



# REPORTE DE SUSTENTABILIDAD

SECURITAS CHILE 2016



## CONTACTO

### 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 sobre este Reporte, contactar a:

#### Felipe Bascuñán Ibáñez

Gerente de Marketing y Comunicaciones Corporativas

Teléfono: (562) 23531111

E-mail: felipe.bascunan@securitaschile.com

#### Constanza Palma

Coordinadora de RSE

Gerencia de Marketing y Comunicaciones Corporativas

Teléfono: (562) 23531164

E-mail: constanza.palma@securitaschile.cl

#### Coordinación y elaboración de Contenido

Constanza Palma, Coordinadora de RSE

Carla Suardo, Coordinadora de Comunicaciones

#### Redacción

Carla Suardo

#### Fotografías

Securitas

## G4-7

### Razón Social: Securitas S.A.

Securitas Chile es una sociedad anónima, cuya relación periódica del directorio nacional se establece con los Accionistas del Grupo Securitas establecidos en Securitas AB. La llegada del Grupo Securitas a Chile fue a través de la adquisición de FM Seguridad en 2008; esta última fue inscrita en el Registro de Comercio el 20 de enero de 2003, en fojas 1726, número 1421 del año 2003. Tras las fusiones que se dieron en los años siguientes (WorldWide, Protec Austral y Seguricorp), el 29 de septiembre de 2011 se oficializó en el Registro de Comercio la fusión de Sociedad Securitas S.A. -cuyo extracto se anotó en el Repertorio N°45992-, a fojas 57223, número 42068 del año 2011 y se anotó al margen de fojas 1726 número 1421 del año 2003. Por lo tanto, Securitas Chile mantiene el RUT comercial de FM Seguridad para todo efecto, mientras que la razón social de Securitas S.A. fue aprobada el 27 de febrero de 2013, cuyo extracto se anotó en el Repertorio N° 24378 y se inscribió en el Registro de Comercio el 26 de abril de 2013, a fojas 33063, número 22108 del año 2013 y se anotó al margen de fojas 1726, número 1421 del año 2003.



# ÍNDICE

Página <b>02</b>	Página <b>04</b>	Página <b>06</b>
Carta director	Nuestro compromiso con la responsabilidad social	Acerca de este reporte
Página <b>07</b>	Página <b>11</b>	Página <b>28</b>
Aspectos materiales y cobertura	Perfil de la organización	Participación de los grupos de interés
Página <b>30</b>	Página <b>57</b>	Página <b>59</b>
Personas	Proveedores	Contratistas
Página <b>61</b>	Página <b>67</b>	
Clientes y servicios	Comunidad y medio ambiente	



# Carta del Director

## G4-1

En Securitas somos una empresa líder en conocimiento de seguridad y de acuerdo con nuestro modelo de negocios, siempre nos hemos dedicado a ser un referente en la industria de la seguridad privada. Este leitmotiv nos ha llevado a prepararnos para la estrategia **Visión 2020** que persigue el Grupo Securitas, de convertirnos en una empresa de **Servicios de Protección**, un diseño de servicio que transforma la seguridad tradicional a la integración de la tecnología, las personas y el conocimiento.

El año 2016 fue un periodo particularmente importante para la compañía, en materia de crecimiento y expansión de nuestros servicios. En línea con la Visión 2020, una de las premisas básicas es aumentar la seguridad electrónica y las soluciones de seguridad en el mercado nacional, hecho que pudimos constatar gracias a la perspicacia y profesionalismo de nuestro equipo de trabajo. Si de cifras se trata, logramos aumentar las ventas totales en un 10%, en relación al total de ventas alcanzadas en 2015 (\$61.638 MMCLP). El mismo panorama tuvimos con las ventas de Soluciones de Seguridad y Tecnología, donde tuvimos un incremento en ventas del 68,8% en relación al año anterior (\$8.894 a \$15.013 MMCLP).

Aun cuando no alcanzamos nuestra meta interna de crecer 9,3% en este último ítem, demostramos que el mercado local está apostando por una seguridad privada más tecnológica, con dispositivos inteligentes que entreguen información detallada y permitan una toma de decisiones más exhaustiva de cara a la protección de la instalación.

Y en esta línea estamos transformando nuestros servicios, que en los próximos tres años debería incluir (algunos ya están desde nuestra génesis) Seguridad Presencial, Seguridad Mobile, Seguridad Electrónica, Servicios de Vigilancia Remota, Protección contra Incendios y Gestión del Riesgo Corporativo.

Por lo anterior, en 2016 nuestra gestión se enfocó en fortalecer nuestros servicios, incorporar otros y estrechar relaciones de confianza con nuestros stakeholders. Para ejemplificar, en el último trimestre del año pasado adquirimos la empresa JC Ingeniería especializada en los servicios tecnológicos de detección y protección de incendios, cuya expertise permitirá que nuestra compañía no solo responda a la estrategia del grupo corporativo, sino también potenciará nuestra cartera de clientes y marcará una diferencia en la

prestación de los servicios que hemos entregado hasta ahora.

Establecimos estrategias de vinculación con nuestros Contratistas, quienes serán nuestro principal apoyo para el área de Ingeniería, toda vez que la tecnologización de los servicios, su instalación y mantenimiento electrónico tendrán una mayor relevancia, de la que hoy tienen, con la Visión 2020.

En materia de mejoramiento de nuestros servicios, en 2016 pusimos énfasis en la operatividad del SOC –Securitas Operation Center implementado a fines de 2015–, con sus cuatro puntos de contacto: Centro de Atención al Cliente, Centro de Atención Técnica, Centro de Recepción y Gestión de Alarmas, y Centro de Control de Vigilancia.

El SOC está orientado a nuestros principales stakeholders (proveedores, contratistas, clientes y colaboradores) y tiene por misión convertirse en el centro de contacto que reúna toda la información de la tecnología instalada, el grupo humano que colabora, de tal manera que genere una inteligencia de datos acorde a las necesidades de nuestros clientes.

Nuestros esfuerzos no solo se centraron en mejorar nuestros servicios y potenciar la calidad tecnológica de ellos, sino también invertimos

estrategias hacia nuestra gente. En este sentido, comenzamos a abrir espacios de conversación con nuestros colaboradores administrativos a través de los desayunos de camaradería, instancia que personalmente dirijo junto al área de Comunicaciones. Estos encuentros han sido realmente satisfactorios porque hemos constatado la valoración que tienen hacia nuestra compañía y el interés por querer ser parte de una transformación organizacional que dejará huellas en la seguridad privada.

Por otro lado, promovimos el trabajo en equipo mediante una serie de talleres de Cultura Colaborativa, de los cuales emergieron más de 30 iniciativas –proyectos que van desde la formalización de un proceso, hasta aquellos que repercuten directamente en las metas comerciales– que podrían aplicarse durante 2017. Además hemos establecidos procesos claros para la descripción de cargos, evaluaciones de desempeño, los que permitirán formalizar el reclutamiento interno entre nuestros colaboradores de staff.

Con todo esto, la gestión de sustentabilidad está basada en nuestros valores organizacionales: Integridad, Eficacia y Servicio; en nuestro Código de Ética y Valores, en nuestras políticas y lineamientos

corporativos, y en nuestro modelo de negocios con el que formamos líderes en cultura Securitas. La visión estratégica de la gestión socialmente responsable está, precisamente, en el modo de operar coordinadamente desde los impactos sociales, económicos y ambientales, para luego transparentar nuestra gestión a los grupos de interés.

**FRANCISCO MERANI**  
COUNTRY MANAGER  
Securitas Chile



# Nuestro Compromiso con la Responsabilidad Social

En Securitas Chile asumimos la responsabilidad social como una gestión estratégica, ética y transparente de la organización. Nuestra propuesta de RS hacia nuestros stakeholders se plantea en cuatro pilares:

## RSE en nuestro negocio

Nuestra estrategia de sustentabilidad se basa en el modelo de negocio de la compañía, que agrega valor a nuestras soluciones de seguridad. Somos firmantes del Pacto Global de la ONU, socios de ACCIÓN RSE y socios fundadores del Comité + Diversidad, para contribuir con acciones que generen Diversidad en nuestra empresa.

## Código de Ética y Valores

Este marco establece los principios fundamentales de nuestra organización y para garantizar su cumplimiento, proveemos de capacitación a todos nuestros colaboradores -en modalidad presencial o e-learning- a través de nuestro propio Centro de Aprendizaje Instituto Securitas.

## Diálogo con nuestros Grupos de Interés

Para garantizar un diálogo constante con nuestros stakeholders, contamos con un canal de comunicación Securitas te Escucha, especialmente creado para escuchar y gestionar reclamos, denuncias y consultas de nuestros colaboradores; además, nuestro Centro de Contacto del SOC que es un canal abierto para nuestros clientes, proveedores, contratistas y prospectos.

## Programas Productivos

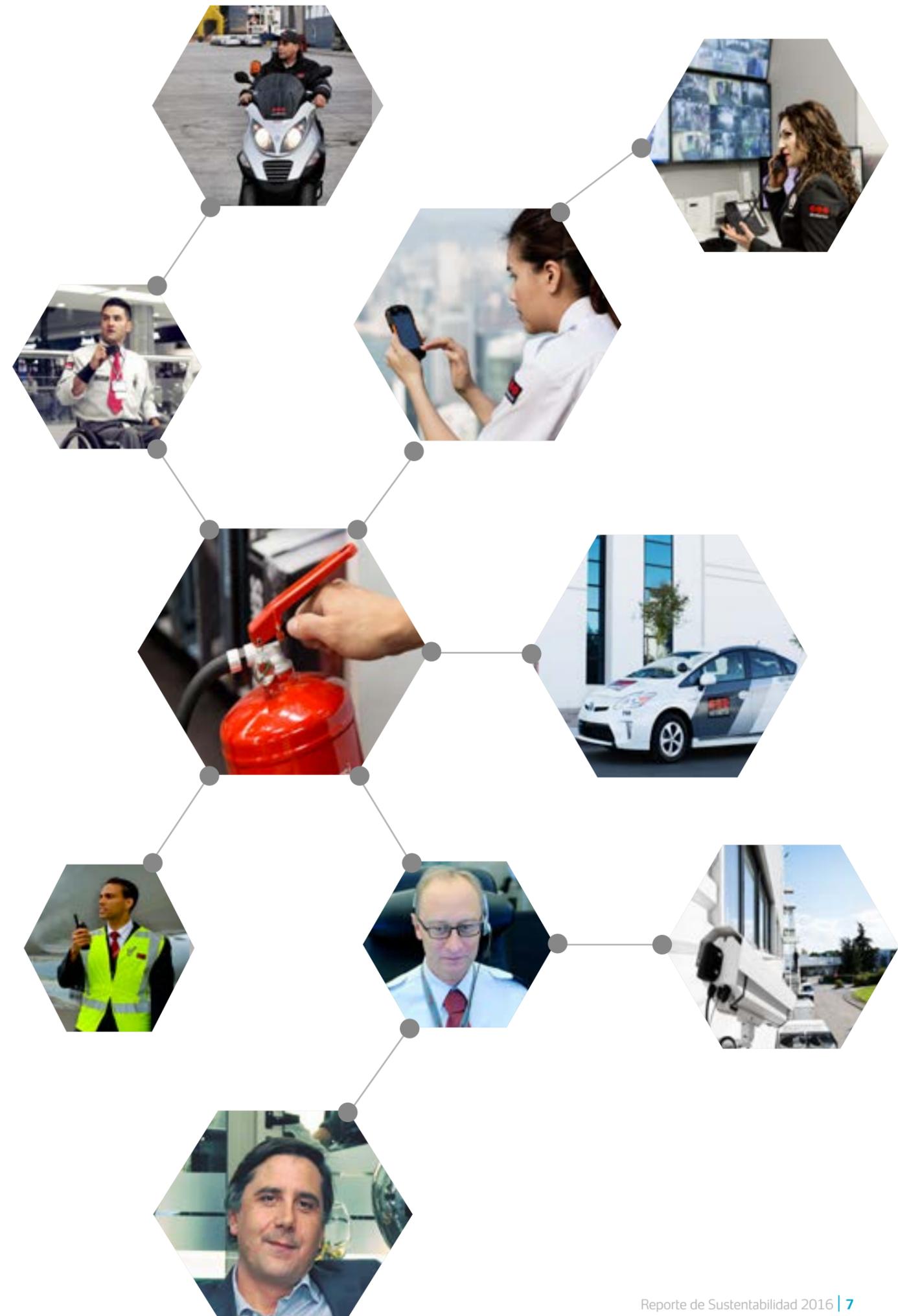
Somos pioneros en la implementación del Programa Seguridad Inclusiva, que otorga espacios laborales a personas con discapacidad física. Ya son más de 50 guardias inclusivos y más de 10 clientes que han confiado en esta iniciativa. Contamos con amplios beneficios para nuestros colaboradores y sus familias, como Seguro de Vida, Seguro Complementario de Salud. Tenemos una alta participación de nuestro Voluntariado Securitas para desarrollar actividades con comunidades de colaboradores en momentos de apremio y con organizaciones sin fines de lucro.

**En 2017, los desafíos en materia de responsabilidad social para Securitas, a nivel Latam, estarán alineados con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS), promulgados por la PNUD, los cuales van desde el fin de la pobreza al acceso a la educación, pasando por disponibilidad de agua limpia, energía eficiente, crecimiento económico con pleno empleo e instituciones responsables. Se trata de una multiplicidad de aspectos en temáticas económicas, sociales, medioambientales y gobernanza que involucran a la sociedad en su conjunto y para los cuales Securitas tiene un rol preponderante,**

tanto por los aportes que podamos realizar para alcanzar estos objetivos como por los esfuerzos de responsabilizarse de los impactos negativos que generemos.

En este contexto, la gestión sostenible de nuestra compañía tendrá a su haber importantes proyectos para promover los lineamientos de los ODS y que también irán en línea con sus cuatro pilares estratégicos que se están trabajando para el año entrante: Estrategia, Productividad, Diálogo y Comportamiento. El foco será acompañar a la operación en la excelencia del servicio y lo haremos a través de programas que están destinados a facilitar esta acción: Programa EnRed, proyecto interdisciplinar que busca generar espacios de excelencia operativa; Programa Diversidad, para promover la Seguridad Inclusiva; Programa de Manos que Agregan Valor, entrega de fondos concursables del Voluntariado Corporativo para realizar acciones voluntarias en las comunidades aledañas a la operación; y el Programa de **Gestión Asociativo, que promueve la idea de sumarnos a los planes de sustentabilidad que nuestros clientes mantienen dentro de su estrategia de sustentabilidad.**

**Gerencia de Marketing y Comunicaciones Corporativas**



# 01

## Acerca de este Reporte

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

Este Reporte de Sustentabilidad es el segundo que realiza Securitas Chile, como un compromiso adquirido para establecer nuevas herramientas de diálogo y divulgación con sus grupos de interés, cuyo **período de ciclo anual comprende desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2016.**

Así también es un documento que responde a los 10 Principios de Pacto Global, 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 información que aquí se presenta considera el desempeño de Securitas Chile y otorga continuidad a lo publicado en el reporte anterior, con el fin de proporcionar al lector los datos detallados que dan cuenta del contexto en que se encuentra la compañía de origen sueco.

En esta misma línea, los datos recopilados durante el levantamiento de información, fueron entregados por las áreas de la compañía y, en algunos casos, por los altos ejecutivos de la misma, a través de diferentes herramientas de medición, cuyos antecedentes fueron validados por la Alta Gerencia en su debido momento.

Para la recolección de datos se utilizaron técnicas como encuestas, entrevistas, minutas e informes de reuniones, mediciones realizadas en el período de reporte, clipping de prensa y, entre otros, revisión de documentación interna, como procesos y procedimientos para responder a las tres dimensiones de la sustentabilidad. Esta dinámica fue muy similar a la efectuada para la elaboración del primer reporte.

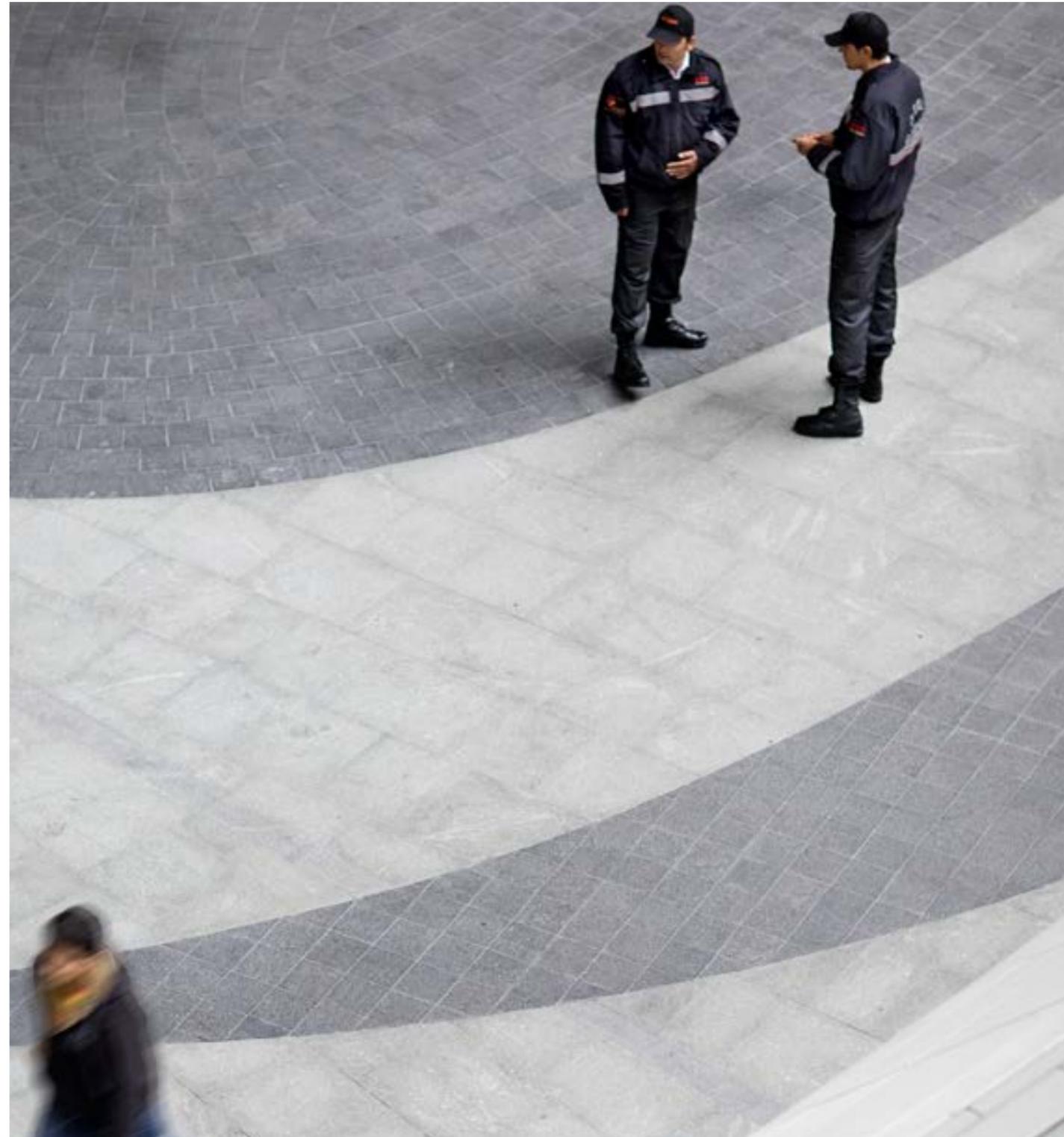
La preparación de este documento sigue la metodología propuesta por Global Reporting Initiative (GRI) en su versión 4, y se ha decidido la **conformidad "Esencial"** para dar cuenta de los respectivos contenidos básicos y específicos que se desprenden de la materialidad realizada con los grupos de interés.

En el marco de las directrices sustentables que promueve el Grupo Securitas a todas sus unidades en el mundo, Securitas Chile declara -por segundo año consecutivo- la responsabilidad de establecer y generar mecanismos de información transparente hacia sus stakeholders, cuyo ejercicio pone en evidencia la gestión responsable de la compañía y la mejora continua de sus procesos organizacionales.

# 02

## Aspectos Materiales y Cobertura

G4-18; G4-22, G4-23



Para evidenciar la gestión de Securitas durante 2016, se tomaron en consideración la Materialidad de cinco grupo de interés: **Colaboradores, Clientes, Proveedores, Contratistas y Comunidad**, estos dos últimos estuvieron fuera del reporte en 2015. Sin embargo, dadas las necesidades de la compañía, para la gestión de 2016 se convirtieron en entes principales para la gestión. Por su parte, la Alta Dirección tuvo un nivel de involucramiento transversal en la definición de la materialidad para alinear las temáticas a las decisiones estratégicas dispuestas 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 poner en la palestra 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. En tanto, 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 2016.

## Proceso de Materialidad

Además, para la identificación de aspectos materiales se aplicó:

### Clipping de prensa:

Se revisaron todas las publicaciones referentes a seguridad privada y sus aspectos, así como aquella vinculada a 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 período 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.



