

SOC

Securitas Operation Center



Reporte de Sustentabilidad 2015 Securitas Chile



Estructura de Reporte

Contenido	Páginas
Carta al Director	04
Acerca de este Reporte	07
Aspectos Materiales y Cobertura	08
Perfil de la Organización	11
Participación de los Grupos de Interés	23
Personas	24
Proveedores	42
Clientes y Servicios	44
Comunidad y Medio Ambiente	47

Carta al Director

G4-1

Durante 2015, en Securitas Chile hicimos grandes esfuerzos por consolidarnos en el mercado de la Seguridad Privada, logrando el reconocimiento de nuestros clientes y colaboradores. Como empresa de origen sueco, uno de los pilares del negocio se ubica en el foco sustentable de los procesos para brindar servicios de calidad, respondiendo a las necesidades de todos nuestros grupos de interés.

En consecuencia, nuestro primer acercamiento de divulgación fue mediante la Comunicación para el Progreso (COP) del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, publicado en 2015. En el camino de la sustentabilidad que estamos desarrollando como Securitas Chile y que viene desde la estrategia del Grupo Securitas, nos comprometimos a elaborar nuestro primer Reporte de Sustentabilidad, el que marca un importante hito para la compañía.

De esta manera, para Securitas Chile el año 2015 fue un periodo marcado por grandes desafíos para el afianzamiento de nuestros servicios, a través de la construcción de soluciones de seguridad, en donde se combina la seguridad tecnológica, física y consultoría de riesgos en nuestros servicios. No obstante lo anterior, como parte de la estrategia corporativa de Grupo Securitas, ampliamos el concepto de Seguridad a la Protección, que abarca otras áreas como la de Vigilancia de Video Remota, Seguridad Electrónica, Protección contra Incendios y Gestión del Riesgo Corporativo.

Esta propuesta se resume en el proyecto "Visión 2020" que contempla tres ejes de acción:

- ▶ Reparar – generar acciones para continuamente fortalecer nuestros actuales cimientos, como la consolidación global del Centro de Operaciones y Servicios en los mercados de Seguritas y, entre otros, definir un modelo de negocios para la seguridad y soluciones electrónicas.
- ▶ Crecer– acelerar el crecimiento de los servicios de protección: seguridad electrónica, monitoreo y guardia remoto, inversión y crecimiento en gestión de riesgo corporativo (CRM).
- ▶ Transformar – identificar y perseguir nuevas oportunidades significativas para transformar la industria de seguridad. Uno de nuestros principales proyectos probablemente involucrará el desarrollo de robots y drones en los servicios.

Lo anterior, nos llevó a definir los siguientes pilares estratégicos para la gestión de 2015.

- ▶ Crecer un 7% en las ventas totales y aumentar a un 18% las ventas de soluciones de seguridad y el uso de la tecnología, de acuerdo con nuestro portafolio.
- ▶ Mejorar las estrategias de retención de clientes.
- ▶ Desarrollar nuestro Centro de Operaciones y Servicios (COS).
- ▶ Fortalecer las capacitaciones de OS-10 desde el Instituto Securitas.

- ▶ Implementar la cultura del cambio con foco en los Servicios de Protección.

Avanzamos en importantes proyectos, como el COS el que pasó a llamarse Securitas Operation Center (SOC) con una visión más estratégica e integral desarrollada con foco en la inteligencia de datos, cuya reconstrucción comenzó a gestarse en septiembre de 2015 y comenzó a operar en noviembre del mismo año.

Dimos grandes pasos en los entrenamientos de OS10, requisito fundamental por el Departamento de OS10 de Carabineros de Chile. En este contexto, a través de nuestro Instituto Securitas generamos más de 64 mil horas de capacitación y entrenamos a más de 700 guardias de seguridad entre Santiago y Concepción, las dos sucursales más grandes de Securitas Chile. Claro está que aún nos queda camino por recorrer, y la capacitación de nuestras personas se ha convertido en un foco clave de gestión para 2016.

Cumplimos la meta de aumentar las ventas totales, llegando a un 20% de crecimiento orgánico; 13 puntos porcentuales más de lo proyectado. En cuanto a las ventas de las soluciones de seguridad y tecnología, estuvimos a tres puntos porcentuales de cumplir nuestra meta, pero a pesar de las cifras, nuestros servicios y modelo de negocios mantienen un buen posicionamiento en la industria de la seguridad privada.

Avanzamos en la vinculación estratégica con nuestros clientes, con la Dirección de Operaciones, toda vez que se gestionaron acciones directas a través de los gerentes de sucursal (Branch Managers), lo que nos permitió estar más cerca de nuestros clientes y sus necesidades de seguridad. Por otro lado, abrimos espacios de vinculación con nuestros proveedores para conocer sus inquietudes, buenas prácticas y cómo podemos mejorar las relaciones comerciales en función a los servicios y/o productos que nos ofrecen.

En materia de sostenibilidad, comenzamos el proceso de certificación de la norma SGE21 de Forética, en la que capacitamos a un grupo de auditores internos para verificar el estado de avance de la compañía en los ejes económicos, sociales y medioambientales de nuestros servicios. Esto, de cara a la certificación que comenzaría en el periodo 2016. Además, trabajamos fuertemente en nuestro programa de Seguridad Inclusiva, con el fin de abrir nuevas oportunidades laborales en seguridad para las personas con discapacidad física. Dicho esfuerzo se reflejó en la renovación de nuestro del Sello Inclusivo de la Senadis (Servicio Nacional de la Discapacidad) en su categoría Inclusión Laboral para personas con discapacidad física, galardón recibido en 2013 y cuya extensión del reconocimiento será hasta el 31 de diciembre de 2017.

Por último, los vientos de cambio organizacional hacia la nueva propuesta estratégica del Grupo Securitas, sigue en marcha. Generar modificaciones en el

negocio no es una tarea que se dé con facilidad, por lo que el proceso de preparación y adaptación es de largo aliento. Es por esto que a fines de 2015, en nuestro último Comité de Alineación, se planteó el desafío del "cambio de actitud" que debemos desarrollar en el equipo de trabajo, con el fin de generar un ambiente propicio para implementar los cambios que vienen.

Los avances realizados durante 2015 continuarán fortaleciéndose durante 2016, por lo que se constituyen como nuestros compromisos sustentables de nuestra gestión socialmente responsable. Los invito a leer nuestro primer Reporte de Sustentabilidad 2015, para conocer más sobre nuestra gestión y el aporte que entregamos a la sociedad y a la industria de la Seguridad Privada.



Contacto

G4-31

SECURITAS S.A.

R.U.T. 99.512.120-4

Dirección: Av. Los Conquistadores 2397,
Providencia.

Teléfono: (562) 23531100

info@securitaschile.com

www.securitaschile.cl

CAPACITACIONES

SECURICAP S.A.

R.U.T. 76.115.723-K

Dirección: Av. Los Conquistadores 2397,
of 201. Providencia.

Teléfono: (562) 29165573

info@securitaschile.com

www.securitaschile.cl

Comentarios o sugerencias, contactar a:

Felipe Bascuñán Ibáñez

Gerente de Marketing y Comunicaciones
Corporativas

Teléfono: (562) 23531111

E-mail: felipe.bascunan@securitaschile.com

Claudia Olguín Verdejo

Jefa de RSE

Gerencia de Marketing y Comunicaciones
Corporativas

Teléfono: (562) 23531156

E-mail: claudia.olguin@securitaschile.cl

Coordinación y elaboración de Contenido

Constanza Palma, Coordinadora de RSE

Carla Suardo, Coordinadora de

Comunicaciones

Redacción

Carla Suardo

Fotografías

Securitas

Acercas de este Reporte

G4-7, G4-17; G4-28, G4-29, G4-30, G4-32

En 2015 Securitas asumió el desafío de comunicar la gestión de los 10 compromisos de Pacto Global a los que se adhirió la compañía a fines de 2013. El documento publicado "Reporte para la Comunicación del Progreso" (entiéndase por COP y véase en el sitio web www.securitaschile.cl) fue el primer acercamiento a reportabilidad de este tipo, y se basó en la estructura de Global Reporting Initiative -GRI- 3 para transparentar las prácticas abordadas en dicha materia durante 2014.

Sin ir más lejos, el principal compromiso de aquel entonces fue "interiorizarnos en la metodología GRI 4 para trabajar este 2015 en el levantamiento de la materialidad, a partir de la revisión de éste primer reporte 2014 con nuestros grupos de interés", según se puede leer en la COP 2014.

Hoy, luego de múltiples esfuerzos organizacionales, Securitas se suma al desafío de elaborar el **primer Reporte de**

Sustentabilidad, cuyo periodo de reportabilidad comprende la gestión socialmente responsable -en sus tres dimensiones: Económico, Social y Medioambiental- desde el **01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2015**, año calendario, y se compromete a establecer un **ciclo anual** para la presentación de estas memorias.

Dado que este documento se configura como el primer ejercicio de GRI 4, se ha determinado que el Reporte sigue la **conformidad "Esencial"**, respondiendo sus respectivos contenidos básicos y los específicos, desprendidos del levantamiento de materialidad realizado con los grupos de interés.

Este compromiso organizacional, de publicar el primer reporte de sustentabilidad, no solo responde a los objetivos estratégicos de Securitas Chile y la necesidad de establecer nuevas herramientas de diálogo y divulgación para con los grupos de interés, sino que también responde a

un compromiso con Pacto Global -para responder a los 10 Principios-, a los lineamientos estratégicos de la División Iberoamericana de Securitas, a las directrices de la Gestión Sustentable de Securitas Latam y la estrategia de negocio del Grupo Securitas.

La elaboración del presente Reporte enmarca la labor de Securitas en los desempeños Económico, Social y Medioambiental, de acuerdo con las entidades Securitas Sociedad Anónima (Cerrada) y Capacitaciones Securicap S.A. (Cerrada)

Por lo tanto, para Securitas Chile es un hito publicar este primer reporte GRI, en su última versión metodológica, y espera que se constituya en una de las principales herramientas de gestión y mejora continua de sus procesos organizacionales.

Aspectos Materiales y Cobertura

G4-18, G4-22, G4-23,

Para efectos de este Reporte se han determinado cuatro grupos de interés relevantes para el levantamiento de la Materialidad: Colaboradores, Clientes y Proveedores, dado que son las principales figuras que influyen en la organización. Adicionalmente, se ha incorporado al Gobierno Corporativo como grupo de interés para definir la materialidad, por el cariz que tiene la toma de decisiones en los ámbitos Social, Económico y Medioambiental de Securitas Chile.

De esta manera, en la investigación se recopiló información a través de diferentes herramientas, que permitió evidenciar cuál es la percepción que tienen los grupos de interés, así como también qué procesos corporativos les parecen más relevantes para conocer y transparentar en la industria de la seguridad privada.

Por su parte, la aplicación de los Principios de Materialidad, Exhaustividad, Contexto de Sustentabilidad y Participación de los Grupos de Interés ayudaron a configurar los aspectos más importantes a reportar durante el año calendario 2015.



> Proceso de Materialidad

1.- IDENTIFICACIÓN

- Se elaboró una lista exhaustiva de temas que reflejó tanto los Aspectos GRI como los temas de interés para la compañía, de los cuales se definieron los más relevantes para los grupos de interés.
- Se aplicaron los Principios Contexto de la sustentabilidad; Materialidad, Exhaustividad; y
- Participaron los grupos de interés en este proceso de identificación.

2.- PRIORIZACIÓN

- Tras su identificación, se definió una lista acotada y reportable para este documento, de acuerdo con el nivel de involucramiento de los grupos de interés detallados anteriormente.
- Se declaró el impacto y la cobertura de los mismos.
- Luego se seleccionó la información y contenidos para cada aspecto relevante.

3.- VALIDACIÓN

- La lista de la Materialidad fue validada con la Gerencia General para proceder a la recopilación documental.
- Una vez aprobada la Materialidad, se estableció una metodología y sistematización para la obtención de datos, siguiendo un cronograma de trabajo.
- Todo el proceso se llevó a cabo a través de los Principios de Exhaustividad y Participación de los grupos de interés.

3.- REVISIÓN

- Al ser este documento el primer reporte de sustentabilidad, los aspectos identificados, definidos de acuerdo con la participación de los grupos de interés y validados por la Gerencia General. Todo ello responde a los cuatro Principios elementales para la definición de la Materialidad

Para la identificación de aspectos materiales se aplicó:

Benchmark de la industria: Existen reportes de otras empresas de seguridad privada en Chile que están elaborados desde la visión de Grupo multinacional. Securitas Chile, aun cuando forma parte de una organización multinacional, es la primera empresa del rubro de la seguridad privada en Chile en elaborar un Reporte de Sustentabilidad de forma local, fuera del grupo corporativo al que pertenece. Por lo tanto, el primer acercamiento a la construcción de este documento se basó en otros reportes del sector "Servicios", así como los Reportes desarrollados por otras unidades de Securitas, como Suecia, Argentina y Colombia.

Clipping de prensa: Se revisaron todas las publicaciones referentes a seguridad privada y sus aspectos, así como aquella vinculada Securitas en Chile.

Revisión de documentación interna: Se tomaron en consideración todas las políticas internas, procesos, procedimientos, reglamentos, manuales e informes, de los cuales se rescataron los principales intereses para la organización y los grupos de interés.

Entrevistas con Directores, Gerentes y Ejecutivos: Hubo conversaciones con las máximas autoridades para conocer de primera fuente qué es relevante destacar durante el periodo de la memoria, en cuanto a los hitos, logros, dificultades,

desafíos y metas propuestas para los años venideros.

Encuestas a los grupos de interés: Se consultó a los grupos de interés, a través de encuestas online, sobre los principales aspectos que quieren ver transparentados en este Reporte.

