedad en general.

#### Visión

Ser los líderes de la industria de la seguridad, a través de un modelo de beneficios para nuestros empleados, clientes y accionistas.

A qué nos referimos con liderar:

- Presencia global.
- Alta satisfacción del cliente mediante la especialización.
- Crecimiento sostenible y rentabilidad en todos los mercados.
- Ser un empleador atractivo.

#### Valores

Los tres valores fundamentales que mueven nuestra gestión son:

#### **Integridad, Eficacia y Servicio.**

Ellos sirven como guía para todos nuestros colaboradores en la construcción de la confianza con nuestros clientes, proveedores, accionistas y la comunidad que nos rodea.

#### Integridad

Un colaborador de Securitas es honesto, por lo que tiene la confianza para trabajar sin supervisión en las áreas de nuestro cliente, así como con objetos de valor. La integridad también incluye el expresar abiertamente su propia opinión, reportando anomalías y no reteniendo información.

#### Eficacia

El profesionalismo incluye observar, escuchar y evaluar. Un colaborador de Securitas está siempre atento y frecuentemente nota situaciones que los demás no perciben. Su vigilancia es necesaria para estar alerta de riesgos potenciales o incidentes que puedan darse en las áreas de nuestros clientes.

#### Servicio

Cuando es requerido, un colaborador de Securitas prestará ayuda en temas de seguridad, incluso cuando no se trate de su trabajo directamente. Como parte de un esfuerzo constante para hacer la vida más segura, nuestros colaboradores siempre ayudarán en caso de presentarse un incidente que requiera intervención.



## 1.4.2 Código de valores y ética

---

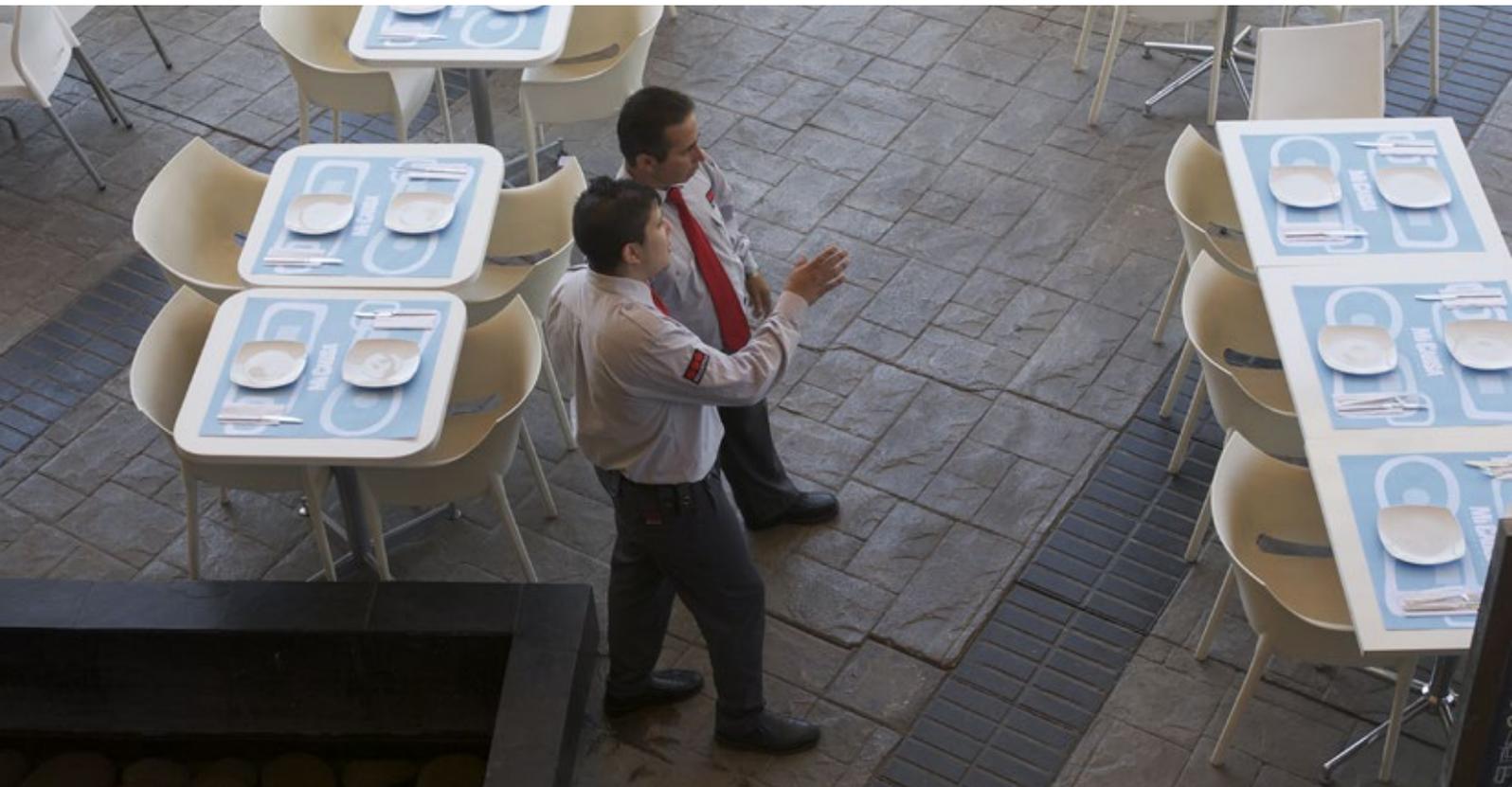


Conoce nuestro Código de Valores y ética

En todas las gestiones de nuestra empresa, es de gran importancia operar de acuerdo a las leyes, mantener un alto nivel de ética y defender nuestros valores. Por eso, es que nuestra gestión se enmarca en el Código de Valores y Ética de Securitas (el "Código"), un elemento clave de nuestra política corporativa,

que establece los principios fundamentales que esperamos se adhieran en todo momento nuestros colaboradores y socios comerciales. Está estrechamente vinculado con los valores de Integridad, Eficacia y Servicio de Securitas, y con otros documentos guía de la empresa, como la Política Integrada y las Directrices del Grupo Securitas.





### 1.4.3 Política integrada



Conoce nuestra Política Integrada

En nuestra Política Integrada están presentes nuestros valores fundamentales Integridad, Eficacia y Servicio para obtener el reconocimiento de nuestros colaboradores, clientes, accionistas, proveedores y sociedad, bajo los siguientes parámetros:

- Cumplir con la legislación vigente, aplicable, requisitos de los clientes y otros compromisos adquiridos;
- Avanzar permanentemente en lograr la máxima satisfacción de nuestros clientes;
- Gestionar la diversidad de nuestra gente como un potencial, favoreciendo la no discriminación e igualdad de oportunidades;
- Prevenir lesiones y daños a la salud de nuestros colaboradores y de terceros que participan en nuestras actividades;
- Prevenir la contaminación y reducir los impactos ambientales ligados a nuestras actividades;
- Mejorar continuamente nuestros procesos, la gestión y el desempeño en todos los ámbitos de nuestra compañía.

# > 1.5 Servicios y segmentos

## 1.5.1 Servicios

---

Las líneas de negocio que ofrecemos, se enmarcan en los siguientes servicios:

### **Seguridad presencial**

A través de nuestros guardias especializados y capacitados, ofrecemos el servicio de seguridad presencial óptimo para controlar los procedimientos de nuestros clientes, el control de accesos y recepciones, y la tecnología asociada al servicio.

### **Innovación y Tecnología**

Ofrecemos innovadoras soluciones tecnológicas que permiten complementar un servicio de seguridad presencial, siempre a la vanguardia de las necesidades de nuestros clientes.

### **Soluciones de Video Remoto**

Consiste en una combinación de modernos sistemas de vigilancia de video y de seguridad con monitoreo remoto a través del COS (Centro de Operaciones y Servicios), que permiten actuar frente a las incidencias en tiempo real y prevenir el problema antes de que se produzcan.

### **Consultoría y Análisis de Riesgos**

Analizamos y evaluamos los riesgos y vulnerabilidades de nuestros clientes. A través de este servicio podemos generar informes respecto de hechos delictivos y planes de seguridad y prevención que sean ejecutados por nuestro personal de seguridad.

### **Securitas Connect**

Es una herramienta de gestión de seguridad en línea accesible a través de un portal web. Con esta plataforma, nuestro cliente está informado de todo lo que ocurre en su negocio en tiempo real, mediante cinco temáticas: Feedback, Capacitación, Personas, Herramientas y Procedimientos.

### **Securitas Mobile**

Es una solución de seguridad orientada a minimizar los riesgos y delitos de su empresa mediante rondas de control presencial, tecnología de monitoreo y reportes en línea.

