



CHILE

# Reporte de Sostenibilidad

Nosotros ayudamos a hacer de tu  
mundo un lugar más seguro

# 2020



<b>Mensaje del Director</b>	<b>5</b>	<b>6. Áreas Estratégicas</b>	<b>33</b>
<b>1. Contribución al Desarrollo Sostenible</b>	<b>6</b>	<b>6.1 Compromiso con el cliente</b>	
<b>2. Securitas Chile en cifras</b>	<b>9</b>	Abordaje de la pandemia del COVID-19	
<b>3. Sobre Securitas</b>	<b>17</b>	Continuidad operacional de los servicios	
Quiénes somos		Gestión Ética Comercial	
Presencia global y local		Plataforma Global de Gestión de Clientes	
Servicios de Protección		<b>6.2 Personas</b>	<b>39</b>
Tendencias globales que impactan las necesidades de seguridad		Bienestar	
Propósito y Valores que nos guían		Transformación cultural	
Generamos valor: enfoque sostenible		Empleo	
Comprometidos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible		Libertad de Asociación	
Gobierno Corporativo		Diversidad e Inclusión	
Membresías y Asociaciones		Seguridad y Salud Ocupacional	
<b>4. Cambios durante el periodo de reporte</b>	<b>28</b>	Formación y Enseñanza	
<b>5. Ética y Cumplimiento</b>	<b>29</b>	Comunidad y Medio Ambiente	
Modelo de gestión ética		<b>6.3 Liderazgo en los servicios de protección</b>	<b>53</b>
Políticas Corporativas		El socio de servicios de protección inteligente	
Marco regulatorio legal vigente		Aprovechar el contexto	
Multas y sanciones		Liderar con los datos	
		<b>6.4 Innovación y Eficiencia</b>	<b>55</b>
		Transformación del negocio	
		Herramientas digitales	
		<b>7. Acerca de este Reporte</b>	<b>57</b>
		<b>8. Contacto</b>	<b>63</b>
		<b>9. Índice GRI</b>	<b>65</b>

# Contenidos

# En un año desafiante, demostramos una vez más el importante papel que desempeñamos en la sociedad

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

“En 2020 nuestras prioridades fueron: **proteger la salud y la seguridad de nuestra gente; permanecer cerca de nuestros clientes; administrar los costos; y mantener nuestra generación de efectivo**”

Entramos en 2020 convencidos de haber superado las esquivas dejadas tras la crisis social vivida en octubre de 2019, tiempo en que se puso en jaque la estabilidad social, económica, política y cultural, provocando cierto impacto en la industria de la seguridad privada.

Ahora con la pandemia de frente, el 2020 fue un año desafiante para Securitas, como lo fue para muchos otros. Teniendo en cuenta las dificultades que enfrentamos durante el año a raíz de la pandemia de coronavirus, como equipo y empresa, en Securitas demostramos una gran capacidad de recuperación.

Durante ese periodo priorizamos

nuestras acciones en cuatro ejes principales: **proteger la salud y la seguridad de nuestra gente; permanecer cerca de nuestros clientes; administrar los costos; y mantener nuestra generación de efectivo**, de esta forma pudimos atender no solo las exigencias del mercado y nuestros clientes, sino también salvaguardar la salud de nuestras personas en las diferentes etapas de la pandemia.

Muchos de nuestras personas -guardias de seguridad, supervisores y técnicos- estuvieron trabajando incansablemente en la primera línea para proteger a las personas y los activos de nuestros clientes. Teniendo en mente que la salud y la seguridad de nuestras personas era una de las prioridades del periodo, logramos un esfuerzo importante para que todos y todas recibieran la capacitaciones e instrucciones requeridas por la autoridad sanitaria, y contar con el equipo de protección personal



pertinente para realizar sus labores.

Debido a la pandemia, muchas de las necesidades de nuestros clientes cambiaron durante el año y logramos brindar soluciones y servicios de seguridad, a menudo con poca antelación, para satisfacer sus necesidades. **Esta adaptabilidad a los cambios, la agilidad y la capacidad operativa de entrega fueron ampliamente valoradas por nuestros clientes y proporcionaron una prueba más de la solidez del modelo de Securitas.**

Más allá de responder con nuestras obligaciones propias del servicio, **el 2020 también fue un periodo que aprovechamos para mejorar nuestros procesos, trabajando arduamente en proyectos de transformación digital y cultural**, con la finalidad de ser más eficientes e innovadores en nuestros servicios.

Ejemplo de ello, y que podrán ver en

este documento, es la implementación paulatina de una plataforma global de gestión de clientes, lo que nos facilita captar mayores oportunidades comerciales y poder ofrecer servicios de protección a la medida, que surjan basados en los datos.

En paralelo, conforme debíamos atender las necesidades emocionales e identitarias de nuestros colaboradores, creamos un Equipo de Cultura, conformado por un equipo multidisciplinario encargado de descubrir, desarrollar y cuidar buenas prácticas que permitan construir una cultura organizacional que apoye a la estrategia corporativa. Junto con ello, levantamos nuestra primera Consulta Participativa sobre la Cultura Securitas que arrojó resultados bastante interesantes y alentadores para forjar nuestro sello.

Nuestro propósito es “Nosotros ayudamos a hacer de su mundo un lugar más seguro”, y en 2020 realmente

lo cumplimos. Durante la pandemia, nuestros servicios fueron clasificados como esenciales, lo que demuestra una vez más el importante papel que desempeñamos en la sociedad.

En este ejercicio de transparencia hacia todos nuestros stakeholders, los invito a interiorizarse sobre nuestra gestión en el sexto Reporte de Sostenibilidad de Securitas Chile.

7.797

Colaboradores(as)  
totales a nivel nacional

87%

Hombres

13%

Mujeres

96%

Personal de guardias  
de seguridad

58

Guardias inclusivos

4%

Personal de  
administración (incluye  
gerencias y mandos  
medios)

2.437

Personas que empleamos  
durante el periodo de  
reporte, una disminución  
del 34%, comparado con  
el 2019, producto de la  
pandemia.

12

Sucursales en todo Chile

6

Servicios de protección  
ofrecemos a nuestros  
clientes

400

Clientes a nivel nacional

22

extranjeros 14 hombres  
y 8 mujeres: inmigrantes  
de Argentina, Bolivia,  
Colombia, Ecuador,  
Haití, Perú, Portugal y  
Venezuela.

Contribución a  
desarrollo sost



**32%**

de la dotación está cubierta por negociación colectiva

**119.514**

horas en inducciones y capacitaciones (e-learning, presencial)

**14.496**

horas de capacitación invertidas en gerencias y personal de staff.

**105.108**

horas de capacitación invertidas en guardias de seguridad

**0**

accidentes fatales laborales

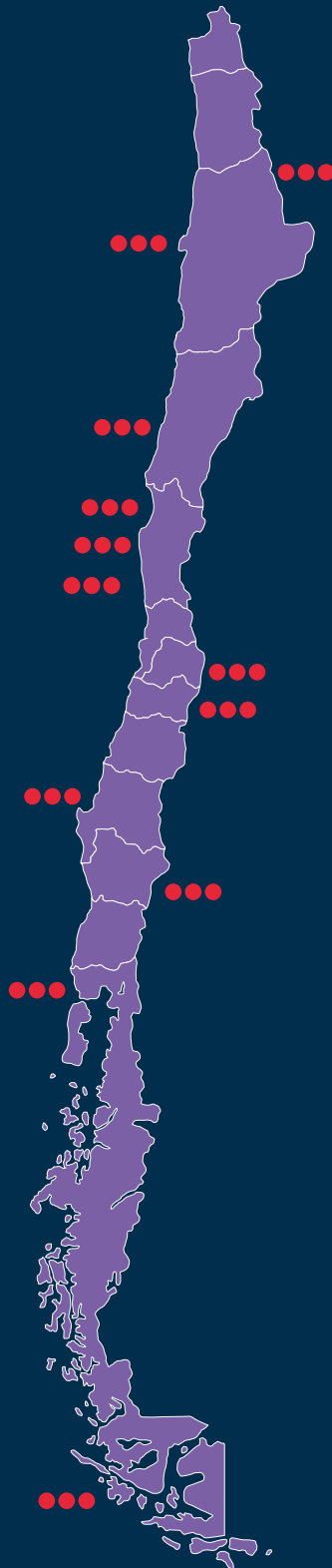
**97**

personas (hombres y mujeres) solicitaron el permiso parental, siendo un incremento del 52% en comparación a 2019.

al  
tenible

# Securitas Chile 2020

**7.797**  
colaboradores  
a nivel nacional



**Antofagasta**  
427 colaboradores(as)

**Calama**  
300 colaboradores(as)

**Copiapó**  
156 colaboradores(as)

**La Serena**  
285 colaboradores(as)

**Viña del Mar**  
402 colaboradores(as)

**Santiago**  
4.127 colaboradores(as)

**Rancagua**  
383 colaboradores(as)

**Concepción**  
943 colaboradores(as)

**Temuco**  
219 colaboradores(as)

**Puerto Montt**  
335 colaboradores(as)

**Punta Arenas**  
220 colaboradores(as)



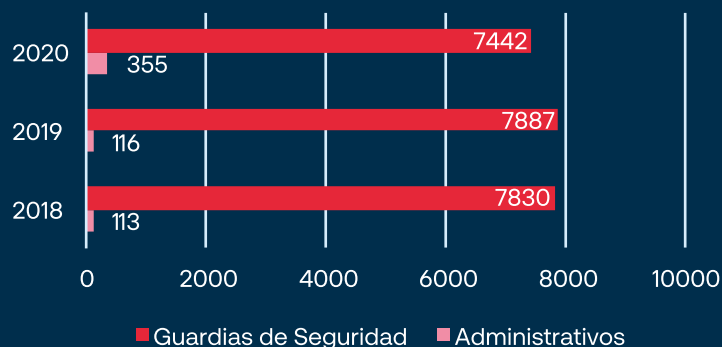
Año	Valor Económico Directo(KCLP)	Valor Económico Retenido(KCLP)	Incremento
2018	78.325.338	6.121.547	-21,7%
2019	86.669.200	10.699.159	74,8%
2020	87.052.925	11.544.859	7,9%