- ▶ Colaboradores: 3.231 encuestas online a nivel nacional.
- ▶ Clientes: 308 encuestas online para clientes a nivel nacional.
- ▶ Proveedores: 333 encuestas online para proveedores de servicios y productos a nivel nacional.

El momento de la verdad...

Una vez levantados los 18 temas, estos fueron revisados y validados por el Country Manager de Securitas en Chile, Francisco Merani. Por su parte, el equipo de reporte y la Gerencia de Marketing y Comunicaciones Corporativas participaron activamente en la revisión y aclaración de cada uno de los puntos que saltaron a la palestra. Tras la aprobación final, se dio comienzo a la elaboración del primer Reporte de Sustentabilidad, el que responde no solo a los intereses de los stakeholders, sino también al compromiso corporativo adquirido en Securitas Latam, la División Iberoamericana

de Securitas y a la estrategia de Desarrollo Sustentable del Grupo Securitas. Adicionalmente, con este Reporte se transparenta la gestión en cuanto a los 10 Principios de RSE que establece el Pacto Mundial, al cual Securitas se encuentra adherido desde noviembre de 2013.

Con estos esfuerzos, Securitas demuestra que va más allá de la seguridad, con el desafío de ser mejores en la industria, mediante la gestión socialmente responsable de sus servicios.

> Materialidad para los grupos de interés

G4-19, G4-20, G4-21

De acuerdo con la información recopilada por los grupos de interés -quienes se mostraron muy abiertos a la participación-, y la revisión documental propia de los procesos corporativos, se llegó a la definición de 18 temas relevantes para este reporte:

Materialidad Reporte de Sustentabilidad 2015	
Tema	Cobertura
Empleo	Dentro de Securitas
Salud y Seguridad en el trabajo	Dentro y fuera de Securitas
Capacitación y educación	Dentro y fuera de Securitas
No discriminación	Dentro de Securitas
Libertad de asociación y negociación colectiva	Dentro de Securitas
Valor económico directo generado y distribuido	Dentro y fuera de Securitas
Lucha contra la corrupción	Dentro y fuera de Securitas
Prácticas de competencia desleal	Dentro y fuera de Securitas
Desarrollo de las Comunidades locales	Dentro y fuera de Securitas
Valor monetario por incumplimiento regulatorio del servicio	Dentro y fuera de Securitas
Cumplimiento regulatorio en la responsabilidad del producto	Dentro y fuera de Securitas
Programa de Voluntariado	Dentro de Securitas
Sindicalización	Dentro de Securitas
Central de contacto para los clientes - SOC	Dentro y fuera de Securitas
Calidad de vida laboral y personal	Dentro de Securitas
Multas laborales	Dentro de Securitas
Multas OS-10	Dentro de Securitas
Emisión CO2 Huella Carbono	Dentro de Securitas

Perfil de la Organización

G4-3, G4-5, G4-6, G4-13, G4-15, G4-16, G4-34, G4-56

> Securitas en Chile

G4-3, G4-5

Securitas S.A. forma parte de una empresa multinacional de origen sueco y líder mundial en conocimientos de seguridad. Las principales actividades en Chile son las soluciones de seguridad integrada. El servicio que ofrece la compañía de origen sueco está en las categorías de vigilancia especializada -mediante guardias de seguridad-, los servicios de seguridad móvil, soluciones técnicas y de consultoría e investigación de servicios. A partir de una amplia gama de servicios, Securitas personaliza las ofertas para adaptarlas a las necesidades individuales del cliente, con el fin de ofrecer las soluciones de seguridad más eficaces.

La llegada de Securitas a Chile fue en el año 2008, a través de la adquisición de la empresa FM Seguridad S.A.

El año 2009 adquirió Worldwide Security S.A.; en el año 2010, Protec Austral y, finalmente, en 2011 ocurrió la última fusión con Seguricorp S.A. En 2015, Securitas en Chile operó a través de 11 sucursales a nivel nacional, con cobertura desde Arica hasta Punta Arenas y ha brindado soluciones al mercado local, llegando a convertirse en un referente para la industria de la Seguridad Privada.

Hoy marca 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 6.500 Guardias de Seguridad presentes a lo largo de Chile.



> Securitas en todo Chile



> Grupo Securitas G4-6

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 enfocadas - 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 330 mil colaboradores a nivel global.

> Securitas en el Mundo



Mercados en los que Securitas realiza operaciones:

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

> Securitas Chile en Cifras G4-EC1

Valor económico directo generado y distribuido (kclp)	2015
Ventas Netas	61.638.566
Costos Operativos	50.335.176
Salarios	42.302.686
Proveedores	8.500.000
Tributaciones fiscales	49.820
Utilidad neta	2.203.267
Intereses pagados	104.403
Donaciones benéficas	7.406
Valor Económico Retenido	11.141.761

> Principios y Valores de Securitas G4-56

Misión

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.

Valores

Los tres valores fundamentales que mueven la gestión de Securitas son: **Integridad, Eficacia y Servicio.** Ellos sirven como guía para todos sus colaboradores en la construcción de la confianza con sus clientes, proveedores, accionistas y la comunidad que les 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 abiertamente expresar 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.

Marco Ético de Securitas

Más información en www.securitaschile.cl/codigodevaloresyetica

La Dirección de Asuntos Legales de Securitas tiene por misión asegurar el cumplimiento de la normativa vigente y garantizar las acciones dentro de un marco ético y moral, de acuerdo con las directrices establecidas por el Grupo Securitas. Durante 2015 hubo importantes hitos en esta Dirección, lo que permitió entregar un valor agregado al posicionamiento de Securitas dentro del mercado en Chile. En primera instancia, se desarrolló una Política de Anticorrupción y Libre Competencia, acorde a las necesidades de la Industria y el Grupo Securitas, y a fines de 2015 se revisó en detalle el Código de Ética y la Política Integrada, cuyas modificaciones comenzarían a estar vigentes a partir de marzo de 2016.

Código de Ética y Valores

En todas las gestiones de Securitas es de gran importancia operar de acuerdo a las leyes, mantener un alto nivel de ética y defender sus valores. Por esta razón surge el Código de Valores y Ética del Grupo Securitas (el "Código"), el que ha sido traducido en todos los idiomas donde Securitas está presente en el orbe, entre ellos, en español para las operaciones de Securitas Chile.

El Código es un elemento clave de la política corporativa, que establece los principios fundamentales que Securitas espera que se adhieran en todo momento sus 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.

Dado que el compromiso de mejora continua impacta en todos los niveles de la organización, Securitas se preocupa porque su Código sea compartido entre sus principales grupos de interés y, en caso de que exista alguna desviación entre su marco ético y la gestión efectivamente realizada, sean ellos quienes les adviertan sobre su incumplimiento.

En este contexto, los colaboradores reciben esta documentación al momento de formar parte de la organización. Asimismo, reciben capacitaciones presenciales y en línea, a cargo del centro de aprendizaje *Instituto Securitas*^{*}, sobre el Código de Ética y su implicancia en la relación comercial, operacional y relacional. En 2015, 1956 guardias de seguridad recibieron el Código impreso y recibieron capacitación presencial. En tanto, 363 colaboradores (tanto administrativos como

guardias de seguridad) recibieron la capacitación en línea. Por su parte, los clientes y proveedores reciben esta documentación por medio de los newsletters y/o a través de las reuniones que se establecen periódicamente.

Para garantizar el cumplimiento del Código de Valores, Securitas cuenta con el canal de atención Securitas Te Escucha (STE), una línea telefónica que nació en 2013, en área de RSE y en 2015 integrada a la Dirección de Recursos Humanos, cuyo objetivo es gestionar consultas, reclamos, denuncias al Código de Ética, así también ante cualquier otro problema que no haya sido solucionado por las jefaturas o áreas correspondientes. Esta línea es única, multifuncional y transversal de coordinación a nivel país, que administra información y genera estadísticas que ayudan a identificar oportunidades de mejoras en la gestión de la empresa.

Cuando se trata de denuncias o reclamos que atañen al Código de Valores y Ética Corporativo, la política del STE garantiza la confidencialidad del denunciante, siguiendo el protocolo que establece la Dirección de Asuntos Legales. En 2015 se recibieron 15 casos relacionados con acoso laboral y acoso sexual, de los cuales solo uno fue confirmado tras las investigaciones pertinentes.

***Se abordará más sobre el Instituto en el capítulo de Personas**





Política Integrada

En la Política Integrada de Securitas también están presentes los valores fundamentales, para obtener el reconocimiento de sus 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 obtener 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 sus 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.

Al igual que el Código, la Política Integrada es compartida a todos nuestros grupos de interés, en formato físico y digital.

Lucha contra la Corrupción

G4-S04

El contexto político local y mundial ha golpeado no solo a la sociedad, sino también a las empresas de todos los sectores, por el simple cuestionamiento de qué o cuánto aporta una empresa (privada o pública) en los partidos políticos, por ejemplo. Este último caso fue el más buido durante 2015 en Chile, aunque no es una realidad ajena en los cinco continentes.

Por esta razón, el Grupo Securitas desarrolló la **Política Anticorrupción** -aplicada en todas sus unidades a nivel mundial-, la que manifiesta una tolerancia cero con respecto a cualquier tipo de soborno, incentivos u otros beneficios **no apropiados** que vayan en contra del Código, la presente política, leyes y normas locales, estándares de la industria o códigos de ética en los países en que opera la compañía. Los temas que en ella se aborda son:

- ▶ Definición de Anticorrupción y Soborno
- ▶ Regalos y entretenimiento permitidos
- ▶ Aplicación a relaciones con terceros
- ▶ Evaluación de riesgo
- ▶ Capacitación
- ▶ Informes e investigaciones
- ▶ Revisión y Seguimiento

Durante 2015, la Dirección de Asuntos Legales se dedicó a capacitar a la Alta Dirección, Gerencias y área Comercial acerca de las nuevas políticas (Anticorrupción y Libre Competencia, ver siguiente apartado), sus alcances, limitaciones, formas de operar, seguimientos y sanciones en caso del no cumplimiento de las mismas. En esta instancia participaron 40 colaboradores durante una jornada de capacitación. Posteriormente, en octubre de 2015 se realizó un curso online sobre Anticorrupción, a través de la plataforma e-learning, el cual estuvo orientado para todos los colaboradores de la administración y guardias de seguridad de Securitas.

Prácticas de competencia desleal

G4-S07

En la misma línea de gestión con la Política Anticorrupción, el carácter comercial de Securitas se enmarca en la Política de Libre Competencia, desarrollada por el Grupo Securitas y difundida a todas las unidades presentes en el mundo, para garantizar un trato justo y equitativo en materia comercial.

Así como indica el Código de Valores de Securitas, los lineamientos éticos de negocios que todas las empresas y empleados de Securitas deben seguir, el Código a la vez también fija otros principios como la competencia limpia, evitar sobornos y la no-corrupción.

Con este punto de partida, los tópicos que aborda la Política de Libre Competencia de Securitas Chile son:

- ▶ Introducción a la competencia limpia y a la anti-competitividad
- ▶ Prohibición de acuerdos anti-competitivos
- ▶ Prohibición de monopolización / abuso de dominio
- ▶ Directrices sobre el documento de creación / gestión
- ▶ Directrices dawn raid
- ▶ Control de las concentraciones
- ▶ Implementación y responsabilidad
- ▶ Entrenamiento
- ▶ Reportes e Investigaciones
- ▶ Revisión y Seguimiento

Horas Capacitación E-learning	2015	
	Administración	Guardias Seguridad
Curso Anticorrupción	1040	2680
N° de colaboradores	135	335
Porcentaje en relación al total de colaboradores	58%	5%
Total	3720	

* Se considera como exigencia la asistencia mínima del 75% para el cálculo de HH en capacitaciones, efectivamente, realizadas.

Tabla 1: Horas de capacitación e-learning por curso de Anticorrupción en 2015

En consecuencia, las acciones comerciales de la compañía siempre estarán caracterizadas por un actuar ético y en libre competencia dentro del mercado. Pese a ello, en 2015 Securitas se vio enfrentada a un caso de controversia en una licitación pública, que actualmente mantiene una acción judicial. Este caso apunta a la licitación del servicio de seguridad de un municipio en la Región Metropolitana, en la que no hubo cumplimiento de las Bases de Licitación, adjudicándose el servicio una empresa con mayor costo de oferta. El real prestador de dicho servicio debió ser Securitas, dado que cumplía, completamente, con todas las bases solicitadas y la oferta económica para el cliente era la más baja de la licitación, dentro de los distintos competidores.