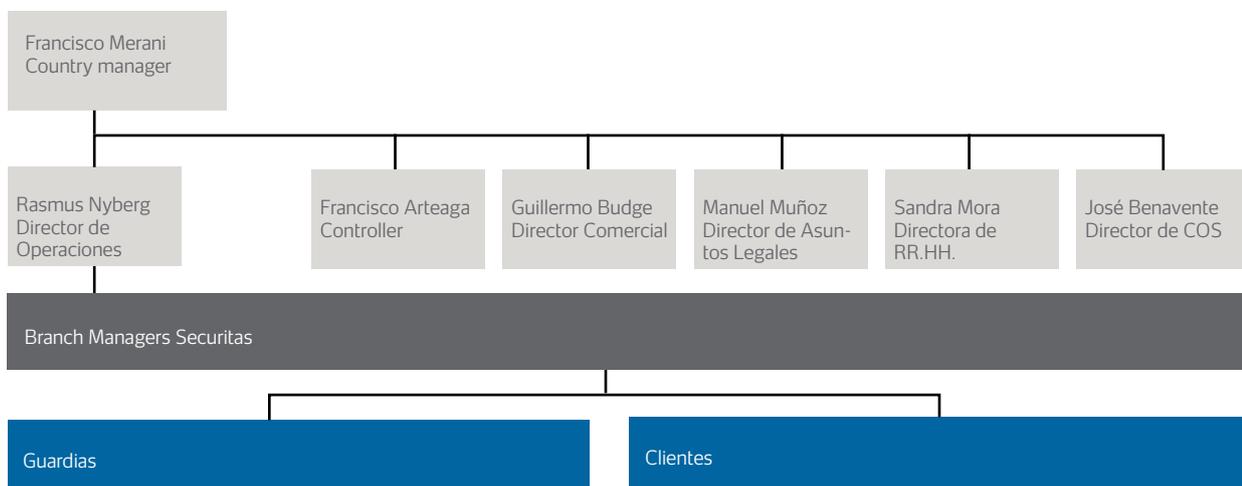
## 1.5.2 Segmentos de cliente

Por su parte, la cobertura de nuestros servicios especializados apuntan a ocho principales segmentos de clientes, divididos en:



## > 1.6 Organización

La estructura organizacional de nuestra empresa se basa en Gerencias de Operaciones (Branch Managers), teniendo en cuenta distintas especializaciones y zonas geográficas. Así, cada uno de nuestros gerentes está cerca del cliente y del colaborador, ya que permite el desarrollo y refinamiento de nuestros servicios, por lo tanto, de la mejora continua de nuestra gestión.



# > 1.7 Modelos de gestión

## 1.7.1 Caja de Herramientas

La Caja de Herramienta de Securitas -nuestro modelo de negocios y sus componentes-, es la principal herramienta con la que formamos gerentes en líderes portadores culturales. El modelo comunica valores y prioridades, con la ayuda de simples herramientas que generan un lenguaje compartido y que nos ayudan a tener un crecimiento saludable.

### Personas

El verdadero éxito es creado por las personas. Nuestro desarrollo depende de la capacidad para educar y capacitar a los colaboradores para que sean especialistas en seguridad profesional.

### Desarrollo de la industria

Queremos asumir la responsabilidad para el desarrollo de la industria de la seguridad. Una parte importante de este desafío es elevar los estándares y los salarios en la industria, con el fin de garantizar el acceso a personal garantizado y bien entrenado.

### Control de riesgo

Para minimizar los riesgos que podrían presentarse en nuestra organización, contamos con un modelo basado en cuatro pasos: Asignación, Riesgo, Rentabilidad y Contrato.

### Organización

El modelo que nosotros seguimos es horizontal. El mismo nos da una base amplia y fuerte. La mayoría de nuestra gente está en la calle, cerca del cliente y capacitada para tomar decisiones, no tan solo para cumplir instrucciones.

### Mercado

La matriz de mercado nos ayuda a recordar que todos los clientes son diferentes: financiero, grandes empresas, pequeñas empresas, retail, residencial.

### Cadena de valor

La cadena de valor muestra cómo desarrollamos, producimos y ofrecemos servicios basados en las necesidades de seguridad del cliente, a través de cuatro bases: clientes, ventas, productos y feedback, los que nos ayudan a determinar la forma de vender, cómo organizar la prestación de nuestros servicios y cómo podemos cooperar con el cliente.

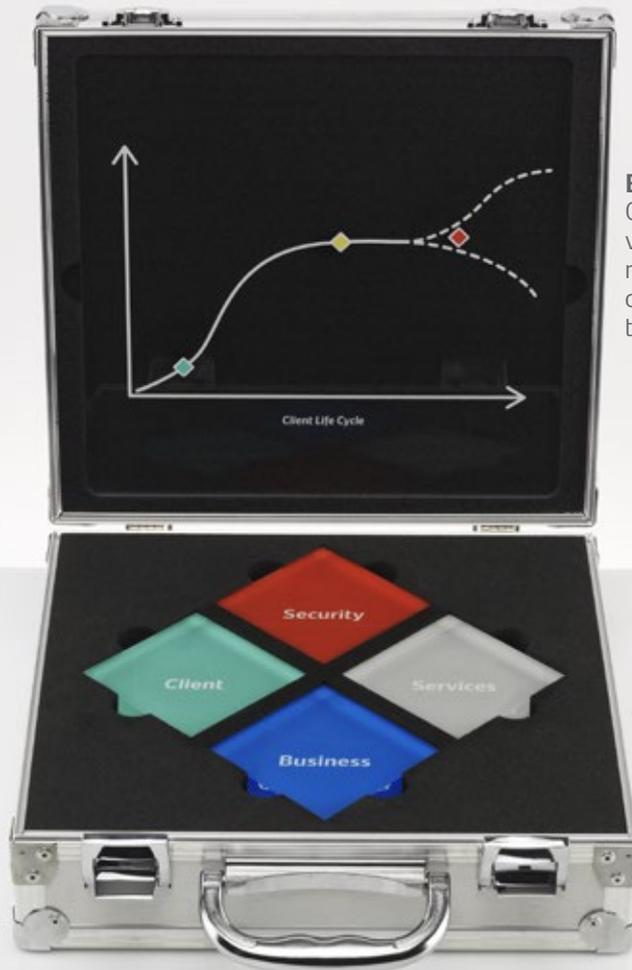
### Seis dedos

Los seis dedos proporcionan a nuestros gerentes o branch managers una mejor comprensión financiera de las relaciones causa-efecto detrás de las operaciones y de su propia rentabilidad: Nuevas Ventas, Cambio Neto, Facturación, Margen Bruto, Costos Indirectos y Cobranza.

### Paso a paso

Los procesos toman tiempo y energía para que sean puestos en práctica. El primero, es crear una organización simple y transparente. El segundo, centrarse en las operaciones de negocio existentes. El tercero, entrar en nuevos segmentos de clientes y nuevos servicios. El cuarto y final son las adquisiciones para ampliar cobertura a nivel mundial.





**El Ciclo de Vida del Cliente**  
 Conocer en que lugar del ciclo de vida se encuentra nuestro cliente nos ayudará a obtener nuevos clientes y mantener los que ya tenemos.

## 1.7.2 Caja de Diamantes

Nuestro segundo modelo de gestión es la Caja de Diamantes, aquel que crea valor para ser utilizado no solo una vez cuando conocemos a un potencial cliente, sino que continuamente, todos los días en el trabajo. Este modelo se creó para ayudar a conseguir nuevos negocios, hacer crecer el negocio actual y maximizar su capacidad para generar beneficios. Sus componentes son:



### Seguridad

Representa el corazón de nuestro negocio. Ser un profesional de la seguridad incluye tener capacitación, certificados de entrenamientos, y vivir nuestros Valores Corporativos, porque nos permiten demostrar que somos líderes en soluciones de seguridad.

### Servicio

Después de determinar las necesidades de seguridad del cliente, diseñamos un programa de seguridad que sea mutuamente beneficioso, siguiendo los componentes claves de nuestra Rueda de Servicio: Personas, Procedimientos, Herramientas, Capacitación, Feedback.



### Cliente

Los clientes no siempre conocen, o dicen, lo que realmente quieren. Por eso investigamos en profundidad, a fin de lograr una visión clara, completa y compartida que nos permita definir las necesidades de seguridad del cliente.

### Negocio

Las soluciones de seguridad ofrecidas, deben ser eficaces para nuestros clientes y rentables para nuestro negocio. Esto nos permite tener una compañía en estado saludable, lo que será beneficioso para los clientes.





## > 1.8 Premios, reconocimientos y certificaciones

---

Nuestra gestión ha estado marcada por distinciones y reconocimientos, realizados tanto por nuestros clientes como por entidades gubernamentales.

**2012** - "Reconocimientos ESI 2012", de Mutual de Seguridad CChC, por contratar a personas con discapacidad.

**2012** - Premio "Cóndor de los Vientos" de CORMA -Corporación Chilena de la Madera-, por el constante esfuerzo en superar cada día los estándares de seguridad y ser un referente en la industria.

**2013** - Sello Chile Inclusivo Oro, mención Accesibilidad Universal y Empresa Inclusiva, del Servicio Nacional de Discapacidad, por implementación del programa Seguridad Inclusiva.

**2014** - Reconocimiento de Minera Los Pelambres y la ACHS por cumplir 2,5 millones de horas hombres sin accidente con tiempo perdido en la instalación.

**2014** - Reconocimiento de Minera Los Pelambres (MLP) y Dirección del Trabajo de Salamanca por tener un rol participativo en las "Mesas de Trabajo" de MLP para proyectos asociativos y en beneficio a la comunidad del sector.

**2014** - Reconocimiento Sello Azul en auditoría comercial de PwC.

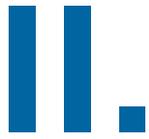
**2014** - Certificación de Securitas Santiago en OHSAS 18001.



## > 1.9 Membresías

Somos miembros de:

- Aseva – Asociación de Empresas de Seguridad Privada y de Transporte de Valores A.G.
- ACCION
- Comité +Diversidad, de ACCION
- Forética
- Cámara Chileno Sueca de Comercio
- Pacto Global



# Elaboración de COP

Este documento transparenta nuestra gestión durante el año 2014, cuya cobertura involucra a todas las sucursales de la compañía a nivel nacional. Como Securitas, nos comprometemos a declarar anualmente las prácticas realizadas en la compañía, así también para con nuestros grupos de interés.

## > 2.1 Alcances de la COP

### Contacto acerca de la COP

#### Claudia Olguín

Jefa de Responsabilidad Social Empresarial  
Gerencia de Marketing, Comunicaciones y RSE  
Fono: (+56) 22 353 1153  
claudia.olguin@securitaschile.com

#### Felipe Bascuñán Ibáñez

Gerente de Marketing, Comunicaciones y RSE  
Fono: (+56) 22 353 1111  
felipe.bascunan@securitaschile.com

Este ejercicio de primer reporte, nos permitió tomar una pausa y visualizar nuestro nivel de compromiso bajo un modelo de gestión altamente reconocido, y lo que encontramos fue una organización que de manera paulatina ha venido trabajando en el camino esperado. Securitas Chile debe ser un motor de desarrollo y referente de la industria y es por ello que nos comprometemos con el cambio y la mejora continua, a través de los 10 principios del Pacto Global.