### Resumen 2020 (KCLP\*)

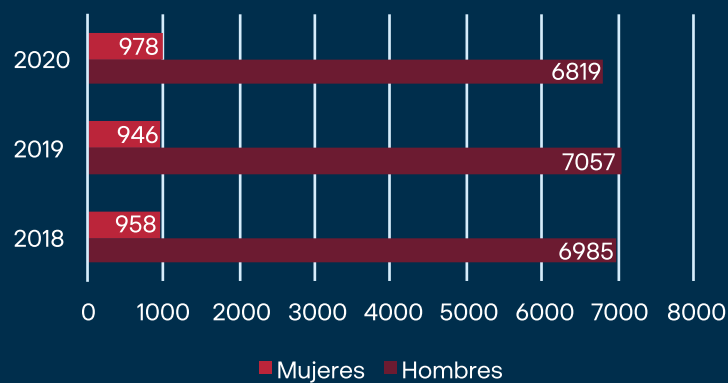
Ventas totales	87.052.925
Salarios	47.633.362
Pago a Proveedores	16.500.000
<b>Valor Económico Retenido</b>	<b>11.544.859</b>

\*KCLP: Miles de pesos chilenos

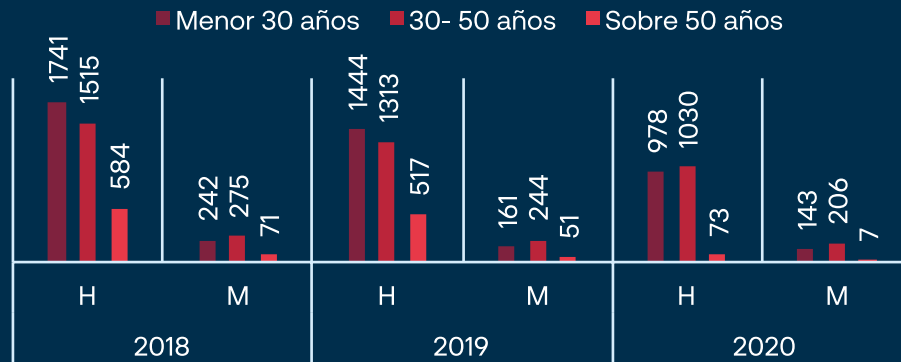
## DOTACIÓN SEGÚN RANGO FUNCIONAL



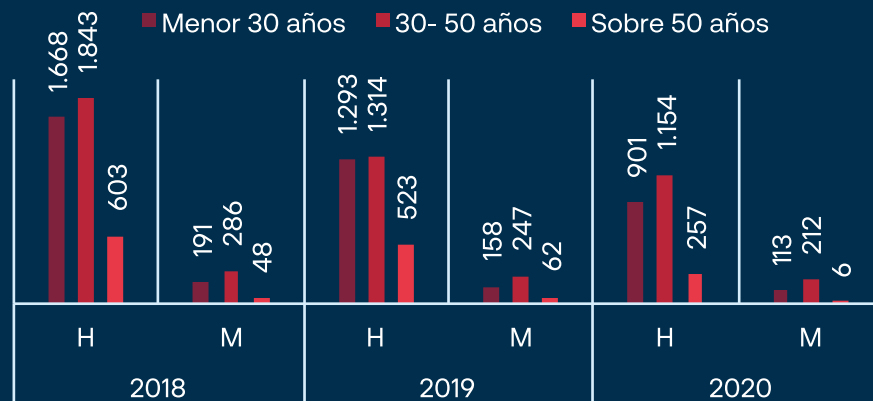
## DOTACIÓN SEGÚN GÉNERO



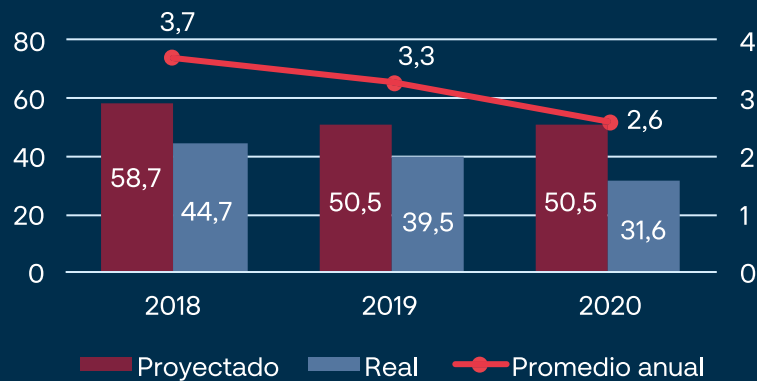
## NUEVOS EMPLEADOS SEGÚN RANGO ETARIO



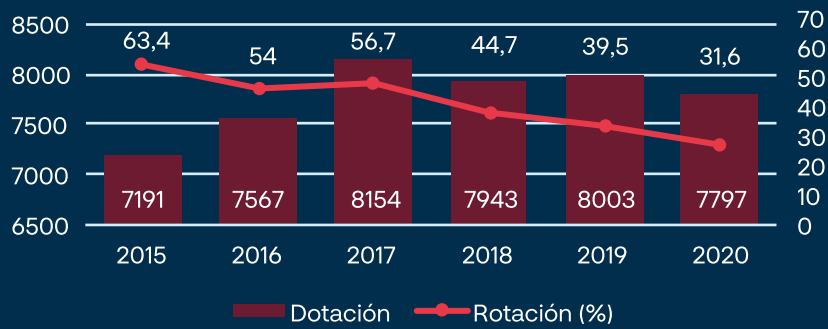
## ROTACIÓN SEGÚN RANGO ETARIO



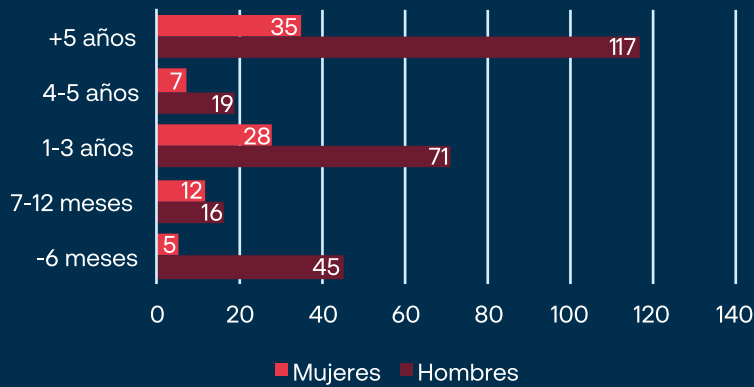
## EVOLUCIÓN DEL ÍNDICE DE ROTACIÓN (EN %)