> Estructura de Gobierno

G4-13, G4-34

La estructura organizacional de Securitas Chile cuenta con un Directorio, Staff, Gerencias, Jefaturas, Administrativos y Guardias de Seguridad

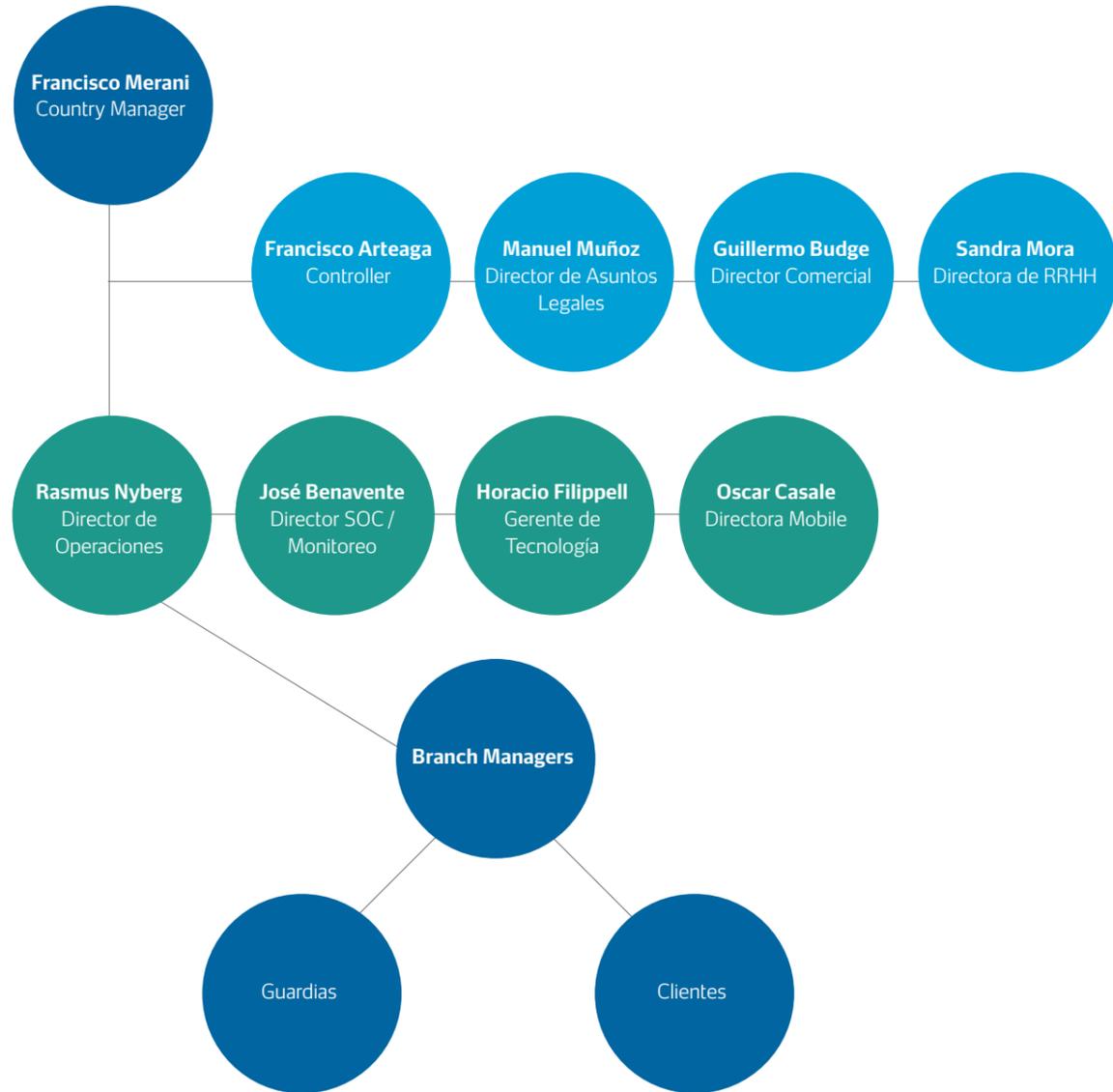


Fig. 1: Plana Directiva de Securitas Chile

En regiones, Securitas se estructura con un Branch Manager (gerente de sucursal), administrativos y operaciones, que en este último rango se incluyen administradores de contratos, jefes de operaciones, supervisores, planners (gestor de planificación de turnos) y guardias de seguridad. Tal como se muestra en la figura 2.

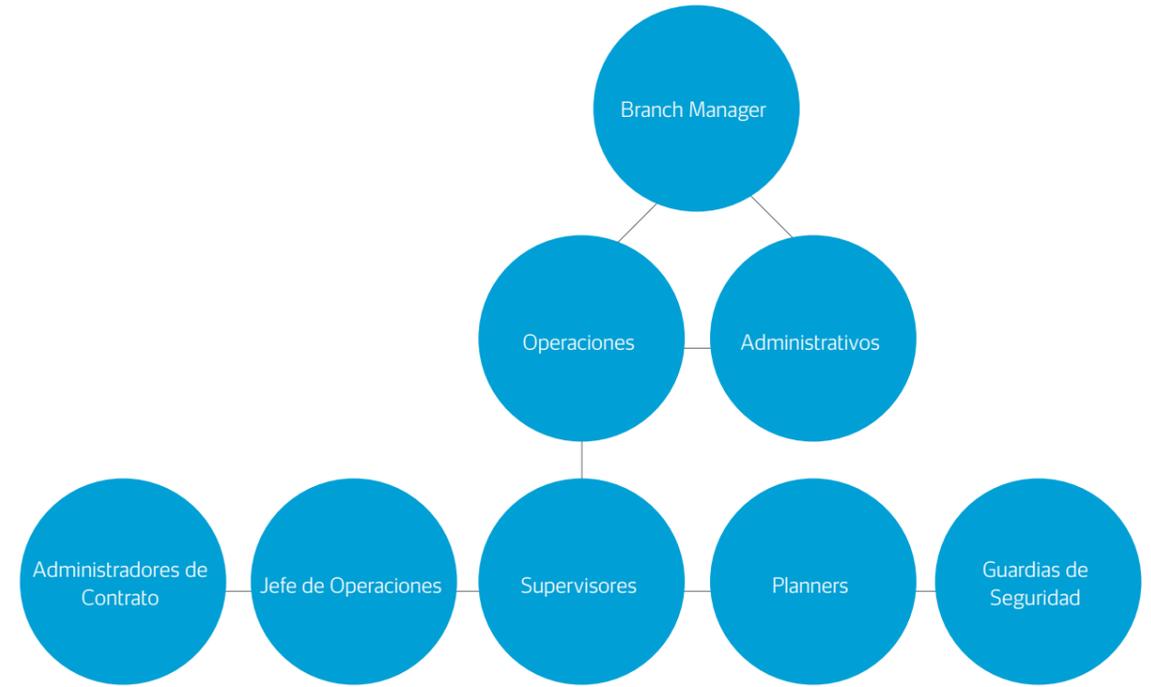


Fig. 2: Estructura organizacional en Regiones

Esta departamentalización permite que los Branch Managers estén cada vez más cerca del cliente y del colaborador, ya que facilita el desarrollo y refinamiento de los servicios entregados, por lo tanto, de la mejora continua de la gestión.

El año 2015 fue un periodo de grandes esfuerzos por consolidar el trabajo de Securitas a nivel nacional. La adjudicación de un gran proyecto en el norte grande de Chile -Proyecto Pascua Lama, de la Compañía Minera Nevada, Barrick Chile-, permitió abrir una casa comercial en **Vallenar (con dependencia gerencial de la sucursal de Calama)**, lo que facilitó las labores operativas y logísticas de la zona.

En tanto, en la zona sur del país, la segunda sucursal más grande de Securitas Chile es Concepción (después de Santiago), cuya cobertura abarcaba las VIII y IX regiones. Sin embargo, dada la envergadura de los proyectos que lideraba la casa zonal -concentrados mayoritariamente en el segmento Forestal-, se abrió

una sucursal en **Temuco** para gestionar localmente los contratos de la Región de la Araucanía y sus alrededores. Hasta 2015, la oficina de Temuco dependió de la gerencia de Concepción.

Cambios de dirección en sucursales
Asimismo, por razones estratégicas y de infraestructura, las sucursales de Calama, Viña del Mar y Puerto Montt tuvieron cambios de dirección, las que fueron comunicadas e informadas oportunamente a nuestros grupos de interés.

Comités Gerenciales
Comité de Gestión
Comité en el que se revisa la gestión y seguimiento de los proyectos estratégicos de las gerencias de soportes staff.

Comité Ejecutivo
Comité dedicado a la revisión y seguimiento de los indicadores financieros de la compañía.

Comité de Operaciones
Comité realizado entre el director de Operaciones y los Branch Managers para garantizar la correcta gestión de los contratos y servicios ofrecidos a los clientes.

Comité de RSE

Comité que cuenta con los principales líderes o personas claves de todas las áreas de la compañía, para abordar temáticas de sustentabilidad, sugerir planes de acción y realizar seguimiento a las mismas.

Comité Mobile
Comité destinado para el seguimiento de proyectos y actividades del área Mobile.

Comité Comercial
Comité realizado por la Dirección Comercial con los gerentes de Soluciones de Seguridad para hacer seguimiento a las ventas y nuevos proyectos.

> Modelo de Gestión de Securitas

G4-56

El trabajo desempeñado por Securitas se desarrolla desde el modelo de negocios y sus componentes conocido como la Caja de Herramientas (Toolbox para el Grupo Securitas). Esta es la principal herramienta con la que se forman gerentes como líderes portadores culturales. El modelo comunica valores y prioridades con la ayuda de simples herramientas que generan un lenguaje compartido y que ayudan a tener un crecimiento saludable de la organización.

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.

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.

CONTROL DE RIESGOS

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

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.

CADENA DE VALOR

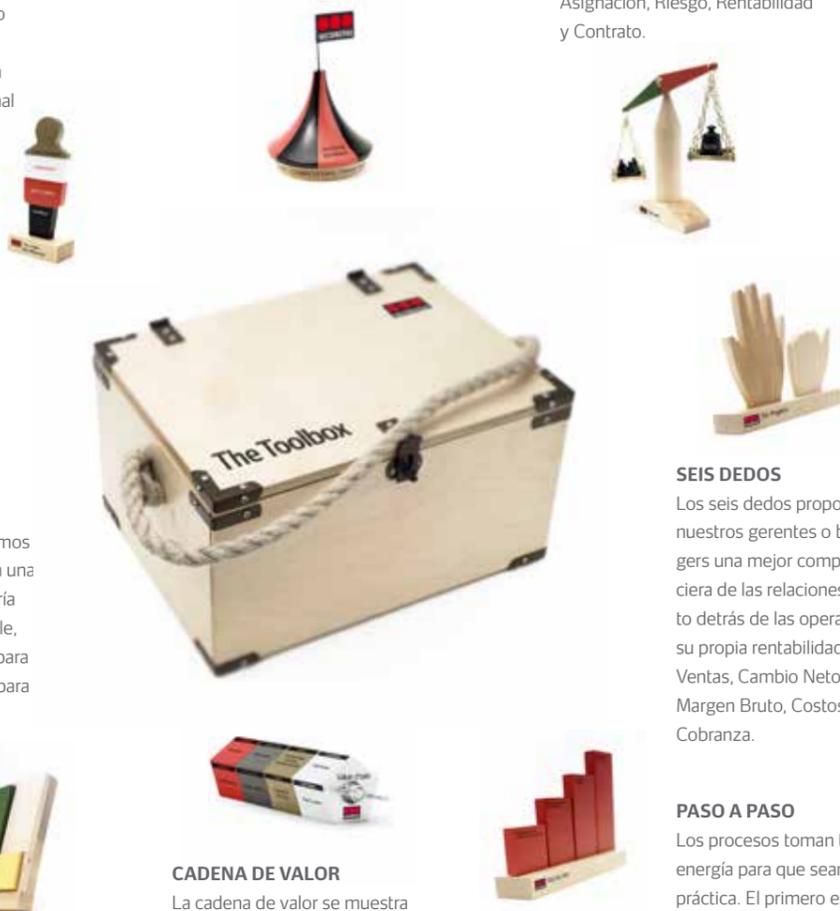
La cadena de valor se muestra cómo desarrollamos, producimos y ofrecemos servicios basados en las necesidades de seguridad del cliente, a través de cuatro bases: clientes, ventas, productos y feedback, los que nos ayudan a determinar la forma de vender, cómo organizar la prestación de nuestros servicios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

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.



> Servicios y Segmentos

G4-4; G4-8

Servicios

Las líneas de negocio se enmarcan en los siguientes servicios:

Seguridad presencial

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

Seguridad Electrónica y Mantenimiento

Ofrece innovadoras soluciones tecnológicas y de Servicio Técnico que permiten complementar un servicio de seguridad presencial, siempre siguiendo las necesidades de los clientes y los más altos estándares de calidad.

Soluciones de Video Remoto y Monitoreo

Este servicio consiste en una combinación de modernos sistemas de vigilancia de video y de seguridad con monitoreo remoto a través del SOC (SOC - 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

Securitas ofrece análisis y evaluaciones de riesgos y vulnerabilidades de sus clientes. Mediante este servicio se pueden generar informes respecto de hechos delictivos, planes de seguridad y prevención, para que sean ejecutados por el personal de seguridad.

Securitas Connect

Es una herramienta de gestión de seguridad en línea accesible a través de un portal web. Con esta plataforma, el 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.

Segmentos de Clientes

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



> Membresías y Asociaciones

G4-15, G4-16

Securitas es miembro activo de:

- Aseva - Asociación de Empresas de Seguridad Privada y de Transporte de Valores A.G.
- ACCION
- Socio fundador del Comité +Diversidad, de ACCION
- Forética
- Cámara Chileno-Sueca de Comercio. Desde mayo de 2015, Rasmus Nyberg, Director de Operaciones de Securitas, forma parte del Directorio de dicha Cámara, participando activamente en todas las actividades realizadas en el periodo de reporte.