## 2.1 Materialidad para los grupos de interés

G4-19, G4-20, G4-21

En función a la información recopilada por los grupos de interés y a la revisión documental propia de los procesos corporativos, se llegó a la definición de 35 temas relevantes para este reporte:

### Definición de Materialidad para el Reporte de Sustentabilidad 2016

Tema	Cobertura
Cumplimiento de las normativas vigentes	Dentro y fuera de Securitas
Información sobre el desempeño económico	Dentro y fuera de Securitas
Mecanismos para garantizar la libre competencia	Dentro de Securitas
Prácticas de competencias leal	Dentro de Securitas
Multas y número de sanciones durante el período de reporte (multas de OS-10 y Laborales)	Dentro y fuera de Securitas
Directrices o lineamientos para la gestión de personas de Securitas	Dentro de Securitas
Iniciativas y beneficios de Bienestar	Dentro de Securitas
Prácticas para promover el buen clima laboral	Dentro de Securitas
Prácticas para fomentar la cultura y el liderazgo dentro de la organización	Dentro de Securitas
Capacitación y educación	Dentro y fuera de Securitas
Empleo (contratación y rotación)	Dentro y fuera de Securitas
Libertad de asociación y negociación colectiva	Dentro de Securitas
Prácticas de inclusión y diversidad	Dentro de Securitas
Mecanismos de reclamaciones sobre prácticas laborales	Dentro de Securitas
Salud y seguridad en el trabajo	Dentro y fuera de Securitas
Casos de discriminación y medidas correctivas	Dentro de Securitas
Modelo de gestión de clientes	Dentro y fuera de Securitas
Gestión de Securitas Operation Center (SOC)	Dentro de Securitas
Comunicación y transparencia con la información entregada a los clientes	Dentro y fuera de Securitas
Mecanismos de reclamación y resolución de problemas	Dentro y fuera de Securitas
Evaluaciones de satisfacción y retroalimentación de los clientes	Dentro y fuera de Securitas



# 03

## Perfil de la Organización

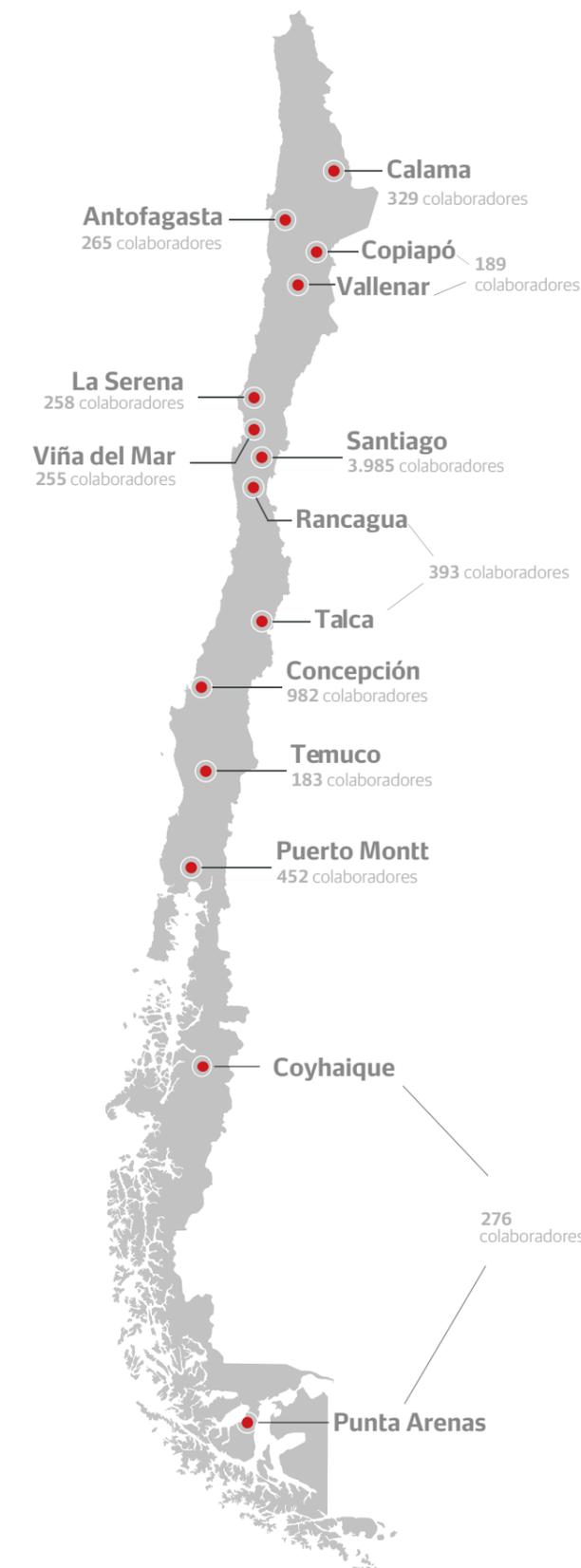
G4-3, G4-4, G4-5, G4-6, G4-8, G4-13, G4-15, G4-16, G4-34, G4-56, G4-EC1, G4-LA16, G4-S04, G4-S07

### 3.1 Securitas en Chile

G4-3, G4-5, G4-6

Securitas S.A. forma parte de una empresa multinacional de origen sueco y líder mundial en conocimientos de seguridad<sup>1</sup>. **Las principales actividades en Chile son las soluciones de seguridad integrada.** El servicio que ofrece la compañía está en las categorías de vigilancia especializada -mediante guardias de seguridad-, los servicios de seguridad móvil, seguridad electrónica, detección y extinción de incendios, consultoría y análisis de riesgos. 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.

En 2016, Securitas en Chile operó a través de 14 sucursales-oficinas comerciales 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 7.500 guardias de seguridad presentes a lo largo de Chile.



Tema	Cobertura
Innovación en productos y servicios tecnológicos para los clientes	Dentro y fuera de Securitas
Cumplimiento regulatorio en productos y servicios	Dentro y fuera de Securitas
Comunicación con los proveedores y contratistas	Dentro y fuera de Securitas
Política de proveedores y contratistas	Dentro y fuera de Securitas
Buenas prácticas con y para los proveedores y contratistas	Dentro y fuera de Securitas
Evaluación y seguimiento para el cumplimiento normativo de los contratistas	Dentro y fuera de Securitas
Buenas prácticas con y para los contratistas	Dentro y fuera de Securitas
Programas de desarrollo para la comunidad local	Dentro y fuera de Securitas
Relacionamiento con las fundaciones sin fines de lucro, establecimientos educacionales, entre otros	Dentro de Securitas
Programa de Voluntariado Corporativo	Dentro de Securitas
Medición de la huella de carbono	Dentro de Securitas
Impacto ambiental del uso del transporte	Dentro y fuera de Securitas
Consumo energético	Dentro y fuera de Securitas
Cumplimiento regulatorio de las prácticas medio ambientales	Dentro y fuera de Securitas

Tabla 1: Definición de Materialidad 2016.

Luego de identificar los 35 temas materiales, estos fueron revisados y validados por el Country Manager de Securitas en Chile, Francisco Merani. Por su parte, el equipo de reporte de la Gerencia de Marketing y Comunicaciones Corporativas

participó activamente en la revisión y aclaración de cada uno de los puntos de interés. Una vez aprobada la lista de Materialidad, se dio curso a la solicitud de información a las áreas involucradas para este reporte, así como al análisis cualitativo y cuantitativo de los datos

recabados para comenzar con la redacción final del documento de divulgación.

## 3.2 Grupo Securitas

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. En 2016, las ventas totales ascendieron a 88.162 millones de coronas suecas y los ingresos de explotación de 4.554 millones de coronas suecas, y desde 1991 las acciones de Securitas se cotizan en la Bolsa de Estocolmo, ahora Nasdaq Estocolmo.

Uno de los principios del Grupo Securitas es convertirse en un referente en la industria de la seguridad privada. En esta línea, el grupo ha definido un plan para alinear, enfocar, priorizar y acelerar la estrategia del negocio como **Visión 2020**, la cual consiste en aumentar las ventas en soluciones de seguridad y seguridad tecnológica, para dar paso a la inteligencia de datos, la predictibilidad y la digitalización de la información. En esta línea de transformación, en el mediano plazo el concepto de Servicios de Seguridad comenzará a llamarse **Servicios de Protección**, basados en las personas,

la tecnología y el conocimiento. Desde esta nueva mirada, se incorporan en los servicios la **Vigilancia de Vídeo Remota, Vigilancia Mobile, Protección contra incendios y Gestión del Riesgo Corporativo.**

La clave para el éxito en los años que vienen será la habilidad, como grupo, de trabajar de forma más consistente, cooperativa y colaborativa en las áreas de la organización, con el fin de prestar mayor atención a las necesidades del cliente, mejorar la calidad del servicio, promover la sustentabilidad en todas las áreas de gestión, tanto en el grupo como en Securitas Chile.



1 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; en 2011, Seguricorp S.A. y finalmente, en septiembre de 2016 se adquirió la empresa de detección y extinción de incendios JC Ingeniería.

## 3.3 Securitas en el Mundo

### Mercados en los que Securitas realiza sus operaciones



Alemania - Argentina - Austria - 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 - Vietnam.

## 3.4 Desempeño Económico

### G4-EC1, Indicador Securitas

Valor económico directo y distribuido (kclp)	2015	2016
Ventas Netas	61.638.566	63.669.256
Costos Operativos	50.335.176	55.749.950
Salarios	42.302.686	45.511.982
Proveedores	8.500.000	12.600.000
Tributaciones fiscales	49.820	298.248
Utilidad neta	2.203.267	2.421.642
Intereses pagados	104.403	242.977
Donaciones benéficas	7.406	3.041
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>11.141.761</b>	<b>7.375.040</b>

Tabla 2: Valor económico directo y distribuido.

### Porcentaje de ventas de los principales servicios de Securitas

Servicio	2015	2016
Seguridad presencial	85%	77,4%
Soluciones de Seguridad y Tecnología	14,9%	23,5%
Mobile	1,1%	1,2%
Instalación	0,3%	1,9%
Mantenimiento	0,3%	0,7%
Monitoreo	0,4%	0,9%

Tabla 3: Porcentaje de ventas de los principales servicios de Securitas, comparado por años 2015 y 2016.

## 3.5 Principios y Valores de Securitas

G4-DMA, G4-56, G4-LA16



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.

## 3.6 Marco Ético de Securitas

Más información en [www.securitaschile.cl/RSE](http://www.securitaschile.cl/RSE)

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.

## 3.7 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.

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 2016, cerca de 900 personas (tanto administrativos como guardias de seguridad) recibieron capacitación del Código de Valores y Ética. 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.

	2014		2015		2016	
Hrs. Cap E-learning*	Adm.	GG.SS*	Adm.	GG.SS*	Adm.	GG.SS*
Horas Código de Ética	980	10.452	612	7.656	2952	48924
Nº de colaboradores	245	2.613	51	2.268	246	4077
Porcentaje en relación al total de colaboradores	82%	42%	22%	33%	86%	56%
<b>Total Dotación</b>	<b>6.521</b>		<b>7.191</b>		<b>7.567</b>	
<b>Total HH</b>	<b>11.432</b>		<b>8.268</b>		<b>10.644</b>	

\* Se consideran HH en metodología de cursos e-learning y presencial

**Tabla 4:** Por horas de capacitación sobre el código de valores y ética

Para garantizar el cumplimiento del Código de Valores, así como entregar un mecanismo de reclamación sobre prácticas laborales –que están relacionados con el Código–, Securitas cuenta con el canal de atención **Securitas Te Escucha (STE)**, el cual es informado a los colaboradores, permanentemente, a través de los canales de comunicación interna, así como en la Inducción Corporativa. El STE es una línea telefónica cuyo objetivo es gestionar consultas, reclamos, denuncias al Código de Ética (cuyos casos son abordados por el área Legal), así también ante cualquier otro problema que no haya sido solucionado por las jefaturas o áreas correspondientes.

En este último punto, durante 2016 ingresaron 10.111 casos, siendo los más comunes las solicitudes de explicación de la liquidación de sueldo (4188 casos), envío de liquidaciones de sueldo (1742 solicitudes), información sobre el Seguro Complementario (941 requerimientos) y, entre otros, información sobre la cantidad de días de Acuerdo Marco y Vacaciones (542).

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. Durante 2016 existieron 34 denuncias: 5 por acoso sexual y 29 por acoso laboral, de los cuales de los cuales al cierre del periodo de reporte, 8 casos aún siguen pendientes. No obstante, de los 26 casos resueltos, se constató que ninguno cumplía con los parámetros de algún tipo de acoso. Esto se tradujo en que durante el periodo de reporte, existió un aumento de denuncias por acoso laboral, pero en los procesos investigativos se pudo colegir que el 90% de los denunciantes han instrumentalizado el mecanismo de denuncia, a fin de obtener mejoras salariales o lograr salidas por mutuo acuerdo de la compañía, desvirtuando la finalidad misma de la denuncia que es salvaguardar los derechos de los trabajadores y dar cumplimiento al Código.

Por otro lado, a nivel Corporativo existe el canal **Securitas Integrity Line (SIL)**, con funcionamiento 24/7, en el que cualquier colaborador del Grupo Securitas puede reportar casos de incumplimiento de los valores y la ética de Securitas. Este canal de comunicación es un complemento a las herramientas existentes en las diferentes unidades de Securitas en el Mundo –como el caso de STE en Chile–, por lo que en ningún momento intenta reemplazar la comunicación directa con las jefaturas o la Dirección de Asuntos Legales, sino que permite que los colaboradores tengan otra vía de contacto para expresar sus preocupaciones. Durante 2016 no se registraron denuncias de Chile al SIL.



### 3.8 Política de Amenazas Internas

Una de las preocupaciones del Grupo Securitas es la seguridad en tiempos de ataques terroristas, toda vez que su contexto socio político ha impactado fuertemente en la operación y unidades de Securitas en Europa. Tras esto, la directriz del grupo solicitó la creación de una **Política de Amenazas Internas**, aplicable a cada realidad local, para prevenir situaciones terroristas que pongan en peligro la integridad de las personas y la continuidad del negocio.

El objetivo de esta Política es **“garantizar en la mayor medida posible que podamos evitar y /o detectar empleados que podrían representar una amenaza para Securitas, los clientes y el público, por ejemplo, por estar involucrado en el crimen organizado o el terrorismo”**, según manifiesta la Política del Grupo.

Aun cuando esta Política se esté implementando en otras oficinas de Securitas en el mundo, **el compromiso de Securitas Chile consiste en aplicar el protocolo de acuerdo con la realidad país y en función a la normativa vigente, para no trasgredir los principios y derechos constitucionales**. De esta manera, las acciones tomadas durante el periodo de reporte consistieron en elaborar un procedimiento idóneo para su aplicación, establecer medidas preventivas y, entre otros, capacitar a los colaboradores mediante talleres de formación.

En relación al último punto, durante marzo de 2016 la Dirección de Asuntos Legales y el Comité Paritario de Santiago (CPHS) realizaron un **Taller de Riesgos sobre Amenazas Internas**, en donde participaron los Branch Managers de Santiago,

las áreas de Reclutamiento y Selección; Capacitación y Desarrollo Organizacional; Recursos Humanos; Comunicaciones; IT; SOC; representantes del CPHS; y Prevención de Riesgos. El objetivo de este taller fue orientar acerca de lo que significa un atentado terrorista, cuáles son los aspectos legales que deben ser tomados en cuenta al momento de identificar un hecho de esa categoría, y definir la matriz de riesgos, a través de un levantamiento de información acerca de los principales riesgos a los que se expone la compañía o los clientes y qué medidas de control adoptar. Hasta el diciembre de 2016 no hubo incidentes que obligaran aplicar la nueva Política; sin embargo, está a disposición de todos los colaboradores mediante el fono contacto Securitas Te Escucha, donde se canalizan dudas y denuncias al respecto.

### 3.9 Política Integrada

Durante 2016 la Política Integrada de Securitas fue sometida a revisión, con el objeto de incorporar prácticas sustentables y fortalecer las aristas de seguridad y capacitación hacia los colaboradores. Se difundió a todos los grupos de interés, mediante las herramientas de comunicación establecidas para ellos y está alojada en el sitio [www.securitaschile.cl](http://www.securitaschile.cl). De esta manera, los tópicos de la nueva política contemplan:



- Mejorar continuamente los procesos, gestión y desempeño de la organización, según la legislación vigente y los compromisos adquiridos.
- Apoyar, respetar y proteger los derechos humanos de las personas, ya que son el principal pilar de la empresa.
- Satisfacer a nuestros clientes, mediante las soluciones de seguridad innovadoras y eficientes, en base a los conocimientos en seguridad.
- Generar una relación a largo plazo con los socios comerciales, para gestionar la cadena de valor de Securitas, a través de proyectos asociativos.
- Generar alianzas colaborativas con el entorno social, a través de acciones y programas determinados por el Voluntariado Corporativo.
- Ser transparentes con los colaboradores, clientes, proveedores y comunidad, a través de una comunicación y diálogo continuos.
- Mitigar los impactos medioambientales que genera la operación, para minimizar los residuos, y fomentar el reciclaje y la reutilización de los recursos.

### 3.10 Lucha contra la corrupción

G4-DMA, G4-S04

Durante 2016, tras la revisión del Código de Ética se incorporó **la Política de Anticorrupción** a dicho documento para darle mayor peso y transversalidad a los lineamientos que previenen la corrupción en todas sus formas. Esta política desarrollada por el Grupo Securitas, 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. Eso incluye el financiamiento político u otras entidades gubernamentales para beneficio propio. 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 2016, la Dirección de Asuntos Legales se dedicó a difundir la política a los colaboradores, mediante las herramientas de comunicación interna, así como publicarla en la página web local de la compañía. En paralelo, continuaron las capacitaciones online a nivel interno a través del Instituto Securitas y el área Legal, alcanzado a 48 colaboradores de la administración y a 157 guardias de seguridad; mientras que a nivel presencial, 156 administrativos y 892 guardias de seguridad. En total, fueron 1253 colaboradores capacitados y más de 5.800 horas de entrenamiento en esta materia.

	2015		2016	
Hrs. Cap Presencial*	Adm.	GG.SS*	Adm.	GG.SS*
Curso Anticorrupción	160	-	624	3.568
Nº de colaboradores	40	-	156	892
Porcentaje en relación al total de colaboradores.	17%	-	55%	12,2%
<b>Total horas</b>	<b>160</b>		<b>4.192</b>	
Hrs. Cap E-learning*	Adm.	GG.SS*	Adm.	GG.SS*
Curso Anticorrupción	1.040	2.680	384	1.256
Nº de colaboradores	135	335	48	157
Porcentaje en relación al total de colaboradores.	58%	5%	17%	2%
<b>Total horas</b>	<b>3.720</b>		<b>1.640</b>	
<b>Total de horas en el período de reporte</b>	<b>3.880</b>		<b>5.832</b>	

\* Se consideran 4 horas de capacitación

\*\* Se consideran 8 horas de capacitación

Tabla 5: horas de capacitación e-learning por curso anticorrupción

### 3.11 Prácticas de competencia desleal

G4-DMA, G4-S07

El propósito de esta Política es maximizar el bienestar del consumidor mediante la práctica de la libre y leal competencia entre las empresas en cuanto a la fijación de precios, la calidad y la innovación. En consecuencia esta directriz prohíbe acuerdos que puedan afectar la libre competencia, y también acuerdos que no estén prohibidos pero la afectan, ya que de ambas maneras se está violando la ley de defensa de la competencia.

Cabe agregar que la autoridad que regula la actividad anti-competitiva tiene facultad para efectuar inspecciones no anunciadas a las empresas y esta debe brindarle información para que se verifique que no se han hecho acuerdos anticompetitivos o conductas que afectan la libre competencia.

Por esto la Política tiene orientación en la forma de reaccionar ante esto, con el fin de asegurar que Securitas se maneje de una manera ordenada y eficiente en el cumplimiento de la legislación vigente. Durante el período de reporte no se registraron procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

### 3.12 Estructura de Gobierno

G4-13, G4-34

Securitas Chile pertenece a la División de Iberoamérica del Grupo Securitas, la cual consta de 9 países: España, Portugal, Argentina, Perú, Colombia, Costa Rica, Uruguay, Ecuador y Chile. A través de dicha División, Securitas Chile mantiene relación con los accionistas de la compañía (Securitas AB) para establecer el desarrollo estratégico del grupo, así como también evaluar los procesos de Securitas Chile. A su vez,

mensualmente, el área de Reportes perteneciente a Contraloría, reporta los indicadores de la unidad local para retroalimentar a los accionistas sobre el desarrollo del mercado local, los posibles puntos de inversión y tasas de crecimiento orgánico, entre otros aspectos.

La estructura organizacional de Securitas Chile cuenta con

un Directorio, Staff, Gerencias, Subgerencias, Jefaturas, Administrativos (en los que se incluyen operadores, supervisores, planners, jefe de operaciones y administradores de contrato) y Guardias de Seguridad.