Es así como hemos definido incorporar procedimientos formales de información, evaluación y acción para los cuatro apartados y sus principios. Desde comenzar con la revisión, adecuación y comunicación de nuestras políticas, de incorporar sistemas de monitoreo para cada una de ellas, en capacitar auditores internos responsables de cumplir con los objetivos socialmente responsables que nos planteamos

como organización, hasta definir los procedimientos de diálogo y participación con nuestros grupos de interés (GI).

Para facilitar la lectura de este documento, hemos querido reportar en GRI3 -por grupo de interés- las acciones prácticas que se tomaron para instrumentar los 10 principios desde el 01 de enero al 31 de diciembre del 2014.

El levantamiento de información que comunicamos, es el cumplimiento de gestión y alineamiento con las directrices del grupo de Responsabilidad Social Corporativa de Securitas Latinoamérica, con nuestro Código de Valores y Ética, de nuestras políticas internas, de resultados de encuestas de satisfacción con clientes, de encuestas de clima y factores psicosociales con nuestros colaboradores y de cumplimiento de indicadores para la implantación de la Norma SGE21.



# Compromisos con Pacto Global

Como Gerencia de Marketing y Comunicaciones Corporativas, comunicamos que nuestro primer compromiso es interiorizarnos en la metodología GRI4 para trabajar este 2015, en el levantamiento de la materialidad, a partir de la revisión de este primer reporte 2014 con nuestros grupos de interés.

Para garantizar nuestro desafío de ser una empresa de seguridad socialmente responsable para con nuestros stakeholders, somos socios fundadores del Comité +Diversidad de ACCION -organización que promueve las prácticas socialmente responsables de las organizaciones chilenas-, a través del cual nos comprometemos a contribuir al desarrollo de acciones que generen diversidad en las empresas y sus cadenas de valor, por medio tde la gestión de riesgos y oportunidades existentes en el sector público y privado.

Para cumplir este objetivo, con +Diversidad focalizamos nuestra gestión en 1) Potenciar la productividad de la empresa a través de la inclusión de colaboradores diversos para avanzar hacia culturas organizacionales integradas; 2) Cooperar en el fortalecimiento del debate público y la generación de normativa y legislación que facilite y promueva la Gestión de la Diversidad en las empresas; 3) Generar espacios de co-gestión de oportunidades de negocios en diversidad y 4) Transferir a los públicos de interés conocimientos, metodologías y herramientas para la Gestión de la Diversidad en lugares de trabajo.



# IV. Gestión de Responsabilidad Social

La responsabilidad social que ejercemos en Securitas, se visualiza como una gestión estratégica de la organización. En ella generamos valor y confianza hacia nuestros clientes, proveedores y colaboradores, a través de programas sostenibles y productivos con ética y transparencia.

Nuestra propuesta de RSE se plantea desde cuatro pilares:

#### **RSE en la estrategia del negocio:**

Nuestra estrategia de sustentabilidad se basa en el modelo de negocio de la compañía, en la que marcamos diferencia agregando valor a nuestras soluciones de seguridad.

#### **Cumplimiento del Código de**

**Ética:** Nuestra RSE en Securitas, surge de nuestro Código de Ética y Valores Corporativos.

**Programas productivos:** Somos pioneros en desarrollar el programa de Seguridad Inclusiva dentro

de la industria, mantenemos un fuerte trabajo de voluntariado y contamos, entre otros, con un programa de Calidad de Vida para todos nuestros colaboradores.

#### **Diálogo con nuestros grupos de**

**interés (GI):** Mantener un diálogo constante con nuestros stakeholders, es primordial para garantizar la satisfacción de nuestros clientes y la identificación de nuestros colaboradores hacia la empresa.

En cada uno de los grupos de interés, se han definido compromisos de mejora para el año 2015, evidenciando con ello los beneficios de este ejercicio de reporte, ya que en la fijación de prioridades se facilitó la definición de objetivos de corto, mediano y largo plazo para cada una de las gerencias de la organización. Así también, hemos definido a nuestros grupos de interés, según criticidad para con nuestra estrategia de negocio, tal como se muestra en la figura 1.

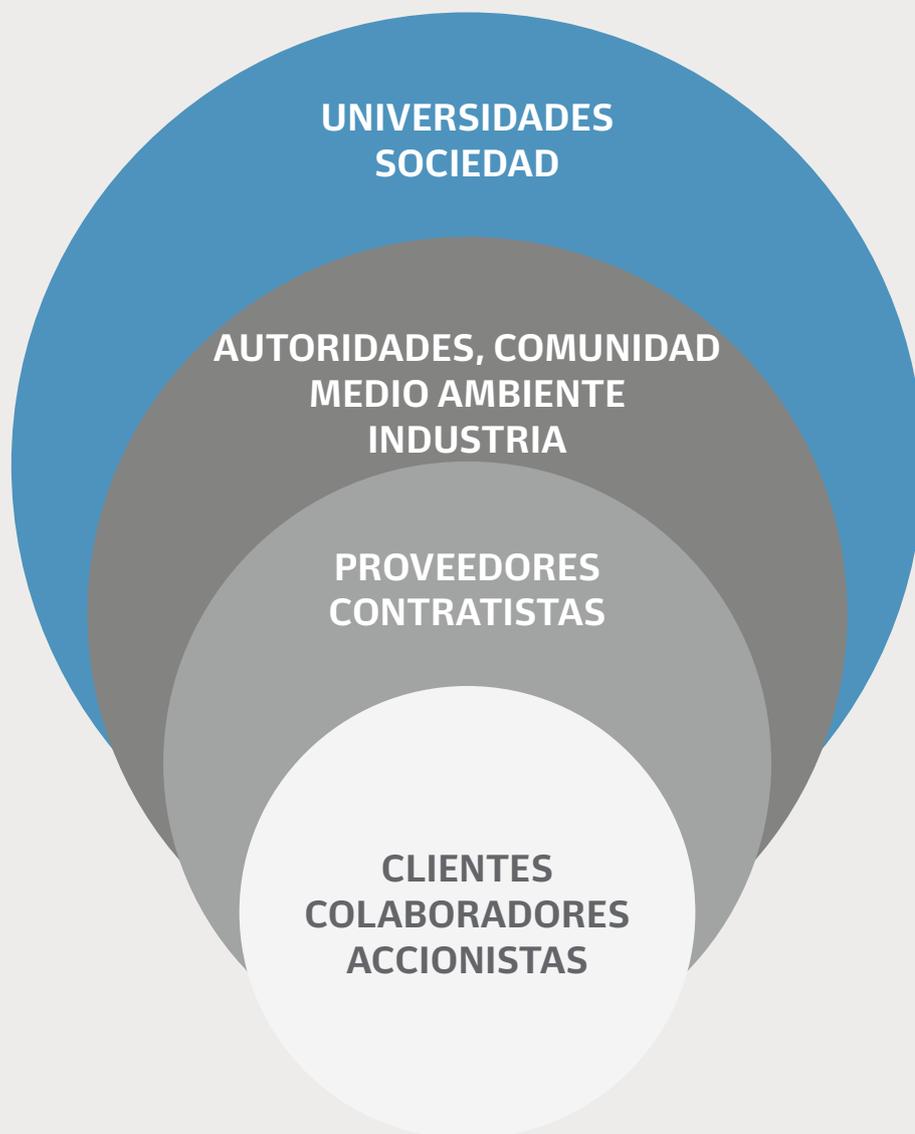


Figura 1: Esfera de influencia definida en la III Reunión de Grupo Securitas de Responsabilidad Social Latam, realizada en Santiago de Chile el año 2012.

## > 4.1 Gestión de personas

La piedra angular de Securitas se encuentra en nuestros colaboradores, quienes son lo más importante para la organización. Con nuestra declaración de principios y los valores corporativos que nos caracterizan, potenciamos las relaciones de confianza con los colaboradores a través de la integridad, eficacia y servicio. Una correcta y eficiente gestión de personas, nos permite mantener y retener al personal calificado, asegurar la continuidad y productividad de las operaciones, y mantener a nuestros colaboradores motivados, con una buena calidad de vida y un buen clima de trabajo.

### 4.1.1 Personas que integran la organización

Considerando que estamos presentes en 10 sucursales a nivel nacional y con cobertura desde Arica hasta Punta Arenas, en 2014 contamos con 6.521 colaboradores, entre guardias de seguridad, administrativos, jefes y gerentes.

Employee data		2013		2014	
		Hombres (H)	Mujeres (M)	Hombres (H)	Mujeres (M)
Según cargo	Dotación	5304	661	5819	702
	Administrativos	674		299	
	Guardias de Seguridad	5291		6222	
<b>Total Dotación</b>		<b>5965</b>		<b>6521</b>	
Nuevos empleados	Menor 30 años	1582	184	2207	114
	30 - 50 años	1290	183	1864	172
	Sobre 50 años	556	54	607	64
	<b>Total</b>	<b>3428</b>	<b>421</b>	<b>4678</b>	<b>350</b>
<b>Total (H+M)</b>		<b>3849</b>		<b>5028</b>	
Rotación	Menor 30 años	1943	249	2288	99
	30 - 50 años	1682	255	1408	88
	Sobre 50 años	770	60	539	55
	<b>Total</b>	<b>4395</b>	<b>564</b>	<b>4235</b>	<b>242</b>
<b>Total (H+M)</b>		<b>4959</b>		<b>4477</b>	

Tabla 1: Información empleados Securitas Chile 2013-2014.