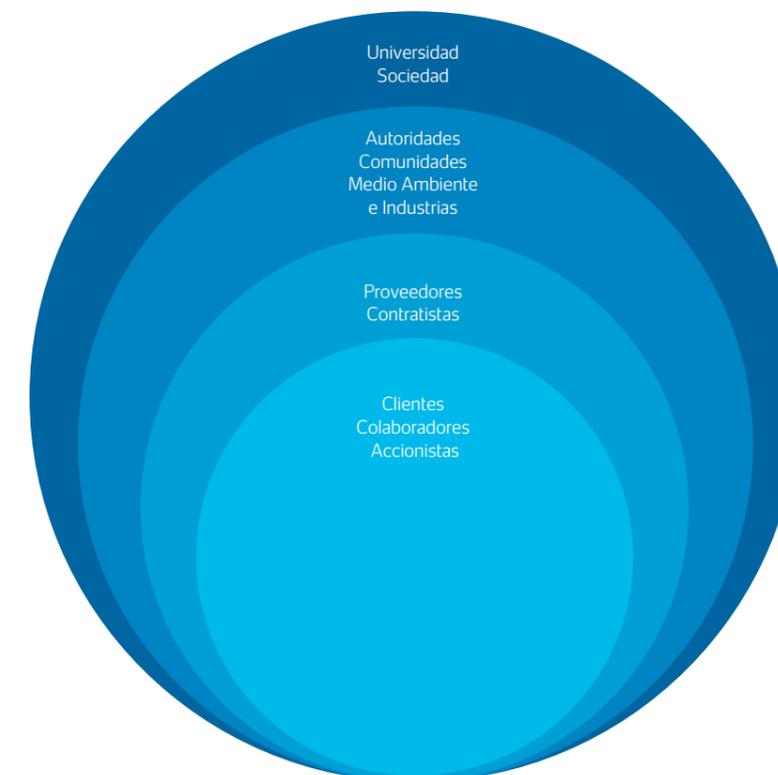


Participación de los Grupos de Interés

G4-24, G4-25, G4-26, G4-27

La definición de los grupos de interés con los que trabaja Securitas, se establecieron a través de Securitas Latam, la agrupación de unidades de la compañía en la región latinoamericana, con el fin de tener una directriz unificada para los procesos de sustentabilidad de la organización. De esta manera, los grupos de interés definidos para el periodo 2012-2015 fueron aquellos que se muestran a continuación:

Figura 3: Esfera de influencia definida en la III Reunión de Grupo Securitas de Responsabilidad Social Latam, realizada en Santiago de Chile el año 2012.



Siguiendo este mapa de públicos, los accionistas de Securitas son un público importante para la compañía, por lo que mes a mes se realiza una reportabilidad financiera de la compañía para transparentar la gestión local de Securitas.

Dada la naturaleza del negocio, el diálogo con los stakeholders es fundamental para el desarrollo de las funciones, particularmente con los colaboradores, segmentados en Directores, Staff, Gerencias, Jefaturas, Administrativos y Guardias de Seguridad; este último grupo representó el 85% de la

compañía en 2015. También representan un nivel de importancia mayor los clientes, ya que son los principales destinatarios de los servicios que se ofrecen; y por último, a los proveedores, con quienes Securitas se esfuerza y compromete por mantener una cadena de valor sólida y robusta.

Además, es perentorio mantener una estrecha relación con las autoridades de gobierno para estar atentos a los cambios y desafíos que presenta el rubro de la seguridad, las regulaciones pertinentes y el apoyo que Securitas puede entregar como empre-

sa para el desarrollo de la industria. Por lo tanto, el mecanismo de diálogo siempre ha sido directo y vinculativo para estrechar las relaciones de confianza existentes. En tanto, la academia, la comunidad, la gestión en medio ambiente y la sociedad en general, que si bien constituyen parte de los stakeholders, mantienen un nivel de involucramiento menor a los servicios ofrecidos por Securitas; sin embargo, son considerados en las estrategias de relacionamiento dentro del plan sustentable en función al core business.

Participación de los Grupos de Interés		
Stakeholder	Son claves porque:	Las vías de comunicación son:
Colaboradores	Las personas son lo más importante para Securitas. A través de su gestión, profesionalismo y capacitación, es posible ofrecer el máximo para la calidad de los servicios.	Comités de Alineación realizado por el Gerente General. Levantamiento de Materialidad del Reporte de Sustentabilidad. Medios de comunicación internas, como boletines "Securitas al Día" -dirigida a nuestros colaboradores administrativos-, fanpage de Facebook e "InfoSecuritas" -dirigida a nuestros guardias de seguridad- y la revista "Vive Securitas" para todos los trabajadores. Reuniones con los dirigentes sindicales. Reuniones con los Comités Paritarios.
Clientes	Dado el modelo de negocios, el cliente es una figura trascendental para los servicios de soluciones de seguridad, por lo que su diseño e implementación están supeditados a las necesidades de los clientes. La confianza que Securitas tiene con los clientes permite posicionar a la compañía como una empresa líder en conocimiento de seguridad.	Reuniones periódicas y con los Branch Managers (gerentes de sucursal), Administradores de Contrato y supervisores de la instalación. Levantamiento de Materialidad del Reporte de Sustentabilidad. Propuestas comerciales para el mejoramiento de un servicio activo. Newsletter trimestral.
Proveedores	Constituyen parte fundamental de la cadena de valor, por lo que la comunicación directa y fluida con este stakeholder permite garantizar la calidad de los suministros, ya sea operativos como tecnológicos.	Encuentro anual de Proveedores Contacto directo desde la Subgerencia de Administración y Logística. Newsletter trimestral.

Personas

La transición de una nueva cultura organizacional, procesos y procedimientos, luego de las fusiones mencionadas en el capítulo "Perfil de la Organización", ha sido un trabajo constante para la mejora continua de la gestión de Securitas. Sin lugar a dudas, encontrar el punto de equilibrio que demuestre la calidad de los servicios se ha transformado en un foco importante para el desarrollo de la compañía.

Por esta razón, la piedra angular de Securitas se encuentra en sus colabo-

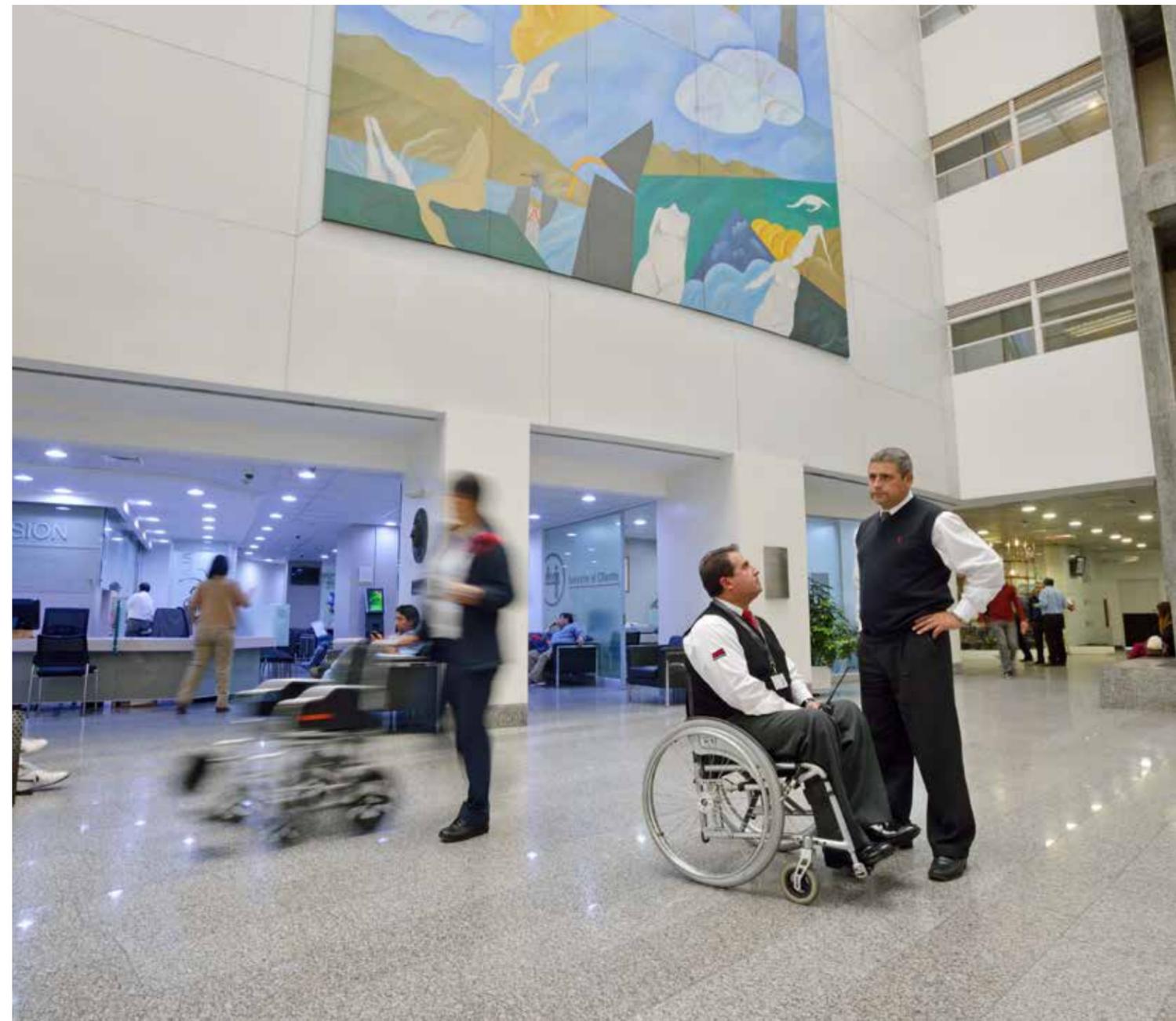
radadores, quienes son lo más importante para la organización. Con la declaración de principios y los valores corporativos que caracterizan la gestión de la compañía, se potencian las relaciones de confianza con los colaboradores a través de la Integridad, Eficacia y Servicio. Una correcta y eficiente gestión de personas permite mantener y retener al personal calificado, asegurar la continuidad y productividad de las operaciones, y mantener a los colaboradores motivados, con una buena calidad de vida y un buen clima de trabajo.

Una de las **gestiones más relevantes** de la Dirección de Recursos Humanos durante 2015, fue alinear a todas las unidades regionales. Dado que Securitas está dividido en 11 sucursales autónomas, incluyendo la Casa Matriz, el propósito conseguido fue estandarizar los procesos y la forma de trabajo en las áreas de Recursos Humanos. Esto respondió a descentralizar las funciones y transformar las áreas de RR.HH. regionales en un aliado estratégico para la operación, con el fin de garantizar una correcta gestión del capital humano.

> Personas que integran la organización G4-9; G4-10, G4-LA1

La cobertura de Securitas comprende desde Arica hasta Punta Arenas. En este contexto geográfico, la dotación de la compañía durante 2015 fue de 7.191 colaboradores, un 11,8% superior al de 2014 (6.521 colaboradores). En esta estructura se contemplan la Administración (directores, gerencias, jefaturas, administrativos) y Guardias de Seguridad.

En la tabla 2 Colaboradores Securitas se desglosa la dotación por género en relación al cargo y el rango etario, en cuadro comparativo de los años 2013-2014-2015. Mientras que en la tabla 2.1 se desglosa por tipo de contrato establecido con el colaborador; y en la tabla 2.2, tipo de jornada laboral en 2015.



Colaboradores Securitas		2013		2014		2015	
		Hombres (H)	Mujeres (M)	Hombres (H)	Mujeres (M)	Hombres (H)	Mujeres (M)
Según	Dotación	5304	661	5819	702	6483	708
	Administrativos	674		299		233	
	Guardias de Seguridad	5291		6222		6958	
Total Dotación		5965		6521		7191	
Nuevos	Menor 30 años	1582	184	2207	114	2672	203
	30 - 50 años	1290	183	1864	172	2173	205
	Sobre 50 años	556	54	607	64	916	52
	Total	3428	421	4678	350	5761	460
Total (H+M)		3849		5028		6221	
Rotación	Menor 30 años	1943	249	2288	99	2445	198
	30 - 50 años	1682	255	1408	88	1810	233
	Sobre 50 años	770	60	539	55	792	73
	Total	4395	564	4235	242	5047	504
Total (H+M)		4959		4477		5551	

Tabla 2: Información Empleados Securitas Chile 2013-2015

Tipo de contrato	2013		2014		2015	
	Permanente	Temporal	Permanente	Temporal	Permanente	Temporal
Hombres	-	-	5786	32	5800	683
Mujeres	-	-	698	5	671	37
Total			6484	37	6471	720

Tabla 2.1 Empleados según tipo de contrato en 2015

Jornada laboral	2015					
	Full time	Part time	4x4	5x2	6x1	7x7
Hombres	6483	-	3801	784	1225	673
Mujeres	708	-	307	179	182	40
Administración	233	-	20	180	18	15
Guardias de Seguridad	6958	-	4088	783	1389	698
Total	7.191					

Tabla 2.2 Empleados según jornada laboral en 2015

Como se puede apreciar en la tabla 2, hubo un aumento de dotación del 9,3% en relación al año 2014. Un porcentaje importante de este crecimiento se debió al incremento de instalaciones, en particular del sector Retail, lo que significó una crecida importante de guardias de seguridad entre octubre de 2014 y julio de 2015, siendo el peak el primer semestre del año 2015. Este fenómeno también explica el nivel de rotación alcanzado en el periodo de reporte, siendo un 19% superior en relación al año anterior.

> Beneficios, en busca de la calidad de vida laboral y personal de los colaboradores

Indicador Securitas

Securitas, en su constante preocupación por el bienestar de sus colaboradores, provee de beneficios y convenios para ellos y sus familias. Incorporar el núcleo familiar en los beneficios es una forma de demostrar el interés por el bienestar del círculo que envuelve al colaborador. Estos se detallan a continuación:

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 Securitas, siendo único en las empresas de seguridad privada en Chile. La utilización del Seguro aplica luego de tres meses de antigüedad, y tiene como finalidad reembolsar los gastos médicos -tanto hospitalarios como ambulatorios- no cubiertos por Fonasa o Isapre. El colaborador puede incorporar cargas familiares (hijos y/o cónyuge), pagando un monto fijo mensualmente.

Convenio Caja Los Héroes

Desde marzo de 2013, Securitas está afiliado a la Caja de Compensación (CCAF) Los Héroes, por lo que todos los colaboradores pueden acceder a su extensa red de beneficios y descuentos a nivel nacional, a partir de los seis meses de antigüedad.

Convenios Internos

Se entregan beneficios a través de convenios con ópticas, clínicas dentales, salas cunas (a nivel nacional), funeraria, centro oncológico, en donde los colaboradores pueden obtener importantes descuentos.