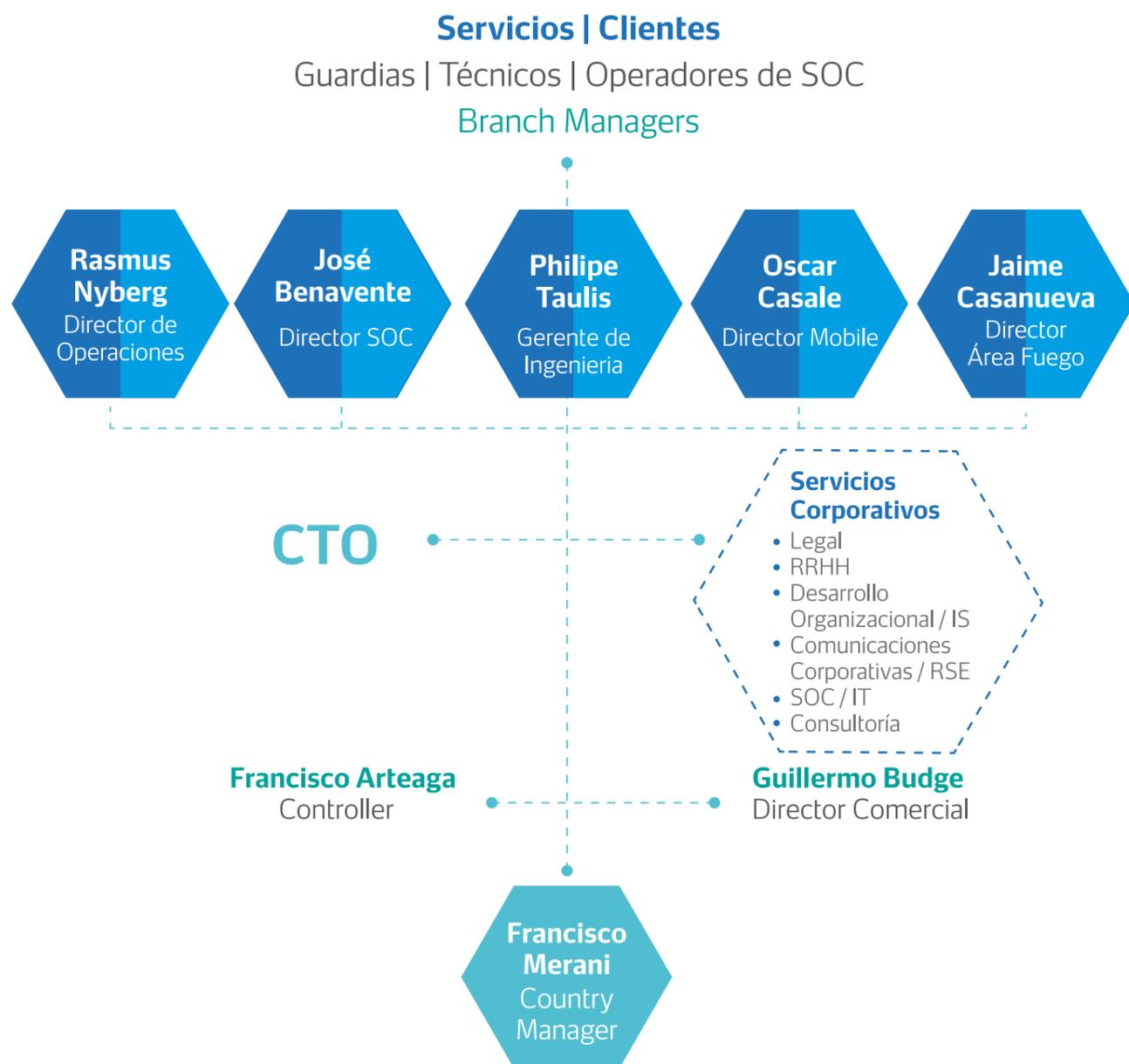


Figura 1: Organigrama Securitas Chile 2016

En regiones, Securitas se estructura con un Branch Manager (BM - 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.

Esta transversalidad 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. Durante 2016 se reestructuró la línea operativa de los Branch Managers para generar mayor vínculo con los clientes, y para ello se separaron las carteras en función a los segmentos de clientes. Por otro lado, en cuando al lineamiento estratégico de cada BM se modificaron las reuniones de BM a nivel nacional por encuentros según zona geográfica (Norte, Centro y Sur), para así abordar problemáticas regionales y desarrollar un enfoque más puntual de análisis.

### Estructura Organizacional en Regiones



Figura 2: Estructura organizacional en Regiones.

## 3.13 Cambios significativos durante el período de reporte

### Desarrollo y crecimiento de nuevos servicios

#### • Securitas Pro

En el último trimestre de 2015 se diseñó un nuevo servicio que comenzó a operar en enero de 2016. Se trata de **Securitas Pro**, una solución tecnológica de seguridad diseñada para las pequeñas y medianas empresas, cuya cobertura 24/7 ofrece **protección y control** a través del **Securitas Operation Center (SOC)**, el centro de operaciones que gestiona incidentes y emergencias de los clientes, mediante una moderna plataforma de trabajo que permite entregar un servicio óptimo y centralizar la información sobre el servicio de seguridad contratado.

Dado que Securitas Pro se orienta a las pequeñas y medianas empresas, se les otorga la facilidad de entregar la solución tecnológica en comodato (cámaras, alarmas y otras tecnologías), la que -una vez finalizado el contrato- el cliente asume como dueño y titular. A su vez, este producto paquetizado también contempla servicios adicionales a los que el cliente puede acceder, como el servicio de Securitas Mobile (rondas presenciales programadas y sectorizadas, según las necesidades del cliente).

**Durante el período de reporte, Securitas Pro logró mantener una cartera de clientes 101, y sus servicios se han asociado a la estrategia de Mobile**, toda vez que en el segundo semestre de 2016 se conformó un equipo de ventas en la zona Sur, quienes reportan sus funciones a la gerencia de Securitas Pro en Santiago, para potenciar la cartera de clientes en seguridad tecnológica desde los servicios antes mencionados.

#### • Mobile

Durante 2016 Mobile tuvo un proceso de crecimiento y expansión en la Región Metropolitana por dos cosas: ser capaces de atender un segmento de cliente que está buscando una propuesta de seguridad para la pequeña y mediana empresa; y por la fuerte incorporación de la tecnología en los servicios asociados al SOC (Securitas Operation Center), la plataforma donde se mueven todas las soluciones de seguridad de la compañía. Así también se incorporó la parrilla de productos de Securitas Pro que ha permitido un crecimiento

gradual y sostenido en el mercado.

Para lograr esto, el equipo de Mobile capacitó a todos sus Oficiales Mobile en **tecnología, matrices de riesgo y funciones propias de Mobile y reportabilidad online**. Además crearon la figura de un Agente de Soluciones, un guardia de seguridad que recibe una capacitación diferenciada, centrada en la reportabilidad directa con el cliente, la atención con el mismo y el contacto con el SOC.

Aun cuando el comportamiento de las ventas de Mobile durante 2016 fue menor a lo esperado: 1.398 MM\$, 37 millones menos que lo proyectado, para 2017 el equipo tiene el enorme desafío de duplicar sus ventas a 2.887 MM\$, toda vez que cuentan con un equipo desplegado en la zona sur y, además, **es uno de los servicios principales para la Visión 2020**.



### Creación nueva Gerencia

La seguridad tecnológica se constituye como el pilar central en la estrategia de desarrollo para el Grupo Securitas, según la Visión 2020. En ese contexto, se creó la gerencia de Ingeniería encargada de toda la implementación y análisis de las nuevas tecnologías de seguridad, desde la evaluación y desarrollo del proyecto hasta la instalación de cada elemento tecnológico.

La Gerencia comenzó a operar en mayo de 2016 y para crearse hubo que revisar las áreas asociadas a proyectos tecnológicos, el alcance de cada cargo, los sistemas que ocupaban y establecer un modelo de trabajo idóneo para el cumplimiento de los objetivos. En esta revisión, antes existía solo el área de Innovación y Tecnología (InT), que tenía la responsabilidad de crear e implementar los proyectos de tecnología. Con la redefinición, la gerencia de Ingeniería asume ese trabajo, mientras que InT se encarga de proponer soluciones de tecnología para el equipo de Ingeniería diseñe e implemente la tecnología en los servicios de los clientes.

Básicamente, la gerencia se encarga de la **generación de proyectos de tecnología**, que crea el diseño tecnológico de cámaras, alarmas, control de acceso y todo lo que el cliente requiera en materia de tecnología; **implementación y mantención de proyectos**, que se dedica a instalar el material con apoyo de empresas contratistas; y control de proyectos, para vigilar la continuidad, los costos asociados y las desviaciones que se puedan presentar. Tras las modificaciones, también se desarrollaron diversas mejoras en los procesos, como la **incorporación del sistema SAP para mejorar su control en obras de tecnología**; se generó un sistema de análisis de precios unitarios, que es una forma de cotizar más eficiente y que permite controlar los costos; y por último, se creó la **subgerencia de Ingeniería para la zona sur**, que se lidera desde Concepción, la que busca fortalecer los proyectos de tecnología, tanto en implementación como en mantenciones, a propósito de la expansión de Mobile y Securitas Pro en el sur.

### Incorporación de nuevas oficinas

En 2016 se abrieron oficinas comerciales en Talca y Coyhaique para tener un mayor control y alcance en las regiones del Maule y Aysén, respectivamente. En cuanto a su dependencia, la oficina de Talca está bajo la administración del Branch Manager de Rancagua; mientras que la oficina de Aysén, de un Jefe de Operaciones que reporta sus funciones al Branch Manager de Punta Arenas.

## Adquisición de una nueva Empresa

Para alinearse con la estrategia de la Visión 2020, el viernes 30 de septiembre de 2016, **Securitas Chile concretó la adquisición de la empresa JC Ingeniería, compañía dedicada, principalmente, al suministro de equipamiento de seguridad y protección contra incendios para el segmento retail, bancario e industrial.** Con esta compra, Securitas se suma a los servicios de protección contra incendios, en cuyas unidades de la región Latinoamericana solo se aplica en Argentina y Uruguay.

La nueva adquisición le permitirá a la compañía ser más competitiva comercialmente y podrá ampliar y profundizar los conocimientos de seguridad, especialmente en **la venta de soluciones de protección contra incendios, una nueva unidad de negocios que potenciará la venta de Soluciones de Seguridad y Tecnología.** El equipo del área Fuego (ex JC Ingeniería) está compuesto por 56 colaboradores, posee unas ventas anuales de aproximadamente **22 millones de coronas suecas (MCLP 1.750)** y tiene una cobertura nacional con foco en la zona de Santiago de Chile.



## Comités Corporativos



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



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



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



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

## 3.14 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.

### Personas

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

### Desarrollo de la industria

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

### Control de riesgo

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

### Organización

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

### 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.

### Mercado

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

### Cadena de valor

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

### 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.

## 3.15 Servicios y Segmentos

G4-4; G4-8

### Servicios

Las líneas de negocio se enmarcan en los siguientes servicios:

<p><b>1</b></p> <p><b>SEGURIDAD PRESENCIAL</b></p> <p>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</p>	<p><b>2</b></p> <p><b>SOLUCIONES DE VIDEO REMOTO Y MONITOREO</b></p> <p>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</p>	<p><b>3</b></p> <p><b>SECURITAS CONNECT</b></p> <p>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</p>	<p><b>4</b></p> <p><b>SECURITAS PRO</b></p> <p>Es una solución tecnológica de seguridad diseñada para las pequeñas y medianas empresas, con cobertura 24/7 de protección y control, a través de un producto paquetizado que contempla video-rondas (rondas remotas de protección), el servicio de disuación por voz, y el servicio de rondas presenciales (Mobile Rondas, efectuadas por un oficial Mobile)</p>
<p><b>5</b></p> <p><b>SEGURIDAD ELECTRÓNICA Y MANTENIMIENTO</b></p> <p>Ofrece innovadoras soluciones tecnológicas y de Servicio Técnico que permiten complementar un servicio de seguridad presencial, siempre seguido las necesidades de los clientes y los más altos estándares de calidad</p>	<p><b>6</b></p> <p><b>CONSULTORÍA Y ANÁLISIS DE RIESGOS</b></p> <p>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.</p>	<p><b>7</b></p> <p><b>SECURITAS MOBILE</b></p> <p>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</p>	<p><b>8</b></p> <p><b>FUEGO</b></p> <p>Se trata del servicio Protección contra incendios que se incorporan a las soluciones de tecnología, e incluye detectores de humo, temperatura y gases, pulsadores de alarmas sonoras y visuales, red seca y húmeda, rociadores automáticos (sprinklers), y sistemas especiales de extinción de incendios</p>

### Segmentos

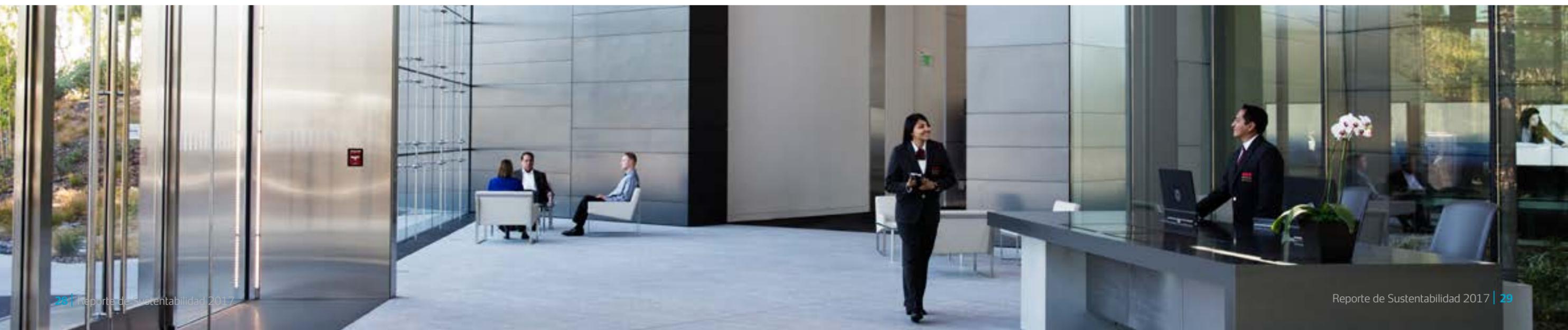
Minería	••••••••	Educación	••••••••	Energía	••••••••	Oficinas
Salud	••••••••	Industria	••••••••	Automotriz	••••••••	Retail

## 3.16 Membresías y Asociaciones

G4-15, G4-16



- **Miembro del Grupo RSE de empresas Suecas en Chile formado por la Oficina Comercial de Suecia Business Sweden, de la Embajada de Suecia en Chile.**
- **Aseva** - Asociación de Empresas de Seguridad Privada y de Transporte de Valores A.G.
- **Acción Empresas**  
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 período de reporte.



# 04

## Participación de los Grupos de Interés

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

La gestión de sustentabilidad de Securitas Chile se enmarca en las directrices definidas, año a año, en la división latinoamericana del grupo, Securitas Latam, compuesta por las unidades de Costa Rica, Colombia, Ecuador, Perú, Argentina, Uruguay y Chile. Durante 2016, Securitas

Latam definió un nuevo mapa de relacionamiento con sus grupos de interés (con el cual se trabajó para definir la materialidad de este reporte), así como temáticas sustentables que deben abordarse transversalmente en la región, sin ignorar la realidad de cada país.

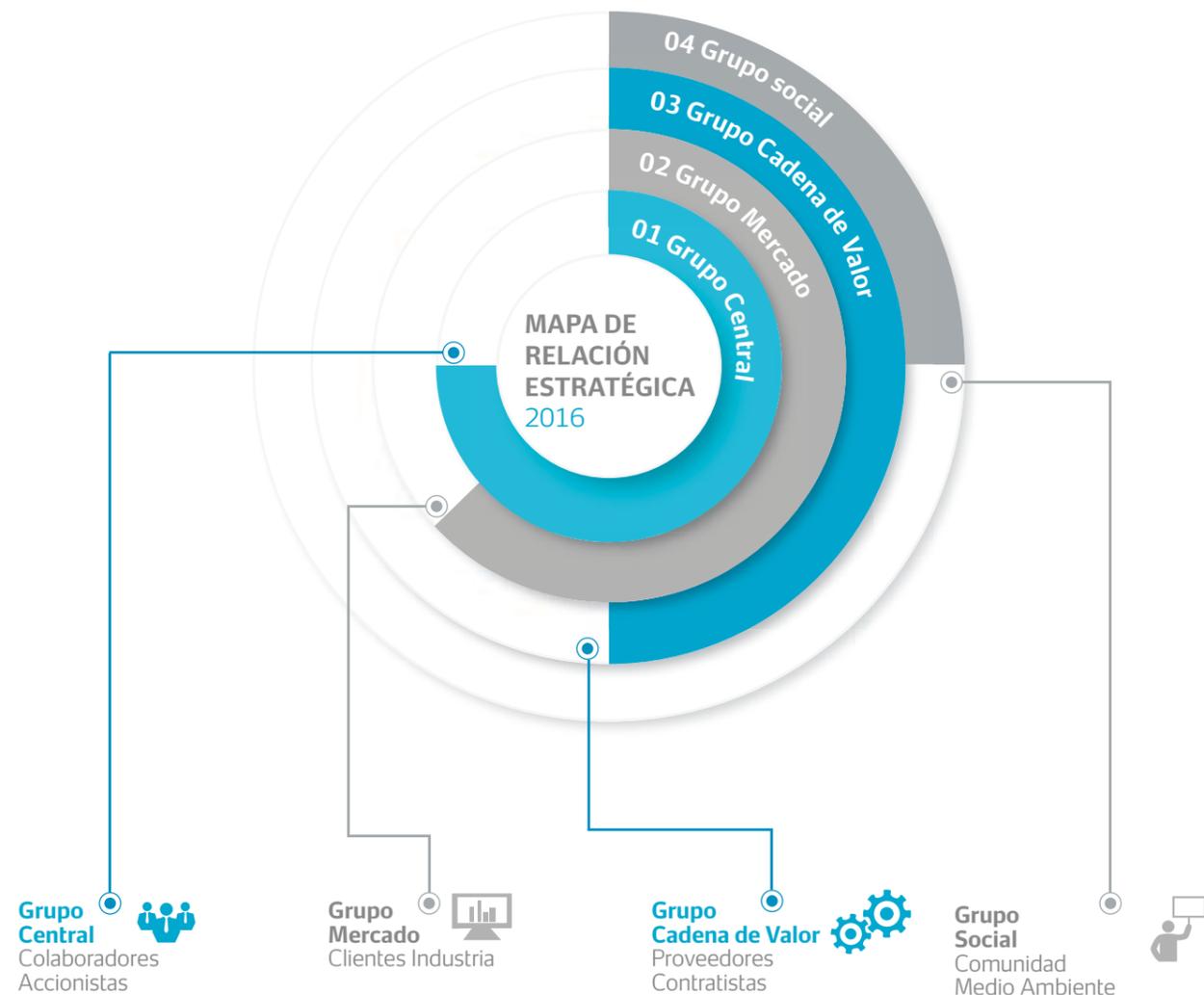


Figura 3: Mapa de Relacionamiento de Securitas Latam para el período 2016-2018

## Participación de los Grupos de Interés(\*)

Stakeholder	Son claves porque:	Las vías de comunicación son:
<b>Colaboradores</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Comités de Alineación realizado por el Gerente General.</li> <li>·Levantamiento de Materialidad del Reporte de Sustentabilidad.</li> <li>·Comunicación directa y diaria con sus jefaturas.</li> <li>·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.</li> <li>·Informes y encuestas de actividades internas.</li> <li>Reuniones con los Comités Paritarios.</li> </ul>
<b>Clientes</b>	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.	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Reuniones periódicas con los Branch Managers (gerentes de sucursal), Administradores de Contrato y supervisores de la instalación.</li> <li>·Levantamiento de Materialidad del Reporte de Sustentabilidad.</li> <li>·Propuestas comerciales para el mejoramiento de un servicio activo.</li> <li>Newsletter trimestral.</li> </ul>
<b>Proveedores y Contratistas</b>	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 y el servicio de instalación de tecnología, ya sea operativos como tecnológicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Encuentro Anual de Proveedores.</li> <li>·Encuentro Anual de Contratistas.</li> <li>·Contacto directo con la subgerencia de Administración y Logística e Ingeniería, respectivamente.</li> <li>·Comunicación Directa y diaria.</li> <li>·Newsletter según ocasión.</li> </ul>
<b>Comunidad</b>	Son afectados directa o indirectamente por los servicios de la compañía, por lo que es un deber social y voluntario el apoyar a las comunidades aledañas a las sucursales de Securitas, así como alinearse a las estrategias de sustentabilidad de los grandes clientes para ser un aporte a la sociedad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Actividades de voluntariado.</li> <li>·Supervisores y administradores de contrato.</li> <li>·Branch Manager de clientes estratégicos</li> </ul>

**Nota: (\*)** 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. No obstante, para efectos de este reporte, no fueron considerados para el levantamiento de materialidad.

# 05

## Personas

### Indicador Securitas

Durante 2016, la gestión de personas en la compañía estuvo centrada en un trabajo permanente sobre el **Cambio de Actitud**. Fue a fines de 2015 que la gerencia general planteó la necesidad de tener una actitud positiva en el trabajo, sobre todo para construir sinergia en los equipos y enfrentar, poco a poco, los cambios que se avecinan para la Visión 2020 del Grupo Securitas. Por lo tanto, el principal desafío durante 2016 fue construir instancias que permitieran forjar cambios actitudinales entre los colaboradores, para mejorar el ambiente laboral, fomentar la cultura organizacional y promover el trabajo en equipo.