## 4.1.2 Reclutamiento y selección

---

Tenemos un sistema de **Reclutamiento Interno**, que consiste en promover a un colaborador a otro cargo superior, de acuerdo con la evaluación de desempeño del colaborador, su perfil de cargo, habilidades, capacidades y competencias para otro, y las necesidades que se exigen en el puesto que ostenta. Todo ello responde a potenciar el desarrollo de carrera dentro de Securitas, ya sea dentro de una instalación/sucursal o una diferente.

Por otro lado, tenemos un sistema de **Reclutamiento Externo**, que se apoya de dos

aristas: un servicio outsourcing de reclutamiento, el que se encarga de buscar el perfil de cargo necesario para el puesto solicitante y un reclutador interno acreditado por Securitas, que tiene por misión contactar a los potenciales postulantes.

En ambos tipos de reclutamiento, contamos con una oficina y un espacio de recepción, donde se realizan las entrevistas personales y test laborales, requisitos básicos para completar el procedimiento de perfil de cargo.

## 4.1.3 Beneficios

---

Proveemos beneficios y convenios para nuestros colaboradores y sus familias. Incorporar el núcleo familiar en los beneficios es una forma de demostrar el interés y preocupación por el bienestar del círculo que envuelve a nuestro colaborador.

**Seguro de Vida:** Es un seguro gratuito para el colaborador y su grupo familiar. Comienza a regir desde el primer mes de trabajo en la empresa y tiene una cobertura para el trabajador (200 UF), cónyuge (100 UF) e hijos (50 UF).

**Seguro Complementario de Salud:** Es un beneficio gratuito para todos los colaboradores de Secu-

ritas, cuya usabilidad es después de tres meses de antigüedad, y tiene como finalidad reembolsar los gastos médicos no cubiertos por Fonasa o Isapre, tanto hospitalarios como ambulatorios. El colaborador puede incorporar cargas familiares (hijos y/o cónyuge), pagando un monto fijo mensualmente.

**Convenio Caja Los Héroes:** Desde marzo de 2013, estamos afiliados a la Caja de Compensación Los Héroes, por lo que todos nuestros colaboradores pueden acceder a su extensa red de beneficios y descuentos a nivel nacional, a partir de los seis meses de antigüedad.

**Convenios internos:** Aseguramos beneficios a través de convenios

con ópticas, clínicas dentales, salas cunas (a nivel nacional), funeraria, centro oncológico, en donde pueden obtener importantes descuentos.

**Beneficios económicos:** Como empresa, entregamos préstamos de emergencia, bono de asignación de movilización a salas cuna y bono compensatorio (si el menor no puede asistir a la sala cuna). Y, a través de la Caja de Compensación, entregamos: bono por nacimiento y bono por matrimonio. También contamos con apoyo a través de

financieras.

**Beneficios educacionales:** Tenemos a disposición de los hijos de nuestros colaboradores, y en conjunto con la caja Los Héroes, becas o estímulos económicos para Enseñanza Básica, Enseñanza Media, Estudios Universitarios y Técnicos (Centro de Formación Técnica e Instituto Profesional).

**Actividades de integración:** El reconocimiento a nuestros colaboradores es un pilar importante para Securitas Chile. Mensualmente pre-

miamos, a nivel nacional, a los mejores colaboradores, que en el transcurso del mes se han destacado por el desempeño de sus funciones y la adopción de los valores Securitas: Integridad, Eficacia y Servicio.

**Actividades de recreación:** Festejamos el Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Mujer, Fiestas Patrias y una celebración de fin de año.

Beneficios Securitas Chile	2014	Detalle
Colaboradores afiliados al Seguro Complementario de Salud	6521	Incorporados
Uso del Seguro Complementario de Salud	18500	Veces de uso
Préstamo de Empresa	3345	Para Sindicatos y Emergencias
Créditos Caja de Compensación	2400	Monto promedio de préstamo: \$300.000
Premiaciones	328	Valores Securitas y Acto Heróico
Beneficios Caja de Compensación	10888	Uso y Asignaciones en dinero
Bono compensatorio	120	Carácter anual
Convenios Salas Cuna	156	Carácter anual
Créditos Financoop	5514	Alcance nacional

Tabla 2: Desglose de los beneficios más utilizados en Securitas.

Beneficios Securitas Chile	Compromiso 2015
Brindamos beneficios para nuestros colaboradores y sus familias, con el fin de fidelizar a nuestros colaboradores, lograr el bienestar individual y familiar, y sobretodo generar una diferenciación en el mercado de la seguridad.	Nuestro propósito será acercarnos a regiones, con el fin de estandarizar procesos y forma de trabajo en las áreas de Recursos Humanos. Esto nos permitirá descentralizar nuestras funciones y transformar las áreas de RRHH regionales en un aliado estratégico para nuestra operación y garantice una correcta gestión del capital humano.

Tenemos nuestro propio centro de aprendizaje llamado Instituto Securitas, el que provee cursos y/o entrenamientos para nuestros colaboradores desde el día que ingresan a nuestra organización.

**a) Inducción:** Los colaboradores que ingresan a nuestra compañía, pasan por un proceso de inducción de tres días, donde se les instruye en temas corporativos, pero así también, contenidos propios del cargo al que ingresan.

Contenidos que se presentan:

- Nuestra empresa: sobre la naturaleza del negocio.
- Conceptos de Seguridad.
- Responsabilidad Social Empresarial.
- Comunicaciones.
- Valores y Ética, el rol del guardia.
- Información sobre jefaturas y contactos en la operación.
- Prevención de Riesgos.
- Personal / Recursos Humanos / Bienestar.

Posteriormente, los colaboradores tienen una evaluación final sobre la inducción realizada, y en caso de aprobar, proceden a realizar los procesos administrativos para su incorporación.

**b) Capacitación:** En el Instituto Securitas realizamos cursos presenciales para la profesionalización del guardia de seguridad. De acuerdo con los perfiles de cargo, se efectúan cursos para Guardia Trainee, Guardia Pro, Guardia Especialista, Jefe de Grupo y Supervisor. Desde agosto de 2014, tenemos la autorización legal para realizar los cursos de OS-10 para Formación o Reentrenamiento de Guardia de Seguridad. Este curso es obligatorio para todo quien desee convertirse en guardia, ya que es un requerimiento mínimo exigido por el Decreto de Ley 3607 de la Ley de Seguridad Privada y Carabineros de Chile.

- **Guardia Trainee:** Es un guardia en entrenamiento, quien recién ha ingresado a nuestra empresa. Su misión es aprender los valores de Securitas y llevarlos a la práctica en su trabajo, buscando garantizar la seguridad de las personas y los bienes, velando por un buen servicio al cliente. Su competencia mayor es el servicio. Tiempo de antigüedad: 0-6 meses.

- **Guardia Pro:** Es un guardia profesional, que ya conoce de cerca el negocio, que no solo garantiza la seguridad y vela por el cumplimiento del servicio, sino que ya son parte de él y su quehacer los tres valores de Securitas. Al ser profesional, tiene un grado mayor de conocimientos que cualquier otro guardia de seguridad, gracias a la capacitación y su trabajo en terreno. Sus competencias son el servicio, la responsabilidad y un estado de alerta. Tiempo de antigüedad: +6 meses.

- **Guardia Especialista:** Ser un guardia especialista se refiere a que ha adquirido conocimientos y habilidades propias al rubro (minería, retail, forestal, portuario, etc.) en el que se desempeña, por lo que va a responder de una manera más eficiente y competente a los requerimientos del servicio y procedimientos del cliente. Tiempo de antigüedad: +1 año.

- **Jefe de Grupo:** Es un interlocutor válido ante el cliente, es capaz de tomar decisiones operativas dentro de la instalación. Su función principal es administrar el grupo de guardias, quienes trabajan en su instalación. Debe velar siempre por el buen desempeño de los guardias de la instalación. Su competencia fundamental es el trabajo en equipo, servicio, responsabilidad y alerta.

- **Supervisor:** Es la cara visible de la empresa en terreno, ante el cliente y para el guardia. Sus funciones son gestionar el equipo de trabajo a su cargo y fiscalizar el cumplimiento de los procedimientos de la instalación y el cumplimiento de normas legales dentro de la misma. Su competencia fundamental es el liderazgo y trabajo en equipo. Tiempo de antigüedad: 1 año o más.





**c) E-Learning:** A través de nuestro Instituto en Línea, es posible desarrollar cursos online para todos nuestros colaboradores, independiente de su cargo. En noviembre de 2014 se lanzó una nueva plataforma más amigable y accesible, en la que está disponible una malla curricular gratuita para todos y los propios colaboradores pueden administrar su tiempo para el desarrollo de los cursos.

### Héroes del Servicio 1

Nuestro modelo de negocio
Servicio de calidad
Lineamientos jurídicos y código de conducta
Conceptos generales de la seguridad privada
Funciones del personal de seguridad
Competencias del personal de seguridad
Directivas generales
Directivas particulares
Control de accesos
Control de ronda
Amenaza telefónica
Detección de intrusos
Paquetes sospechosos
Custodia de llaves
Custodia y consigna de activos
Servicio con armas
Redacción de informes
Sistemas electrónicos de seguridad
Uso de vehículos
Lista de chequeo
Identidad corporativa Securitas



		2013		2014	
Horas Capacitación		Administrativos	Guardias Seguridad	Administrativos	Guardias Seguridad
Hombres	4881	85	3836	115	151804
Mujeres	542				
<b>Total</b>	<b>5423</b>	<b>3921</b>		<b>151919</b>	

Tabla 3: Información Capacitación Securitas Chile 2013-2014.

		2014
Cursos		
Guardia Pro		158
Guardia Especialista		63
Guardia Trainee		108
Jefe Grupo		25
Supervisor		80
Inducción		2231
Cursos ACHS		1679
E-Learning		952
Curso OS10		1251
<b>Total Colaboradores</b>		<b>6547</b>

Tabla 3.1 Colaboradores capacitados por curso en 2014. Valor no considera rotación del ciclo. Durante 2013 no hubo una estadística específica, por curso, solo genérica como muestra la Tabla 3.

Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lanzamos nueva plataforma e-learning.</li> <li>• A través del Instituto Securitas, dictamos los cursos de OS-10 en Santiago.</li> <li>• Capacitamos a 6.547 colaboradores.</li> <li>• Invertimos 151.919 horas hombre en capacitación a nivel nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementar un Plan de Distinciones que entregue estímulos a los colaboradores por desarrollar capacitaciones.</li> <li>• Incentivar el Reclutamiento Interno a través del Plan de Distinciones para desarrollar la gestión del talento.</li> </ul>

#### 4.1.5 Código de Valores y Ética Corporativo

Dar a conocer nuestro código de ética a nuestros colaboradores, es esencial para alinear la gestión de la compañía. Durante las inducciones, los nuevos ingresos conocen el valor y el modo de operar con los principios que allí se establecen, donde les entregan un manual explicativo sobre el Código de Ética.

Así también está disponible el curso en el Instituto en Línea, donde se aborda el Código de Ética con estudios de casos reales y/o ficticios.

2014		
Horas Capacitación	Administrativos	Guardias Seguridad
Código de Ética	245	2613
Porcentaje en relación al total de colaboradores	82%	42%
<b>Total</b>	<b>2858</b>	

Tabla 4: Colaboradores entrenados en curso de Código de Ética y Valores Securitas 2013 - 2014.

Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboramos un manual explicativo del Código de Ética.</li> <li>• Desarrollamos un curso online sobre el Código para todos los cargos.</li> <li>• Desarrollamos cursos explicativos sobre el Código en las Inducciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuaremos con los cursos presenciales y online para nuestros colaboradores y así, lograr el alcance esperado.</li> <li>• Mejorar la estadística de los cursos realizados, para garantizar trazabilidad de las acciones.</li> </ul>

## 4.1.6 Canales de comunicación

Para estrechar las relaciones de confianza para con nuestros colaboradores, y así también abordar requerimientos según necesidades, en Securitas contamos con un canal de atención llamado Securitas Te Escucha (STE), una línea telefónica que nació en 2013 para gestionar consultas, reclamos, denuncias, y cualquier otro problema que no haya sido solucionado por las jefaturas o áreas correspondientes. Esta línea, entrega una respuesta en 48 horas hábiles, es única, multifuncional y transversal de coordinación a nivel país, que administra información y genera estadísticas que nos ayudan a identificar oportunidades de mejoras en la gestión de nuestra empresa.

Durante 2014, el equipo de STE visitó a colaboradores desde Antofagasta hasta Puerto Montt para capacitarlos en el uso de la herramienta. Al mismo tiempo, se recibieron 2.528 requerimientos con un 100% de gestión de resolución, cuyo tiempo de respuesta fue entre 48 y 72 horas hábiles. En 2015 queremos mejorar los tiempos de respuesta, ya que esta herramienta se ha convertido en uno de las fuentes de información principales para mejorar la gestión de la organización.

Securitas Te Escucha	2013	2014
Recibidos	1270	2528
Cerrados	1270	2528
Clasificación requerimientos		
Operaciones	319	503
Recursos Humanos	255	376
Área Legal	61	110
Desarrollo Organizacional	-	64
Control Interno	635	1475
<b>Total</b>	<b>1270</b>	<b>2528</b>

Tabla 5: Estadísticas Securitas Te Escucha 2013 - 2014.

Cuando se trata de denuncias o reclamos que atañen a nuestro Código de Valores y Ética Corporativo, la política del STE garantiza la confidencialidad del denunciante, siguiendo el protocolo que establece nuestra Dirección de Asuntos Legales. En 2014 se

recibieron 15 casos relacionados con acoso laboral y acoso sexual, de los cuales solo 1 fue confirmado tras las investigaciones pertinentes. Los restantes no aplicaron acorde al protocolo de Asuntos Legales y a la legislación chilena vigente.

Casos reportados sobre Código de Ética		2014
Recibidos		15
Cerrados		15
Aplica denuncia		1
No aplica denuncia		14
Tipos de casos		
Moobing (acoso laboral)		11
Acoso sexual		4
<b>Total</b>		<b>15</b>

Tabla 6: Registros denuncias Código de Ética 2013 -2014.

Por otro lado, desde el área de **Comunicaciones** se mantienen diversos canales de contacto orientados a nuestros guardias de seguridad, como una página en Facebook: red social orientada a los colaboradores, donde se genera una comunidad y se publican contenidos relacionados con la organización. Además, es un medio por el cual los colaboradores hacen llegar sus inquietudes, las que son derivadas al STE. Entre los medios tradicionales se encuentran el **Boletín**

**Informativo InfoSecuritas**, de carácter bimestral, (impreso y digital) y la **revista corporativa Vive Securitas**, de carácter anual, para mantenerlos informados sobre las actividades internas y externas de la organización. Para el personal administrativo existe un **boletín digital Securitas al Día**, de carácter quincenal, con contenidos definidos para este perfil de público: aspectos comerciales, estratégicos y de gestión.

		2013		2014	
Medio de Comunicación		N° Envíos - publicaciones	Alcance promedio	N° Envíos - publicaciones	Alcance promedio
Nuevos empleados	Facebook	101	700 likes	194	1550 likes
	Boletín Infoseguritas impreso	20000	5900 GGSS	26000	6500 GGSS
	Boletín Infoseguritas digital	-	-	4	1388 Correos
	Infoseguritas digital - noticias	13	748 Correos	26	1351 Correos
	Revista Vive Securitas impresa	2	5000 Colab.	1	6000 Colab
Rotación	Menor 30 años	-	-	15	485 Correos
	30- 50 años	-	-	1	419 Correos
	Sobre 50 años	70	600 Colab	100	300 Colab

Tabla 7: Estadísticas Comunicaciones 2013-2014.

Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<p><b>STE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Atendimos 2.528 casos y todos fueron gestionados y cerrados con 100% de efectividad.</li> <li>Nuestro canal de denuncias, Securitas Te Escucha, visitó a colaboradores desde Antofagasta hasta Puerto Montt.</li> <li>Tiempo de espera entre 48 y 72 horas.</li> </ul> <p><b>Comunicaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciamos nuestra red social Facebook, llegando a cerrar el año con 1.400 seguidores aprox.</li> <li>Incorporamos un boletín digital para los colaboradores administrativos.</li> </ul>	<p><b>STE</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Focalizar los esfuerzos en el cumplimiento del tiempo de espera, la resolución de requerimiento y así mantener nuestra promesa de valor.</li> <li>Transformar esta herramienta en un canal resolutivo más que informativo, lo que disminuiría drásticamente los tiempos de espera.</li> </ul> <p><b>Comunicaciones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Potenciar los canales de comunicación e información digitales para con nuestros colaboradores.</li> <li>Desarrollar una Encuesta de Comunicación para conocer la percepción y oportunidades de mejora en las herramientas utilizadas.</li> </ul>

## 4.1.7 Relación con sindicatos

De acuerdo con lo que establece nuestro Código de Valores y Ética Corporativa, respetamos los derechos de todos los colaboradores, de elegir si quieren ser representados o no por un sindicato en las negociaciones del convenio colectivo, y de formar sindicatos y afiliarse a los que deseen, de acuerdo con la legislación y principios locales.

Bajo esta promesa de valor, el año 2014 fue un período de gran importancia para nuestra Dirección de Asuntos Legales, ya que permitió

la consolidación de cambios que veníamos promoviendo durante los últimos tres años. En este sentido, para una mejor efectividad en la gestión, se constituyeron las áreas de Relaciones Sindicales, Relaciones Laborales y se adhirió la jefatura de Prevención de Riesgos. El objetivo fue velar por el cumplimiento de la ley local y de la organización, con el fin de disminuir las contingencias y generar instancias para desarrollar mejores negocios.

Relación Sindical	2014	
	% del total colaboradores	N° colaboradores
Sin afiliación sindical	69%	4462
Sindicalizados	32%	2059
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>6521</b>

Tabla 8: Relación sindical en 2014.

Con esta y otras gestiones de las demás áreas de la compañía, por primera vez en la historia de Securitas Chile, en 2014 **obtuvimos el Sello Azul de la auditora PwC** (PricewaterhouseCooper), luego de evidenciar en una auditoría de gestión, las buenas prácticas efectuadas en materias comercial y legal.

La coyuntura política y social de nuestro país, nos ha invitado a ser proactivos frente a los futuros cambios que se vienen con la Reforma Laboral,

propuesta por el Ministerio del Trabajo. Al ser miembros de ASEVA -Asociación de Empresas de Seguridad Privada y de Transporte de Valores A.G.-, participamos en dos instancias cruciales para el desarrollo de la industria en nuestro país. Primero, lideramos la Comisión Laboral, con el fin de realizar seguimiento a la propuesta de Reforma Laboral presentada por el actual gobierno, y así anticiparnos a los hechos que puedan repercutir en las empresas de seguridad priva-

da. La proactividad desarrollada en esta instancia, nos permitió construir los convenios colectivos para grupos de colaboradores que lo requerían. Segundo, y acorde a las futuras modificaciones gubernamentales en cuanto a la Ley chilena de Seguridad Privada N° 19303, nos convertimos en participantes activos de un proyecto presentado por ASEVA, que busca introducir algunas medidas que flexibilizan la industria de la seguridad privada.

Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reestructuramos la Dirección de Asuntos Legales y definimos tres áreas: Relaciones Laborales, Relaciones Sindicales y Prevención de Riesgos.</li> <li>• Gestionamos los vínculos con asociaciones sindicales de la organización.</li> <li>• Creamos convenios colectivos en grupos interesados en desarrollarlos.</li> <li>• Trabajamos, proactivamente, con el Ministerio del Trabajo sobre la Reforma Laboral, planteando mejoras en la Seguridad Privada.</li> <li>• Fuimos participantes activos en un proyecto de ASEVA, que entrega propuestas de flexibilización a la Ley de Seguridad Privada chilena.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar una política de anticorrupción y libre competencia, acorde a las necesidades de la Industria y el Grupo Securitas;</li> <li>• Enfrentar el impacto a la Reforma Laboral y para ello, gestionaremos cinco procesos de negociación colectiva;</li> <li>• Intensificar los convenios colectivos con colaboradores en clientes estratégicos;</li> <li>• Desarrollar herramientas contractuales para negocios de soluciones;</li> <li>• Mantener la línea de la disminución en multas laborales y por OS-10 (Formación de Guardias de Seguridad);</li> <li>• Rebajar la tasa de cotización adicional, relacionada con el seguro de accidentes y enfermedades profesionales, por lo que trabajaremos fuertemente en la cultura preventiva de nuestra organización.</li> </ul>

## 4.1.8 Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

De acuerdo con la Política Integrada, como empresa socialmente responsable nos comprometemos a difundir la Política de SSO, Medio Ambiente y Calidad a través de capacitaciones que fomenten la cultura preventiva, de manera tal que sean instruidos sobre los riesgos inherentes a sus actividades, los métodos correctivos de trabajo y las medidas preventivas asociadas.

Las capacitaciones que se entregan sobre SSO son:

- Inducción sobre Prevención de Riesgos
- Uso de extintores
- Procedimientos de trabajo seguro
- Charlas operacionales de seguridad
- Capacitaciones con mutualidades

La SSO de Securitas es parte integral de todos los contratos en que prestamos servicios. Por lo tanto, todos nuestros colaboradores tienen conciencia de que la seguridad es parte de todas las actividades que realizan. Toda la gestión de SSO cumple un ciclo de mejora continua en nuestros procesos y procedimientos de seguridad, mediante acciones preventivas que controlan los riesgos para los colaboradores y nuestros clientes. En esta línea, se lanzó la aplicación Safety App, en la que están conectados todos los prevencionistas de riesgos a nivel nacional, para levantamiento de incidentes, acciones correctivas, entre otros aspectos.

SSO	2013		2014		
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes laborales	193		126	41	167
Enfermedades ocupacionales	1		0	0	0
Accidentes fatales	0		0	0	0
Días perdidos	2933		2101	616	2717
Absentismo laboral (días)	96,799		3111	997	4108
<b>Total horas trabajadas</b>	<b>12.613.795</b>		<b>14.653.560</b>		

Tabla 9: Estadísticas Seguridad y Salud Ocupacional 2013 -2014.

Una de las responsabilidades del área de Prevención de Riesgos, es entregar el apoyo técnico a los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad que se constituyen en la organización, con el fin de que tengan las herramientas necesarias para gestionar la prevención de riesgos y la política integrada en los equipos de trabajo. Durante 2014, la gestión de los 26 Comités Paritarios a nivel nacional, representó a un total del 4,78% de los colaboradores de Securitas Chile.

Uno de los hitos importantes en materia de SSO fue la certificación que se adjudicó Securitas Santiago en la normativa OHSAS 18001, tras demostrar que podemos gestionar los peligros existentes, a través de evaluación de riesgos; mejorar las condiciones de trabajo, a través de la mejora continua de los proce-

sos; y demostrar el cumplimiento de las prácticas preventivas hacia nuestros clientes.

En esta misma línea, en 2014 se realizó –por primera vez en Securitas Chile– la Encuesta de Riesgos Psicosociales (SUSESO-ISTAS 21), solicitado por el Ministerio de Salud de Chile y asesorados por la Asociación Chilena de Seguridad -ACHS-, que buscaba identificar factores de riesgos psicosociales organizativos. El resultado de la evaluación arrojó que la organización se encuentra en un nivel de Riesgo Psicosocial Bajo, por lo que no existen factores de riesgos transversales que pudieran ser generadores de patologías relacionadas con las de salud mental, como neurosis, estrés, entre otros.

Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nos certificamos en OHSAS 18001.</li> <li>• Realizamos encuesta SUSESO-ISTAS 21 y nos encontramos en un nivel de Riesgo Psicosocial Bajo.</li> <li>• Lanzamos Safety App para estar en contacto de la gestión de prevención de riesgos a nivel nacional.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener la certificación OHSAS 18001 e impulsar a la empresa a comenzar el proceso de otras certificaciones.</li> <li>• Trabajar en planes de acción para mantener y/o disminuir los indicadores críticos de la encuesta SUSESO.</li> <li>• Especificar la estadística de los cursos de Prevención de Riesgos para mejorar la gestión en capacitación.</li> </ul>

...nuestros pacientes.  
**EDITADOS!**  
Con 100% de cumplimiento

Con la Acreditación, nuestros pacientes ganan:  
+ Dignidad + Seguridad + Oportunidad



## 4.1.9 Seguridad Inclusiva

En julio de 2012, nos convertimos en la empresa de seguridad pionera en Chile en generar un programa que fomentara la inclusión laboral para personas con discapacidad. Así nació Seguridad Inclusiva, cuyo fin es otorgar espacios laborales para personas, hombres y/o mujeres, que poseen discapacidad física, que cumplan con el perfil de ingreso.

En 2013, nos propusimos ser un referente en el país con temas de inclusión y diversidad, y logramos tener cuatro clientes inclusivos que se sumaron al desafío de

incorporar -en los servicios de seguridad privada- a colaboradores con discapacidad física.

Desde su creación hasta diciembre de 2014, generamos 38 puestos de trabajo inclusivos y, de la entonces cartera de clientes, convertimos a 14 de ellos como clientes inclusivos. Asimismo, participamos como socios fundadores del comité +Diversidad, de ACCIÓN, (ver siguiente apartado) y en grupos focales del Servicio Nacional de la Discapacidad -Senadis-, lo que nos permitió consolidar el programa y las redes de inclusión a nivel país.

	2013	2014
Sucursal	Guardias inclusivos	
Punta Arenas	0	0
Puerto Montt	2	2
Concepción	2	3
Rancagua	1	1
Santiago	15	28
Viña del Mar	1	1
La Serena	0	0
Antofagasta	3	3
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>6521</b>
Hombres	22	36
Mujeres	2	2

Tabla 10: Estadísticas de Seguridad Inclusiva 2013-2014.

Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generamos 38 puestos de trabajo para colaboradores inclusivos.</li> <li>• Participamos, activamente, en +Diversidad y en grupos focales del Servicio Nacional de la Discapacidad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Potenciar el crecimiento de los espacios laborales inclusivos en regiones, incluyendo la expansión en la cartera de clientes para impulsar la cultura de inclusión, entre nuestras redes y acorde a las necesidades del país.</li> </ul>

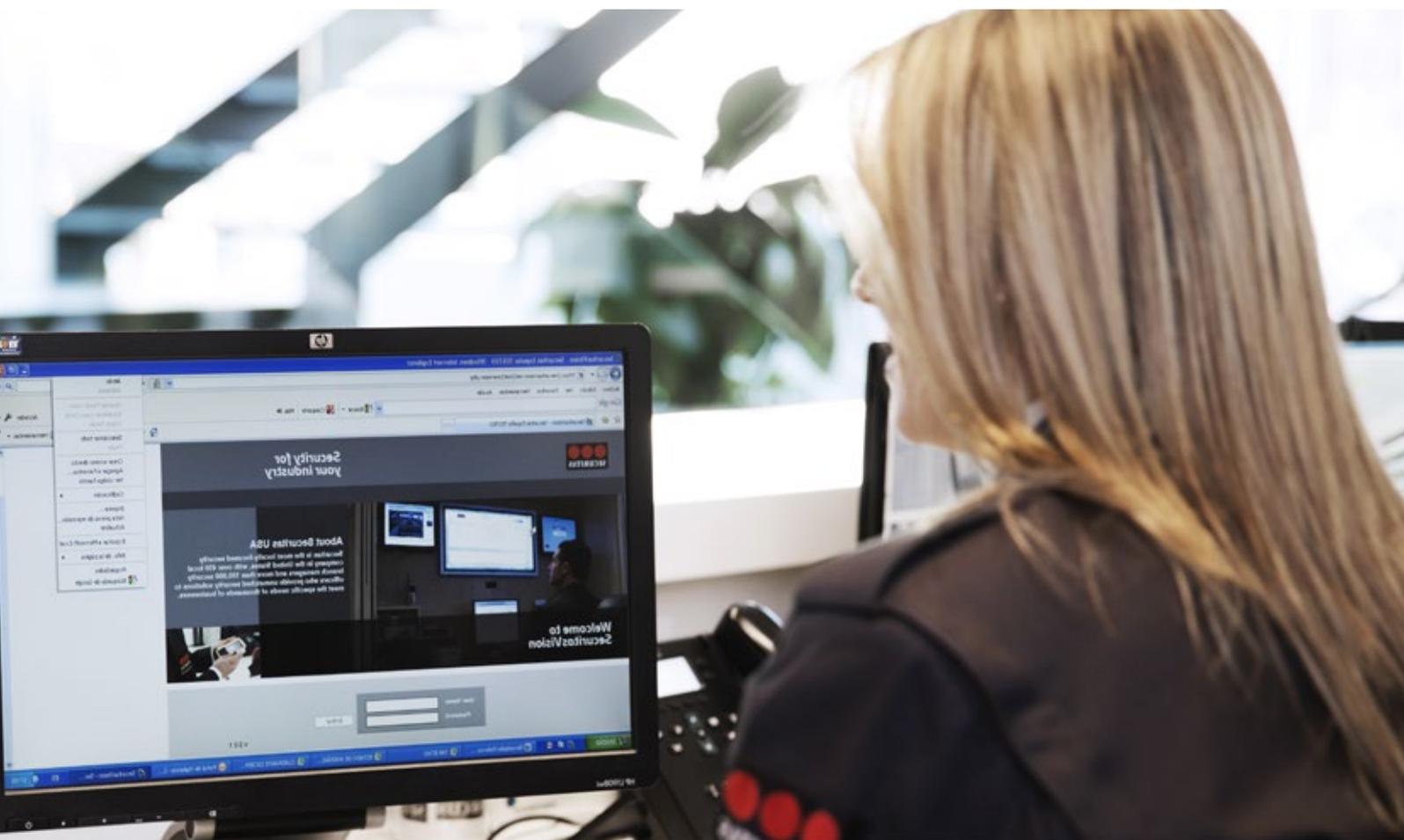
## 4.2.9 Diversidad

De acuerdo con nuestro Código de Valores y Ética, en Securitas Chile promovemos la inclusión, la diversidad y las oportunidades de desarrollo de todas las personas que integran la organización, como lo establece el artículo 5.4 de nuestro Código. Bajo este concepto y siendo el rubro de la seguridad una industria tradicionalmente masculina, en Securitas Chile el 11% del total de colaboradores corresponde a mujeres. En la plana directiva de la empresa, una mujer tiene un cargo de directora; mientras que en nivel de jefaturas a nivel nacional, lo hacen 12 mujeres.