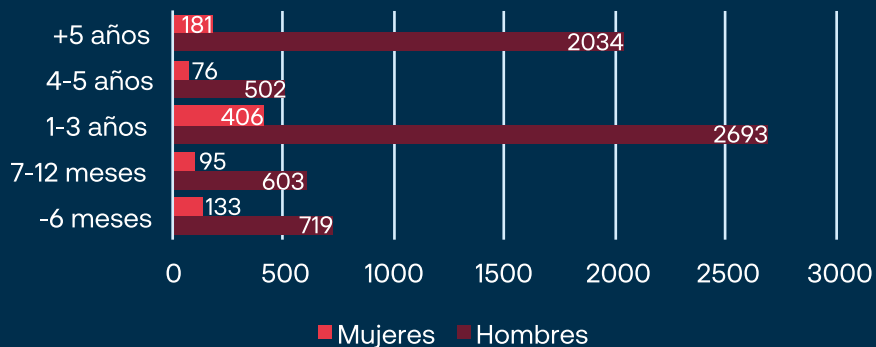
## DOTACIÓN Y ROTACIÓN EN SECURITAS



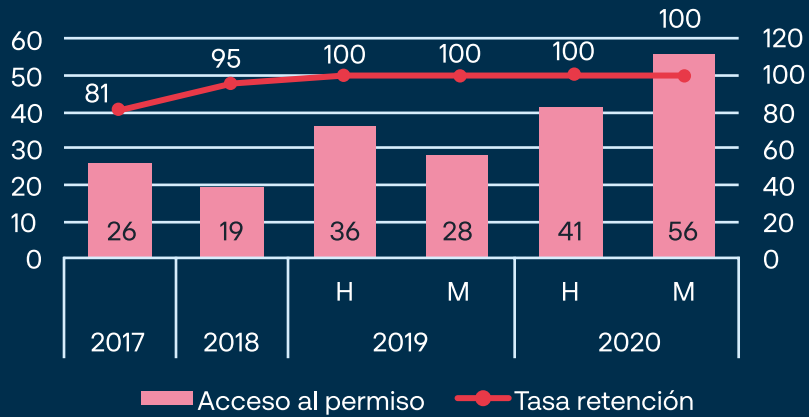
## EMPLEABILIDAD 2020: GERENCIAS Y PERSONAL ADMINISTRATIVO



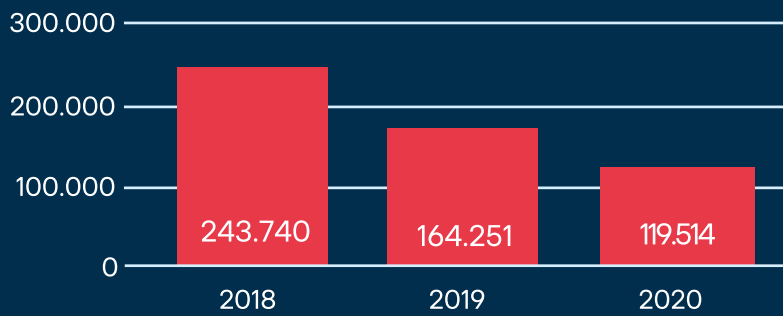
## EMPLEABILIDAD 2020: GUARDIAS DE SEGURIDAD Y SUPERVISORES



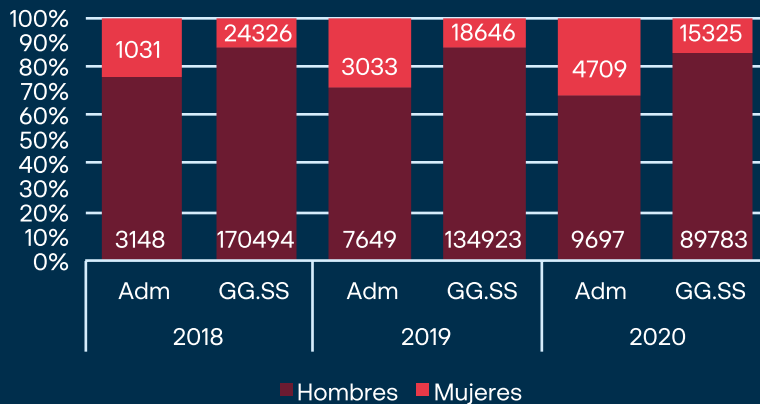
### PERMISO PARENTAL



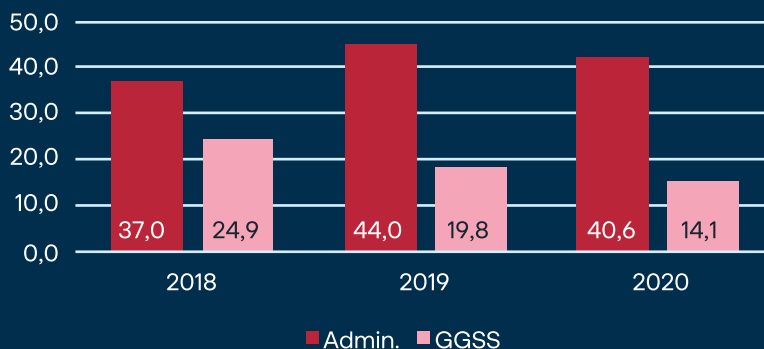
### TOTAL DE HORAS DE CAPACITACIÓN



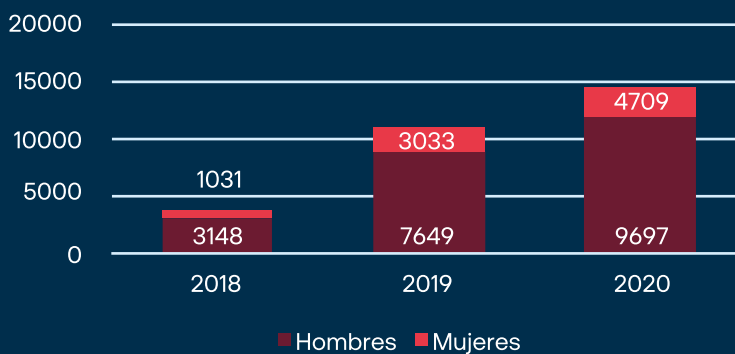
### HORAS DE CAPACITACIÓN POR GÉNERO Y CATEGORÍA LABORAL



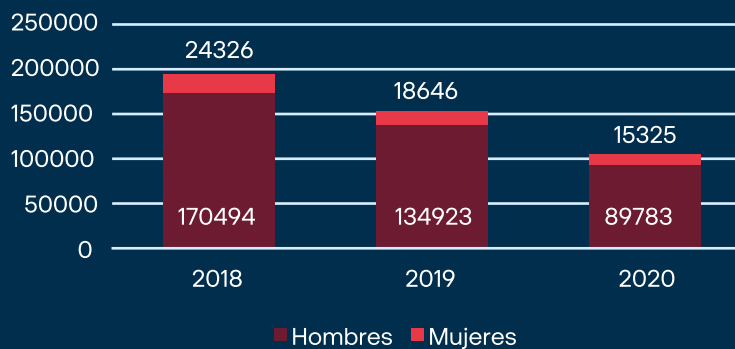
## PROMEDIO DE HORAS DE FORMACIÓN POR CATEGORÍA LABORAL



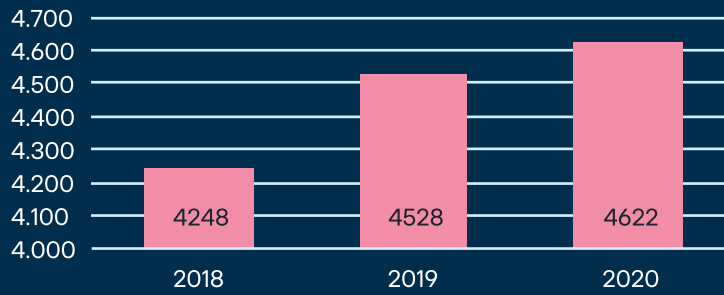
## HORAS CAPACITACIÓN PARA ADMINISTRATIVOS POR GÉNERO



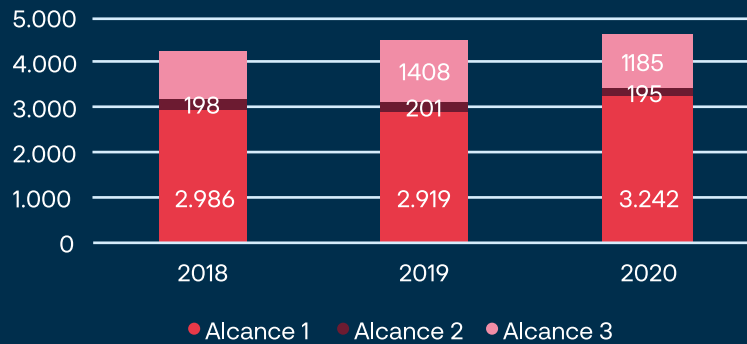
## HORAS CAPACITACIÓN PARA GUARDIAS DE SEGURIDAD POR GÉNERO



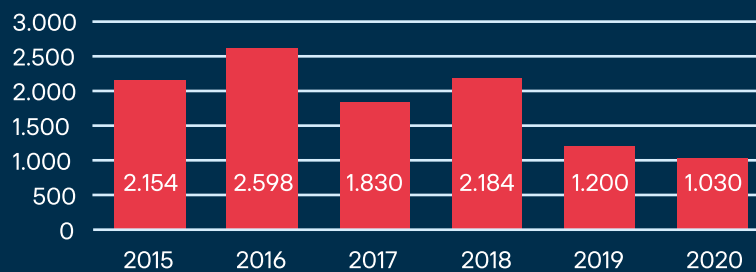
### EMISIONES TOTALES - HUELLA DE CARBONO TCO2EQ



### MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO TCO2EQ POR ACTIVIDAD



### DONACIONES EN PAPEL (KG)





Securitas juega un papel importante para nuestros clientes y en la sociedad.

# Sobre Securitas

Nos adaptamos rápidamente a nuevas situaciones y necesidades cambiantes de los clientes, como en el desafiante año 2020, para ayudar a que el mundo sea más un lugar seguro.

Nuestra promesa es convertirnos en Partners de nuestros clientes y para ello brindamos servicios de protección de alta calidad y, a través de la combinación de una fuerza laboral confiable y ágil y la última tecnología de seguridad inteligente, ofrecemos a nuestros clientes soluciones innovadoras para todas sus necesidades de seguridad. Les ayudamos a mantenerse a la vanguardia de sus riesgos para que puedan concentrarse en su negocio principal.

Tenemos presencia global con operaciones en 47 países de Europa, América del Norte, América Latina, África, Oriente Medio, Asia y Australia, y nuestros 355 000 empleados capacitados y comprometidos marcan la diferencia para nuestros clientes todos los días.