Beneficios Económicos

Cuando el colaborador lo necesite, se entregan préstamos de emergencia, bono de asignación de movilización a salas cuna, bono compensatorio (si el menor no puede asistir a la Sala Cuna), y a través de la Caja de Compensación, la compañía entrega bono por nacimiento y bono por matrimonio. También cuenta con apoyo a través de financieras.

Beneficios Educativos

Los hijos de los colaboradores también reciben beneficios de Securitas, en conjunto con la Caja de Compensación Los Héroes. Se trata de 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 los colaboradores es un pilar importante para Securitas Chile. Mensualmente, la compañía premia, a nivel nacional, a los mejores guardias de seguridad y supervisores 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. Esta instancia se realiza mediante un desayuno con las jefaturas y el gerente general, para no solo destacar su labor, sino también para aprovechar la instancia y conversar sobre temas o aspectos que ameritan mejoras en la gestión. En 2015 se realizaron 407 premiaciones a nivel nacional. Para 2016 se implementará este sistema de reconocimientos para los colaboradores administrativos.

Actividades de Recreación

En fechas importantes se celebra el día de la madre, día del padre, día de la mujer, fiestas patrias y una celebración de fin de año.

Bienestar 2015	Cifras
Cantidad de colaboradores afiliados a Seguro Complementario de Salud (con contrato indefinido)	6590
Total prima pagada al Seguro Complementario de Salud	\$154.206.000
Uso de seguro complementario (Cantidad de veces utilizado)	11790
Montos asociados en relación al uso del Seguro Complementario de Salud (reembolsos)	\$107.354.000
Uso del Seguro de Vida (Cantidad de veces utilizados)	25
Montos asociados en relación al uso del Seguro de Vida	\$99.916.989
Cantidad de préstamos empresas entregados a los colaboradores	726
Montos asociados a préstamos empresas entregados	\$125.377.000
Cantidad de créditos entregados de la Caja de Compensación	4377
Montos totales de créditos entregado por la caja a nuestros trabajadores	\$1.200.714.381
Cantidad de veces utilizado Nupcialidad *	51
Montos entregados de Nupcialidad *	\$1.041.000
Cantidad de bonos entregados por natalidad o adopción *	163
Montos totales por bonos de natalidad o adopción *	\$2.880.000
Cantidad de asignación en dinero por fallecimiento de trabajador *	15
Montos totales entregados por fallecimiento de trabajador *	\$1.450.000
Cantidad de becas entregadas *	11
Montos totales de becas entregados *	\$146.000
Cantidad de matrículas de universidades e institutos entregados *	202
Montos totales de matrículas entregados *	\$2.077.500
Cantidad de bonos compensatorios de sala cuna entregado	17
Montos de bonos compensatorios de sala cuna entregados	8.527.000
Cantidad de convenios de sala cuna	150
Montos totales asignado a sala cuna	\$33.119.671
Cantidad de préstamos Financoop entregados	150
Montos totales de préstamos Financoop entregados	\$220.501.871

* Asignaciones en dinero de la CCAF Los Héroes

Tabla 3: Desglose de los beneficios más utilizados en Securitas

En octubre de 2015, cuando se promulgó la Ley de AUC (Acuerdo de Unión Civil), la principal preocupación de la organización fue adaptarse a la nueva normativa. Por lo que su promesa básica fue revisar el conjunto de beneficios y convenios, con el fin de acercarlos también a los "Convivientes Civiles" a partir de año 2016.

> Capacitación y Educación G4-LA9, G4-LA10

La formación profesional es clave en los servicios de seguridad. Por este motivo Securitas cuenta con un centro de aprendizaje propio, llamado Instituto Securitas (IS), representado por Capacitaciones Securicap S.A., el que provee cursos y/o entrenamientos para los colaboradores desde el día que ingresan a la organización. El IS está presente en Santiago y, desde 2015, en Concepción, siendo ambas sucursales las más grandes del país, y poco a poco se ha ido extendiendo a las otras sucursales, en primera instancia, a través de los cursos e-learning. La expansión del Instituto ha sido, es y será un importante desafío para Securitas, toda vez que promueve las oportunidades de aprendizaje y valora el potencial de sus colaboradores. Por su parte, el proceso que sigue el IS Santiago para la formación inicial y capacitación de sus colaboradores, se caracteriza por tres ámbitos: Inducción, Capacitación E-learning y Capacitación presencial:

a) Inducción

Los colaboradores que ingresan a la compañía, pasan por un proceso de inducción de tres días, donde se les instruye en temas corporativos y acerca de la seguridad privada para Securitas.

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) E-Learning

A través del Instituto en Línea es posible desarrollar cursos online para todos los colaboradores, independiente de su cargo. En noviembre de 2014 se lanzó una nueva plataforma más amigable y accesible, y que se fue potenciando en 2015. En ella está disponible una malla curricular gratuita para todos los colaboradores, quienes pueden administrar su tiempo para el desarrollo de los cursos. Adicionalmente, en 2015 se incorporaron tres cursos e-learning de la Asociación Chilena de Seguridad -ACHS-, relacionados con Evacuación, Prevención de Riesgos y Uso de Extintores.

Guardia Trainee: Este se trata del primer curso de capacitación que realiza el guardia de seguridad entrante. Él es un guardia en entrenamiento, que 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.

Malla de cursos e-learning genérica para todos los cargos 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

c) Capacitación Presencial:

En el Instituto Securitas se realizan cursos presenciales para la profesionalización del guardia de seguridad. De acuerdo con los perfiles de cargo, se efectúan cursos Guardia Pro, Guardia Especialista, Jefe de Grupo, Supervisor. Además, se capacitan en Formación o Reentrenamiento de Guardia de Seguridad: OS-10.

Guardia Pro: Es un guardia profesional, que ya conoce de cerca el negocio, que no sólo 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, que 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. Tiempo de antigüedad: +1 año.

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, trabajo en equipo. Tiempo de antigüedad: 1 año o más.

OS-10: Desde agosto de 2014, el Instituto Securitas de Santiago cuenta con la autorización legal para realizar los cursos de OS-10 de Formación o Reentrenamiento de Guardia de Seguridad. A fines de 2015 se sumó la sucursal de Concepción y en proyecto estaba la de Puerto Montt, para comenzar en 2016.

De acuerdo con los estatutos de la Autoridad Fiscalizadora OS-10 de Carabineros, este curso es obligatorio para todo quien desee convertirse en conserje, guardia o vigilante de seguridad, ya que es un requerimiento mínimo exigido por el Decreto de Ley 3607 de la Ley de Seguridad Privada y Carabineros de Chile.

En cuanto a la realidad regional, la contratación de guardias de seguridad tiene como requisito central contar con el curso de OS-10 vigente, por lo que el índice de capacitación por este concepto es, prácticamente, inexistente. Solo en casos que los guardias requieran el curso de reentrenamiento, este se entrega a través de centros de capacitación locales. O, como es el caso de la sucursal de Concepción, cuyo Instituto Securitas puede realizar los cursos de re-entrenamiento de OS-10. Dicho lo anterior, los indicadores por Capacitación de OS-10 solo se contemplan los cursos realizados, exclusivamente, en el Instituto Securitas.

Horas Capacitación	2013		2014		2015	
	Administrativos	Guardias Seguridad	Administrativos	Guardias Seguridad	Administrativos	Guardias Seguridad
Hombres	85	3836	115	151804	416	109194
Mujeres					354	15722
Total	3921		151919		125686	
Promedio de horas de formación por colaborador	0,7		23,3		17,5	
Promedio de horas de formación por género	H	-		-		16,9
	M	-		-		22,7
Promedio de horas de formación por categoría laboral	AD	0,1		0,4		3,3
	GS	0,7		24,4		18,0

Tabla 4: Información Capacitación Securitas Chile 2013 al 2015

Curso	Guardia Pro (60 hrs)		Guardia Especialista (60 hrs)		Guardia Trainee (42 hrs)		Jefe Grupo (60 hrs)		Supervisor		Inducción GGSS		Cursos Achs (on line) (8 hrs)		E-Learning (Héroes del Servicio)		Curso OS-10 (90 hrs)		
	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	
Horas cap / año*																			
Antofagasta	0	0	0	0	168	420	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Calama	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Copiapó	0	0	0	0	168	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
La Serena		0	0	0	0	1260	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2016	0	0	0
Vallenar	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Viña del Mar	0	0	0	0	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0
Santiago	3120	3840	0	0	924	2646	1440	3720	2016	2520	26700	39400	0	1272	0	3360	21420	62820	
Rancagua	0	0	0	0	168	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concepción	0	0	3780	3780	84	714	0	0	0	1008	0	76	0	150	0	1344	0	1224	
Temuco	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0		0	0	
Puerto Montt	0	0	0	0	42	84	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Punta Arenas	0	0	0	0	42	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	3120	3840	3780	3780	1638	5124	1440	3720	2016	3528	26700	39476	0	1454	0	6720	21420	64044	

Tabla 4.1 Horas Hombre de capacitación por curso en 2015.

Colaboradores/Cursos	2014	2015
Guardia Pro	52	64
Guardia Especialista	63	63
Guardia Trainee	39	122
Jefe Grupo	24	62
Supervisor	32	55
Inducción	1335	1974
Cursos Achs	-	182
E-Learning	-	40
Curso OS10	238	712
Total Colaboradores	1783	3274

Tabla 4.2 Total de colaboradores por curso realizado en 2015.

Asimismo, durante 2015, uno de los grandes proyectos que desarrolló el IS para potenciar los conocimientos, habilidades y preparación de los guardias de seguridad y supervisores, fue el Plan de Distinciones, el cual estuvo acompañado de una serie de estímulos o premios que fomentaban el interés del colaborador por querer capacitarse, tras las evaluaciones pertinentes para acceder a la distinción.

Por otro lado, para potenciar los conocimientos de seguridad, el Instituto Securitas otorgó la realización de un Diplomado en Seguridad Privada para 10 colaboradores de Santiago, en reconocimiento al buen desempeño y antigüedad en la empresa. Quienes asistieron al diplomado fueron supervisores, jefes de operaciones y planners (planificador de turnos para los guardias de seguridad). El monto total invertido para esta iniciativa fue de \$13 millones de pesos.

Finalmente, en términos de empleabilidad, Securitas procura favorecer la estabilidad laboral de los colaboradores. Así, en casos de término de servicios o faenas, los colaboradores son reubicados en instalaciones que mantengan similares condiciones contractuales. Cuando las partes no llegan a acuerdo o, por diversos motivos, es necesaria la desvinculación, las causales que dan derecho a indemnización están establecidas en la legislación local. Adicionalmente, aquellas que no dan derecho a pago de indemnizaciones, Securitas de igual manera realiza dichos pagos, por aplicación de criterios relacionados con salud física incompatible, o bien en casos de edad avanzada, donde se acuerda el retiro con el colaborador.



> Seguridad y Salud Ocupacional (SSO)

G4-LA5, G4-LA6

De acuerdo con la Política Integrada, Securitas se compromete 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 correctos 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 se

prestan servicios, por lo tanto, todos los colaboradores tienen conciencia que la seguridad es parte de todas las actividades que realizan. En 2014 Securitas Santiago recibió la certificación de la norma OHSAS 18001, por lo que la gestión de 2015 se centró en reforzar los aspectos centrales de la seguridad en todas las instalaciones y sucursales, a nivel nacional, a través de un contundente plan de trabajo con ACHS (Asociación Chilena de Seguridad), capacitaciones en terreno y seguimiento de las tareas y objetivos para demostrar la eficiencia de la organización en materias de SSO.

En consecuencia, la gestión de SSO apunta a un ciclo de mejora continua en sus procesos y procedimientos de seguridad, mediante acciones preventivas que controlan los riesgos para colaboradores y clientes. Según se muestra en la tabla 9,

hubo un aumento en la tasa de accidentabilidad, debido principalmente al aumento de dotación y la incorporación de un nuevo cliente del sector Retail, lo que significó, en la inmediatez, alrededor de 600 guardias de seguridad para iniciar los servicios.

Esto provocó un impacto considerable en materia de seguridad y salud ocupacional, así como en otras áreas de la compañía, lo que explica el crecimiento en los ítems "Accidentes laborales" y "Días Perdidos", con un 26,9% y 45,4% respectivamente, pese a las acciones preventivas y correctivas realizadas durante el periodo de reporte.

	2013		2014			2015		
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Total	Hombres	Mujeres	Total
Accidentes Laborales	193		126	41	167	188	24	212
Enfermedades ocupacionales	1		0	0	0	2	1	3
Accidentes Fatales	0		0	0	0	0	0	0
Días Perdidos	2933		2101	616	2717	3496	455	3951
Absentismo laboral (días)	96,799		3111	997	4108	3496	455	3951
Total horas trabajadas	12.613.795		14.653.560			15.532.560		
Total dotación	5.865		6.521			7.191		

Tabla 5: Estadísticas Seguridad y Salud Ocupacional 2013-2014-2015

Estadísticas SSO desglosadas por sucursal	2015									
	Accidentes laborales		Enfermedades ocupacionales		Accidentes fatales		Días perdidos		Absentismo laboral (días)	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Antofagasta	4	1	0	0	0	0	39	6	39	6
Calama	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Copiapó	5	1	0	0	0	0	18	1	18	1
La Serena	3	3	0	0	0	0	8	163	8	163
Vallenar	2	0	0	0	0	0	9	0	9	0
Viña del Mar	13	5	0	0	0	0	81	16	81	16
Rancagua	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concepción	7	0	0	0	0	0	82	0	82	0
Temuco	6	0	0	0	0	0	56	0	56	0
Puerto Montt	5	0	0	0	0	0	31	0	31	0
Santiago	143	14	2	1	0	0	3172	269	3172	269
Total país por género	188	24	2	1	0	0	3496	455	3496	455
Total país	212		3		0		3951		3951	

Tabla 5.1: Estadísticas 2015 desglosado por sucursal.