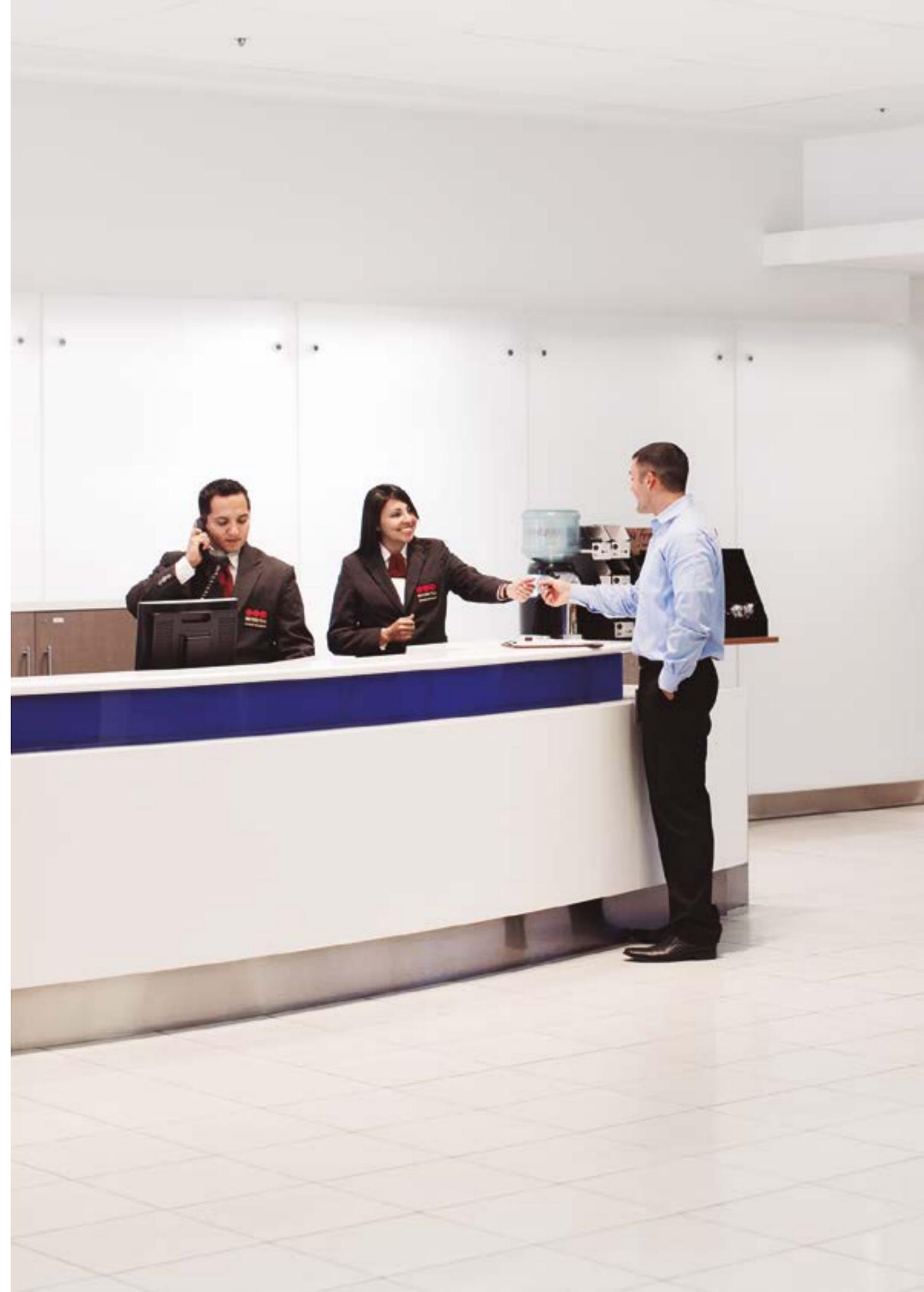
En este contexto, una de las primeras actividades desarrolladas fue la creación de la **II Semana de la Cultura Securitas**, enmarcada en el **8° Aniversario de la compañía** (julio de 2016). La iniciativa estuvo orientada a los colaboradores administrativos de la organización y liderada por el área de Comunicaciones, con la colaboración de las áreas de Prevención de Riesgos, Instituto Securitas, Comité Paritario, RSE, SOC, Mobile, Securitas Pro, Administración y Logística, e Innovación y Tecnología. El objetivo fue fomentar la **cultura organizacional**, con el fin de visualizar el Sello Securitas a través de los **Valores Corporativos**, lo que hace la organización, cómo opera, qué principios mueven a los colaboradores y qué actitud adoptan hacia las tareas.

La actividad tuvo un alcance nacional, logrando

la participación del 92% de las sucursales. Entre las actividades hubo desayunos y almuerzos de camaradería; role playing; presentaciones audiovisuales de algunas áreas de la compañía; charlas sobre cultura organizacional, cambios de paradigma y actitud; y, entre otras, dinámicas lúdicas sobre seguridad y prevención de riesgos.

En virtud del lema del Cambio de Actitud, durante el segundo semestre y de manera mensual el área de Comunicaciones lideró los **Desayunos de Camaradería con el Gerente General**, los cuales se enmarcaron en uno de los pilares estratégicos del área de Comunicaciones para 2016: **“Trabajar fuertemente en la comunicación cara a cara, de manera tal que las jefaturas se conviertan en el principal canal de comunicación”**. En estas instancias participaron 20 personas, quienes validaron la iniciativa con un 100% de satisfacción. Para 2017 se espera retomar estas instancias con foco en el compromiso, confianza y gestión del cambio.

Por su parte, la Dirección de Recursos Humanos centró su operación en tres grandes vertientes durante el segundo semestre de 2016: mejorar la calidad de atención a los colaboradores; promover el trabajo colaborativo mediante una serie de dinámicas de integración; y elaborar un proyecto de Desarrollo Organizacional compuesto por descripciones de cargo y evaluaciones de desempeño.





#### • Mejorar la calidad de atención

Para mejorar la calidad de atención a los colaboradores, se desarrolló un Tótem de Autoconsulta como una herramienta tecnológica para que cualquier colaborador pueda revisar su liquidación de sueldo, certificado de antigüedad, días de vacaciones, e información sobre los beneficios y convenios que Securitas mantiene con distintas entidades.

El Tótem se desarrolló en conjunto con el área de IT para que el sistema fuera lo más amigable para el colaborador. De hecho, **desde su implementación (fines de julio) hasta diciembre de 2016 se retiraron 18.541 documentos** y, aunque ha disminuido la cantidad de atenciones presenciales por este concepto, el equipo de atención de personas orientó su labor a resolver otros trámites, como licencias médicas, incorporación de cargas familiares, entre otros temas. Hasta el cierre del año 2016, el tótem de autoconsulta quedó operativo en Santiago y Concepción; mientras que

para 2017 se espera implementar el mismo modelo en las demás sucursales de la compañía.

#### • Talleres de Cultura Colaborativa

La Dirección de Recursos Humanos, junto con el Instituto Securitas y la gerencia de Marketing y Comunicaciones Corporativas, llevaron a cabo unos talleres de Cultura Colaborativa cuyo foco **fue fomentar la integración de los colaboradores administrativos; facilitar la comprensión y apoyo de los equipos de trabajo; y generar sentido de pertenencia en la organización.** Los talleres se realizaron en tres etapas: "Conexión y Saludo", cuya dinámica se basó en la comunicación no verbal, el poder de los abrazos y la importancia del saludo entre las personas; "Conversaciones Asertivas", consistió aprender a mejorar la forma de las peticiones e instar a una comunicación efectiva; y "Gestión de tu Red", donde se realizó un mapa de conectores con cada área, en función a ofertas y

peticiones que deben cumplirse como pequeños acuerdos. En esta última etapa se desarrollaron 35 proyectos, de los cuales 3 se llevarán a cabo en 2017.

#### • Proyecto de Desarrollo Organizacional

Esta iniciativa se aplicó en Santiago, contó con el compromiso de todas las jefaturas y de las áreas aliadas que colaboraron con el proyecto, como el Instituto Securitas y la Gerencia de Marketing y Comunicaciones Corporativas. Desde esta perspectiva, el proyecto tuvo dos pilares:

##### Descripción de Cargos:

El objetivo fue realizar un levantamiento de información sobre los tipos de cargo y se estructurarán los perfiles, requisitos, objetivos, funciones y tareas para cada administrativo. Esto permitirá, a futuro, contar con requisitos formales para la selección del nuevo colaborador, clarificar los indicadores de gestión, esperar competencias mínimas para mejorar el desempeño en el cargo y será la base para la

gestión el desempeño y estudio de remuneraciones. En septiembre comenzaron las primeras entrevistas y la aplicación del job description será en 2017.

##### Evaluación de Desempeño:

Este proyecto es de largo aliento, ya que necesita la base central: la descripción de cargo. Por esto es que esta segunda etapa consta de un sistema concreto y objetivo para la medición del desempeño de todo el personal administrativo, lo que permitirá introducir una instancia formal de medición de resultados y la forma de alcanzar los objetivos. Además, se podrá definir, claramente, lo que se espera de cada colaborador, en cuanto a su aporte de valor a la compañía; promoverá la retroalimentación y comunicación con el jefe directo; y será una base directa para evaluar aumentos de sueldo y ascensos en la compañía. Durante todo 2017 se trabajará en esta etapa, para comenzar su aplicación a fines del mismo período.

## 5.1 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 2016 fue de 7.567 colaboradores, un 5,2% superior al de 2015 (7.191). En esta estructura se contemplan la Administración (directores, gerencias, jefaturas, administrativos) y Guardias de Seguridad.

En las tablas 6 y siguientes se presentan la dotación y rotación de los empleados durante el período de reporte. Se destaca que en 2016 hubo un 58% de rotación, 19 puntos porcentuales menos que en 2015, cuya cifra de rotación alcanzó el 77%. Asimismo, se muestra la cantidad de colaboradores según tipo de contrato y jornada laboral.

Colaboradores securitas	2013		2014		2015		2016	
Dotación	5.304	661	5.819	702	6.843	708	6.752	815
Según cargo	674		299		233		201	
Administrativos	674		299		233		201	
Guardias de Seguridad	5.291		6.222		6.958		6.552	
<b>Total dotación</b>	<b>5.965</b>		<b>6.521</b>		<b>7.191</b>		<b>7.567</b>	
Nuevos empleados	1.582		2.207		2.672		1.805	
Menor 30 años	1.582		2.207		2.672		1.805	
30-50 años	1.290		1.864		2.173		1.730	
Sobre 50 años	556		607		916		781	
Total	3.428		4.678		5.761		4.316	
<b>Total (H+M)</b>	<b>3.849</b>		<b>5.028</b>		<b>6.221</b>		<b>4.880</b>	
Menor 30 años	1.943		2.288		2.445		1.701	
30-50 años	1.682		1.408		1.810		1.645	
Sobre 50 años	770		539		792		647	
Total	4.395		4.235		5.047		3.993	
<b>Total (H+M)</b>	<b>4.959</b>		<b>4.477</b>		<b>5.551</b>		<b>4.504</b>	
Rotación	4.395		4.235		5.047		3.993	
Total	4.395		4.235		5.047		3.993	

Tabla 6: Planilla de colaboradores 2016, según cargos, nuevos empleados y rotación.

Tipo de contrato	2013		2014		2015		2016	
	Permanente	Temporal	Permanente	Temporal	Permanente	Temporal	Permanente	Temporal
Hombres	-	-	5.786	32	5.800	683	5.858	894
Mujeres	-	-	698	5	671	37	683	132
Total			6.484	37	6.471	720	6.541	1.026

Tabla 6.1: Colaboradores según tipo de contrato.

Jornada laboral	2016					
	Full time	Part time	4x4	5x2	6x1	7x7
Hombres	6.752		4.271	792	1.071	625
Mujeres	815		350	211	193	54
Adm.	285		10	265	7	16
GG.SS	7.282		4.595	866	1.146	662
Total	15.134					

Tabla 6.2: Colaboradores según jornada laboral.



## 5.2 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. Dada la nueva legislación sobre el Acuerdo de Unión Civil, se incorporó el requisito de "Conviviente Civil" para hacer efectivo cualquier tipo de beneficio que entrega la compañía.

#### Seguro de Vida:

Es un seguro gratuito para el colaborador y su grupo familiar, el que cubre muerte laboral, enfermedad o accidente. Comienza a regir desde el primer mes de trabajo en la empresa y tiene una cobertura para el trabajador (200 UF), cónyuge o conviviente civil (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-conviviente civil), pagando un monto fijo mensualmente. Durante 2016 ambos seguros fueron renovados, para garantizar un buen beneficio hacia los colaboradores.

#### Convenio Caja Los Héroes:

A partir de los seis meses de antigüedad, el colaborador puede hacer uso de los beneficios, descuentos y convenios que ofrece la Caja de Compensación. Asimismo, mediante los beneficios de la Caja, los hijos de los colaboradores reciben estímulos escolares por excelencia académica

y kit escolares, que contempla útiles básicos para comenzar el semestre escolar. En este contexto, durante 2016 se entregaron 480 Kit Escolares para los hijos de los trabajadores entre 5 y 12 años.

#### Actividades de Recreación:

En fechas importantes se celebra el día de la madre, día del padre, día de la mujer, fiestas patrias y la celebración de fin de año. En esta última, en 2016 se realizó un paseo con los colaboradores administrativos de Santiago y fue la primera instancia de integración de los nuevos colaboradores del área Fuego (JC Ingeniería). Además se realizó una dinámica de cierre de los talleres de Cultura Colaborativa realizados durante el segundo semestre.

#### Actividades de Integración:

Mensualmente, la compañía premia, a nivel nacional, a los mejores guardias de seguridad y supervisores por el trabajo en base a los valores corporativos. En 2016 se modificó el proceso de premiación en regiones, cambiando de mensual a trimestral para tener un mayor alcance (dada la complejidad de turnos de los colaboradores destacados), lo cual permitió realizar ceremonias con una mayor formalidad y con presencia de representantes de la Casa Matriz. Así también se crearon dos

instancias de premiación anual, para los colaboradores administrativos Santiago. De esta manera, durante el período de reporte se realizaron 44 premiaciones a nivel nacional y se destacaron a 404 colaboradores.

#### Beneficios Económicos:

La compañía entrega 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 entidades financieras.

#### 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. Para potenciar los convenios que se entregan a los trabajadores, durante el período de reporte se reforzaron los convenios con Banco Chile, Unidad Coronara Móvil, Fundación Arturo López Pérez, Isapre Consalud, Vida Security, UC Móvil, AFP Habitat, Aseguradora Chilena Consolidada, a través de un calendario de visitas para la atención directa de colaboradores.

## Beneficios Securitas

Ítem	2015 Cifras	2016 Cifras
Cantidad de colaboradores afiliados a Seguro complementario de salud (con contrato indefinido)	6.590	7.384
Total prima pagada al Seguro complementario de salud	\$154.206.000	\$152.136.500
Uso de seguro complementario (cantidad de veces utilizado)	11.790	30.292
Montos asociados en relación al uso del seguro complementario de salud (reembolso)	\$107.354.000	\$138.118.000
Cantidad de préstamos empresas entregados a los colaboradores	726	1.907
Montos asociados a préstamos empresas entregados	\$125.377.000	\$341.291.823
Cantidad de créditos entregados de la caja de compensación	4.377	1.564
Montos totales de créditos entregado por la caja a nuestros trabajadores	\$1.200.714.381	\$1.043.751.780
Cantidad de asignación en dinero por fallecimiento de trabajador	15	16
Montos totales entregados por fallecimiento de trabajador	\$1.450.000	\$1.600.000
Cantidad de bonos compensatorios de sala cuna entregados	17	30
Montos de bonos compensatorios de sala cuna entregados	\$8.527.000	\$14.778.568
Cantidad de convenios de sala cuna	150	592
Montos totales asignados a sala cuna	\$33.119.671	\$42.749.079
Cantidad de préstamos Financoop entregados	150	195
Montos totales de préstamos Financoop entregados	\$220.501.871	\$197.326.641
Planes de prejubilación (plan de retiro) cantidad de trabajadores que han optado por este beneficios	-	4
Montos asociados a plan de retiro o plan de prejubilación	-	\$3.009.941

Tabla 7: Inversión en Beneficios para colaboradores durante 2016.

### Compromiso 2017

Reforzar las actividades de integración y los convenios entregados por las distintas entidades y mencionadas.

Continuar con los desayunos con el Gerente General, toda vez que han sido instancias muy valoradas por los colaboradores.

Acompañar, comunicacionalmente, la estrategia y tácticas sobre la gestión del cambio.

Por otro lado, se está trabajando en un Programa de Ahorro para la Vivienda, que busca fomentar el ahorro y apoyar la adquisición de la vivienda a través de los subsidios habitacionales que entrega el gobierno por medio del Servicio de Vivienda y Urbanismo (Serviu): Familia Vulnerable (ahorro 10 UF) y Grupo Emergente (ahorro 30 UF).



## 5.3 Capacitación y Educación

G4-LA9, G4-LA10

Para la formación profesional de los guardias de seguridad, 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. En este sentido, el IS opera como un ente educador y formador del guardia de seguridad, desde la presentación personal hasta las competencias y habilidades propicias para desempeñar

su cargo. En su modalidad presencial, el IS está presente en Santiago y Concepción, siendo las sucursales más grandes del país; mientras que desde su modalidad online se extiende a todos los puntos y oficinas comerciales del país. En la sucursal de Calama, en tanto, se abrió una sala de capacitación para desarrollar sus cursos de capacitación y/o inducciones corporativas a los nuevos colaboradores. En la figura 4 se expresan las tres grandes instancias de capacitación que presta el IS.



### Escuela de Seguridad



#### Escuela de entrenamiento en seguridad

##### Curso de formación OS10

- Curso Primeros Auxilios
- Curso Prevención de Riesgos
- Curso Defensa Personal
- Curso Psicología de la Emergencia
- Curso emergencias y evacuación



#### Escuela de Profesionalización en seguridad

- Curso Guardia Trainee
- Curso Guardia Pro
- Guardia Especialista
- Curso Jefe de Grupo
- Curso Supervisores líderes en Seguridad
- Capacitación e-learning



#### Escuela de Negocios en seguridad

- Diplomados de Seguridad Privada

Figura 4: Escuelas del Instituto Securitas.

## Cursos de profesionalización en seguridad



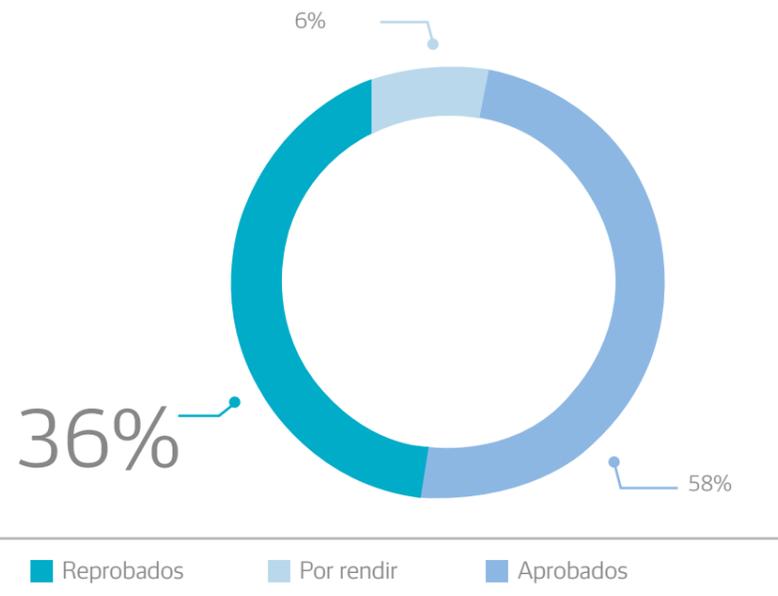
Figura 4.1: Cursos entregados por las Escuelas del Instituto Securitas.