Como somos socios fundadores del Comité +Diversidad de ACCION, organización que promueve las prácticas socialmente responsables de las organizaciones chilenas, nos comprometemos a "contribuir al desarrollo de acciones que generen diversidad en las empresas y sus cadenas de valor, a través de la gestión de riesgos y oportunidades existentes en el sector público y privado". Esto mismo nos da el pie para establecer mecanismos concretos para difundir de manera pública y recoger en canal de denuncias (STE, ya mencionado) nuestra experiencia en diversidad e inclusión, para compartirla en la comunidad de aprendizaje destinado a estos puntos.

mos a "contribuir al desarrollo de acciones que generen diversidad en las empresas y sus cadenas de valor, a través de la gestión de riesgos y oportunidades existentes en el sector público y privado". Esto mismo nos da el pie para establecer mecanismos concretos para difundir de manera pública y recoger en canal de denuncias (STE, ya mencionado) nuestra experiencia en diversidad e inclusión, para compartirla en la comunidad de aprendizaje destinado a estos puntos.

Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>Nos convertimos socios de +Diversidad para promover la cultura de la diversidad e inclusión en la organización y sociedad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar la Política Integral y los procesos de capacitación en toda nuestra organización, a partir de ella.</li> <li>Potenciar la difusión y participación activa de las redes de inclusión;</li> <li>Capacitar en el código de ética y valores y a supervisores y mandos medios en la Gestión de la Diversidad;</li> <li>Focalizar la gestión de diversidad a otros grupos prioritarios y de interés para nuestra organización;</li> <li>Aumentar la cuota de personas con discapacidad física en nuestra organización.</li> </ul>



# V. Gestión de proveedores y medio ambiente

Para nosotros, es fundamental la correcta y acertada gestión de los proveedores, ya que esto nos asegura un servicio de calidad y así también, le damos un mejor servicio a nuestros clientes en tiempos de respuesta, calidad de los productos, entre otros temas.

Tras lo anterior, el foco durante 2014 fue la creación de alianzas con los proveedores, con el fin de generar dinámicas de trabajo donde participen tanto los colaboradores que realizan las labores, como los administrativos que las gestionan. Un ejemplo de esto son las reuniones periódicas que mantenemos con CTA, nuestro proveedor de uniformes.

La gestión con nuestros proveedores va, directamente, relacionada con la gestión de medio ambiente, ya que la esencia de nuestro negocio no genera demasiado impacto al entorno, pero sí lo podrían realizar nuestros proveedores. Por eso, es que los programas se construyen con ambas aristas a desarrollar. Una de las acciones que impulsamos en 2014, fue un seguimiento desde el inicio hasta el final de los equipos celulares, por ejemplo, desde su proceso de compra hasta su reutilización y/o devolución. Además, comenzamos a cambiar, paulatinamente, la flota de vehículos por aquellos certificados por la norma Euro 5.

## > 5.1 Campañas realizadas de eficiencia energética

---

En 2013, comenzamos una campaña de eficiencia energética para mitigar los impactos medioambientales que presenta la operación en las sucursales. Así, contribuimos a fomentar el ahorro de energías (electricidad y agua) a nivel nacional. Debido a que el impacto que generamos

es mínimo y dada la naturaleza de nuestro negocio, en 2015 retomaremos esta u otra campaña que apunten a la eficiencia energética, porque sabemos lo que este aporte significa para el medioambiente.

## > 5.2 Medición de Huella de Carbono.

En materia de medición y gestión de la Huella de Carbono, en Securitas establecemos algunas variables para determinar las emisiones brutas de tCO<sub>2</sub>eq: ventas totales; cantidad de colaboradores; combustible utilizado en vehículos de la organización y arrendados; vehículos de la organización; uniformes; consumo eléctrico; y viajes aéreos.

De acuerdo con la tabla 9, nuestras emisiones de 2014 aumentaron en un 2.74%, en relación a

2013. Este incremento se debió principalmente al aumento de consumo de combustible, que se explicó por el aumento de la flota de vehículos arrendados a medida que se sumaban nuevos clientes (instalaciones). Sin embargo, en 2014 disminuimos la cantidad de uniformes, ya que comenzamos un control del consumo de uniformes por parte del área de Logística, dependiente de la Subgerencia de Servicios.

Medición Huella de Carbono tCO <sub>2</sub> eq	2013	2014
Vehículos alquilados a LP	2495	2736
Uniformes	541	384
Viajes de negocio	224	216
Instalaciones	182	197
Vehículos de la organización	27,6	30,9

Tabla 11: Estadísticas de Medición Huella de Carbono 2013-2014.

Medición Huella de Carbono tCO <sub>2</sub> eq   Por actividad*	2013	2014
Alcance 1	2522	2767
Alcance 2	182	600
Alcance 3	765	197

Actividad 1: Camionetas / Diesel (litros por año) /  
Automóviles / Diesel / Gasolina (litros por año)  
Actividad 2 : Electricidad (KWh)  
Actividad 3 : Nuevos uniformes (item)  
Viajes aéreos (ida / ida y vuelta)

Tabla 12: Desglose de la medición según actividad 2013-2014.

Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificamos proveedores críticos para mejorar el servicio e implementar medidas de beneficio mutuo.</li> <li>• Controlamos la compra de uniformes y los viajes aéreos, disminuyendo el impacto en la emisiones brutas de carbono.</li> <li>• Aumentamos la cantidad de vehículos alquilados y de la organización, dado el aumento de clientes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generar una Política de Proveedores y crear plan de trabajo para mejorar la gestión con este grupo de interés.</li> <li>• Identificar proveedores críticos y PYMES para implementar proyectos de acercamiento.</li> <li>• Enriquecer la relación con proveedores tecnológicos (que ofrecen productos al área de Innovación y Tecnología).</li> <li>• Potenciar la eficiencia energética a través de campaña de concientización.</li> </ul>

# VI. Gestión con la comunidad

## > 6.1 Voluntariado Securitas

El Voluntariado Securitas es un área de RSE que se creó en 2013, con el fin de ser un aporte en la comunidad, a través de la ayuda voluntaria de nuestros colaboradores. En este sentido, se trabaja desde cuatro aristas principales:

### Comunidad

Se dispone de planes de acción concretos para mitigar carencias identificadas como de interés social.

### Colaboradores

Se genera mayor satisfacción, se desarrollan intereses solidarios, mejora la motivación, las habilidades y la autoestima de las personas.

### Organizaciones sin fines de lucro

Se benefician del capital humano y recursos para sus actividades.

### Empresa

Permite mejorar la motivación, la capacitación de los colaboradores, y la retención del talento.

Desde su creación a la fecha, nuestro equipo de Voluntariado –compuesto por 18 personas permanentes, más colaboradores voluntarios que se suman a las actividades-, ha desarrollado actividades de voluntariado para grupos sociales estratégicos para la organización, como Fundación Casa de la Sagrada Familia, Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda, Fundación San José de la Infancia, y Fundación Crece Chile, entre otras. En 2014 se desarrollaron 13 actividades que fueron un apoyo para la comunidad y participaron más de 20 colaboradores en total. Dentro de esas actividades también se desarrollaron ayudas a las familias de nuestros colaboradores, tras el terremoto en Iquique y el incendio en los cerros de Valparaíso, ambos ocurridos en 2014.

A esto se suma el lanzamiento de la campaña "Manos que agregan valor", la que buscaba extender el Voluntariado Securitas a todas las sucursales de la organización. Esta campaña consistió en entregar fondos concursables para desarrollar proyectos sociales, en las comunidades aledañas a nuestra sucursal regional. Se adjudicaron cuatro proyectos en El Huasco (III Región), Punitaqui (IV Región), Salamanca/Valle del Choapa (IV Región) y Constitución (VII Región).

Así, el primer proyecto adjudicado se desarrolló en el Valle del Choapa, diciembre de 2014, y el objetivo fue entregar regalos de navidad a más de 900 niños y niñas de las comunidades aledañas a la Faena Minera Los Pelambres (nuestro cliente estratégico), así como también, fomentar la cultura preventiva en las familias para estas fiestas.

Finalmente, para medir la gestión del Voluntariado Securitas, se realizó una encuesta de satisfacción a las fundaciones con las que trabajamos, para conocer su percepción sobre nuestra gestión en esta materia. En general, las fundaciones señalaron estar de acuerdo con las funciones del Voluntariado y están ciento por ciento satisfechas con la ayuda proporcionada. Uno de los puntos evaluados, fue si ellas consideran que es necesario contar con recursos de las empresas para dar continuidad a proyectos sociales: el 100% de las fundaciones declaró estar "Muy de Acuerdo". Sin embargo, una de las oportunidades de mejora en esta labor, es la coordinación de acciones y prácticas para el año completo, lo cual hace pertinente generar una calendarización y reuniones continuas con las fundaciones para desarrollar actividades de voluntariado.