No obstante lo anterior, y tras demostrar un enorme esfuerzo por fomentar la cultura preventiva, en 2015 Securitas recibió un reconocimiento de la ACHS -Asociación Chilena de Seguridad- por la **gestión preventiva que ha tenido la organización y el compromiso que demostraron las jefaturas para generar cambios en la seguridad de las personas y la prevención de enfermedades profesionales. Asimismo, desde ACHS destacaron el hecho que Securitas ha mantenido una baja tasa de accidentabilidad - más baja en relación al promedio del sector-** y disminuyó la tasa de cotización adicional (monto que paga el empleador por concepto de seguro contra accidentes laborales y enfermedades profesionales), reflejando así mejores mecanismos de prevención para garantizar la seguridad de los colaboradores y fomentar la cultura preventiva en Securitas.

> Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

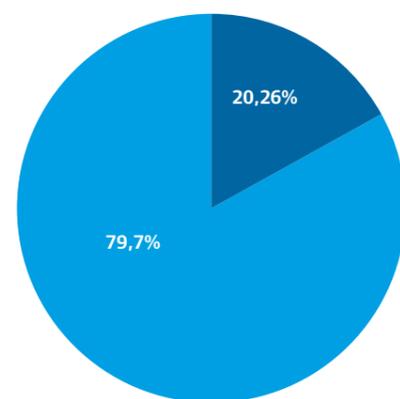
Por otro lado, una de las responsabilidades del área de Prevención de Riesgos es entregar el apoyo técnico a los Comités Paritarios de Higiene y Seguridad (CPHS) que se constituyen en la organización, con el fin de que tengan las herramientas necesarias para gestionar la prevención de riesgos y la política integrada en los equipos de trabajo.

Durante 2014 la gestión de los 26 Comités Paritarios a nivel nacional representó a un total del 18,4% de los colaboradores de Securitas Chile. En tanto, durante 2015 se crearon 2 CPHS más, quedando en 28 Comités que representaron un 20,2% de la dotación nacional.

	2014	2015
Nº de CPHS por sucursal	26	28
Antofagasta	-	0
Calama	-	2
Copiapó	-	0
La Serena	-	3
Vallenar	-	0
Viña del Mar	-	2
Rancagua	-	0
Concepción	-	9
Temuco	-	0
Puerto Montt	-	0
Santiago	-	12
Colaboradores en CPHS	1200	1457
Total dotación	6521	7191
% de representación	18,40	20,26

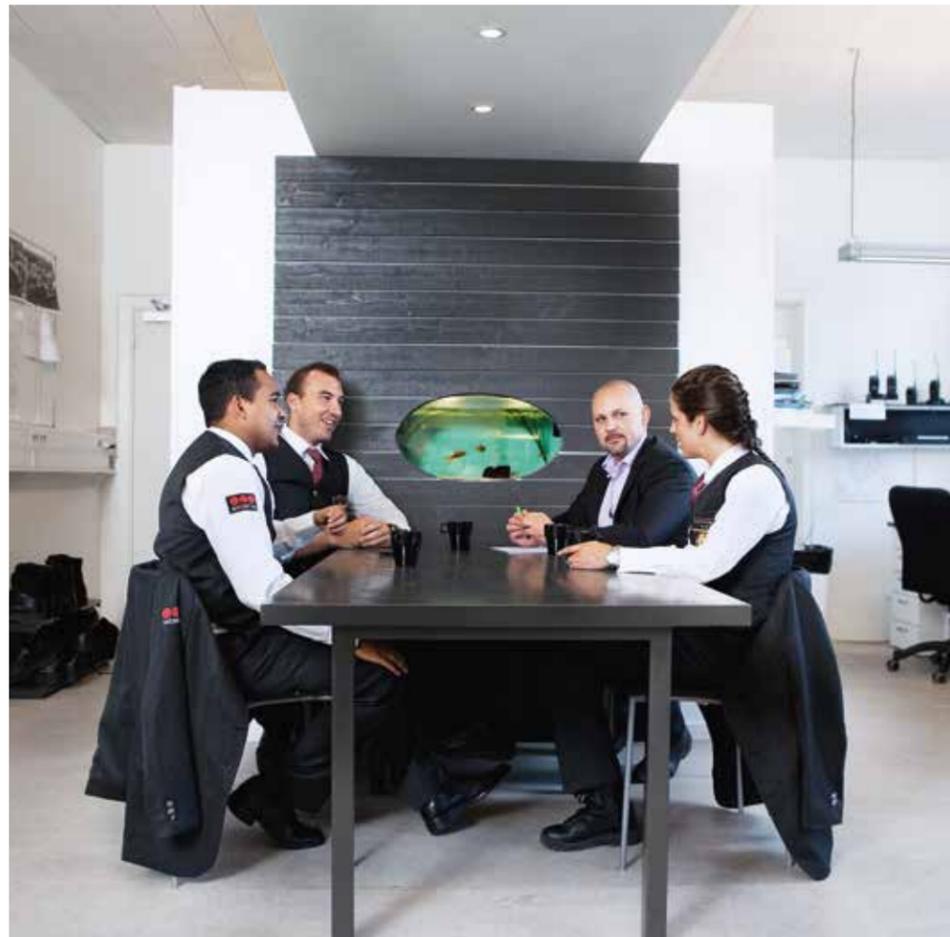
Tabla 5.2: Estadísticas comparativas 2014- 2015 de Comités Paritarios, desglosado por sucursal en 2015.

% Colaboradores representados en Comités Paritarios



■ Colaboradores en CPHS
■ Total dotación

Gráfico 1: % de colaboradores representados en Comités Paritarios a nivel nacional



> Relación con Sindicatos y las Negociaciones Colectivas

G4-11, G4-HR4, Indicador Securitas

De acuerdo con lo que establece el Código de Valores y Ética Corporativa, Securitas respeta 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 2015 fue un periodo de gran importancia para la Dirección de Asuntos Legales, ya que permitió la gestión de 12 convenios colectivos y cinco negociaciones colectivas a nivel nacional. El trato humano, la cercanía, el interés de la empresa por mejorar las relaciones con los sindicatos y la gama de beneficios ofrecidos, tanto en convenios como en negociaciones colectivas, se con-

virtieron en los ejes centrales para lograr este desafío. Esta gestión se acompañó de la proactividad con la que actuó la Dirección, ante el incierto resultado que tendrá la Reforma Laboral que se discute en el Congreso Nacional. Sin lugar a dudas, ese es un tema que impacta directamente la gestión laboral en todas las empresas.

Además, el 29% de los colaboradores estuvieron representados por algún sindicato que, en 2015, sumaron 10 a nivel nacional. En estos ocho años de Securitas en Chile, es destacable la labor que realiza la Dirección de Asuntos Legales, dada la expertise y la capacidad que tiene el equipo para gestionar y negociar con 10 sindicatos a nivel nacional, sin que alguno de ellos realizase huelga y, en consecuencia, la paralización de sus servicios.

Relación Sindical	2014		2015	
	% del total colaboradores	Nº colaboradores	% del total colaboradores	Nº colaboradores
Sin afiliación sindical	69%	4462	71%	5070
Sindicalizados	32%	2059	29%	2121
Total	100%	6521	100%	7191

Tabla 6: Relación sindical en 2015

Resumen Relaciones Sindicales y Negociaciones Colectivas 2015	
Ítem	Nº
Negociaciones Colectivas	5
Sindicatos	10
Convenios Colectivos	12
% de trabajadores cubiertos por convenios colectivos	9%

Tabla 6.1: Resumen Relaciones Sindicales y Negociaciones Colectivas 2015

> Relaciones Laborales

Multas Laborales y Autoridades Fiscalizadoras (OS-10)

Indicador Securitas, G4-S08

Para dar cumplimiento a la normativa vigente, Securitas, a través de la Dirección de Asuntos Legales, debe coordinar sus funciones con dos frentes relevantes: la Inspección del Trabajo (de la Dirección del Trabajo, cuya dependencia es el Ministerio del Trabajo y Previsión Social) y las Autoridades Fiscalizadoras de OS-10 de Carabineros de Chile.

En este frente de trabajo, la sanción monetaria más alta aplicada a la compañía durante 2015, se produjo en juicio de infracción a la normativa de seguridad privada, donde el Tribunal en Santiago aplicó la suma de 100 ingresos mínimos no remuneracionales. Esto equivale a \$16.126.500 pesos. En cuanto a las sanciones no monetarias durante el periodo de reporte, estas fueron un total de 15, también aplicadas en juicios de infracción a la normativa de seguridad privada, cuya resolución del tribunal sólo fueron amonestaciones

Multas Laborales

El año 2015 fue muy complejo en relación a multas por concepto laboral. En dicho periodo se cursaron 153 multas a nivel nacional, lo que significó para la empresa un pago anual equivalente a 550 UTM.

Las denuncias interpuestas por la Dirección del Trabajo fueron por alcances en contratos de trabajo; jornadas de trabajo; protección de vida y salud de los trabajadores; horas extraordinarias; remuneraciones; términos de contrato; protección a la maternidad y abuso sexual / laboral. Esta situación permitió una exhaustiva revisión interna de los procesos y procedimientos que se estaban llevando a cabo en el nivel de Operaciones -tanto en Santiago como en Regiones-, donde se concentra la gestión y regulación del funcionamiento de los guardias de seguridad. Al evidenciar las debilidades en ciertos procesos, se estableció un programa de trabajo entre la Dirección de Operaciones y la Dirección de Asuntos Legales para sistematizar la información de tal manera que facilite su posterior control.

El principal cambio que se comenzó a desarrollar en 2015 fue el mejoramiento de los canales de atención que recibe el colaborador, precisamente, en temáticas sensibles como: pago de turnos extras, acuerdo marco, días libres, entre otros tópicos que están directamente relacionados con el trabajo de guardia de seguridad y que, a fin de mes, se ven reflejados en la liquidación mensual. En este contexto, se diseñó un perfil de cargo para respon-



der, específicamente, a estas inquietudes y se mejoró el procedimiento que sigue Operaciones en materia de documentación laboral, con el objetivo de cumplir con la normativa vigente y disminuir las multas en los años venideros.

Multas OS-10

Por otro lado, las Autoridades Fiscalizadoras también influyeron en la gestión de 2015. En enero de ese mismo año, la Dirección de Asuntos Legales asumió la responsabilidad de gestionar las multas de OS-10 y entablar un nuevo diálogo con Carabineros. Pese a los desafíos interpuestos para el periodo, Securitas tuvo un total de 204 multas por concepto de OS-10, cuyas sanciones fueron relativas a: personal sin curso obligatorio de OS-10; personal sin credencial de OS-10 al momento de la fiscalización; servicio sin Directiva de Funcionamiento; personal sin seguro de vida; sin contrato de trabajo; y no cumplimiento de la Directiva de Funcionamiento.

De esta manera, las infracciones por OS-10 oscilaron entre 25 y 250 IMM (Ingreso Mínimo Legal) por sanción. A pesar de las multas, hubo ocasiones en que los Juzgados de Policía Local permitieron enmiendas

al corto plazo, es decir, medidas correctivas inmediatas por parte de la empresa, para rebajar la multa asociada o bien quedarse solo como una sanción.

El plan de trabajo para mejorar las magras cifras, se desarrolló tanto en la Dirección de Operaciones como en el Instituto Securitas para el fortalecimiento de las capacitaciones en OS-10. Además, la Dirección de Asuntos Legales promovió una nueva estrategia de relacionamiento con las Autoridades Fiscalizadoras, específicamente, con las Prefecturas y Juzgados de Policía Local de las zonas más multadas por OS-10.

Para Securitas, el cumplimiento de la normativa legal vigente es el principal objetivo, por lo que celebra de buena manera las fiscalizaciones de las entidades correspondientes, toda vez que permiten visualizar las oportunidades de mejora en la gestión de la compañía.

Por lo anterior, para la Dirección de Asuntos Legales, en lo que respecta a multas laborales y OS-10, los desafíos para el año 2016 están en disminuir el nivel de multas y fortalecer las dinámicas de relacionamiento con las autoridades correspondientes y la Dirección de Operaciones.

Número de multas significativas por tipo y región		
Región	Multas laborales	Multas OS10
II Región de Antofagasta	9	22
IV Región de Coquimbo	5	0
IX Región de La Araucanía	0	3
V Región de Valparaíso	18	8
VI Región Libertador Bernardo O'Higgins	11	5
VII Región del Maule y VIII Región del Bio Bio	32	16
X Región de Los Lagos	16	18
XI Región de Magallanes	7	5
XIII Región Metropolitana	55	127
Total de Multas	153	204

Tabla 7 Cantidad de multas asociadas a Laborales y OS-10, desglosado por región

Detalle de multas significativas 2015		
Área	Concepto	Montos (UTM)
LABORAL	Contrato de trabajo	22 40 UTM
	Jornada de Trabajo	60 UTM
	Protección vida y salud de trabajadores	60 UTM
	Horas extraordinarias	60 UTM
	Remuneraciones	60 UTM
	Término de Contrato	60 UTM
	Protección a la Maternidad	150 UTM
	Acoso Laboral / Sexual	60 UTM
OS-10	Sin Capacitación	25 A 250 IMM
	Sin Credencial	25 A 250 IMM
	Sin Directiva de Funcionamiento	25 A 250 IMM
	Sin seguro de vida	25 A 250 IMM
	Sin contrato de trabajo	25 A 250 IMM
	No cumplir Directiva de Funcionamiento	25 A 250 IMM

Tabla 7.1 Detalle de multas significativas con monto aproximado de pago anual.

> No Discriminación G4-HR3

La lucha contra la discriminación es uno de los factores éticos para Securitas, toda vez que su gestión se enmarca en el principio **5.4 Igualdad de Oportunidades**, del Código de Ética, en el que se expresa que la "discriminación a la hora de contratar, impartir instrucción, promoción y cese o jubilación nunca es aceptable basados en el origen étnico, religión, sexo, orientación sexual, estado civil o parental, discapacidad u otras características distintivas protegidas por la ley aplicable nunca es aceptable.