Durante 2016 la gestión principal del Instituto Securitas estuvo enmarcada en las capacitaciones para formación y/o reentrenamiento de Guardias de Seguridad, tanto en Santiago como en regiones, lo que se transformó en la directriz estratégica del centro de capacitación. Para ello, el IS tuvo importantes acercamientos con

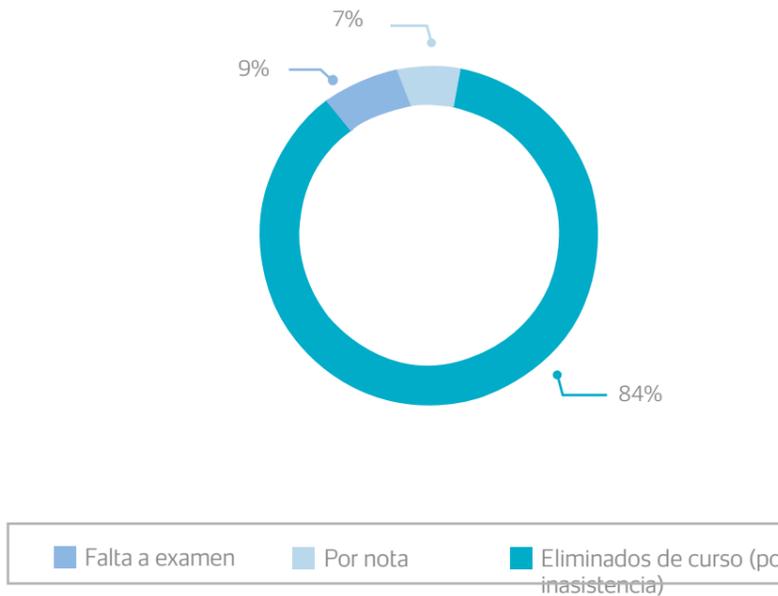
las Autoridades Fiscalizadoras de siete Prefecturas territoriales de la Región Metropolitana, mediante conversaciones interdisciplinarias con el IS, el área Legal y Consultoría, con el fin de mostrar el proyecto educativo de Securitas que cumple con todos los requisitos exigidos por la normativa en materia de seguridad.

Así también, para garantizar una completa cobertura de guardias de seguridad de la región Metropolitana, ya sea según ubicación domiciliaria o laboral, **el IS llevó las capacitaciones de OS-10 a las instalaciones más estratégicas de la zona**, gracias a la activa colaboración de los clientes: Hospital Barros Luco, Mall Florida Center, Mall Plaza Vespucio y Santuario del Padre Hurtado, con un total de 10 salas en la región metropolitana, incluyendo la casa Matriz de Securitas, donde se ubica el IS.

**A pesar de los esfuerzos, durante el año se inscribieron 984 guardias de seguridad en Santiago para 35 cursos de OS-10, de los cuales el 58% aprobó satisfactoriamente el curso;** mientras que el 6% quedó pendiente de rendir examen. En tanto, el 36% reprobó el curso de OS-10, de ellos el 84% fue eliminado por inasistencia, 9% no rindió el examen y 7% reprobó el examen por nota. Una cifra amarga si se considera que, de acuerdo con las estadísticas de Carabineros durante 2016, las multas más frecuentes a las empresas de Seguridad Privada es por concepto de "guardias sin capacitación".



### Reprobados



**Gráfico 1:** Total de colaboradores inscritos en OS-10 y cantidad de reprobados según categoría.

Para contrarrestar este escenario, el IS preparó el proyecto **Academia de Seguridad (ACAS)**, el cual se llevará a cabo a partir de enero de 2017 y consiste en capacitar y acreditar en OS-10 a los nuevos guardias de seguridad antes de que ingresen a la instalación. En este sentido, la Operación recibirá al guardia capacitado para desempeñar sus funciones.

En cuanto al Instituto en Línea, donde se pueden desarrollar cursos gratuitos a través de internet, durante 2016 tuvo un marcado crecimiento en la zona norte, particularmente en la sucursal de Calama con más de 3600 horas de entrenamiento, donde se capacitó a toda la dotación de la zona -tanto administrativos como operaciones- quienes cuentan con el certificado de Guardia Trainee.

La colaboración permanente del equipo de Prevención de Riesgos permitió que el Instituto Securitas fomentara sus cursos en la modalidad online, ya que no interrumpe el tiempo de descanso de los colaboradores. A nivel nacional se realizaron más de 15 mil horas de capacitación en la modalidad e-learning y se espera potenciar esta arista durante 2017.

En materia de perfeccionamiento académico, por segundo año consecutivo durante 2016 el IS entregó 11 becas para colaboradores de Operaciones y Administración en Santiago y 5 en Concepción, con el fin de desarrollar un Diplomado en Seguridad Privada en la Universidad Santo Tomás, cuya inversión fue de \$18.100.000 pesos.

## Diplomado de Seguridad Privada en UST

Cuidad	2015		2016	
	Cantidad de alumnos	Monto invertido	Cantidad de alumnos	Monto invertido (\$)
Santiago	10	\$13.200.000	11	\$13.200.000
Concepción	-	-	5	\$4.900.000

**Tabla 8:** Diplomado de Seguridad Privada por sucursal.



Como ha sido una exitosa colaboración, se acordó una alianza entre **Securitas, la Universidad Santo Tomás y la Cámara Nacional de Comercio (CNC)** para participar como aliado en la confección y auspicio de la **"Guía de prevención de delitos mediante Tecnologías de Seguridad"**. Este documento fue confeccionado por los propios alumnos Securitas que asistieron al Diplomado en Santiago y su publicación se espera para el primer trimestre de 2017. Este es un importante hito, ya que la guía tendrá una amplia referencia dentro del comercio y promueve el uso de la tecnología en la seguridad, foco central del desarrollo estratégico de Securitas.

Por último, acerca de la empleabilidad, 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 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, toda vez que exista una salud física incompatible, o bien en casos de edad avanzada, donde se acuerda el retiro con el colaborador.

Horas Capacitación	2013		2014		2015		2016	
	Adm.	GG.SS	Adm.	GG.S	Adm.	GG.SS	Adm.	GGSS
Hombres	85	3.836	115	151.804	416	109.194	408	124.633
Mujeres					354	15.722	144	12.429
<b>Total horas</b>	<b>3.921</b>		<b>151.919</b>		<b>125.686</b>		<b>137.614</b>	
Promedio de horas de formación por colaborador	0,7		23,3		17,5		18,2	
Promedio de horas de formación por género	<b>H</b>				19,3		18,5	
	<b>M</b>	-		-		17,8	15,4	
Promedio de horas de formación por categoría laboral	<b>Ad</b>	0,1		0,4		2,4	1,9	
	<b>Gs</b>	0,7		24,4		19,7	18,8	

Tabla 9: Horas de capacitación según género y cargo.

Curso Guardia Pro (60 Hrs)				Curso Guardia Especialista (60 Hrs)				Curso Jefe Grupo (60 Hrs)			
Horas cap/año*	2014	2015	2016	Horas cap/año*	2014	2015	2016	Horas cap/año*	2014	2015	2016
Santiago	3.120	3.840	2.208	Concepción	3.780	3.780	7.920	Santiago	1.440	3.720	1.992
<b>Total</b>	<b>3.120</b>	<b>3.840</b>	<b>2.208</b>	<b>Total</b>	<b>3.780</b>	<b>3.780</b>	<b>7.920</b>	<b>Total</b>	<b>1.440</b>	<b>3.720</b>	<b>1.992</b>

Tabla 9.1: Horas de capacitación según curso y sucursal.

\* Las sucursales que no se reportan es porque no han desarrollado los cursos en cuestión.

Curso	Guardia Trainee (42 Hrs)		
Horas cap/año*	2014	2015	2016
Antofagasta	168	420	810
Calama	0	0	3.654
Copiapó	168	0	2.646
La Serena	0	1.260	378
Vallenar	0	0	270
Viña del mar	42	0	462
Santiago	924	2.646	5.880
Rancagua	168	0	294
Concepción	84	714	540
Temuco	0	0	126
Puerto Montt	42	84	42
Punta Arenas	42	0	84
<b>Total</b>	<b>1.638</b>	<b>5.124</b>	<b>15.186</b>

Curso	E-Learning(168 Hrs) (Héroes del Servicio)		
Horas cap/año*	2014	2015	2016
Calama	0	0	672
La Serena	0	2.016	1.680
Viña del mar	0	0	168
Santiago	0	3.360	2.688
Concepción	0	1.344	840
Puerto Montt	0	0	168
Punta Arenas	0	0	336
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>6.720</b>	<b>6.552</b>

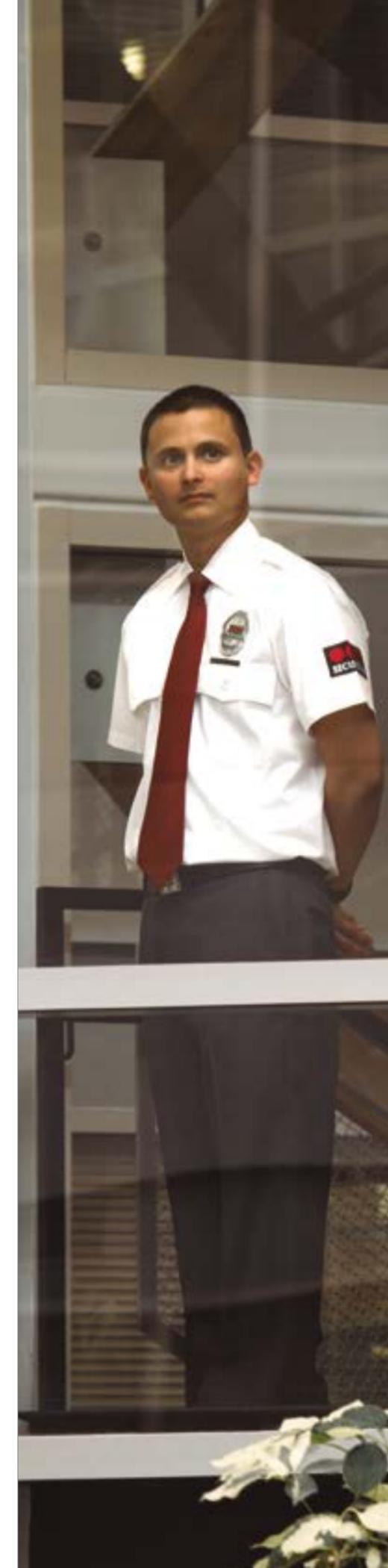
Curso	Curso Achs (online - 8 Hrs)		
Horas cap/año*	2014	2015	2016
Santiago	0	1.272	1.384
Concepción	0	150	192
Temuco	0	32	48
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>1.454</b>	<b>1.624</b>

Curso	Introducción GGSS (20 Hrs)		
Horas cap/año*	2014	2015	2016
Santiago	26.700	39.400	49.456
Concepción	0	76	220
<b>Total</b>	<b>26.700</b>	<b>39.476</b>	<b>49.676</b>

Curso	Curso OS10 (90 hrs)		
Horas cap/año*	2014	2015	2016
Santiago	21.420	62.820	65.790
Concepción	0	1.224	4.644
<b>Total</b>	<b>21.420</b>	<b>64.044</b>	<b>70.434</b>

Curso	Supervisor (64 hrs)		
Horas cap/año*	2014	2015	2016
Santiago	2.016	2.520	2.798
Concepción	0	1.008	2.240
<b>Total</b>	<b>2.016</b>	<b>3.528</b>	<b>5.038</b>

Tabla 9.1: Horas de capacitación según curso y sucursal.



Colaboradores/cursos	2014	2015	2016
Guardias Pro	52	64	24
Guardias Especialista	63	63	42
Guardia Trainee	39	122	362
Jefe Grupo	24	62	22
Supervisor	32	55	25
Inducción	1.335	1.974	2.061
Cursos Achs	-	182	203
E-Learning	-	40	39
Curso OS10	238	712	984
<b>Total colaboradores</b>	<b>1782,5</b>	<b>3273,3</b>	<b>3.762</b>

**Tabla 9.2:** Número de colaboradores capacitados según curso.

### Compromiso 2017

Rediseñar el Instituto Securitas, de tal manera que se convierta en una Subgerencia de Desarrollo Organizacional, para establecer nuevas estrategias y lineamientos de capacitación y desarrollo profesional en todas las líneas administrativas y gerenciales de la compañía.

Planificar una estrategia de Gestión del Cambio, a propósito del "cambio de actitud" que se trabajó durante 2016.

Incentivar la participación de los guardias de seguridad en cursos de OS-10, y se trabajará, fuertemente, en el alineamiento de la Operación para que esto se lleve a cabo.

Desarrollar mallas de capacitación sobre seguridad electrónica para dar fuerza a la Visión 2020 del Grupo Securitas.

Fortalecer el programa ACAS que irá en paralelo con los cursos normales de capacitación en OS-10.

Potenciar el uso de la plataforma e-learning para desarrollar los cursos que ofrece el IS.

Abrir nuevos cupos para el Diplomado de Seguridad Privada en la UST Santiago.

Fomentar los cursos de los actuales Supervisores y especificar su perfil de cargo.



## 5.4 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 por medio del área de Prevención de Riesgos, de manera tal que sean instruidos sobre los riesgos inherentes a sus actividades, los métodos correctos de trabajo y las medidas preventivas asociadas. Uno de los principales hitos del área en el período de reporte fue la consolidación de un equipo de expertos en Prevención de Riesgos (18 en total) en todas las sucursales de Securitas Chile, sumados a los Asesores en Prevención de Riesgos (APR) que están presentes en los contratos grandes y específicos, como de los sectores mineros, forestal e industrial.

Otro hito importante fue la preparación y adaptación del Sistema de Administración de Contratistas, plataforma tecnológica de ACHS, la cual consiste en establecer mayor control en los aspectos legales de los contratistas, el que medirá el cumplimiento de la empresa y del cargo o persona específica en materia de seguridad. Para 2017 se espera implementar esta plataforma en la gerencia de Ingeniería, ya que trabaja principalmente con contratistas para la instalación de tecnología. Esta iniciativa persigue que este grupo de interés esté acreditado bajo las normativas y requerimientos de Securitas para dar cumplimiento a las exigencias de los clientes.

Por otro lado, durante 2016 la gestión de Prevención de Riesgos debió transformarse tras las modificaciones del Protocolo de Vigilancia de Riesgos Psicosociales, lo que ha puesto de manifiesto un giro en la gestión del área, toda vez que la salud mental adquiere especial relevancia para el Ministerio de Salud. Por lo tanto, la compañía asume el fiel compromiso de identificar, controlar y gestionar toda enfermedad profesional que se produzca en los tiempos venideros, sin desatender los accidentes laborales que son parte central de la gestión de Prevención de Riesgos.

Tras las nuevas disposiciones de la Superintendencia de Seguridad Social al Protocolo de Riesgos Psicosociales, Securitas tuvo que volver a aplicar el instrumento de medición psicosocial, en conjunto con ACHS (la primera aplicación fue en septiembre de 2014), cuya metodología implicó generar unidades de análisis más detalladas, para especificar cuál es la unidad muestral que requiere mayores intervenciones de salud mental en el ámbito laboral. Así, en el último trimestre del año se aplicó la encuesta a 122 unidades de análisis, teniendo una cobertura de 4.799 del universo de Securitas. En general, los resultados de la medición arrojaron buenos resultados, con bajo nivel de riesgos, salvo pocas excepciones, lo que mantuvo niveles similares a los recabados en la primera medición.

## Accidentes Laborales y Enfermedades Profesionales

En paralelo, el trabajo del área de Prevención de Riesgos también se preocupó por mantener los estándares de seguridad para dar cumplimiento a la certificación OHSAS 18001. En su intento de mantener una baja tasa de accidentabilidad -la que durante 2015 fue baja en relación al promedio del sector- para, con ello, mantener la rebaja en la tasa de cotización adicional (monto que paga el empleador por concepto de

seguro contra accidentes laborales y enfermedades profesionales), fue una ardua tarea en la que se logró disminuir un 3,3% los accidentes totales, mientras que los accidentes con tiempo perdido se redujeron en un 11% en relación al período 2015.

No obstante lo anterior, pese a haber aminorado la cantidad de accidentes, aumentaron los días perdidos en un 25,7% por concepto de

accidentes laborales y enfermedades profesionales, en relación a 2015. Esto significa que, si bien se ha gestionado de buena manera el cumplimiento de la cultura preventiva en Securitas, se han producido accidentes laborales y/o enfermedades de mayor tiempo de recuperación que en años anteriores, lo que ha provocado el aumento en la tasa de siniestralidad.

En lo que respecta a accidentes laborales, los sectores (segmentos de clientes) donde más se concentran estos eventos son Retail (32,2%), Fábricas/Industrias (19%), y muy por debajo le siguen Logística (8,2%), Transporte Público (6,3%), Automotriz (5,9%) y Construcción (4,9%). Por su parte, los tipos de accidentes más frecuentes están en la categoría de

golpe por (33,87%), sobreesfuerzo (18,57%) y caída del mismo nivel (15,84%); mientras que los agentes de accidentes más comunes se concentran en persona (32,78%), superficie de tránsito (28,96%), materiales (14,20%) y vehículo (11,47%). Sobre las enfermedades profesionales, se registraron 7 casos durante el período de reporte, cuyo

componente común es el estrés laboral, lo que generó 441 días perdidos. Durante el período de reporte no hubo accidentes fatales.

Dicho lo anterior, la gestión de Prevención de Riesgos durante 2017 será la gestión de estos casos, con especial atención en la salud mental, para promover la cultura preventiva en todos los ámbitos de acción.

Cifras SSO	2013		2014		2015		2016			
	H	M	H	M	Total	H	M	Total		
Accidentes Laborales	193	126	41	167	188	24	212	166	39	205
Enfermedades Ocupacionales	1	0	0	0	2	1	3	5	2	7
Accidentes Fatales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Días Perdidos	2.933	2.101	616	2.717	3.496	455	3.951	4.188	777	4.965
Absentismo Laboral (días)	96,799	3.111	997	4.108	3.496	455	3.951	4.188	777	4.965
<b>Total horas Trabajadas</b>	<b>12.613.795</b>	<b>14.653.560</b>		<b>15.532.560</b>		<b>16.344.720</b>				
<b>Total dotación</b>	<b>5.865</b>	<b>6.521</b>		<b>7.191</b>		<b>7.567</b>				

Tabla 10: Estadísticas de SSO

Estadísticas SSO desglosadas por sucursal	2016		Enfermedades ocupacionales		Accidentes fatales		Días perdidos		Absentismo laboral (días)	
	H	M	H	M	H	M	H	M	H	M
Antofagasta	10	1	1	0	0	0	246	1	246	1
Calama	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Copiapó	7	0	0	0	0	0	197	0	197	0
La Serena	3	2	0	0	0	0	130	14	130	14
Vallenar	1	1	0	0	0	0	189	273	189	273
Viña del mar	8	3	0	0	0	0	371	48	371	48
Rancuagua	7	0	0	0	0	0	161	0	161	0
Talca	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Concepción	7	2	0	0	0	0	40	6	40	6
Temuco	4	0	0	0	0	0	71	0	71	0
Puerto Montt	6	2	1	0	0	0	116	6	116	6
Coyhaique	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Punta Arenas	3	0	0	0	0	0	11	0	11	0
Santiago	110	28	3	2	0	0	2.656	429	2.656	429
<b>Total país por género</b>	<b>166</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4.188</b>	<b>777</b>	<b>4.188</b>	<b>777</b>
<b>Total país</b>	<b>205</b>		<b>7</b>		<b>0</b>		<b>4.965</b>		<b>4.965</b>	

Tabla 10.1: Estadísticas SSO desglosadas por sucursal.

## 5.5 Comités Paritarios de Higiene y Seguridad

Durante 2016 la gestión de los 30 Comités Paritarios a nivel nacional representó a un total del 22,47% de los colaboradores de Securitas Chile. La directiva del Comité Paritario de la Casa Matriz fue elegida en enero de 2016 y su gestión –como segundo período consecutivo– **ha sido bien reconocida entre los colaboradores, toda vez que se preocupa por velar por las condiciones ambientales,**

### sanitarias y de seguridad de los colaboradores del Edificio Corporativo.

Entre sus hitos de gestión, en diciembre de 2015 el CPHS de la Casa Matriz recibió su **primera certificación** entregada por ACHS. Se trata de la autenticación Nivel Inicial que se entrega a todos los CPHS que cumplan con ciertos requisitos básicos para su

operación y gestión. Además, **a nivel nacional, el CPHS de Securitas Chile es el primer Comité Paritario del rubro de la Seguridad Privada en obtener esta certificación.** Por lo tanto, durante 2016 el trabajo central del CPHS fue la consolidación de sus procesos de gestión para que la siguiente directiva pueda optar a la certificación de Nivel Intermedio.



### Compromiso 2017

- Mantener Tasa de Cotización Adicional, la cual durante 2016 fue de un 2,9%.
- Renovar Certificación OHSAS 18.001 o similar, a propósito de la nueva ISO que se aplicará en materia de seguridad y salud ocupacional.
- Entregar capacitaciones a los administradores de contrato, supervisores y planners en temas de higiene y seguridad.
- Mantener y fortalecer las buenas prácticas, ya que aportan significativamente a la gestión del área.
- En cuanto a los CPHS, continuar con el programa de trabajo dispuesto para 2017 para promover la salud e higiene de los colaboradores. Este programa también contempla campañas de vacunación, fiestas patrias y fin de año.
- Por último, el CPHS aspira a revisar sus procesos y documentación para postular a la certificación Nivel Intermedio de ACHS.