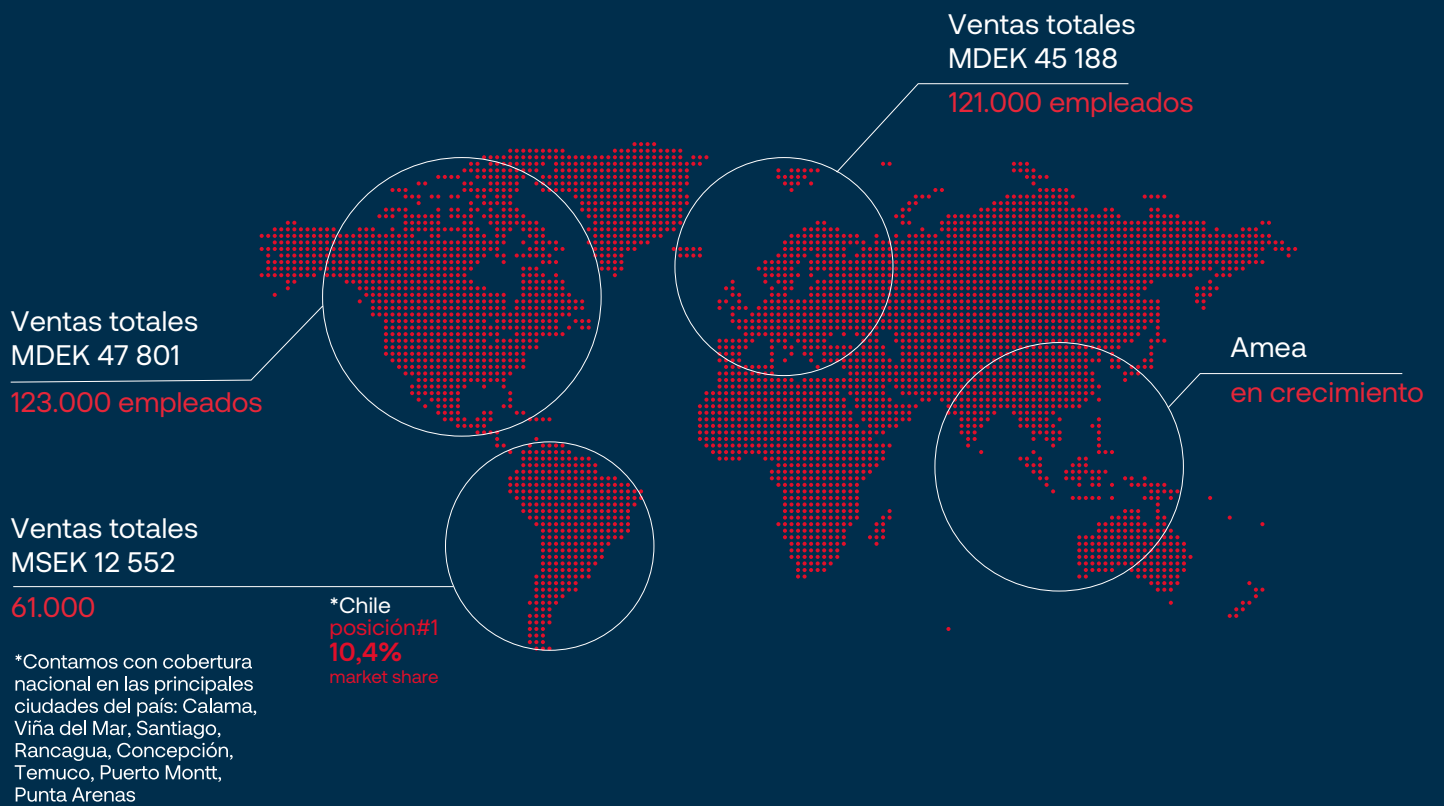
## Presencia Global





Mientras tanto en Chile, estamos presentes en 11 sucursales a nivel nacional: Antofagasta, Calama, Copiapó, La Serena, Viña del Mar, Santiago, Rancagua, Concepción, Temuco, Puerto Montt y Punta Arenas, logrando cobertura desde Arica hasta Punta Arenas.

## Presencia Local



# Servicios de protección

Combinamos una profunda experiencia en cada uno de nuestros servicios de protección e una oferta integrada que satisface las necesidades de nuestros clientes.

## Soluciones de Seguridad



Avanzando en nuestro viaje de transformación y aceleración de nuestros servicios, miramos el futuro con la ambición de ser Partners en Servicios Inteligentes de Protección, centrado en el cliente, orientados a las personas y basados en los datos. Para cumplirlo, abordamos las expectativas del mercado a través de nuestra fuerte presencia global, nuestra capacidad única de responder localmente y nuestras soluciones personalizadas, las que construimos a través de la combinación de nuestros seis servicios de protección:

- Seguridad Presencial
- Seguridad Mobile
- Seguridad Remota
- Seguridad Electrónica
- Protección contra Incendios
- Consultoría de Seguridad

# Tendencias globales que impactan las necesidades de seguridad

## **Sistemas de seguridad avanzados**

Los mundos físico y digital están cada vez más entrelazados, lo que está impulsando el desarrollo de sistemas de seguridad más avanzados, principalmente en mercados maduros. En nuestro SOC -Securitas Operation Center-, tenemos la capacidad de recopilar grandes cantidades de datos de cámaras, sensores, informes de incidentes y controles de acceso, lo que permite la detección en tiempo real y una mejor predicción de los incidentes de seguridad.

## **Sensación de inestabilidad**

Los cambios económicos globales a menudo afectan la demanda de servicios de seguridad. En ese contexto, podemos ofrecer tanto la tecnología como el personal necesario para satisfacer las cambiantes demandas de seguridad, a nivel nacional.

## **Infraestructura sensible**

Los centros logísticos, las industrias manufactureras, los centros de datos, los puertos y el transporte público dependen de una infraestructura que funcione bien, ya que las interrupciones podrían generar altos costos y una mayor vulnerabilidad. En Securitas, poseemos un conocimiento profundo sobre segmentos de clientes específicos, como el transporte

público, la fabricación o la logística, que nos provee la experiencia de experiencia para crear soluciones complejas de seguridad.

## **Tensiones sociales**

Las amenazas reales o percibidas de incidentes terroristas y militantes varían con el tiempo, y situaciones excepcionales como la pandemia de 2020 podrían crear tensiones sociales. En Securitas podemos ofrecer soluciones de seguridad y, si es necesario, servicios adicionales con poca antelación para los sectores públicos y privados, con el fin de contribuir a la tranquilidad en situaciones tensas.

## **Urbanización**

La urbanización y la industrialización continúan a medida que la gente sigue mudándose a las ciudades. La alta densidad de población podría, a su vez, generar preocupaciones sobre la delincuencia, y se espera que el mercado de seguridad residencial crezca rápidamente en la mayoría de los países desarrollados a medida que los equipos de monitoreo electrónico se vuelvan más comunes. Securitas continúa expandiendo su presencia en áreas urbanas de todo el mundo para garantizar la proximidad a los clientes y contar con equipos de seguridad altamente capacitados.

En Securitas, nos enorgullecemos de hacer que las personas se sientan seguras todos los días al brindar servicios de seguridad y protección de la más alta calidad. El propósito que nos guía “Nosotros ayudamos a hacer de su mundo un lugar más seguro”, define nuestro papel en la sociedad.

# Propósito y valores que nos guían

Nuestro propósito es una promesa a los clientes, socios y otros, que guía todas nuestras decisiones, desde las pequeñas elecciones diarias que hacemos hasta las grandes inversiones estratégicas.

Para nosotros, la seguridad es una premisa básica para disfrutar de la vida. En un mundo donde las amenazas a nuestra seguridad no dejan de aumentar y se vuelven más y más complejas, el propósito de Securitas es ayudar a nuestros clientes a hacer de su mundo un lugar más seguro es más relevante que nunca.

Como empresa con un propósito específico, los colaboradores de Securitas están unidos en todo el país y en todo el mundo.

Brindamos tranquilidad a nuestros clientes con seguridad y somos expertos en la gestión de riesgos.

También nos guiamos por nuestra empresa ética y valores fundamentales sólidos: Integridad, Eficacia y Servicio, los que constituyen una base para nuestro equipo de trabajo. Los tres puntos en nuestro logotipo representan estos tres valores centrales.

## **Integridad**

Los colaboradores de Securitas son honestos y de confianza por parte de los clientes para salvaguardar sus instalaciones y objetos de valor.

Creamos un foro abierto para que nuestros empleados y clientes expresen opiniones, denuncien irregularidades y compartan información.

## **Eficacia**

Ver, escuchar y evaluar. Un colaborador de Securitas siempre está atento y a menudo nota cosas que otros no. Su vigilancia es esencial para estar al tanto de los posibles riesgos o incidentes que pueden tener lugar en los sitios de nuestros clientes.

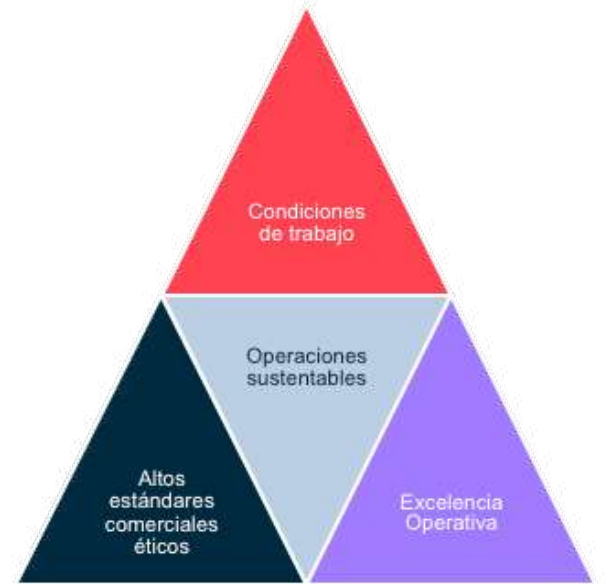
## **Servicio**

Como parte de un esfuerzo continuo para garantizar la seguridad, los colaboradores de Securitas siempre están listos para ayudar si un incidente requiere intervención, independientemente de si está o no directamente relacionado con su trabajo.



# Generamos valor: enfoque sostenible

En Securitas, la sostenibilidad es nuestro sistema de gestión estratégico que genera valor a nuestros grupos de interés. Basándonos en nuestro gobierno corporativo, promovemos empleo de calidad y excelencia operativa con ética y transparencia.