Todas las decisiones de contratación deben adoptarse únicamente sobre la base de la capacidad, experiencia, comportamiento, rendimiento laboral y potencial demostrado en relación con las necesidades de la tarea".

En este contexto, durante el periodo 2015 no se reporta ningún caso de discriminación. Al contrario, hay claros ejemplos de inclusión dentro de la organización, consi-

derados como una buena práctica dentro del rubro de la Seguridad Privada.

Ejemplo de ello es el programa de **Seguridad Inclusiva**, que surgió en 2012 como un programa pionero en la seguridad privada en Chile, cuyo fin es otorgar espacios laborales para personas, hombres y/o mujeres, que poseen algún tipo de discapacidad física, que cumplan con el perfil de ingreso. En 2015 se generaron ocho puestos más que en 2014, quedando en 46 colocaciones efectivas, fruto de la ardua gestión de los Branch Managers y los 17 clientes inclusivos a nivel nacional. Además en el mismo periodo, este programa fue premiado por la ACHS (Asociación Chilena de Seguridad), Sofofa (Sociedad de Fomento Fabril) y Senadis (Servicio Nacional de la Discapacidad) por destacarse como empresa inclusiva en el rubro.

Seguridad Inclusiva	2013		2014		2015	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Total país	22	2	36	2	43	3
Antofagasta	3		3		5	
La Serena	0		0		1	
Viña del Mar	1		1		1	
Santiago	15		28		32	
Rancagua	1		1		1	
Concepción	2		3		3	
Puerto Montt	2		2		1	
Punta Arenas	0		0		2	

Tabla 8: Estadísticas de Seguridad Inclusiva 2013 a 2015



Proveedores

G4-12

En Securitas es fundamental la correcta y acertada gestión de los proveedores, ya que esto asegura un servicio de calidad y así también, se otorga un mejor servicio a los clientes en tiempos de respuesta y calidad de los productos. Por otro lado, permite mantener un trabajo sinérgico, lo que facilita la relación a largo plazo.

En este escenario, para dar cumplimiento al servicios de soluciones de seguridad, Securitas contempla cuatro grandes áreas de productos y/o servicios para su operación, cuyos proveedores -localizados en Santiago- abastecen a todas las sucursales de la compañía:

Servicio / Producto	Principal/es Proveedor/es	Descripción
Uniformes	CTA	Confecciona los uniformes, a nivel nacional, para los guardias de seguridad, en todos los tipos de servicios y/o segmentos. Además, ofrece el servicio de bodegaje, para custodiar la mercadería.
Telecomunicaciones	Movistar	Entrega telefonía móvil a nivel nacional. Otros más pequeños que prestan de servicios de Radio son Interwins y Nextel, como las principales.
Vehículos	Hertz	Es el proveedor más grande de la compañía, ya que tiene la licitación del leasing vehicular a nivel nacional y debe cumplir con todos los requisitos de la compañía, en tiempo. Solo en La Serena se cuenta con los servicios de Inversiones Las Vegas.
Tecnología	Artilec Axis Vionix SSProject Honeywell	Dadas las características de las soluciones de seguridad, los proveedores en tecnología varían en función al proyecto, la temporalidad, las especificaciones técnicas y la envergadura del servicio.

Tabla 9: Principales proveedores por tipo de producto/servicio en 2015

No obstante lo anterior, Securitas también tiene proveedores Mipymes a nivel nacional, para abastecer de servicios y/o productos básicos en otras zonas del país, de acuerdo con las necesidades de cada región, como en servicios de alimentación. En total, durante 2015 se trabajó con 120 proveedores.

Tras lo anterior, el foco durante 2015 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. En primera instancia, se desarrolló una Política de Proveedores, en la que "Securitas se compromete a reflexionar, permanentemente, en la mejora de la relación con su grupo de proveedores, facilitándolo a través de la determinación de políticas de selección, criterios de compra, de negociación; así como fijar las responsabilidades para cada una de las partes, contribuyendo y asegurando medidas que contemplen el cuidado del medio ambiente, el cumplimiento normativo y la relación contractual".

Más información de la Política de Proveedores en www.securitaschile.cl/RSEenelnegocio

En segunda instancia, se llevó a cabo el **1º Encuentro Anual de Proveedores**, donde participaron 16 empresas prioritarias para la organización, con el fin de conocer y compartir sus buenas prácticas en materia de gestión socialmente responsable.

En este primer acercamiento que la empresa tuvo con este importante grupo de interés, los participantes no solo aprovecharon la ocasión para mostrar sus proyectos y cómo responden ante

sus determinados grupos de interés, sino también tuvieron la oportunidad de conocer el lineamiento estratégico que tiene Securitas sobre la ruta en materia de responsabilidad social, sus desafíos, propuestas y cómo la compañía puede aportar en la gestión de sus proveedores para fortalecer la cadena de valor.

Gestión con Proveedores	2015
Total Proveedores	120
Formas de pago a proveedores	30 y 60 días
Ubicación de proveedores	Santiago y regiones*
Valor aproximado de los pagos efectuados a proveedores	CLP \$8.400 millones

Tabla 9.1: Gestión de proveedores, en resumen 2015

* Regiones: en el caso de la cobertura para servicios básicos o locales de cada zona, como servicio de alimentación.

Clientes y Servicios

G4-PR9; Indicador Securitas

La actividad principal de Securitas consiste en ofrecer soluciones de seguridad integradas que, junto con los requerimientos del cliente, se desarrollan soluciones personalizadas y eficientes, a través de servicios de seguridad presencial, seguridad móvil, seguridad a distancia, tecnología y consultorías de seguridad.

Durante el 2015, Securitas tuvo relación comercial con 568 clientes a nivel nacional, y la gestión se realizó en tres ejes:

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 entregemos valor agregado a nuestros clientes, construyendo de esta manera, relaciones sólidas y a largo plazo, mientras que al mismo tiempo mejoramos nuestra rentabilidad.

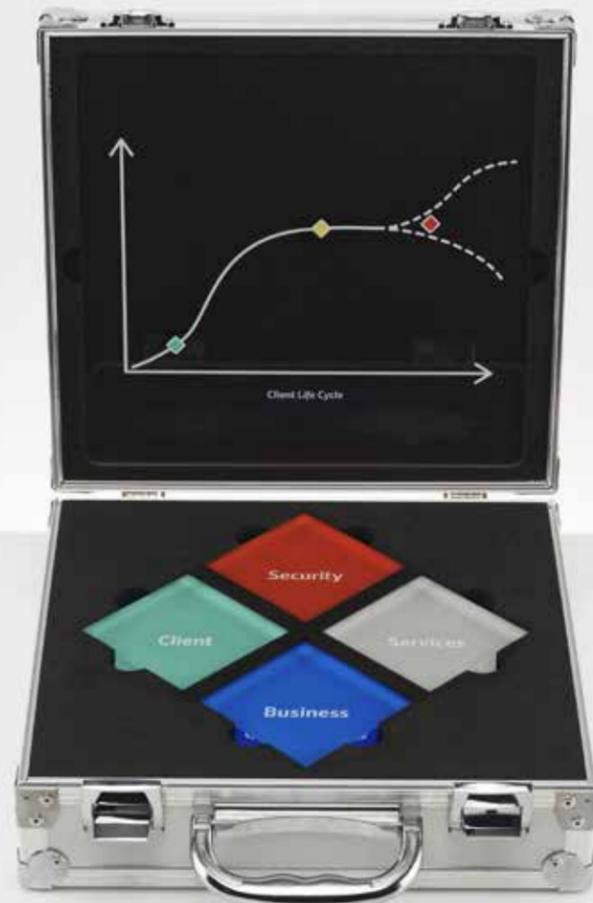
Desarrollo de soluciones personalizadas

En colaboración con nuestros clientes, desarrollamos soluciones de seguridad óptimas y rentables adaptadas a las necesidades del cliente. 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, al 10 por ciento de las ventas totales de Securitas Chile en 2014.



Multas por incumplimiento a la normativa vigente

La labor de Securitas siempre se ha mantenido dentro del marco legal, por lo que durante el periodo de reporte no se identificaron incumplimientos de la normativa vigente en lo que respecta a la Responsabilidad sobre Productos.

En base a lo anterior, el compromiso y esfuerzo de Securitas por sostener altos estándares de cumplimiento de sus servicios y/o productos para sus clientes, se deriva de la relación comercial establecida por Securitas y que se enmarca en el modelo de gestión **Caja de Diamantes**. 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.



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.



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.



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.



Este modelo supone un contacto directo permanente con el cliente, ya sea con el contacto comercial como el operacional, para satisfacer sus necesidades de seguridad. Paralelo a la gestión de este modelo y para potenciar la relación y capacidad de servicio prestado al cliente, el Grupo Securitas desarrolló un proyecto que busca generar un único centro de contacto para el cliente. Este diseño se entrega a través del Securitas Operation Center –SOC–. La implementación de este proyecto en Chile se dio a principio de noviembre de 2015 para dar forma al espacio que conecta a las personas, la tecnología y los procesos, de tal manera que puedan facilitar el uso de la información para generar acciones correctas hacia los clientes.

Así, el SOC está estructurado en cuatro áreas:

Centro de Atención a Clientes (CAC): equipo que funciona como primer contacto del cliente cuando tenga requerimiento comercial.

Centro de Atención Técnica en Línea (CAT): equipo especialista en otorgar soporte técnico en línea. Es decir, podrán resolver problemas remotamente a nuestros clientes y dar apoyo a nuestros guardias de seguridad.

Centro de Recepción de Alarmas (CRA) equipo destinado a vídeo-verificar las alarmas y prestar apoyo de distintos protocolos de procedimientos ante incidentes.

Centro de Control de Vigilancia (CCV) punto neurálgico donde se controla la asistencia de los guardias de seguridad y además se gestiona la cobertura ante licencias médicas, vacaciones y ausencias.

El desafío del nuevo proyecto es generar un equipo integral que permita ser una fuente de información para los clientes y colaboradores, cuyo propósito es actuar como un centro de inteligencia de datos, donde converjan los reportes de incidencias, la vigilancia remota, la gestión de los guardias de seguridad y, entre otros, asistencia técnica cuando sea necesario.

La creación del SOC, además, responde al objetivo estratégico del Grupo Securitas, que busca potenciar el crecimiento de las soluciones de seguridad y la tecnología en 2020. Por lo tanto, el modelo permite optimizar los servicios de seguridad de los clientes, porque se transforma en el principal punto de contacto.

Por otro lado, la centralización de los equipos operativos en este nuevo SOC proporcionará la capacidad de hacer frente de una manera eficaz a los distintos escenarios del negocio. Los procesos y procedimientos de los equipos de trabajo se gestionarán de una manera más fácil, garantizando la precisión y la eficiencia cuando se trata de incidentes o requerimientos de los clientes.

Comunidad y Medio Ambiente

> Desarrollo de la Comunidad GR-SO1, Indicador Securitas

Para Securitas, mantener una buena relación con las comunidades aledañas ha sido un trabajo destacable durante 2015. La compañía cuenta con un Voluntariado Corporativo, creado en 2013 al alero del área de RSE, con el fin de ser un aporte en la comunidad, a través de la ayuda voluntaria de sus colaboradores.

Desde su creación a la fecha, el Voluntariado ha colaborado con acciones voluntarias con grupos sociales estratégicos para la organización, como Fundación Casa Sagrada Familia, Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda, Fundación San José de la Infancia, Fundación Paternitas y Fundación Crece Chile, entre otras. Este trabajo permanente permitió la celebración de 10 actividades durante el año.

A esto se suma la campaña "Manos que agregan valor" (creada en 2014), que consiste en la entrega de fondos

concurables de 500 mil pesos por proyecto, para desarrollar obras sociales en las comunidades contiguas a todas las sucursales a nivel nacional. En 2015 se realizaron seis proyectos de Voluntariado, de acuerdo con el core del negocio, en comunidades aledañas a las sucursales de Antofagasta, Vallenar, La Serena (específicamente en el sector de Salamanca), Santiago, Rancagua y Puerto Montt. Estas obras fueron: "Mejoramiento al área de recreación en escuela Aurora de Chile", Punitaqui; "Reparación de la multicancha techada en establecimiento educacional", en Comuna Alto del Carmen, Vallenar; "Aprendiendo a cuidar el ambiente en familia y en comunidad", Valle del Choapa, Salamanca; "Donación de recursos financieros a Olimpiadas Especiales", Santiago; "Entrega de uniformes para la Banda Escolar "Ave Fénix", Población San Luis, Rancagua; y "Mejoramiento de la infraestructura hogar de ancianas San Vicente de Paul", Puerto Montt.

Voluntariado	2013	2014	2015
Actividades desarrolladas	2	13	10
Voluntarios Securitas participantes	14	17	10
Inversión anual	639.434	5.111.458	7.406.825

Tabla 10: Voluntariado 2013 al 2015

Campaña manos que agregan valor	2013	2014	2015
Proyectos adjudicados	-	3	6
Voluntarios Securitas participantes	-	24	18
Monto entregado total	-	1.500.000	3.000.000
% de sucursales donde se han desarrollado programas para la comunidad	-	37.2	36%

Tabla 10.1: Campaña "Manos que agregan valor"



Por otro lado, en materia de relacionamiento estratégico con los clientes y la comunidad local para fortalecer la sustentabilidad en la cadena de valor, Securitas trabajó un proyecto vinculativo con Barrick Chile, proyecto Pascua Lama, el cual consistió en desarrollar proyectos asociativos en función a los requerimientos y eje sustentable del cliente.