	2014	2015	2016
<b>Nº de CPHS por sucursal</b>	<b>26</b>	<b>28</b>	<b>30</b>
Antofagasta	-	0	1
Calama	-	2	2
Copiapó	-	0	0
La Serena	-	3	1
Vallenar	-	0	2
Viña del mar	-	2	2
Rancagua	-	0	0
Concepción	-	9	10
Temuco	-	0	0
Puerto Montt	-	0	0
Punta Arenas	-	0	1
Santiago	-	12	11
<b>Colaboradores en CPHS</b>	<b>1.200</b>	<b>1.457</b>	<b>1.700</b>
<b>Total dotación</b>	<b>6.521</b>	<b>7.191</b>	<b>7.567</b>
<b>% representación</b>	<b>18,40</b>	<b>20,26</b>	<b>22,47</b>

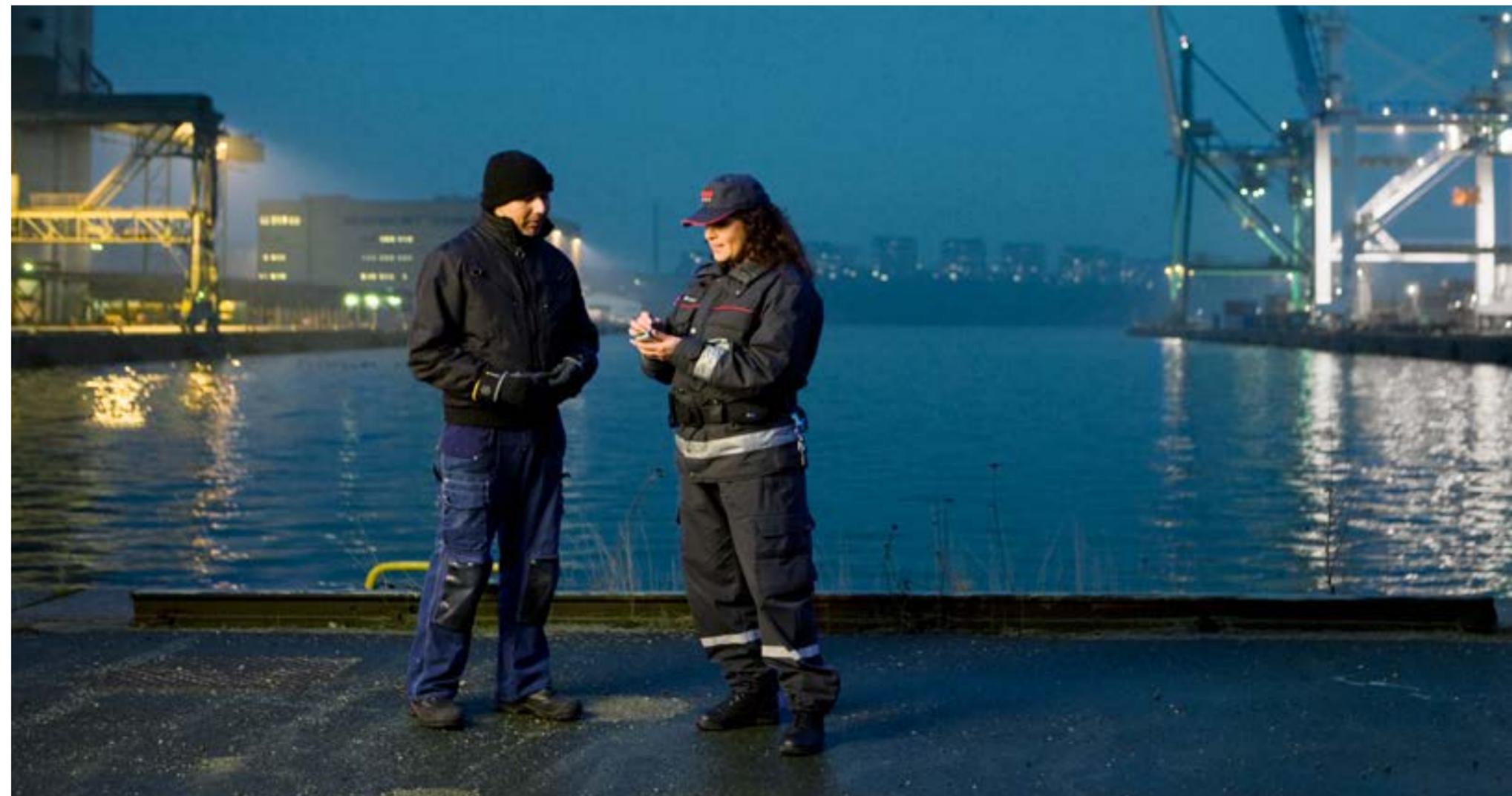


Tabla 10.2: Comités Paritarios según sucursal.

## 5.6 Relación con Sindicatos y Convenios Colectivos

G4-11, G4-HR4, Indicador Securitas

En función a lo establecido en 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. Por lo tanto, la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos

son siempre respetados en todas las sucursales de Securitas en Chile. Al igual que en 2015, la gestión del área Relaciones Sindicales, de la Dirección de Asuntos Legales, durante 2016 continuó con el foco en mejorar las relaciones con los sindicatos a nivel nacional. Esto fue posible gracias a la cercanía y preocupación constante de los colaboradores sindicalizados, más aun en el contexto de la Reforma Laboral que comenzará a regir en abril de 2017.



### Colaboradores sindicalizados

Relación Sindical	2014		2015		2016	
	% del total colaboradores	Nº colaboradores	% del total colaboradores	Nº colaboradores	% del total colaboradores	Nº colaboradores
Sin afiliación sindical	69%	4.462	71%	5.070	72%	5.448
Sindicalizados	31%	2.059	29%	2.212	28%	2.119
<b>Total</b>	100%	6.521	100%	7.191	100%	7.567

**Tabla 11:** Colaboradores que cuentan con afiliación sindical.

Lo más significativo de la gestión fue la creación de una negociación colectiva en Antofagasta (sindicato) a fines de 2016; la negociación de un contrato colectivo con un sindicato vigente; y, durante el segundo semestre, se dio término al contrato colectivo del Sindicato Nacional Interempresa de Trabajadores Contratistas del área Minera Sintrami. Por otro lado, se logró la exitosa gestión de 10 convenios colectivos, cerrando el año con 23 convenios en total. Es destacable que todos estos procesos se realizaron con buenos acuerdos, un adecuado control de costos y **sin huelgas**, lo que ha sido característico en la compañía desde los 8 años que está presente en Chile.

Por otro lado, durante 2016, el 28% de los colaboradores estuvieron representados por algún sindicato que sumaron 11 a nivel nacional. Si bien es cierto la cifra es menor a un punto porcentual en relación a 2015, esto se explica por el aumento de un 5,2% de la dotación y por el cierre del contrato colectivo de Sintrami.

### Resumen Relaciones sindicales y convenios colectivos

Ítem	2015	2016
	Nº	Nº
Negociaciones Colectivas gestionadas	5	2
Sindicatos al 2016	10	11
Convenios Colectivos creados en el período de reporte	13	10
% de trabajadores cubiertos por convenios colectivos	9%	10%

**Tabla 11.1:** Resumen Relaciones Sindicales y Convenios Colectivos.



### Compromiso 2017

- Intensificar la gestión del área Relaciones Sindicales, a propósito de la nueva Reforma Laboral. En este contexto, ya está en proyecto que durante el primer trimestre se negocien los servicios mínimos de emergencia.
- Además, por contrato, en 2017 tendrán tres negociaciones colectivas con sindicatos vigentes y la preocupación está en que se realice en buenos términos, pese a la incertidumbre que generan las nuevas disposiciones legales en dicha materia.

## 5.7 Asuntos legales

### Multas Laborales y Autoridades Fiscalizadoras

Indicador Securitas, G4-DMA, 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 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 relación al valor monetario de las multas significativas durante 2016 por infracción a la Ley de Seguridad Privada y Decreto con fuerza de Ley N°3.607, la compañía fue sancionada por el Juzgado de Policía Local de Marchigüe (VI región Libertador General Bernardo O'Higgins) con 250 Ingresos Mínimos Mensuales, equivalentes a \$42.754.000, toda vez que se mantenía al momento de la fiscalización a un trabajador prestando servicios sin contar con la autorización del organismo policial respectivo, es decir, sin su credencial de OS-10. Cabe hacer presente que dicha infracción fue debidamente subsanada, acreditando cumplimiento ante el tribunal respectivo, obteniendo así rebaja de la multa de un 94% (\$2.798.000).

#### • Multas Laborales

Durante 2016, respecto a las multas laborales, existió una disminución del 20% en las sanciones aplicadas por

el organismo del trabajo, toda vez que ha existido mayor formalización de las modificaciones contractuales de los trabajadores. Lo anterior, le permitió al área cumplir con su compromiso de disminuir el nivel de multas y fortalecer las dinámicas de relacionamiento con las autoridades correspondientes y la Dirección de Operaciones.

De esta manera, el área de Operaciones ha mejorado su gestión interna y ha canalizado debidamente con Recursos Humanos la confección de la documentación laboral de los trabajadores. Igualmente está el desafío de mejorar su gestión en cuanto a las jornadas de trabajo, atendido a la baja dotación existente, cuya realidad es una situación compleja que afecta a todas las empresas del mismo rubro en el mercado.

Por esta última razón, si bien existió una baja en la aplicación de sanciones, igualmente se mantienen las multas por Jornada Laboral, pese a reflejar disminución en comparación al año anterior.

Cabe mencionar que se ha mejorado el canal de atención a los requerimientos de los trabajadores por las distintas áreas, ello sumado a la relación directa y fluida con el organismo del trabajo, le ha permitido

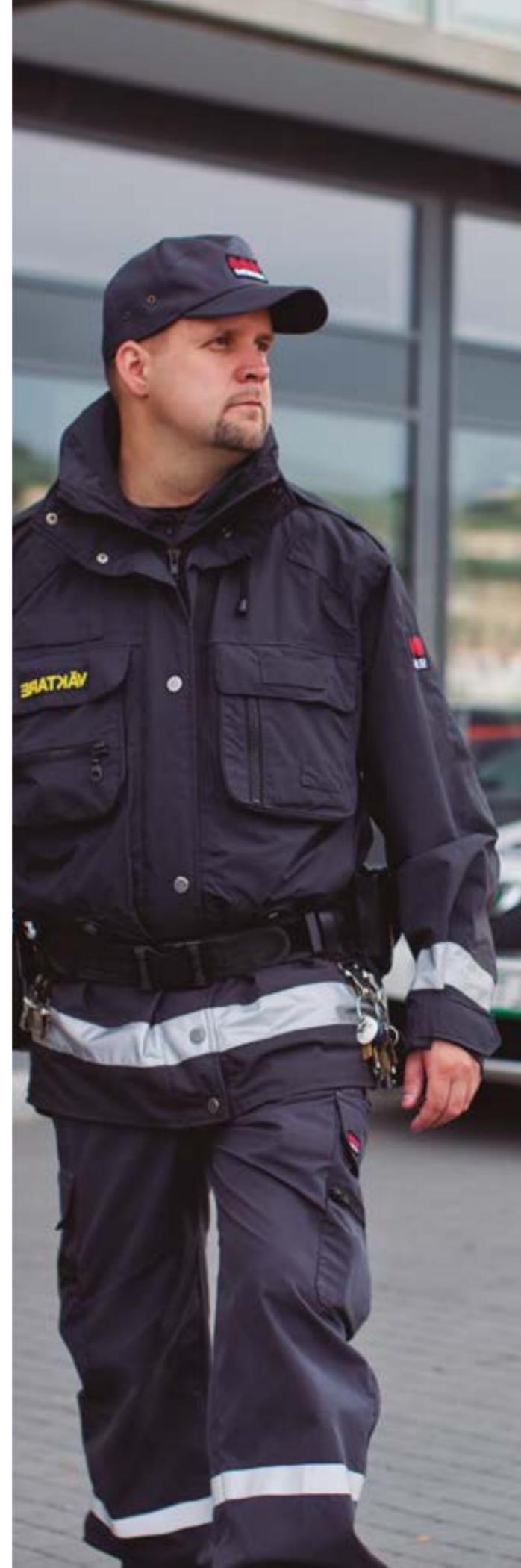
a la compañía mejorar los índices de multas laborales.

Igualmente, durante el período de reporte acerca de la implementación de la reforma laboral, el escenario fue incierto, a propósito de las adecuaciones a la nueva normativa y aplicación de la misma.

En cuanto a la gestión del área Legal sobre la reforma laboral, durante 2016 fue baja la posibilidad de maniobra debido a las constantes modificaciones del proyecto de ley en el período de reporte, por ende, se reforzaron los procedimientos existentes y se realizaron capacitaciones para aclarar las materias de interés en la compañía. No obstante lo anterior, a contar de mayo de 2017, se comenzará un proceso de capacitación a nivel nacional para aclarar los aspectos de la reforma laboral que ya se encuentra vigente desde el 01 de abril de 2017, como también informar de los nuevos procedimientos que se aplicarán para subsanar infracciones de índole laboral y OS-10.

#### • Multas OS-10

Para garantizar el correcto funcionamiento de la compañía en materia de seguridad estática (guardias de seguridad), Securitas mantiene un diálogo constante con las



Autoridades Fiscalizadoras, a través de las áreas Asuntos Legales y el Instituto Securitas.

En relación a las multas por incumplimiento en OS-10 durante 2016, si bien ha existido un aumento en los procesos de fiscalización de parte de la autoridad policial, y con ello el incremento de un 42% en las multas por este concepto, se hace presente que la compañía, respecto de las infracciones del año 2015, ha obtenido buenos resultados de rebaja de sanciones. Pese a ello, existe un largo camino que recorrer en el área de capacitación y de operaciones, que les permita lograr así el 100% de cumplimiento para evitar sanciones severas ante los Tribunales de Policía Local, que son los encargados de conocer estas materias.

Tanto el Instituto Securitas como el área Legal, están desarrollando planes de acción para mantener una relación más directa con Carabineros de Chile y los Tribunales de Policía Local, a fin de agilizar los procesos de capacitación y rendición de exámenes, para que así los trabajadores cuenten con su acreditación.

Detalle de multas significativas		2015	2016
Área	Concepto	Montos (UTM)	Montos (UTM)
LABORAL	Contrato de trabajo	274	359
	Jornada de trabajo	2434	1986
	Protección vida y salud de trabajadores	626	202
	Hora extraordinaria	77	234
	Remuneraciones	182	175
	Registro de Asistencia	766	667
	Protección a la maternidad	-	552
	Acoso Laboral / Sexual	155	-
OS- 10	Sin capacitación	25 A 250 IMM	25 A 250 IMM
	Sin credencial	25 A 250 IMM	25 A 250 IMM
	Sin directiva de Funcionamiento	25 A 250 IMM	25 A 250 IMM
	Sin seguro de vida	25 A 250 IMM	25 A 250 IMM
	Sin contrato de trabajo	25 A 250 IMM	25 A 250 IMM
	No cumplir Directiva de Funcionamiento	25 A 250 IMM	25 A 250 IMM

Tabla 12: Monto por multas según área Laboral y OS-10.

## Número de multas significativas por tipo y región

Región	2015		2016	
	Multas laborales	Multas OS10	Multas laborales	Multas OS10
II Región de Antofagasta	9	22	4	4
IV Región de Coquimbo	5	0	5	0
IX Región de La Araucanía	0	3	1	11
V Región de Valparaíso	18	8	12	3
VI Región Libertador Bernardo O'Higgins	11	5	6	3
VII Región del Maule y VIII Región del Bio Bio	32	16	10	8
X Región de Los Lagos	16	18	18	16
XI Región de Magallanes	7	5	19	14
XIII Región Metropolitana	55	127	40	232
<b>Total de multas</b>	<b>153</b>	<b>204</b>	<b>115</b>	<b>291</b>

Tabla 12.1: Número de multas según región y tipo de multas.

## 5.8 No Discriminación

G4-DMA, G4-HR3



Durante 2016 se reportó un caso de discriminación en el trabajo que fue abordado por el área de Asuntos Legales y RSE. El caso consistió en una denuncia de un trabajador que acusó ser controlado a través de las cámaras de vigilancia para evaluar su trabajo, lo cual atentaba contra su dignidad, intimidad y las posibilidades de ascenso laboral.

Tras esta situación, el área Legal modificó el Reglamento Interno, incluyendo el uso adecuado de las cámaras de vigilancia, y se realizó un procedimiento de evaluación de desempeño para medir objetivamente a los trabajadores en sus labores. Asimismo, se desarrollaron

capacitaciones sobre derechos fundamentales y sobre manejo de conflictos en el área en cuestión. Finalmente, se reiteró por escrito a todos los colaboradores sobre los distintos canales de atención de denuncias que mantiene la compañía para evitar futuras situaciones como estas.

No obstante lo anterior, Securitas es férrea defensora de la integración y la diversidad en la compañía, ya 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". A su vez, la compañía se acoge al Principio 6 de Pacto Mundial que señala que "las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación".

En este contexto, Securitas Chile es pionera en el rubro de la seguridad privada en presentar un programa laboral de Seguridad Inclusiva, a cargo del área RSE, que surgió en 2012 con

el fin de otorgar espacios laborales para personas, hombres y/o mujeres, que poseen algún tipo de discapacidad física, que cumplan con el perfil de ingreso. El colaborador inclusivo que se adhiera al programa debe pasar por el mismo proceso de selección que se otorga a los demás postulantes. Los postulantes, generalmente, llegan referidos a través de la ACHS, Mutual, INRPac (Instituto Nacional de Rehabilitación Pedro Aguirre Cerda), Senadis (Servicio Nacional de la Discapacidad) y diversas OMIL (Oficina Municipal de Información Laboral), que son aliados estratégicos para el

desarrollo de este programa.

Luego se realiza un análisis y levantamiento de puesto en las instalaciones disponibles, de acuerdo con el tipo y nivel de discapacidad física de la persona. Una vez definidas las necesidades y condiciones laborales, se activa el proceso de reclutamiento y selección de la compañía, las inducciones y capacitaciones pertinentes. Finalmente, contado un período, se efectúa una evaluación de desempeño al colaborador inclusivo y una encuesta de satisfacción del cliente sobre el

programa y el colaborador en cuestión.

En 2016 se generaron siete puestos más que en 2015, quedando en 53 colocaciones efectivas, fruto de una ardua gestión con los Branch Managers regionales. Además en el mismo período, este programa fue premiado por la Mutual de Seguridad de la CChC, en Puerto Montt, por promover la inclusión laboral a personas con discapacidad; y por la Senadis (Servicio Nacional de la Discapacidad) tras renovar el sello Inclusivo hasta diciembre de 2017.

## Seguridad Inclusiva



### Compromiso 2017

- Crear una campaña de re-sensibilización sobre el programa de Seguridad Inclusiva, más específicamente sobre la inclusión laboral.
- Aumentar en un 65% las colocaciones efectivas de guardias inclusivos.
- Por otro lado, desde el área Legal se reforzarán las capacitaciones sobre el Código de Valores y Ética, para promover el buen trato y las conductas éticas dentro del marco laboral.

	2013	2014	2015	2016
<b>Sucursal</b>	<b>Guardias inclusivos</b>			
Punta Arenas	0	0	2	2
Puerto Montt	2	2	1	2
Concepción	2	3	3	3
Rancagua	1	1	1	1
Santiago	15	28	32	35
Viña del mar	1	1	1	3
La Serena	0	0	1	1
Antofagasta	3	3	5	6
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>38</b>	<b>46</b>	<b>53</b>
Hombres	22	36	43	50
Mujeres	2	2	3	3

**Tabla 13:** Número de guardias inclusivos según sucursal.

# 06

## Proveedores G4-12

En línea con el cumplimiento en la calidad del servicio, durante 2016 la gestión con los proveedores de Securitas se focalizó en el mejoramiento de los tiempos de

respuesta, para fortalecer la cadena de suministros de la compañía. Las soluciones de seguridad ofertadas por la compañía, contemplan proveedores

estratégicos que abastecen a todas las sucursales en cuatro ámbitos de operación, los cuales no han presentado cambios radicales en relación al período 2015:

- **Uniformes:** CTA es el proveedor encargado de confeccionar los uniformes de todos los guardias de seguridad, en tiempo y forma requerida.
- **Telecomunicaciones:** Movistar es el principal proveedor en la entrega de telefonía móvil a nivel nacional. Ello contempla uso de teléfonos fijos y celulares para el personal administrativo, jefaturas, y otros cargos que por la naturaleza de sus funciones deben contar con un teléfono de la compañía.
- **Flota vehicular:** Hertz sigue siendo el proveedor más grande de la compañía, al tener un leasing vehicular a nivel nacional y que cumple con todos los requisitos del servicio: cobertura nacional, rapidez en los tiempos de respuesta, mantenimiento de los vehículos, y, entre otros, cumplimiento con las normativas medioambientales. Solo en La Serena se cuenta con los servicios de Inversiones Las Vegas.
- **Tecnología:** Dado que un porcentaje importante de las ventas de Securitas considera la tecnología, en este ámbito son varios los proveedores que entregan productos y servicios electrónicos para dar cumplimiento a los servicios. Entre ellos se encuentra Artilec, Axis, Vionix, SSProject, Honeywell.



Aun cuando los proveedores se centren en cuatro áreas principales, no deja de ser relevante el hecho que existan otros proveedores estratégicos que abastecen de insumos de oficinas, equipos radiales e implementos de seguridad. Ahora bien, no todo está centralizado en la Casa Matriz; para los servicios que se requieran en regiones, los gerentes de sucursal tienen plena potestad de contar con proveedores locales, generalmente mipymes, tanto para los servicios de seguridad como para el desarrollo local de proveedores. Con los proveedores se tiene una comunicación directa y fluida, lo que ha sido valorada por los mismos, ya que esta dinámica permite establecer relaciones más cercanas y conocer las necesidades de cada una de las partes para mejorar los servicios.