Estamos convencidos de que nuestro aporte a la industria es compartir el conocimiento que tenemos como empresa global para mejorar el desarrollo de la industria de la Seguridad Privada en nuestro país, con el fin de convertirnos en la mejor opción como Proveedores para nuestros clientes.

Nuestra Responsabilidad Nuestros servicios de seguridad ofrecen beneficios sociales tangibles y financieros, no solo para nuestros clientes, sino para la sociedad en su conjunto. En Securitas las operaciones sostenibles son la base de nuestro crecimiento a largo plazo.

## Operaciones Sostenibles

Ser un empleador sólido y responsable es prioridad, pero también debemos llevar a cabo nuestro negocio de una manera ética que ofrezca servicios de calidad, que mantenga un relacionamiento con la cadena de valor y que considere el impacto ambiental de nuestras operaciones.

## ¿Cómo contribuimos?

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

### Clientes:

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

### Sociedad:

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

### Colaboradores:

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

### Accionistas:

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

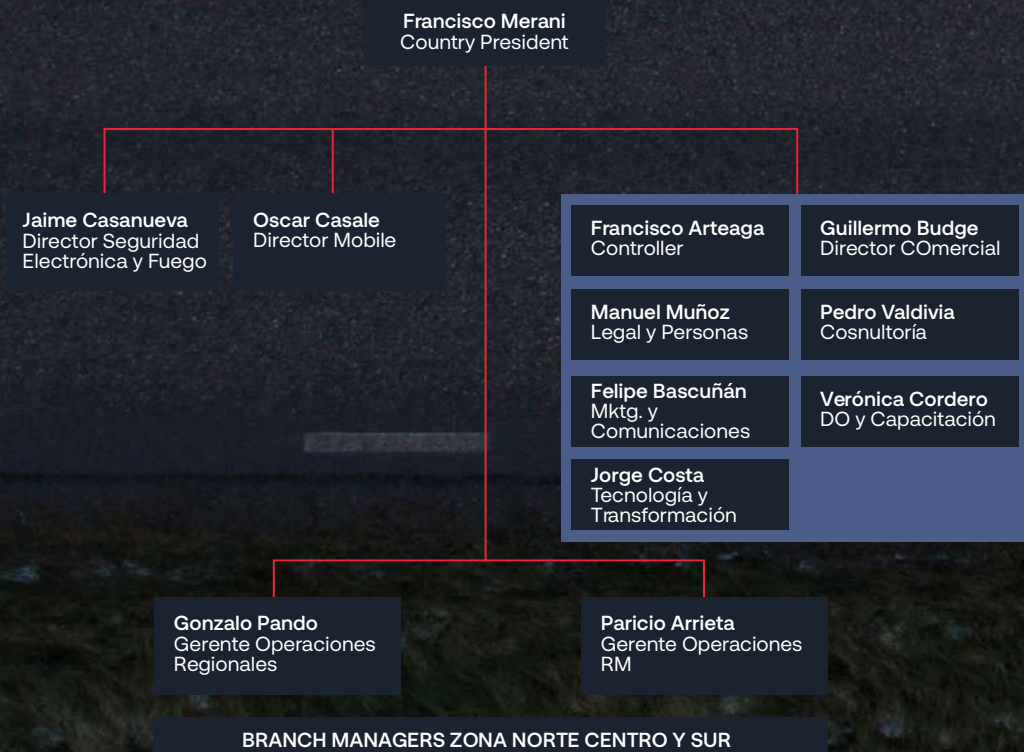
# Comprometidos con los objetivos de desarrollo sostenible

En Securitas Chile asumimos el compromiso con 11 ODS, teniendo como ejes prioritarios la oportunidad de contribuir en garantizar la educación de nuestros colaboradores, promover la igualdad de género, mejorar las condiciones laborales y generar sentido de innovación en nuestros servicios.



# Gobierno corporativo<sup>1</sup>

Tras los cambios ocurridos durante el periodo de reporte, nuestro equipo directivo en 2020 estuvo compuesto por 14 personas (13 hombres y 1 mujer).



1- Securitas llegó Chile 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 2016 se adquirió la empresa de protección y detección de incendios JC Ingeniería.





## Comités Gerenciales

Comité	Objetivo	Periodicidad
Comité de Gestión	Revisar la gestión y seguimiento de los proyectos estratégicos de las gerencias de soportes staff.	Mensual
Comité de Alineación	Presentar, a todos(as) los(as) colaboradores(as) los principales avances de la compañía durante el periodo, instancia liderada por el Country Manager.	Trimestral
Comité Directivo	Revisar y dar seguimiento a los indicadores financieros de la compañía.	Semanal
Comité de Operaciones	Coordinar los servicios y garantizar la correcta gestión de los contratos dispuestos con los clientes.	Quincenal
Comité de RSE	Abordar temáticas de sustentabilidad, sugerir planes de acción y realizar seguimiento a las mismas. Comité de carácter consultivo.	Semestral
Comité de Becas	Evaluar a los postulantes que quieren participar en periodo académico respectivo del Diplomado en Seguridad Privada.	Anual
Comité Covid	Instaurado en 2020, tiene por función monitorear la evolución de la pandemia y su impacto en los indicadores financieros, continuidad operacional, y gestión de personas	Quincenal

# Membresías y asociaciones

El control de accesos por su parte, debe garantizar y permitir el ingreso solo de vehículos y personas autorizadas a las diferentes áreas, restringiendo el paso a aquellas que se desconozca su identidad o no haya cumplido los protocolos dispuestos.

## Membresías y Asociaciones

Organismo	Tipo de asociación	Contacto
Business Sweden	Miembro del Grupo RSE de empresas suecas en Chile, de la Embajada.	<a href="http://bit.ly/BusinessSwedenCL">http://bit.ly/BusinessSwedenCL</a>
Aseva	Miembro activo y presidente de la asociación.	<a href="http://bit.ly/asevaSC">http://bit.ly/asevaSC</a>
Objetivos de Desarrollo Sostenible	Adhesión voluntaria y no vinculante	<a href="http://bit.ly/ODS_ONU">http://bit.ly/ODS_ONU</a>
Cámara Chileno-Sueca de Comercio	Miembro activo y vicepresidente del cuerpo directivo	<a href="http://bit.ly/camarasueca">http://bit.ly/camarasueca</a>

La emergencia sanitaria del nuevo coronavirus obligó a tomar decisiones tanto en la estructura organizacional como en los procesos. Si bien hubo reestructuraciones menores bajo ese concepto, lo trascendental del periodo es que ocurrieron cambios previamente planificados, con el propósito de construir un modelo orientado a optimizar los procesos y la toma de decisiones de la compañía.

# Cambios durante el periodo de reporte

- Se reestructuró la Dirección de Recursos Humanos, creándose la subgerencia de Personas bajo la dependencia de la Dirección de Asuntos Legales y Personas. Esta figura está alineada con las directrices de la división SSIA (Services Security Ibero-América) para coordinar e implementar de mejor manera las iniciativas legales y de personas dispuestas por el Grupo.

- Se disolvió la Dirección de Operaciones (liderado por un director), para dar lugar a la creación de las Gerencia de Operaciones Santiago y Gerencia de Operaciones Regiones (lideradas por dos gerentes), que tendrán bajo su cargo el equipo de Branch Managers de cada zona respectiva.

- En la Dirección de Seguridad Electrónica y Safety (SES), se crearon las áreas de I+D+Q, para potenciar la innovación, calidad y eficiencia de los servicios tecnológicos; la subgerencia de Seguridad Electrónica, que focaliza sus funciones en la Implementación y Mantenimiento Electrónica de las zonas Centro y Norte del país; y el SES Sur,

para gestionar, coordinar y monitorear las implementaciones de los servicios en la zona sur de país.

- Finalmente, se creó la Subgerencia de Transformación y Desarrollo de Negocios, cuyo modelo está basado en la experiencia europea del Grupo Securitas para transformar el negocio y lograr eficiencia en la operación, innovación y competitividad para aumentar el margen operativo de la compañía. Para ello, se han desarrollado planes de intervención en Personas y Cultura, Procesos, Tecnología, Datos y Gobierno, los cuales serán abordados en los capítulos siguientes.

# Ética y Cumplimiento

## MODELO DE GESTIÓN ÉTICA

Nuestro compromiso siempre ha sido mantener los estándares más elevados de integridad y cumplimiento de las normas, reglas y códigos de conducta aplicables en todas las jurisdicciones en las que opera. Con ese fundamento y en un contexto donde la sociedad exige que las empresas se comporten con ética y transparencia en sus negocios, se aúnan esfuerzos para que hacer lo correcto juntos, siempre, sea parte de nuestro ADN.

De esta forma, durante el periodo de reporte se impulsaron prácticas globales y locales para resguardar el cumplimiento del principal documento rector de la compañía: el Código de Valores y Ética, debido a que esta temática ha sido designada como área de enfoque clave para 2020/2021 para el Grupo Securitas.

En este contexto corporativo, el Grupo Securitas creó la Junta de Ética y Sostenibilidad, presidida por el presidente y CEO de la compañía, Magnus Ahlqvist, cuyo propósito es orientar, coordinar y supervisar todas las áreas cubiertas por el Código

de Valores y Ética de Securitas y las políticas relacionadas.