Voluntariado	2013	2014
Actividades desarrolladas	2	13
Voluntarios participantes	14	18
Inversión	639434	5111458

Tabla 11: Gestión de Voluntariado 2013 - 2014.

Campaña Manos que Agregan Valor	2013	2014	2015
Proyectos realizados	-	1	
Proyectos por realizar	-	0	3
Monto entregado total	-	500000	1500000

Tabla 13: Campaña "Manos que Agregan Valor" 2014.

Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollamos 13 actividades de voluntariado, entre ellas dirigidas a las familias de nuestros colaboradores que se vieron afectados por el terremoto en Iquique y el incendio en Valparaíso.</li> <li>• Invertimos más de 5 millones para actividades que beneficiaron a la comunidad.</li> <li>• Implementamos, por primera vez, fondos concursables para desarrollo de proyectos de voluntariados a nivel nacional, y uno de los cuatro seleccionados se ejecutó en este periodo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollar los tres proyectos de la Campaña Manos que Agregan Valor y que fueron adjudicados en 2014.</li> <li>• Extender hacia regiones la segunda versión de la Campaña Manos que Agregan Valor, durante el segundo semestre.</li> <li>• Mejorar el foco de gestión con nuestras fundaciones, a raíz de la encuesta de satisfacción desarrollada en 2014.</li> </ul>

## > 6.2 Reciclaje

### Papel

Desde 2012, en Securitas contamos con un aliado estratégico, Fundación San José para la Adopción, con la que aportamos en el reciclaje de papel, revistas y diarios. En nuestro Edificio Corporativo, en Santiago, se ubican cubículos de cartón donde pueden depositar el papel que ya no sirve, y con esto estamos apoyando la compra de mamaderas y pañales para niños.

En regiones también se realiza reciclaje y, de acuerdo a lo que determine la sucursal, la

donación se entrega a instituciones locales o municipalidades. Una de los compromisos para 2015 será mejorar las estadísticas de estas entregas, para transparentar cuánto se dona y hacia dónde se dirige la donación.

En tanto, en Santiago, la gestión de reciclaje entre 2012 y 2014 generó más de 7.000 kilos de material y solo en 2014 se entregaron 2.846 kilos de papel para reciclaje.

Reciclaje (Kilos)	2012	2013	2014
Insumos de papel, revistas, diarios, guías telefónicas, insertos	2418	1786	2846
<b>Total gestión 2012-2014</b>	<b>7050 kilos de papel</b>		

Tabla 14: Cantidad de papel reciclado en Santiago.

### Pilas

Como una forma de cuidar el medio ambiente y concientizar sobre la forma correcta de desechar las pilas, en la organización también hacemos reciclaje de este material, a pesar de que no son tan utilizadas por

la esencia de nuestro negocio. Al igual que en el reciclaje de papel, uno de los compromisos para 2015 será mejorar las estadísticas, el pesaje del material que se recopila y a qué institución/ organización entregamos lo reciclado.

## > 6.3 Otras prácticas de apoyo a la comunidad: Aguas Late!

En consonancia al apoyo a nuestra comunidad, desde 2013 tenemos una alianza con Aguas Late!, la primera empresa comercial 100% solidaria, ya que toda la utilidad que genera por la venta de los productos, es entregado a fundaciones sociales para realizar obras concretas en apoyo de niños en situación de riesgo social.

Desde que se creó esta alianza hasta fines de 2014, hemos comprado más de 600 botellas de 500 cc, las que son utilizadas en las reuniones realizadas con nuestros clientes y/o visitas estratégicas. Esta gestión se ha convertido en un valor agregado para las instancias conversacionales con nuestros clientes.

Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Reciclaje</b> Reciclamos casi 3.000 kilos de papel para la Fundación San José para la Adopción.</li> <li>• <b>Aguas Late!</b> Compramos aguas minerales que van en beneficio a fundaciones sociales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Retomar campañas de reciclaje, para agregar valor a nuestros servicios.</li> <li>• Mejorar las estadísticas de cada una de las gestiones de reciclaje, para clarificar el ciclo completo del aporte sustentable.</li> </ul>

# VII. Gestión de clientes

Basamos la relación con nuestros clientes en nuestros Valores Corporativos, nuestro Código de Ética y Valores, y nuestro modelo de negocios "Caja de Diamantes". La prestación de nuestros servicios se desarrolla bajo estándares de calidad y cumplimiento, de acuerdo con los requisitos acordados con los clientes, y cumplen las exigencias legales aplicables en nuestro país. La Caja de Diamantes propone los pilares básicos para mantener una

relación orientada a la eficiencia. Esto se expresa a través del conocimiento de seguridad que aplicamos en nuestros clientes y de cómo somos capaces de ofrecer un servicio a la medida, con foco en la optimización de recursos, combinando seguridad presencial, a distancia y tecnología. En conclusión, conocemos a nuestros clientes y sus necesidades, y ofrecemos un servicio personalizado orientado a la mejora continua de la seguridad.



## Potenciando las soluciones de Seguridad y Tecnología

La estrategia del grupo Securitas, es aumentar las ventas de tecnología y de soluciones de seguridad en todos los mercados donde opera. En el año 2014, las ventas de soluciones de seguridad y tecnología para Securitas Chile, representaron un 9,3%, un aumento considerable respecto año anterior (3,9%). El factor clave para lograr este objetivo, ha sido el profundo conocimiento de las necesidades de nuestros clientes, lo que ha permitido transformar servicios para una optimización en todos los sentidos.

La inversión en nuevas plataformas y recursos humanos para ofrecer soluciones tecnológicas robustas e innovadoras, ha sentado las bases para el desarrollo de esta estrategia. Durante el año 2014 se potenciaron los equipos de trabajo del área técnica y se implantaron nuevos procesos y tecnologías para dar soporte al crecimiento.

Dentro de estos cambios se introdujo el concepto y desarrollo del COS (Centro de Operaciones y de Servicios), lo que involucró la mejora de equipos y la distribución de los espacios asignados al monitoreo y video verificación de las alarmas de nuestros clientes.

Por otra parte, reestructuramos nuestra oferta de servicios para desarrollar el concepto de "Soluciones de Video Remoto", los cuales están orientados a potenciar la seguridad a distancia, a través del control remoto de procesos y servicios, analítica y tecnología de vanguardia.

Al respecto, nuestro desafío para 2015 es claro: continuar el desarrollo de soluciones de seguridad y tecnología tanto para nuestros actuales clientes como para los nuevos, con el fin de entregar más seguridad, eficiente en los costos y rentable.

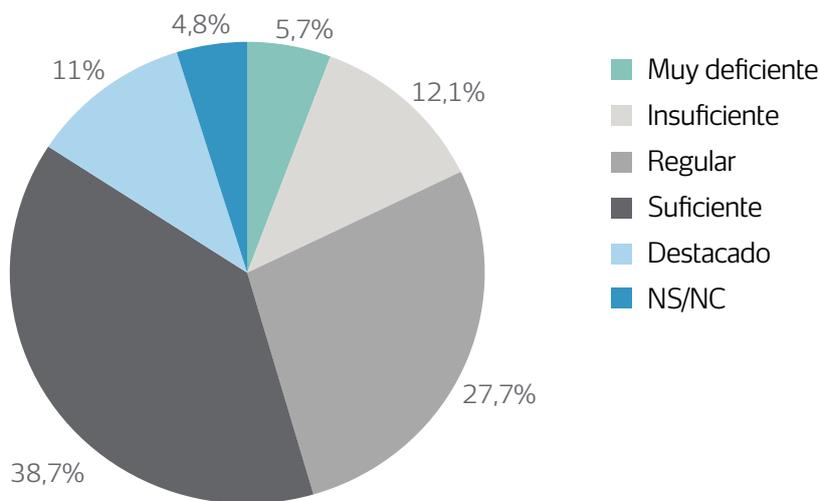
## > 7.1 Encuesta de Servicios 2014

A comienzos del año 2015, realizamos la primera encuesta de servicios, orientada a evaluar nuestro desempeño del año 2014. En esta primera instancia participaron alrededor de 90 clientes, lo cual representó el 23% del total.

En todos los aspectos relacionados al nivel de nuestros servicios, obtuvimos un 38,7% como suficiente y una nota promedio de servicio en escala de 1 a 7 de 4,5 puntos.

Entre los aspectos mejor evaluados, se ubicó el respaldo de marca y la buena imagen corporativa como factor diferenciador, respecto de otras empresas de seguridad.

### Nivel de Servicio



### Principales factores que nos diferencian de otras empresas

Imagen Corporativa 42%

Respaldo de marca 30%



Lo que hicimos en 2014	Compromiso 2015
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizamos una encuesta de servicios orientada a detectar problemas.</li> <li>• Cambiamos el modelo de servicios poniendo foco en las soluciones de video remoto y la tecnología.</li> <li>• Se capacitó al área comercial, respecto a la política anticorrupción de la compañía.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizaremos seguimiento a acciones concretas, respecto a los resultados obtenidos en la encuesta de servicios.</li> <li>• Potenciar la comunicación con nuestros clientes a través de un boletín digital.</li> <li>• Se creará un área especial de Servicio de Atención al Cliente, dependiente de nuestro Centro de Operaciones y Servicios.</li> <li>• Incorporaremos a nuestros clientes en nuestros programas de RSE.</li> </ul>



Al focalizarse en proveer soluciones de seguridad para satisfacer las necesidades de cada cliente, Securitas ha logrado un crecimiento sostenible y rentabilidad en 53 países en América del Norte, América Latina, Europa, Asia, Medio Oriente y África. Desde pequeños comercios hasta grandes complejos industriales, nuestros más de 300.000 empleados marcan la diferencia.

#### **Securitas Chile**

Av. Los Conquistadores 2397  
Providencia, Santiago  
Chile

Teléfono  
600 687 20 20  
02 23531100

[info@securitaschile.com](mailto:info@securitaschile.com)  
[www.securitaschile.com](http://www.securitaschile.com)