Durante 2016 se trabajó con 160 proveedores, un aumento del 33%

en relación a la gestión de 2015. El incremento respondió al aumento de las instalaciones que requirieron los servicios de seguridad.

En virtud de la Política de Proveedores generada en 2015, en la cual Securitas se compromete a reflexionar, permanentemente, sobre la relación que establece con su grupo de proveedores, **en 2016 se llevó a cabo el II Encuentro Anual de Proveedores** donde participaron aquellas empresas prioritarias para la organización, entre ellas aquellas que figuran como proveedores estratégicos para la compañía.

El foco de este encuentro estuvo en conocer cómo los proveedores perciben a la compañía y, en línea con las directrices estratégicas esperadas para este grupo de interés, los proveedores destacaron que si bien **entienden la esencia del negocio**

**de Securitas, están conscientes que los tiempos de respuesta tienen que ser los más oportunos posible para no dañar ni el servicio ni la relación comercial.**

No obstante, también destacaron sus buenas prácticas en materia de sustentabilidad como el ahorro del consumo energético, incorporación de personas con discapacidad o extranjeros, fomento de la ruta del crecimiento tecnológico en telefonía, medición de la huella de carbono, certificación de la flota de vehículos y, entre otros, la responsabilidad de productos.

Por último, una de las gestiones más significativas durante el período fue renovar las licitaciones con importantes proveedores: CTA y Hertz, en las que no solo se mejoraron las condiciones de los servicios sino que, además, se logró reducir el monto de facturación de un 5,5% y 15%, respectivamente.

Gestión con proveedores	2015	2016
Total proveedores	120	160
Forma de pago proveedores	30 y 60 días	30 y 60 días
Ubicación de proveedores	Santiago y regiones	Santiago y regiones
Valor aproximado de los pagos efectuados a proveedores	CLP \$8.400 millones	CLP \$12.600 millones

Tabla 14: Gestión de Proveedores en cifras.

### Compromiso 2017



- Para 2017 se espera continuar en la mejora de los tiempos de respuesta, tal como lo establece la Política de Proveedores, siendo un factor clave en los servicios que presta Securitas y con el cual los proveedores se han comprometido en la gestión de 2017. Cada vez que parte un nuevo servicio, se requiere con inmediatez la implementación de nuevos uniformes, aparatos tecnológicos, instalación de la tecnología y utilización de flota vehicular.
- Se espera realizar el III Encuentro Anual de Proveedores con foco en la calidad del servicio y un negocio sustentable.
- Revisar la Política de Proveedores para identificar espacios de mejora de acuerdo con los intereses de la compañía.
- Promover la bajada comunicacional de las políticas corporativas, particularmente con el Código de Valores y Ética, y la Política de Anticorrupción.

# 07

## Contratistas Indicador Securitas

Con la nueva estrategia que persigue el grupo Securitas en la Visión 2020, se torna fundamental estrechar las relaciones de confianza con este stakeholder, toda vez que, para la compañía, significan un ente principal en la instalación del material electrónico asociado a la seguridad tecnológica. Este grupo de interés trabaja directa y coordinadamente con la gerencia de Ingeniería. **Durante 2016 fueron 11 las empresas contratistas estratégicas que estuvieron involucradas en la gestión del área** y una de las acciones más significativas realizadas durante el período de reporte fue el **1º Encuentro de Contratistas de Seguridad Electrónica**, realizado en Santiago y gestionado por las Gerencia de Ingeniería y el área de RSE.

Este encuentro, que tendrá una segunda versión en 2017, tuvo por objetivo identificar oportunidades de mejora en la relación con los contratistas, así como también

compartir buenas prácticas que permitan el crecimiento organizacional de cada una de las empresas estratégicas.

Se desprendió del Encuentro que una de las necesidades trascendentales para la gerencia de Ingeniería es que los contratistas estén capacitados en la vanguardia tecnológica y en los productos asociados a las instalaciones que realiza Securitas, sobre todo en el área fuego, en la que recién está incursionando la compañía. Por otro lado, el grupo de contratistas se mostró bastante interesado en realizar networking, considerando que trabajan en una misma línea de gestión, lo cual permitirá incorporar conocimientos y/o prácticas de gestión que seas eficientes y efectivas para la compañía. Finalmente, en esta misma instancia se abordó el Sistema de Administración de Contratistas (SAC) que se está llevando a cabo junto con el área de Prevención de Riesgos

(tema ya mencionado en la gestión de Seguridad y Salud Ocupacional en el capítulo Personas).

Otra de las gestiones relevantes viene desde el área de Prevención de Riesgos, con la definición de un "Reglamento especial para Contratistas y Subcontratistas", cuyo alcance es para todas las empresas Contratistas y Subcontratistas que participen en las obras y/o trabajos que ejecuten para la empresa, en cualquiera de sus instalaciones o servicios. Este reglamento será aplicable en 2017 y unos de sus objetivos básicos es indicar los requerimientos de control de riesgos y procedimientos de control interno que deben cumplir estas empresas; y dar cumplimiento a las disposiciones, exigencias y requerimiento de los clientes que se planteen en los diferentes proyectos.



### Compromiso 2017

- Realizar el II Encuentro de Contratistas de Seguridad Electrónica.
- Implementar las plataformas y normativas de gestión para este grupo de interés.
- Mantener un seguimiento continuo a las labores de dicho stakeholders; y Alinear su trabajo a la estrategia de seguridad tecnológica que persigue el Grupo Securitas.
- Promover la bajada comunicacional de las políticas corporativas, particularmente con el Código de Valores y Ética, y la Política de Anticorrupción.



# 08

## Clientes y Servicios

G4-PR5,G4-PR9, Indicador Securitas

### 8.1 Pilares comerciales

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

Securitas sirve una amplia gama de clientes en una variedad de industrias y segmentos de clientes. Los servicios de protección, desarrollados en conjunto con los clientes, están diseñados para incorporar un alto grado de contenido tecnológico. Mientras que la seguridad presencial todavía representa la piedra angular de Securitas, la compañía trabaja continuamente para desarrollar una oferta de valor acorde a las exigencias del mercado y satisfacer las demandas específicas de los clientes a un precio competitivo. Esto lo realiza mediante tres pilares principales:

#### Construcción de sólidas relaciones con nuestros clientes

Para mantener la posición en la industria de la seguridad, Securitas ofrece servicios de alta calidad y cumplir nuestros objetivos financieros. Esto requiere que constantemente

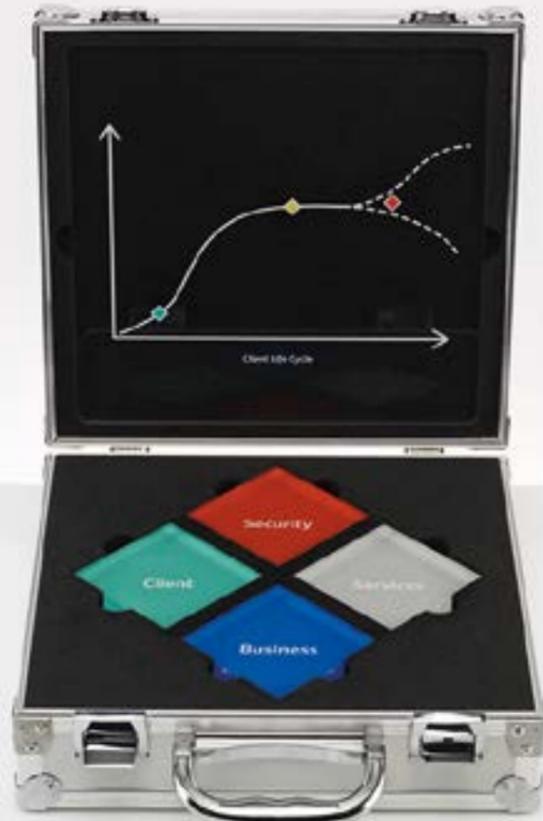
entrega valor agregado a los clientes, construyendo de esta manera, relaciones sólidas y a largo plazo, mientras que al mismo tiempo mejora la rentabilidad de la empresa.

#### Desarrollo de soluciones personalizadas

En colaboración con los clientes, la compañía desarrolla soluciones de seguridad óptimas y rentables adaptadas a las necesidades del cliente. De esta manera, asegura 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 la estrategia de negocio es clave contemplar la tecnología en los servicios de seguridad, así como los conocimientos técnicos y de mercado. De esta forma, las soluciones de seguridad y tecnología representan aproximadamente, al 22 por ciento de las ventas totales de Securitas Chile en 2016.



Por su parte, 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.



#### 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.



#### Ciente

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



#### Negocio

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

## 8.2 Hechos significativos en la relación de clientes durante 2016

Para Securitas, 2016 fue un año bastante complejo, tanto por la inestabilidad del mercado como por la relación con los clientes, ya que durante los seis primeros meses la compañía se vio impactada por la pérdida de licitaciones y/o no renovación de contratos de 64 clientes, dos de ellos más importantes para la organización: Indura y Minera Los Pelambres. Si se compara la cantidad de clientes terminados en los últimos cuatro años, la cifra ha disminuido entre un 30% y 40%, pero ha aumentado la cantidad de clientes que reducen costos en el servicio [95 clientes].

Por lo tanto, el problema suscitado en 2016 fue que el tamaño de los clientes que se apartaron de la cartera de Securitas (por facturación o cantidad de personas que administra) golpeó fuertemente los estados financieros de la compañía.

No obstante lo anterior, durante el segundo semestre de período de reporte, se desarrolló una estrategia de fidelización mancomunada entre

la Dirección Comercial y la Dirección de Operaciones. La primera centró su trabajo en mejorar y/o identificar oportunidades de mejora en los servicios prestados, entregando una nueva oferta comercial para superar el servicio y rentabilizar la relación comercial. Todo este trabajo vino de la mano de los gerentes de soluciones, quienes son los encargados de velar por las propuestas comerciales eficientes y efectivas. Para ello se realizaron reuniones periódicas (o según ocasión) con el fin de revisar el avance del servicio y evaluar las nuevas condiciones de riesgos en las que se exponen los clientes.

En cuanto a la segunda, se implementaron Encuestas de Satisfacción del Servicio, que evalúa cinco áreas de gestión: guardias de seguridad, supervisores, gerencia operativa, documentación y tecnología. Estas se aplicaron al 55% del total de cartera de cliente de la Región Metropolitana, con los cuales se comenzaron a desarrollar planes de mejora en la operación. Para ello, a su vez, se implementaron

minutas de acuerdos de reuniones para realizar seguimientos a los planes de acción. Por otro lado, se realizaron salidas nocturnas del director de Operaciones junto con los Branch Managers, para visitar la instalación de cada cliente, reunirse con los guardias de seguridad, y revisar que la documentación se encuentre al día. Tras la reestructuración que se estableció en la línea de los Branch Manager, se ha potenciado la retención de clientes y ha mejorado sustancialmente la relación comercial, dado que los clientes han evaluado, en algunos casos, con sobre el 90% de satisfacción la gestión de los Branch Managers. En aquellos cuya valoración está bajo el umbral del 50%, se están haciendo planes especiales para mejorar la relación, la que muchas veces está determinada más por la calidad del servicio que de la presencia de los gerentes zonales. Por otro lado, los ítems mejor evaluados por los clientes (con escala de 1 a 7) dicta relación con la calidad de la Gerencia Operativa (nota de un 6,3); Supervisión (6,0); y Guardias de Seguridad (5,9).

## 8.3 Avances significativos en la prestación de servicios durante 2016

En noviembre de 2015 se implementó el Securitas Operation Center –SOC–, un 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. Su creación 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.

Nuevo contacto directo con el cliente se estructura en cuatro áreas:



El desafío del nuevo proyecto fue desarrollar 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. El equipo contó con capacitaciones especializadas en su campo de acción, para entregar un buen servicio tanto al cliente interno como al cliente externo. Acerca de la funcionalidad de las áreas del SOC, durante 2016 el CRA inició el servicio con 60 cuentas y cerró el año con 400 cuentas de sitios de clientes

que tienen el servicio de Monitoreo de Alarmas y Vídeo-verificación. En este servicio se incorporó el proyecto más importante en materia tecnológica con el cliente SMU, cuyo servicio conectó a 140 locales a nivel país, con el cual se genera una reportabilidad diaria de incidentes. Por otro lado, el crecimiento del CRA se debió también a los proyectos de Securitas PRO, lo que implicó la implementación del servicio de Vídeo Ronda Remota y el la gestión de apertura y cierre de las instalaciones y el servicio de disuasión por voz, desafíos importantes que no se habían trabajado hasta entonces.

El área de Soporte del CAT

implementó una plataforma de apoyo para darle seguimiento a las solicitudes técnicas que presenten los clientes, cuyo servicio está considerado en la propuesta comercial. Por otro lado, dada las necesidades de revisión de equipamientos, se abrió la sub-área de Mantenimiento Preventivo y Correctivo para entregar un servicio de post-venta, con el cual se pueden medir los tiempos de respuesta, dar trazabilidad a la gestión y presentar mejoras en el servicio. Dado que esta asistencia no está contemplada en los contratos comerciales, se ofrece como un servicio adicional; así, durante 2016 significó el ingreso de 15 millones por este concepto.

### CAC

En cuanto a las gestiones del CAC (Centro de Atención a Clientes), tuvo como misión efectuar y recibir llamados telefónicos de los clientes con el fin de canalizar y realizar seguimiento a sus requerimientos, como solicitud de cotizaciones, reclamos al servicio, entre otros. Al tratarse de un servicio nuevo para los clientes, el equipo realizó llamadas de bienvenida a quienes cuentan con sistemas de seguridad electrónica, con el fin de verificar el correcto uso de los sistemas por parte de los usuarios de los clientes, así como también actualizar la base de datos de contactos de emergencia de cada instalación. El desafío para 2017 es potencial el área para hacer eficiente la atención de sus requerimientos.

Finalmente, uno de los grandes desafíos que presenta el SOC es la unificación de procesos en el Control de Vigilancia (CCV), con el fin de que se genere una metodología más automatizada del proceso de control de guardias, dado que cada zona se maneja de forma distinta. Sin embargo, entre los avances que se incorporaron fue la técnica del Llamado-Contra llamado: cada Branch Manager selecciona a un grupo de clientes, cuyos guardias de seguridad deben reportarse al SOC a determinada hora. Noventa minutos después, el SOC llama al guardia para conocer si existe alguna incidencia o novedad. Con estos avances, cada uno de las áreas que componen el SOC permite entregar un contacto directo al cliente y resolver sus necesidades con la mayor celeridad posible.



## 8.4 Proyecto EnRed

De acuerdo con las directrices de la Visión 2020 del Grupo Securitas, a inicios de 2016 se desarrolló el **Proyecto EnRed**, una intervención multisectorial de la compañía basado en la metodología "Investing in our people", para trabajar activamente con los clientes, las jefaturas y los guardias de seguridad, con el fin de alcanzar la profesionalización, fidelización, motivación y proactividad de los involucrados.

Para llevar a cabo este proyecto, las áreas de RSE, Operaciones, Instituto Securitas, Consultoría, Prevención de Riesgos, Asuntos Legales, Recursos Humanos, Logística, Comercial, Innovación y Tecnología, y Marketing

trabajaron en conjunto para levantar las necesidades en la instalación del cliente y proponer mejoras oportunas que favorecieran el desarrollo del servicio.

Los clientes que integraron el programa durante 2016 fueron Hertz Lo Campino, Sonda y Campus San Joaquín de la Pontificia Universidad Católica de Chile. La particularidad de EnRed ha sido la flexibilidad de su diseño, directamente relacionada con las necesidades detectadas en el cliente a intervenir, desde mejoramiento en el diseño de turnos de los colaboradores, hasta la mejora en los espacios físicos donde los guardias desempeñan su labor. Por

eso cada programa ha sido único e irrepetible, con la permanencia de resultado transversal de generar equipos de trabajo fortalecidos, clientes satisfechos, y procesos livianos y eficaces.

Las intervenciones en los clientes mencionados siguen en curso para darle seguimiento a las acciones y revisar las oportunidades de mejora, especialmente, en la confianza entre los guardias de seguridad y Securitas. No obstante lo anterior, tanto los clientes como los colaboradores que han sido parte de este proyecto, han evidenciado cambios positivos en su desempeño laboral, lo cual ha impactado de buena manera en la calidad del servicio.



### Compromiso 2017

Mejorar la Encuesta de Satisfacción a Clientes para abordar temáticas que más impacten en las necesidades de los clientes y así mejorar la calidad del servicio. Implementar dicho instrumento de evaluación y satisfacción en todas las sucursales regionales.

Estandarizar y sistematizar el proceso de control de guardias de seguridad en cada zona para el control efectivo del SOC. Actualmente, solo se registra la **no la puntualidad** del guardia de seguridad.

# 09

## Comunidad y Medio Ambiente

### Indicador Securitas

#### 9.1 Voluntariado Corporativo

##### Indicador Securitas

El desarrollo de la comunidad supone para la compañía un trabajo relevante dentro de su gestión sustentable, ya que a través del compromiso voluntario de sus colaboradores se realizan acciones concretas para paliar carencias identificadas como de interés social. La

compañía cuenta con un Voluntariado Corporativo, creado en 2013 al alero del área de RSE, y durante 2016 continuó realizando importantes actividades para las comunidades e instituciones de beneficencia, como Fundación Paternitas, Fundación

Somos, Fundación Casa Sagrada Familia, Colegio Ave Fénix, entre otros **(ver tabla 15.2)**.

En el período de reporte, se lanzó la III versión de la **campaña "Manos que agregan valor"**, la cual consiste en

Campaña Manos que agregan valor	2013	2014	2015	2016
Proyectos adjudicados	-	3	6	3
Voluntarios Securitas participantes	-	24	18	10
Monto entregado total	-	1.500.000	3.000.000	1.500.000
% de sucursales donde se ha desarrollado programas para la comunidad	-	37.2	36%	21%

**Tabla 15:** Inversión en campaña Manos que Agregan Valor.

Voluntariado en cifras	2013	2014	2015	2016
Actividades desarrolladas	2	13	10	10
Voluntarios Securitas participantes	14	17	10	29
Inversión anual	639.434	5.111.458	7.406.825	3.041.408

**Tabla 15.1:** Gestión del Voluntariado Corporativo en cifras.

entregar fondos concursables de 500 mil pesos por proyecto para desarrollar obras sociales en las comunidades contiguas a todas las sucursales a nivel nacional. En 2016 se adjudicaron tres proyectos:

#### “Nuestras Manos Juegan con Seguridad”

Desarrollado en la comuna Sierra Gorda, Región de Antofagasta. El proyecto consistió en reparar una multicancha interior de la Escuela G-101 Caracoles, de la comuna Sierra Gorda. Además se entregó indumentaria deportiva para la ejecución de actividades recreativas.

Esta iniciativa benefició cerca de 100 personas, entre ellas niños, jóvenes de la localidad, y los funcionarios del establecimiento educacional.

#### “Pintando tus Sueños”

Desarrollado en San Pedro de la Paz, Michaihue. Región del Biobío. El proyecto benefició a más de 100 niños y tuvo como objetivo mejorar las condiciones de infraestructura y recreación del Jardín Michaihue, de la Fundación Integra, para que los niños puedan desarrollar sus habilidades psicomotoras y cognitivas en un ambiente higiénico, armónico y motivacional. El jardín infantil atiende

niños de alta vulnerabilidad, y con un número importante de hijos, nietos y sobrinos de nuestros colaboradores.

#### “Color Esperanza”

Pedro Aguirre Cerda, Antofagasta. El proyecto tuvo como objetivo realizar una remodelación y mejoramiento de la infraestructura del establecimiento Agrupación de Padres “Color Esperanza”, que acoge a niños con Síndrome de Down. Esta iniciativa benefició a 50 personas (niños, niñas y apoderados) y buscó generar un compromiso de colaboración y apoyo a los niños, con el fin de que puedan continuar desarrollando mejoras en su calidad de vida.

Organización	Actividades 2016
Jardín infantil Michaihue, San Pedro de la Paz, Concepción	Arreglar infraestructura de salas de clases y salones de juegos
Colegio Caracoles, comunidad Sierra Gorda	Mejoras de infraestructura e implementación deportiva en el interior del establecimiento educacional
Fundación Paternitas	Donación para la “Escuela de la Felicidad” y sus eventos.
Fundación Somos, niños con síndrome de Down	Se entrega donación en dinero para financiar regalo de rifa a beneficio
Fundación Legado de un Ángel	Bingo beneficio niños con enfermedades raras
Fundación Casa Sagrada Familia	Celebración día del niño
Colegio Ave Fénix, Rancagua	Entrega de resmas de papel para talleres formativos
Fundación Casa Sagrada Familia	Entrega de regalos navideños para niños con cáncer de la fundación, para la celebración de navidad 2016
Jardín infantil Calama	Celebración navidad
Fundación CONIN, niños con desnutrición	Compra de elementos de aseo personal para los niños de la fundación CONIN

Tabla 15.2: Actividades del Voluntariado Corporativo durante 2016.