En este contexto, se definieron tres focos de gestión, según se muestra en la siguiente imagen:

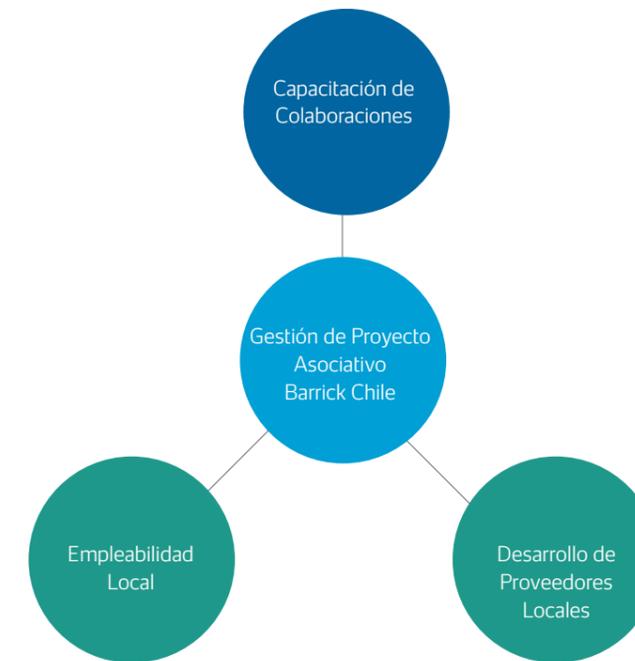


Figura 4 Proyecto Asociativo con Barrick Chile

Como resultado de esta propuesta, se llevaron a cabo acciones como:

- ▶ **Capacitación:** Inducciones especializadas del sector minero para los colaboradores que prestaron servicios para el proyecto Pascua Lama.
- ▶ **Proveedores:** se gestionaron las compras de insumos básicos, de servicio y seguridad con proveedores locales, en artículos tales como: equipos de seguridad contra incendio en garita de control, extintores de incendio, equipos de radio por comunicación portátil, equipos celulares y terminal satelital, electrodomésticos para la faena, arriendo de camioneta. Adquisición de cadenas para nieve, kit de invierno insumos según reglamento interno de Barrick, elementos de apoyo para patrullaje y control de tránsito.
- ▶ **Empleabilidad:** el 90 por ciento de la mano de obra para el proyecto de Barrick Chile corresponde a las zonas de Vallenar, Huasco, Alto del Carmen, Punta Colorada, La Higuera, Trapiche.

Actividad 2015	Organizacion
Charlas sobre primeros auxilios para apoderados del jardín Cerro 18	Cerro 18 Fundación Crece Chile
Donación de útiles escolares para niños	Fundación San José
Donación monetaria para cena anual	Instituto de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda
Entrega de insumos básicos a colaboradores y sus familias que se vieron afectados en el alud ocurrido en el Norte de Chile, específicamente en Vallenar. Se enviaron enseres básicos tales como: pasta de dientes, confort, toallas higiénicas, pasta de diente, jabón, útiles de aseo, entre otros	Colaboradores Securitas
Donación de pañales a fundación San José. Se entregaron más de 200 pañales al hogar con niños de 12 meses a 2 años, con estadía permanente en los hogares de la fundación	Fundación San José
Compra de manteles para picnic, confeccionados con ex infractores de ley	Fundación Paternitas
Donación de resmas de papel e insumos para talleres recreativos al colegio Ave Fénix, el cual trabaja con niños con discapacidad cognitiva	Colegio Ave Fénix
Celebración día del niño	Corporación Legado de un Ángel
Celebración navideña con niños y niñas del hogar oncológico casa Sagrada Familia	Fundación Casa Sagrada Familia
Celebración navideña con niños y niñas del valle del Choapa y San Félix, en el norte de Chile	Comunidad Minera Los Pelambres

Tabla 9.2 Actividades desarrolladas durante 2015

Finalmente, otro aporte de Securitas para la comunidad, estuvo en la gestión de cultura preventiva y autocuidado, a través del área de Prevención de Riesgos y el cliente Minera Los Pelambres (MLP). Fue en la Provincia del Choapa –Región de Coquimbo– y sus alrededores, donde se llevaron a cabo diversos proyectos sobre seguridad en el hogar, seguridad en el transporte vial y vida saludable, los cuales fueron dirigidos a las familias de los colaboradores y a los vecinos del sector. Esta buena práctica fue muy valorada por MLP, las comunidades del sector y, por cierto, los colaboradores.

> Cuidado del Medio Ambiente: Indicador Securitas, G4-14

Principio de Precaución

En materia del cuidado del medio ambiente, el Grupo Securitas sostiene a nivel global una **Política de Emisiones** en el que se establecen criterios medioambientales para el cumplimiento con la normativa local vigente. En este contexto, Securitas mide y gestiona la Huella de Carbono, a través de variables que determinan las emisiones brutas de tCO₂eq: Ventas Totales; cantidad de colaboradores; combustible utilizado en vehículos de la organización y arrendados; vehículos de la organización; uniformes; consumo eléctrico; y viajes aéreos.

Más información sobre la Política de Emisiones en: www.securitaschile.cl/RSEenelnegocio

De acuerdo con la tabla 11, las emisiones de 2015 aumentaron en un 2.97%, en relación a 2014. Este incremento se debió principalmente al aumento de instalaciones, uso de electricidad y adquisición de nuevos uniformes durante el periodo, dado al incremento de guardias de seguridad. Sin embargo, en 2015 se disminuyó el consumo en vehículos alquilados y vehículos de la organización.

Como una manera de mitigar el impacto y en el marco del Principio de Precaución, Securitas está trabajando en el Control de Reciclaje de Uniformes, el que partió en noviembre de 2015, con el objetivo de reutilizar uniformes que puedan ser usados en otros servicios y/o por guardias de seguridad. Además, la compañía cuenta con una flota de 220 vehículos certificados por la norma Euro 5, sobre control de emisiones de vehículos.

Medición Huella de Carbono tCo ₂ eq	2013	2014	2015
Vehículos alquilados a LP	2495	2736	2502
Uniformes	541	384	699
Viajes de negocio	224	216	214
Instalaciones	182	197	228
Vehículos de la organización	27,6	30,9	29,8

Tabla 11: Estadísticas de Medición Huella de Carbono 2013 al 2015

Medición Huella de Carbono tCo ₂ eq · Por Actividad*	2013	2014	2015
Alcance 1	2522	2767	2532
Alcance 2	182	600	913
Alcance 3	765	197	228
Emisiones totales	3469	3564	3673

* Actividad 1: Camionetas /Diesel (litros por año)

Automóviles / Diesel / Gasolina (litros por año)

Actividad 2: Electricidad (KWh)

Actividad 3: Nuevos uniformes (ítem)

Viajes aéreos (ida / ida y vuelta)

Tabla 11.1: Desglose de la Medición de la Huella de Carbono, por actividad

Finalmente, otra medida de colaboración con el medio ambiente está en el reciclaje de papel, gestión realizada desde 2012, cuyo material es donado a la Fundación San José. En 2015 se reciclaron 2.064 kilos de papel (diarios, revistas, guías telefónicas, entre otros) que equivalen a 45.900 mamaderas y pañales para los niños de la fundación.

ÍNDICE GRI Contenidos Básicos Generales					
Contenidos Básicos Generales	Indicador GRI	Capítulo	Página	Pacto Global	
Estrategia y análisis	G4-1	Carta del Director	4	-	
Perfil de la Organización	G4-3	Securitas en Chile en Perfil de la Organización	11	-	
	G4-4	Servicios y Segmentos en Perfil de la Organización	21	-	
	G4-5	Securitas en Chile en Perfil de la Organización	11	-	
	G4-6	Grupo Securitas en Perfil de la Organización	12	-	
	G4-7	Acerca de este reporte	7	-	
	G4-8	Servicios y Segmentos en Perfil de la Organización	21	-	
	G4-9	Personas que integran la organización en Personas	25	-	
	G4-10	Personas que integran la organización en Personas	25	P. 6 NL	
	G4-11	Relación con Sindicatos y las Negociaciones Colectivas en Personas	37	P. 3 DH	
	G4-12	Proveedores	42	-	
	G4-13	Estructura de Gobierno en Perfil de la Organización	18	-	
	G4-14	Cuidado del Medio Ambiente en comunidad y Medio Ambiente	48	-	
	G4-15	Membresías y Asociaciones en Perfil de la Organización	22	-	
	G4-16	Membresías y Asociaciones en Perfil de la Organización	22	-	
	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-17	Acerca de este Reporte	7	-
		G4-18	Aspectos Materiales y Cobertura	8	-
G4-19		Materialidad para los grupos de interés en Aspectos Materiales y Cobertura	10	-	
G4-20		Materialidad para los grupos de interés en Aspectos Materiales y Cobertura	10	-	
G4-21		Materialidad para los grupos de interés en Aspectos Materiales y Cobertura	10	-	
G4-22		Aspectos Materiales y Cobertura	8	-	
G4-23		Aspectos Materiales y Cobertura	8	-	
Participación de los Grupos de Interés	G4-24	Participación de los Grupos de Interés	23	-	
	G4-25	Participación de los Grupos de Interés	23	-	
	G4-26	Participación de los Grupos de Interés	23	-	
	G4-27	Participación de los Grupos de Interés	23	-	
Perfil de la Memoria	G4-28	Acerca de este informe	7	-	
	G4-29	Acerca de este informe	7	-	
	G4-30	Acerca de este informe	7	-	
	G4-31	Contacto	6	-	
	G4-32	Acerca de este informe / Índice GRI *	7	-	
	G4-33	Índice GRI *	52	-	
Gobierno	G4-34	Estructura de Gobierno en Perfil de la Organización	18	-	
Ética e Integridad	G4-56	Principios y Valores de Securitas en <i>Perfil de la Organización</i> Modelo de Gestión de Securitas en <i>Perfil de la Organización</i>	14:20	P. 1 y 2 de DDHH; P. 3-6 NL; P. 10 AC	

*Sin verificación externa

ÍNDICE GRI Contenidos Básicos Específicos				
Contenidos Básicos Específicos	DMA e Indicador GRI	Contenido Básico Específico	Capítulo	Página
Valor generado y distribuido	G4-EC1	Valor económico directo y distribuido	Securitas Chile en Cifras en Perfil de la Organización	13
Empleo	G4-LA1	Número y tasa de contratación y rotación media de empleados. Desglosados por grupo etario, sexo y religión	Personas que integran la organización en Personas	26
Calidad de vida laboral y personal	Indicador Securitas	Tipo y número de beneficios entregados	Beneficios en Personas	27
Salud y Seguridad en el trabajo	"G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que están representados en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral	Seguridad y Salud Ocupacional en Personas	34
Salud y Seguridad en el trabajo	G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y o sexo	Seguridad y Salud Ocupacional en Personas	34
Capacitación y educación	"G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleados, desglosado por sexo y por categoría laboral	Capacitación y Educación en Personas	29
Capacitación y educación	G4-LA-10	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayuda a gestionar el final de sus carreras profesionales	Capacitación y Educación en Personas	29
No discriminación	G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No Discriminación en Personas	41
Libertad de asociación y negociación colectiva	G4-HR4	Identificación de centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	Relación con Sindicatos y las Negociaciones Colectivas en Personas	37
Sindicalización	Indicador Securitas	Porcentaje de colaboradores sindicalizados, con negociación colectiva y convenios colectivos	Relación con Sindicatos y las Negociaciones Colectivas en Personas	37
Lucha contra la corrupción	G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	Lucha contra la corrupción en Perfil de la Organización	16
Prácticas de competencia desleal	G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	Prácticas de competencia desleal en Perfil de la Organización	17
Desarrollo de las Comunidades locales	G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se ha implementado programas de desarrollo, evaluaciones de impacto y participación de la comunidad local	Desarrollo de la Comunidad en Comunidad y Medio Ambiente	47
Programa de Voluntariado	Indicador Securitas	Cantidad de acciones voluntarias para la comunidad y montos asociados a los proyectos	Desarrollo de la Comunidad en Comunidad y Medio Ambiente	47
Emisión CO2 Huella Carbono	Indicador Securitas	Emisiones anuales de CO2 y elementos considerados para medición de huella carbono	Cuidado del medio ambiente en Comunidad y Medio Ambiente	48
Valor monetario por incumplimiento regulatorio del servicio	G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa	Relaciones Laborales en Personas	38
Multas laborales	Indicador Securitas	Tipificación y valor monetario de las multas significativas en relación temas laborales	Relaciones Laborales en Personas	38
Multas OS-10	Indicador Securitas	Tipificación y valor monetario de las multas significativas en relación a OS-10	Relaciones Laborales en Personas	39
Cumplimiento regulatorio en la responsabilidad del producto	G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	Multas por incumplimiento a la normativa vigente en Clientes y Servicios	44
Central de contacto para los clientes	Indicador Securitas	Centro de contacto para clientes, colaboradores, proveedores y prospectos	Clientes y Servicios	46

Antofagasta

Calle Teniente Ibáñez 9937
Teléfono: (55) 2 551650

Calama

Latorre 1338
Teléfono: (55) 2865403

Copiapó

Av. Los Carrera 1242
Teléfono: (52) 2 524077

Vallenar

Calle Serrano 2075 - B
Teléfono: (51) 2349660

La Serena

George Washington 600
Teléfono: (51) 2 219621

Viña del Mar

1 Norte 1555
Teléfono: (32) 2695520

Rancagua

Calle Campos 639, Local 2
Teléfono: (72) 2 584 436
(72) 2 584 437

Concepción

Bulnes 528
Teléfono: (41) 3214008
(41) 3214015

Temuco

Aldunate 512, of. 502. Edificio Chacay
Teléfono: (45) 2994314

Puerto Montt

Alcalde José Yuraszeck 72,
Teléfono: (65) 2 277 323

Punta Arenas

Patagona 1323
Teléfono: (61) 2222737

Santiago Casa Matriz

Av. Los Conquistadores 2397, Providencia
Teléfono: 600 687 2020 - 223531100