Junto con ello, se creó la figura del Business Ethics Compliance (Cumplimiento de Ética Empresarial) en cada unidad de Securitas en el mundo, para implementar, comunicar, capacitar y monitorear el cumplimiento de las políticas que rigen el actuar de la compañía. Esta función está asumida por el departamento Legal de todas las divisiones y en Chile es liderado por la Dirección de Asuntos Legales y Personas, cuyas responsabilidades el rol abordan tres áreas prioritarias:

- Lucha contra el soborno y la corrupción.
- Competencia leal y antimonopolio.
- Conflictos de interés.

## POLÍTICAS CORPORATIVAS

Hacer lo correcto juntos es el núcleo del Compliance (Cumplimiento), ya que significa que nosotros, como empresa, elegimos seguir las reglas y regulaciones establecidas por las autoridades regionales y locales. Queremos ser una empresa responsable, está en nuestro ADN y queremos hacer lo correcto, siempre. En 2020, el Grupo Securitas actualizó principales políticas globales de la compañía, cuyos principios son aplicables a todos y cada uno de nosotros en Securitas, incluyendo a los clientes y socios comerciales. Las políticas son las que siguen:

### Código de Valores y Ética

Este documento representa una de las políticas corporativas clave de Securitas y una guía sobre cómo se espera que actuemos, individual y colectivamente, en nuestro trabajo diario. Temas que aborda: Nuestro Propósito y valores; Derechos Humanos; Cumplimiento de las leyes y normativas locales; Empleados; Ética Comercial; Medio Ambiente; Nuestra parte en la sociedad; Implementación y conformidad.

### Política de Diversidad

En Securitas se promoverá una cultura de diversidad e igualdad de oportunidades basada en la competencia, la experiencia y el desempeño y se esforzará por la diversidad en todos los niveles, sobre todo con la participación de las mujeres en la fuerza laboral. Nos comprometemos a tratar a todos(as) los(as) colaboradores(as) de manera equitativa, justa y con respeto, dignidad y cortesía común, independientemente de su raza, origen étnico o nacional, religión, género, orientación sexual, estado civil o parental, discapacidad u otras características distintivas protegidas por las leyes y regulaciones aplicables.

### Política de Denuncia de Irregularidades

La creación de esta política busca establecer el marco para denunciar y administrar cualquier reporte realizado por el personal de Securitas o terceros contra un director o empleado de Securitas por quejas o incumplimientos de la ley, normas y políticas de la

compañía. La compañía también se compromete a garantizar que no habrá consecuencias negativas tras la denuncia.

### Política Ambiental

Reconocemos que nuestras actividades comerciales tienen un impacto directo e indirecto en el medio ambiente y asumimos la responsabilidad del impacto ambiental directo de nuestras propias operaciones. Nos esforzamos por minimizar el impacto ambiental también reduciendo, por ejemplo: viajes de negocios, consumo de electricidad, consumo de agua, consumo de papel, desperdicio, el uso de equipos de oficina y suministros que causan emisiones y contaminación al aire, tierra y agua.

### Política de Derechos Humanos

Como parte de una multinacional, reconocemos que debemos tomar medidas para evitar causar o contribuir a impactos adversos en los Derechos Humanos a través de nuestras propias actividades y abordar los impactos cuando ocurran. En virtud de lo anterior el Grupo Securitas ha tomado compromisos en distintas áreas de los DDHH: Compensación y Condiciones de Empleo; Libertad de Asociación; Salud y Seguridad; Igualdad de Oportunidades; Trabajo Infantil o Trabajo Forzado; Participación en la Comunidad; Acoso

### Otras políticas locales que influyen en nuestra gestión:

(ver documentos en [www.securitaschile.cl/politicascorporativas](http://www.securitaschile.cl/politicascorporativas))

- Política de Personas que Integran la Organización:
- Política de Alcohol y Drogas:
- Política de Sustentabilidad:
- Política Integrada:
- Política de Proveedores y Medio Ambiente:
- Política de Contratistas:

### Mecanismos de denuncias

En caso de incumplimiento a la norma, además de contar con los responsables de Legales o Recursos Humanos de cada país, el Grupo pone disposición de todos los colaboradores el canal Securitas Integrity Line (Línea

de Integridad de Securitas), para notificar cualquier irregularidad donde no se respeten los principios éticos de la compañía.

De manera local, contamos con el canal de atención Securitas Te Escucha (STE), el cual se encarga de registrar las posibles denuncias, trasgresiones al Código de Valores y Ética, y consultas relativas la normativa legal que aplicó el Gobierno, producto del COVID-19. Durante el periodo de reporte, el STE registró 5.028 atenciones telefónicas, las cuales fueron, principalmente, por temas de remuneraciones, ley de Protección al Empleo, salvoconductos.

## MARCO REGULATORIO LEGAL VIGENTE

### Decreto Supremo N°867

El funcionamiento de la seguridad privada, particularmente el ejercicio de quien se desempeñe como guardia de seguridad se establece en el Decreto Supremo (D.S.) N°867, de 2017, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, que dicta reglamento sobre nuevos estándares para personas, personal y empresas que reciben servicios o realizan actividades de seguridad privada, y que está regulado por la Autoridad Fiscalizadora, Carabineros.

La primera modificación jurídica al Decreto se efectuó durante 2018 y luego, en 2019, se aplicaron sucesivas correcciones hasta publicarse en el Diario Oficial el documento legal. En 2020, la compañía, liderando la asociación gremial ASEVA, hizo presente a la autoridad la complejidad en la implementación de las modificaciones señaladas en el Decreto N°867, logrando que la autoridad postergara, por ejemplo, la implementación del requisito de cuarto medio de enseñanza media hasta abril del año 2022. Con motivo de la pandemia por el Covid-19 se ralentizó la implementación del uniforme nuevo, situación que deberá normalizarse durante los primeros meses del 2021.

### Ley de Protección al Empleo

En materia laboral, tras el impacto del nuevo coronavirus, el gobierno de Chile

**37**

multas cursadas  
en OS-10, entre 25 y 250  
IMM.

**-54%**

variación 2019-2020

**CLP  
+\$90M**

pagados en multas laborales

**-57%**

variación 2019-2020

implementó la Ley de Protección al Empleo, la que permitió que empresas y trabajadores solicitaran la suspensión temporal de los contratos laborales, posibilitando a los empleados hacer uso del Seguro de Desempleo -al cual se le inyectaron más recursos-, sin perder el vínculo con la empresa, con la promesa de que una vez que lo peor de la emergencia sanitaria pasara, volver a sus laborales.

Para enfrentar la pandemia, Securitas se adhirió a esta normativa legal para resguardar la fuente laboral de los(as) colaboradores(as) mientras se reestablecían los servicios en las instalaciones que se vieron afectadas por las extensas cuarentenas y las medidas sanitarias del momento.

#### **Acreditaciones OS-10**

Debido a las restricciones sanitarias, la Zona de Seguridad Privada, Armas y Explosivos activó una serie de medidas para detener -en parte- la eventual propagación del virus del COVID-19. Ellas fueron suspender los cursos de OS-10 (Formación y Perfeccionamiento, históricamente realizadas en forma presencial) y extender la vigencia de las credenciales que vencían en 2020, en dos ocasiones, mediante la Resolución Exenta N°111. Esta prórroga permitió que tanto los(as) supervisores(as) como los(as) guardias de seguridad con credencial pronta a vencer, pudieran seguir operando durante el año, sin perjuicio para el cliente ni para Securitas.

Asimismo, entiendo la necesidad de contar con las debidas capacitaciones, en agosto del 2020 la Autoridad Fiscalizadora admitió los cursos online, a través de la Resolución Exenta N°132 en la que unificó los criterios para autorizar el desarrollo de capacitación y cursos de perfeccionamiento para guardias de seguridad y vigilantes privados. La capacitación sería en dos partes: en formato online para los cursos teóricos y formato presencial, para cursos presenciales, que deberán darse una vez que la comuna se encuentre en Fase 2 o superior, según el Plan Paso a Paso del Gobierno.

Para que pudiéramos optar a esta modalidad, OTEC Securicap S.A. (bajo el nombre de Instituto Securitas -IS- ente capacitador de la compañía) inició el proceso de postulación para contar con la debida autorización y tras meses

de revisiones, en febrero de 2021 la OTEC recibió la aprobación para el desarrollo de cursos OS.10 e-learning, en la Resolución N°676.

## **MULTAS Y SANCIONES**

Durante el periodo de reporte, las multas cursadas por concepto de OS-10 tuvieron una disminución del 54% en relación con el 2019. Esto se explica tanto por la prórroga que otorgó Carabineros con el uso de las credenciales vencidas, como con la gestión que han venido realizando el Instituto Securitas y las áreas de Acreditaciones y Asuntos Legales para mantener al día las certificaciones de los(as) supervisores y guardias de seguridad.

Una de esas acciones fue el ciclo de webinars orientado a las jefaturas de operaciones y administrativas para informar sobre el Manual de Funcionamiento del Sistema de Seguridad Privada de Carabineros, aprobado en julio de 2020, en donde se abordaron el marco legal de las empresas de seguridad, la vestimenta complementaria regida por Ley que debe utilizarse en algunos servicios, cuáles son las entidades fiscalizadoras y su proceso de fiscalización y los costos e impacto financiero por incumplimiento.

En cuanto a las multas laborales cursadas en 2020, también se presentó una disminución del 57% en relación con las multas pagadas en 2019, lo que demuestra que los cambios directivos y organizacionales influyeron en esta gestión.