## 9.2 Desarrollo de la Comunidad

G4-DMA, G4-SO1

Considerando las necesidades del cliente estratégico, Barrick Chile, con su proyecto Pascua Lama, y su necesidad de **integrar la sustentabilidad en su cadena de valor**, en 2015 Securitas adoptó la responsabilidad de desarrollar una **Gestión de Proyectos Asociativos**, ajustados a la estrategia del negocio de la compañía y que se mantuvieron durante 2016 en tres focos de gestión:



Figura 6: Modelo de Gestión de Proyecto Asociativo para Barrick Gold.

En relación a la **Empleabilidad Local**, Securitas trabajó el modelo de Zonas de Influencia Prioritarias para el cliente (ver figura 7) y con ello, aseguró el 28% de mano de obra local en la zona de influencia 2, correspondiente a Vallenar, y un 72% de contratación en las zonas de influencia 4, correspondiente a La Serena (aun cuando se trata de una zona no prioritaria para Barrick Gold) Si bien no se cumplió cabalmente con los indicadores solicitados, una de las razones fue por el escaso perfil idóneo en la zona para cumplir las labores de guardia de seguridad en una faena minera. Por lo tanto, el desafío para 2017 es generar un trabajo mancomunado con las áreas afines al proyecto (Comercial, Operaciones, RSE, Recursos Humanos) para potenciar la selección del personal competente que se integren al proyecto.

Acerca del **Desarrollo de Proveedores Locales**, durante el 2016 se mantuvo durante la gestión de contar con 6 proveedores locales en los ítems de Alojamiento, Servicio de Alimentación (restaurantes), productos e insumos en Seguridad Industrial, entre otros, correspondientes Vallenar (z2 de influencia), la cual genera un gran aporte a las pymes locales, basado en la dinámica de compartir canales de desarrollo para el proveedor local.

Finalmente, en cuanto a la **Capacitación de los Colaboradores**, se realizaron cursos de OS-10 tanto de Formación como de Reentrenamiento de Guardia de Seguridad.

Zona Influencia	Giro	Valor Neto
Z2	Librería	\$ 1.500.758
Z2	Restaurant y Hospedaje	\$ 31.244.500
Z2	Venta de Agua Purificada	\$ 280.727
Z2	Alojamiento	\$ 1.127.210
Z2	Productos e insumos en Seguridad Industrial	\$ 84.000
Z2	Restaurante	\$ 294.120
		<b>\$ 34.531.315</b>

Tabla 16: Desarrollo de Proveedores Locales en Proyecto de Gestión Asociativa.



Figura 7: Zonas de influencia definidas por Barrick Gold para alinear el proyecto de Gestión Asociativa con Securitas.

### 9.3 Cuidado del Medio Ambiente

Indicador Securitas, G-14, DMA, G4-EN6, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN29, G4-EN30.

#### Principio de Precaución

G-14. Ver Política de Emisiones en [www.securitaschile.cl/RSEenelnegocio](http://www.securitaschile.cl/RSEenelnegocio)

En materia del cuidado del medio ambiente, el Grupo Securitas sostiene una **Política de Emisiones CO2** en el que se establecen criterios medioambientales para el cumplimiento con la normativa local vigente así también responder a las exigencias del Grupo Securitas. El objetivo del Grupo, y que se hace extensible a todas las unidades presentes en el mundo, es reducir las emisiones causadas por los automóviles de la Compañía Securitas y su propósito es que todos los nuevos automóviles adquiridos o arrendados

(operacional o financieramente), cada año emitan un menor porcentaje de gramos de CO2 por kilómetro que todos los automóviles nuevos comprados o arrendados por la compañía en años anteriores. Esto es posible cumplirlo a través de la flota de 198 vehículos que entrega Hertz (Peugeot Partner, Chevrolet Luv Dmax, Toyota Hilux y Hyundai H-1), cuyos automóviles están certificados por la norma Euro 5, es decir, **tiene incorporado un Filtro de Partículas para control de emisiones de**

partículas y gases contaminantes, que las reduce en más de un 90%. Por otro lado, Securitas Chile cuenta con un **Manual de Medio Ambiente**, cuya iniciativa corresponde a programas sustentables que realiza la compañía para mitigar los impactos medioambientales que presenta la operación, comprendiendo que en el largo plazo todas las actividades de las organizaciones dependerán de la salud de los ecosistemas mundiales.

### Emisiones y Transporte

DMA, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN29, G4-EN30

De acuerdo con la Política de Emisiones CO2, un requisito básico es que Securitas actúe dentro de los marcos de las leyes y acuerdos internacionales; asimismo se compromete a respetar y cumplir los requerimientos de legislación, acuerdos y seguridad medioambiental, u otros suministros que establezcan los parámetros de la operación. Ejemplo de ello es la norma de control de emisiones Euro 5.

Securitas Chile mide y gestiona los gases de efecto invernadero 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.

De acuerdo con la tabla 16, las emisiones de 2016 aumentaron en un 6,15%, en relación a 2015. Este incremento responde, principalmente, a las nuevas instalaciones y arriendo de vehículos a largo plazo que se adjudicaron durante el período de

reporte, por lo tanto, los servicios de seguridad estática (guardias de seguridad) también influyeron en esta medición. Por otro lado, durante el período de reporte no se registraron multas por incumplimiento a la normativa ambiental; y en cuanto a los impactos ambientales, la política de emisiones de Securitas ya contempla la necesidad de que cada año los automóviles emitan menos gases contaminantes y para ello el trabajo que la compañía mantiene con Hertz es fundamental para cumplir este propósito.

Medición Huella de Carbono tCo2eq	2013	2014	2015	2016
Vehículos alquilados a LP	2.495	2.736	2.502	2.599
Uniformes	541	384	699	743
Viajes de negocios	224	216	214	272
Instalaciones	182	197	228	253
Vehículos de la organización	27,6	30,9	29,8	32,2

Tabla 17: Comparación de medición Huella de Carbono.

Medición Huella de Carbono tCo2eq Por actividad *	2013	2014	2015	2016
Alcance 1	2.522	2.767	2.532	2.631
Alcance 2	182	600	913	1.047
Alcance 3	765	197	228	221
<b>Emisiones totales</b>	<b>3.469</b>	<b>3.564</b>	<b>3.673</b>	<b>3.899</b>

\*Actividad 1: Camionetas / Diésel (litros por año) / Automóviles / Diésel / Gasolina (litros por año)  
 Actividad 2: Electricidad (KWh)  
 Actividad 3: Nuevos uniformes (ítem) / Viajes aéreos (ida / ida y vuelta)

Tabla 17.1: Emisiones según alcance.

## Por tipo de Gas efecto Invernadero

	PCG	Fuentes	tGEI	tCo2eq
CO2 - Dióxido de Carbono	1	IPCC (2007), IPCC Fourth Assessment Report Climate Change 2007. Intergovernmental Panel on Climate Change. Cambridge University Press, Cambridge	3,112	3,112
CH4 - Metano	25	IPCC (2007), IPCC Fourth Assessment Report Climate Change 2007. Intergovernmental Panel on Climate Change. Cambridge University Press, Cambridge	0,00803	0,201
N2O - Óxido de nitrógeno (I)	298	IPCC (2007), IPCC Fourth Assessment Report Climate Change 2007. Intergovernmental Panel on Climate Change. Cambridge University Press, Cambridge	0,0136	4,05
CO2e - Equivalente de Dióxido de Carbono	1	IPCC (2007), IPCC Fourth Assessment Report Climate Change 2007. Intergovernmental Panel on Climate Change. Cambridge University Press, Cambridge	783	783

Tabla 17.2: Emisiones según tipo de gas de efecto invernadero.

### DMA, G4-EN6

## Reducción del Consumo Energético

En línea con la visión sustentable que está adquiriendo la compañía, durante el segundo semestre 2016 se tomó la decisión de realizar modificaciones en el aspecto eléctrico y cambiar la luminaria del Edificio Corporativo (Santiago), con dos propósitos: responder a los requerimientos de Higiene y Seguridad de ACHS, y cumplir con la línea sustentable de eficiencia energética.

Según el informe técnico N° 5592354, sobre Evaluación de Iluminación emitido por la Asociación Chilena

de Seguridad, la mayoría de las estaciones de trabajo del Edificio Corporativo no cumplían con las condiciones de alumbrado en los puestos de trabajo según los estándares del D.S. N° 594, por lo que se recomendó rediseñar el sistema de iluminación.

Dicho lo anterior, se remplazaron 470 luminarias (las cuales correspondían a focos de PLC de tubo fluorescente; PLC 2X 26 watt por cada foco), a tecnología LED, que se caracteriza por ser más ecológica, tiene larga vida

útil, poseen alta eficiencia energética, requiere de menor mantenimiento en comparación a la luminaria convencional y, entre otros, entrega luz directa. Con esta modificación, se mejoró en un 100% la luminiscencia que existe entre el cielo y puesto de trabajo, lo cual, precisamente, constituía una de las exigencias de ACHS. Así también se redujeron los costos de mantenimiento, se generó un ahorro de 12.690 KW, y disminuyó un 11% la facturación mensual por concepto de consumo de energía.

## Comparación entre iluminarias

PLC 26 W ANTIGUA		LED 18W ACTUAL	
Potencia real luminaria	52 W CU	Potencia real luminaria	25 W CU
Potencia absorbida ballast	5 W CU	Potencia absorbida ballast	Cero
Temperatura real luminaria	3.000 K	Temperatura real luminaria	Cero
Vida Útil ampolleta PLC	10000 HRS	Vida Útil LED	30000 HRS
Gasto por mantención	\$830 c/u	Gasto por mantención	Cero
GASTO MENSUAL KW PLC		GASTO MENSUAL KW LED	
470 UN X 52 W= 24.440KW		470UN X 25W= 11.750KW	
AHORRO EN KW		12.690 KW	

Tabla 18: Ahorro energético en el Edificio Corporativo.

## Reciclaje

### Indicador Securitas

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 2016 se reciclaron 2.598 kilos de papel (diarios, revistas, guías telefónicas, entre otros) que equivalen a 429 mamaderas y 428 pañales para los niños de la fundación.

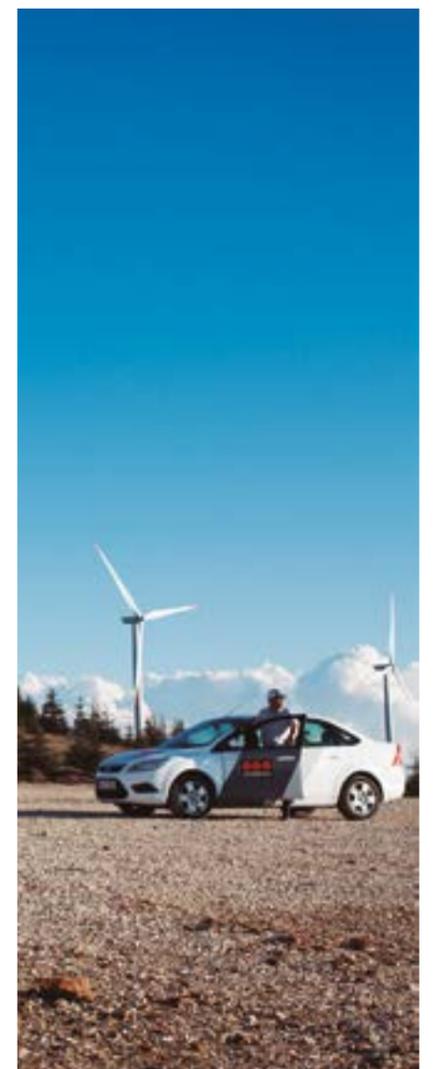
Durante ese mismo año, Securitas se sumó a la campaña "Junta tus tapitas", organizada por la corporación Damas de Café, cuyo objetivo es generar recursos para los niños con cáncer que son atendidos en el Hospital Luis Calvo Mackenna. La cruzada solidaria permitió donar 24 kilos y promovió, paralelamente, el cuidado del medio ambiente a través del depósito de tapas plásticas (altamente contaminantes para el medio ambiente, por el largo proceso de degradación y de contaminación que produce a la tierra).

### COMPROMISO GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL 2017

El desafío pendiente para Securitas es sumarse a la Ley Extendida del Producto. Generar procesos de gestión de residuos del área de Ingeniería, cuya labor se basa, principalmente, en el uso de material tecnológico. Seguir incentivando la cultura del reciclaje, mediante el reciclaje de papel, tapas plásticas, pilas y baterías.

### COMPROMISO RELACIONAMIENTO CON LA COMUNIDAD 2017

Para dar continuidad a las gestiones realizadas con Barrick Gold, se dará continuidad a las acciones de Desarrollo de Proveedores Locales, Contratación de mano de obra local y Capacitación en temas de seguridad. Generar acciones con la Municipalidad de Providencia y juntas vecinales ubicadas en el sector donde está inserta la Casa Matriz.



## ÍNDICE GRI | Contenidos Básicos Generales

Contenidos Básicos Generales	Indicador GRI	Capítulo	Página	Pacto Global	
Estrategia y análisis	G4-1	Carta del Country Manager	2	-	
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	26	-	
	G4-5	Securitas en Chile en Perfil de la Organización	11	-	
	G4-6	Grupo Securitas en Perfil de la Organización	12, 13	-	
	G4-7	Contacto	-	-	
	G4-8	Servicios y Segmentos en Perfil de la Organización	26	-	
	G4-9	Personas que integran la organización en Personas	34, 35	-	
	G4-10	Personas que integran la organización en Personas	34, 35	P.6 NL	
	G4-11	Relación con Sindicatos y las Negociaciones Colectivas en Personas	50, 51	P.3 DH	
	G4-12	Proveedores	57, 58	-	
	G4-13	Estructura de Gobierno en Perfil de la Organización	20, 21	-	
	G4-14	Cuidado del Medio Ambiente en Comunidad y Medio Ambiente	70	-	
	G4-15	Membresías y Asociaciones en Perfil de la Organización	27	-	
	G4-16	Membresías y Asociaciones en Perfil de la Organización	27	-	
	Aspectos Materiales y Cobertura	G4-17	Acerca de este Reporte	6	-
		G4-18	Aspectos Materiales y Cobertura	7, 8	-
G4-19		Materialidad para los grupos de interés en Aspectos Materiales y Cobertura	9, 10	-	
G4-20		Materialidad para los grupos de interés en Aspectos Materiales y Cobertura	9, 10	-	
G4-21		Materialidad para los grupos de interés en Aspectos Materiales y Cobertura	9, 10	-	
G4-22		Aspectos Materiales y Cobertura	7, 8	-	
G4-23		Aspectos Materiales y Cobertura	7, 8	-	
Participación de los Grupos de Interés		G4-24	Participación de los Grupos de Interés	28, 29	-
	G4-25	Participación de los Grupos de Interés	28, 29	-	
	G4-26	Participación de los Grupos de Interés	28, 29	-	
	G4-27	Participación de los Grupos de Interés	28, 29	-	
	Participación de los Grupos de Interés	G4-28	Acerca de este informe	6	-
G4-29		Acerca de este informe	6	-	
G4-30		Acerca de este informe	6	-	
G4-31		Contacto	-	-	
G4-32		Acerca de este informe / Índice GRI *	6	-	
G4-33		Índice GRI *	-	-	
Gobierno		G4-34	Estructura de Gobierno en Perfil de la Organización	20, 21	-
Ética e Integridad	G4-56	Principios y Valores de Securitas en Perfil de la Organización Modelo de Gestión de Securitas en Perfil de la Organización	14-19 25	P.1 Y 2 de DDHH P.3-5 NL; P.10 AC	

\* Sin verificación externa

## ÍNDICE GRI | Contenidos Básicos Específicos

Contenidos Básicos Específicos				
Aspecto Material	Indicador GRI	Contenido Básico Específico	Capítulo	Página
Información sobre el desempeño económico	DMA, G4-EC1	Valor económico directo y distribuido	Securitas Chile en Cifras en Perfil de la Organización	13
Prácticas de competencias leal	DMA, G4-SO7	Numero de procedimientos legales por causas relacionadas con practicas monopolísticas y contra la libre competencia y sus resultados	Prácticas de competencia desleal en Perfil de la Organización	19
Capacitación y educación	DMA, G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleados, desglosado por sexo y por categoría laboral	Capacitación y Educación en Personas	42-44
Capacitación y educación	G4-LA10	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	38-40
Empleo (contratación y rotación)	DMA, G4-LA1	Valor económico directo y distribuido Numero y tasa de contratación y rotación media de empleados. Desglosados por grupo etario, sexo y religión	Personas que integran la organización en Personas	34, 35
Libertad de asociación y negociación colectiva (Relaciones Sindicales y Convenios Colectivos)	G4-11 DMA, 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	50, 51
Mecanismos de reclamaciones sobre prácticas laborales	G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación	Código de Ética y Valores en Perfil de la Organización	15, 16
Salud y seguridad en el trabajo	DMA, G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que esta representados en comites 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	48
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 region y or sexo	Seguridad y Salud Ocupacional en Personas	46, 47
Casos de discriminación y medidas correctivas	DMA, G4-HR3	Numero de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	No Discriminación en Personas	55
Evaluaciones de satisfacción y retroalimentación de los clientes	DMA, G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes	Hechos significativos en la relación de clientes en Clientes y Servicios	63
Cumplimiento regulatorio en productos y servicios	DMA, G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relacion con el suministro y el uso de productos y servicios	Multas por incumplimiento a la normativa vigente en Clientes y Servicios	61
Programas de desarrollo para la comunidad local	DMA, 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	67
Medición de la huella de carbon	DMA, G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2) Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3)*	Emisiones y Transporte en Comunidad y Medio Ambiente	71, 72
Consumo energético	DMA, G4-EN6	Reducción del consumo energético	Reducción del consumo energético en Comunidad y Medio Ambiente	72, 73
Cumplimiento regulatorio de las prácticas medio ambientales	DMA, G4-EN29	Valor monetario de multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental	Emisiones y Transporte en Comunidad y Medio Ambiente	71, 72
Impacto ambiental del uso del transporte	DMA, G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Emisiones y Transporte en Comunidad y Medio Ambiente	71, 72

Adicional: Aspectos Materiales Indicadores Securitas	Capítulo	Página
Mecanismos para garantizar la libre competencia	Mecanismos para garantizar la libre competencia	19
Iniciativas y beneficios de Bienestar	Iniciativas y beneficios de Bienestar	36, 37
Prácticas para promover el buen clima laboral	Prácticas para promover el buen clima laboral	31
Prácticas para fomentar la cultura y el liderazgo dentro de la organización	Prácticas para fomentar la cultura y el liderazgo dentro de la organización	31, 33
Prácticas de inclusión y diversidad	Prácticas de inclusión y diversidad	55, 56
Modelo de gestión de clientes	Modelo de gestión de clientes	61, 62
Comunicación y transparencia con la información entregada a los clientes	Comunicación y transparencia con la información entregada a los clientes	63, 64
Mecanismos de reclamación y resolución de problemas	Mecanismos de reclamación y resolución de problemas	63, 64
Innovación en productos y servicios tecnológicos para los clientes	Innovación en productos y servicios tecnológicos para los clientes	64, 65
SOC (Securitas Operation Center), Proyecto EnRed	SOC (Securitas Operation Center), Proyecto EnRed	65, 66
Modelo de gestión con contratistas	Modelo de gestión con contratistas	69
Comunicación con los contratistas	Comunicación con los contratistas	69
Política de contratistas	Política de contratistas	69
Evaluación y seguimiento para el cumplimiento normativo de los contratistas	Evaluación y seguimiento para el cumplimiento normativo de los contratistas	69
Buenas prácticas con y para los contratistas	Buenas prácticas con y para los contratistas	69
Relacionamiento con las fundaciones sin fines de lucro, establecimientos educacionales, entre otros	Relacionamiento con las fundaciones sin fines de lucro, establecimientos educacionales, entre otros	67, 68
Programa de Voluntariado Corporativo	Programa de Voluntariado Corporativo	67-69
Multas Laborales	Multas Laborales	54
Multas OS-10	Multas OS-10	54

#### Santiago

Av. Los Conquistadores 2397, Providencia.  
Teléfono: (02)29165582 - (02)2916557

**Antofagasta**, Teniente Ibáñez 9937.  
Teléfono: (+56 55) 551650

**Calama**, Av. Vicuña Mackenna 2274.  
Teléfono: (+56 55) 344183

**Copiapó**, Av. Los Carrera 1242.  
Teléfono: (+56 52) 2524077

**La Serena**, George Washington 600.  
Teléfono: (+56 51) 219621

**Vallenar**, Calle Arturo Prat 1045, oficina 7  
Teléfono: (+56 51) 2349660

**Viña del Mar**, 1 Norte 1555  
Teléfono: (+56 32) 2695520

**Rancagua**, Av. Capitán Antonio Millán 626.  
Teléfono: (+56 72) 584 437 (+56 72) 584 436

**Concepción**, Bulnes 528.  
Teléfono: (+56 41) 3214008 (+56 41) 3214015

**Temuco**, General Mackenna N 445 Local 6  
Teléfono: (+56 45) 2856332

**Puerto Montt**, Alcalde José Yuraszeck 72,  
Población Manuel Montt, Puerto Montt.  
Teléfono: (+56 65) 277323

**Punta Arenas**, Patagona 1323  
Teléfono: (+56 61) 2222737



info@securitaschile.com  
www.securitaschile.com