### Compromiso con el cliente

Abordaje de la pandemia del COVID-19  
Continuidad operacional de los servicios  
Gestión Ética Comercial  
Plataforma Global de Gestión de Clientes

### Personas

Bienestar  
Transformación cultural  
Empleo  
Libertad de Asociación  
Diversidad e Inclusión  
Seguridad y Salud Ocupacional  
Formación y Enseñanza  
Comunidad y Medio Ambiente

### Liderazgo en los servicios de protección

El socio de servicios de protección inteligente  
Aprovechar el contexto  
Liderar con los datos

### Innovación y Eficiencia

Transformación del negocio  
Herramientas digitales



# Áreas estratégicas





2020 fue un año particularmente desafiante debido a la pandemia de coronavirus. Sin embargo, consolidamos aún más el papel de la empresa como socio indispensable, adaptando rápidamente nuestros servicios, dedicando tiempo adicional a cada cliente y capacitando a nuestras personas para mejorar las tareas digitales.

Para ejecutar nuestra estrategia de convertirnos en Partner en Servicios de Protección Inteligentes, nos enfocamos en cuatro áreas: compromiso con el cliente, liderazgo e innovación en servicios de protección, eficiencia, y personas.

gicas

## Área de enfoque - Compromiso con el cliente

El compromiso con el cliente consiste en adaptar nuestras soluciones para que coincidan con los requisitos de nuestros clientes. El resultado son asociaciones más profundas que consolidan nuestro liderazgo en la industria.

# Compromiso con el cliente

Las necesidades de seguridad de nuestros clientes están cambiando y pasando de la seguridad estática a las soluciones de seguridad, que ofrecen una combinación de tecnología y servicios presenciales, respaldados por herramientas modernas basadas en los datos.

### Liderazgo e innovación de los servicios de protección

Conforme crecen las demandas de servicios de seguridad, nosotros estamos fortaleciendo aún más nuestros servicios de protección, a través de la especialización y de la innovación basada en los datos.

### Eficiencia

Se están llevando a cabo varios programas para impulsar la eficiencia dentro de Securitas, invirtiendo en nuestras plataformas comerciales y en una robusta plataforma de IT para la digitalización de la operación.

### Personas

Con vocación de servicio,

conocimiento y vigilancia son solo algunas de las características que describen a nuestros más de 7 mil colaboradores que trabajan en 11 sucursales a nivel nacional. Reconocemos que su compromiso, orgullo y pasión por su función son cruciales para nuestro liderazgo continuo en el mercado.

### ABORDAJE DE LA PANDEMIA DEL COVID-19

Desde que comenzó la crisis sanitaria, Securitas creó el Comité Coronavirus, integrado por la Gerencia General, Contraloría, Asuntos Legales y Personas, Operaciones, Marketing y Comunicaciones, Recursos Humanos y Prevención de Riesgos.

Con el propósito de minimizar los riesgos, los focos de trabajo se centraron en tres aspectos:

- Proteger la salud de nuestras personas
- Garantizar la continuidad

operativa

- Gestionar el impacto financiero

Para su cumplimiento se realizaron trabajos mancomunados para desarrollar Protocolos de Prevención de Riesgos; distribución de EPS (Elementos de Protección Sanitaria); aplicar modalidad de trabajo en Home Office; suspensión de clases en el Instituto Securitas; coordinación y planificación de coberturas; aceleración en la estrategia de servicios Mobile, Soluciones y Remotos; y, entre otros aspectos, garantizar los flujos de pagos.

Adicionalmente, tomamos otras medidas que fueron comunicadas debidamente a todos nuestros clientes, para asegurar la confianza de la continuidad de nuestros servicios. Estas medidas fueron:

- Restricción de viajes nacionales e internacionales, y vistas a clientes.
- Protocolo de limpieza en el transporte de personal.
- Elaboración de un Flujo de Comunicación por contagio de COVID-19.
- Cuarentena preventiva para colaboradores(as) pertenecientes al Grupo de Riesgo.
- Revisión de protocolos de seguridad en Atención de Público y Control de Acceso de cada cliente.

## CONTINUIDAD OPERACIONAL DE LOS SERVICIO

A través de medios virtuales, pudimos aumentar la participación de nuestros clientes en 2020, manteniéndonos bien conectados a pesar de limitar nuestros viajes e interacciones físicas. Las reuniones digitales seguirán desempeñando un papel en nuestros esfuerzos centrados en el cliente, así como en nuestros esfuerzos de sostenibilidad para reducir las emisiones de CO2, incluso después de que la pandemia haya remitido.

### Operaciones

Tomando la experiencia de 2019

tras la crisis social de octubre, el área de Operaciones mantuvo la continuidad operacional, activando el protocolo para enfrentar situaciones de emergencia sanitaria; el equipo de Operaciones estuvo siempre presente y acompañando a los clientes, tanto por vías digitales como presenciales; se entregaron constantes comunicados para informar sobre la situación y plan de acción, canalizado a través de Branch Managers, así como diariamente entregamos Informes de Seguridad respecto a la evolución del orden público y posibles riesgos de seguridad, gestionados por nuestra área de Consultoría; y potenciamos la gestión de información de cámaras, para uso de cobertura.

### Mobile

El área de Mobile potenció la seguridad electrónica al actualizar los Servicios Remotos de Acceso que ofrece Mobile y que están operados por el SOC (Securitas Operation Center). Con esta acción, se optimizó la gestión remota del control vehicular, personal interno y externo, visitas y proveedores de los clientes. Esta innovación fue parte de los proyectos de Transformación y Desarrollo de Negocios que impulsó la gerencia creada en 2020. Los Servicios Remotos se sumaron a los demás servicios de Mobile, que son: rondas de control de riesgo con reportería online, mediante el sistema GRS; monitoreo de CCTV; servicio de acuda de emergencia; rondas de video verificación; y mantención preventiva y correctiva de los equipos tecnológicos.

### Comercial

Para preservar la cartera de clientes, en su mayoría afectados por la pandemia, se aplicó la estrategia de negociar suspensiones temporales contratos y disminuciones de servicios (según el caso), entre abril y junio del 2020, al alero de la Ley de Protección al Empleo. revisar

alrededor de 40 clientes que nos pidieron diferentes disminuciones de servicios de un día para otro, y también tuvimos que realizar una serie de negociaciones donde incluíamos la suspensión temporal del personal, finiquitos de la gente, reducciones de servicios. Con esto, el crecimiento de las Soluciones de Seguridad fue bastante lento, en comparación al aumento de servicios de Seguridad Estática, lo cual permitió apoyar las necesidades de los clientes desde otro foco del negocio.

### SES (Seguridad Electrónica & Safety)

Durante los meses más álgidos de la pandemia, el área técnica de seguridad electrónica tuvo que suspenderse, momentáneamente, un alto porcentaje de proyectos en ejecución y planificar aquellos que estaban en la espera de adjudicación para proteger la integridad de supervisores, técnicos, contratistas. Por otro lado, el área de Protección contra Incendios -instalación de sistemas de detección y extinción de incendios- vio paralizado dos de sus principales proyectos de obra por decisión del mandante. Luego de seis meses de espera y con todo lo que implicó la recontractación de mano de obra y, en otros casos, la anulación de suspensión de contratos laborales, retomaron los servicios de construcción para finalizar los proyectos.

### SOC

El SOC es el área crítica de los servicios de seguridad electrónica, dada la presencialidad de su trabajo en el centro de control y el inminente riesgo de contagio por contacto. A solo semanas de dictarse las primeras cuarentenas, se activó el protocolo de contingencia de Business Continuity Planning, con el propósito de invertir en notebooks e instalar todos los programas asociados al monitoreo y servicios remotos, y así aplicar la modalidad Home Office durante los meses

más duros de la pandemia para los operadores prioritarios: grupos de riesgo y distancia geográfica. En tanto, quienes mantuvieron su trabajo presencial, se les otorgó un servicio de transporte exclusivo de ida y regreso. La dinámica se mantuvo por cuatro meses hasta que se implementó el trabajo híbrido (presencial y no-presencial), según su esquema de turno —salvo para quienes pertenecen al grupo de riesgo definido por la autoridad sanitaria.

Así, para garantizar el servicio, el SOC tomó contacto con los clientes para entender su dinámica de confinamiento, modificar sus protocolos de seguridad y adaptarlos a la nueva realidad que implicaba, incluso, restricciones de desplazamiento. También fue la oportunidad para ofrecer otros servicios remotos, debido al aumento del periodo de resguardo que debe tener el operador. Estas acciones permitieron reforzar los sistemas tecnológicos integrados en las prestaciones, mientras existía suspensión laboral de trabajadores de algunos servicios.

## GESTIÓN ÉTICA COMERCIAL

En el marco de las actualizaciones de las políticas globales que realizó el Grupo Securitas, también se ajustaron las Políticas Corporativas relativas a la gestión comercial ética de Securitas. Esto responde al compromiso de Securitas de mantener los estándares más elevados de integridad y cumplimiento de las normas, reglas y códigos de conducta aplicables en todas las jurisdicciones en las que opera.

Si bien se espera que tanto los clientes como socios comerciales se adhieran a nuestras directrices, es igual de relevante que nuestras personas sepan aplicar el correcto proceder en la gestión comercial, velando por la conducta ética y transparente que todo(a) colaborador(a) de Securitas debe tener.

### Código de Conducta Socio Comercial

Este Código se aplica a todos los proveedores, subcontratistas y socios comerciales de Securitas (que denominaremos conjuntamente como “Proveedores”), quienes deben respetar y cumplir todas las leyes, regulaciones y estándares industriales, así como con los estándares establecidos en este Código. El cumplimiento diligente y constante de las disposiciones del Código de Conducta del Socio Comercial será tenido en consideración para la selección, mantenimiento de relación comercial y evaluación de los Proveedores.

### Política de Competencia Leal y Antimonopolio

La posición de Securitas sobre la prohibición de acuerdos y prácticas anticompetitivos y contactos con competidores ha sido especificada y se han aclarado las consecuencias del incumplimiento. Esta política tiene por objeto proporcionar a los empleados de Securitas en todo el mundo, principios generales aplicables sobre las normas de competencia y sus prohibiciones, así como también orientación sobre las mejores prácticas del negocio.

### Política de Regalos

El propósito de estas pautas locales para regalos y entretenimiento permitidos es establecer un procedimiento a seguir por todos los empleados y directores de Securitas antes de ofrecer o aceptar cualquier beneficio, tales como viajes, alojamiento, comidas, regalos, hospitalidad, entretenimiento y eventos en relación con empresas externas o personas no empleadas dentro del Grupo Securitas, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Política Anticorrupción de Securitas.

### Instrucciones sobre Conflicto de Intereses

Estas instrucciones tienen como objetivo proporcionar una mayor orientación a todos los empleados de Securitas sobre: qué es un conflicto de intereses, cómo deben actuar los empleados y qué situaciones deben evitarse. También incluyen la obligación de informar sobre cualquier conflicto de intereses que un empleado pudiese tener. Estas instrucciones son obligatorias y aplicables a todos los directores, empleados, agentes y otros representantes de Securitas.

### Política de Antisoborno y Anticorrupción

El Consejo de Administración de Securitas AB (el “Consejo”) espera que los empleados del Grupo Securitas actúen de manera leal, ética, honesta y mantengan un alto nivel de integridad y cumplimiento de las leyes y políticas aplicables en el país en que residen. Por esta razón el Consejo ha adoptado esta Política Antisoborno y Anticorrupción, la cual es aplicable a todas las entidades legales de Securitas, sus directores y empleados (en forma conjunta “Sociedades de Securitas y Empleados”).

## PLATAFORMA GLOBAL DE GESTIÓN DE CLIENTES

Con el propósito de acelerar la implementación de la estrategia corporativa, así como gestionar de mejor manera los clientes globales de Securitas, el Grupo implementó un modelo de CRM (Customer Relationship Management) que incluye la gestión, organización y administración de clientes y relaciones con los clientes en la empresa, lo cual permitirá obtener información en tiempo real sobre el proceso de venta, mejorar la inteligencia de negocio, y generar insights para una mejor toma de decisiones.

La herramienta que le da forma se llama Client Excellent Platform, y si bien durante el 2020 se implementó en 12 países de la división europea, en Chile se inició el levantamiento y desarrollo del sistema para comenzar su aplicación en marzo de 2021, con la incorporación de otros 15 países (incluido Chile). Este trabajo -que está enmarcado en los proyectos de Transformación y Desarrollo de Negocios que comenzaron en abril del 2020- un gran hito para Securitas Chile, ya que es el primer país de habla hispana y el primer país de la división SSIA (Security Services Ibero-América) en implementar este proceso, cuyas características contempla: gestión de oportunidades de venta en todas las líneas de negocio; agilizar procesos de aprobación durante la etapa de venta; integración con herramientas colaborativas de Office 365, entre otras.



## Área de enfoque - Personas

Nuestra reputación y liderazgo en el mercado están determinados en gran medida por las acciones de nuestros empleados. Ayudamos a hacer de tu mundo un lugar más seguro

# Personas

Securitas es una empresa impulsada por un propósito con altos estándares éticos. Ofrecemos oportunidades de capacitación y desarrollo para ayudar a nuestra gente a crecer y medir su progreso, para nuestros 7.797 colaboradores(as) a nivel nacional. Promover un sentido de orgullo y atraer y retener a las mejores personas son esenciales para nuestro éxito, a medida que continuamos nuestro viaje para convertirnos en un socio inteligente de servicios de protección para nuestros clientes.

## BIENESTAR

### Casos COVID-19

Uno de los hechos más ingratos que tuvimos que vivir en el contexto sanitario fue el sensible fallecimiento de 7 colaboradores a causa del COVID-19, a nivel nacional. En su mayoría se trató de personas adultos(as) mayores y que tenían enfermedades crónicas.

Esta pérdida afectó no solo a sus familias, sino también a los equipos de trabajo que integraron, porque -con su calidad humana que los caracterizaba- marcaron profundas huellas en las personas y clientes.

### Foco en las personas

Por el impacto de la pandemia, algunos convenios dejaron de ser solicitados (como dental y oftalmológico), pero aumentó significativamente el uso del Seguro Complementario de Salud y Seguro de Vida, por el contexto sanitario y los sensibles fallecimientos de colaboradores y/o familiares directos de colaboradores producto del COVID-19, principalmente.

En este mismo contexto, el trabajo del área de Bienestar se focalizó en la contención emocional y apoyo en la gestión operativa del área para facilitar las tramitaciones de forma online. Se activó un fuerte plan de atención telefónica, WhatsApp y correo electrónico. Además, el área se orientó al

Fidelizamos a nuestros colaboradores y sus familias, a través de una nutrida cartera de beneficios con el fin de lograr su bienestar individual y familiar; y sobre todo generar una diferenciación en el mercado de la seguridad.

## Salud

- Seguro de Vida
- Seguro Complementario de Salud
- Convenio Oncológico, Dental, Oftalmológico

## Económico

- Préstamos Empresa
- Convenios Caja Los Héroes

## Social

- Programa Jubilados
- Asistencia Legal
- Funeraria
- Reconocimientos
- Atención integral con ejecutivos de Convenios

100% a levantar necesidades de los(as) colaboradores(as) según las medidas económicas implementadas por la compañía, a nivel nacional. Las acciones desarrolladas fueron:

- **Contención.** Apoyo mensual a los(as) colaboradores(as) acogidos a la LPE, mediante llamados telefónicos. El levantamiento de información consideró estado de salud del trabajador y familia, orientación para obtener pago de remuneración por AFC, aporte de mercadería, orientación de subsidios estatales. En total se realizaron 783 llamados entre junio y agosto 2020.
- **Apoyo financiero.** Se otorgaron préstamos empresa a las personas afectas a la LPE, por un valor de \$50.000 pesos mensuales mientras lo requirieran, aportando a lo recibido por subsidio estatal y AFC. En total se gestionaron 140 préstamos entre mayo y agosto 2020, por un total de \$7.000.000.-
- **Seguimiento COVID-19.** Se llevó a cabo un exhaustivo seguimiento a

todos(as) los(as) trabajadores(as) y familias afectadas de Covid-19, mediante llamados telefónicos para conocer el estado de salud de las personas. Esta información apoyó la gestión del área de Prevención de Riesgos y se reportó semanalmente al Comité COVID. En total se llamaron a 220 personas entre mayo y julio.

- **Plan de Retiro:** Entendiendo las dificultades de salud que podrían tener las personas dentro del grupo de riesgo (adultos mayores con comorbilidades y enfermedades crónicas) definidas por el Ministerio de Salud, y la imposibilidad de retornar a sus funciones bajo estas condiciones, entre julio y diciembre se activó un programa de retiro para el personal adulto mayor, con más de 10 años en la empresa. En este plan, 181 personas negociaron su retiro de mutuo acuerdo, con un éxito del 100% logrado por el trabajo interáreas de Bienestar y Relaciones Laborales.
- **Nuevo Protocolo por Fallecimiento de colaborador(a):** Debido a

las lamentables pérdidas de colaboradores por Covid-19, se dispuso de cobertura por servicio funerario con la Funeraria Carrasco Hermanos (en convenio), con aporte de la empresa de \$200.000 directos, más descuento por convenio, y se rebajó la cuota mortuoria, permitiendo otorgar un servicio funerario sin costo para las familias. En total se otorgó a 7 familias dentro del 2020 a nivel nacional.

- **Reembolsos seguro Complementario de Salud - Pago Seguro de Vida:** Se gestionó la tramitación 100% online de reembolsos a través de envío por mail y WhatsApp, y se reforzó la difusión de la app de Vida Security para autogestión.

## TRANSFORMACIÓN CULTURAL

Como parte de las intervenciones de Transformación y Desarrollo de Negocios, hemos sumado una serie de iniciativas orientadas a la construcción de una sólida cultura de trabajo, que nos permita fortalecer los lazos entre los equipos de trabajo, generar confianza y mantener el liderazgo en la industria.

En línea con la estrategia corporativa y con nuestro propósito de ayudar a hacer de este mundo un lugar más seguro, conformamos el Equipo de Cultura, un conjunto multidisciplinario compuesto por las áreas de Recursos Humanos, Desarrollo Organizacional y Capacitación, Transformación y Desarrollo de Negocios, y Marketing y Comunicaciones, el cual está dedicado a desarrollar las buenas prácticas que queremos implementar en nuestra cultura organizacional.

La primera acción concreta fue el lanzamiento de la Consulta Participativa sobre la Cultura Securitas, que tiene por objetivo conocer cuál es su apreciación sobre las prácticas de trabajo en la empresa, qué debemos potenciar, mejorar o incorporar, de tal manera que la transformación cultural de la compañía sea una co-construcción de todos y todas quienes integran la organización.

Los resultados de esta Consulta reflejaron, por un lado, la alta aceptación del Equipo de Cultura, cuyo foco impulsa el objetivo de descubrir, desarrollar y cuidar buenas prácticas que apoyen la estrategia corporativa. Asimismo, se evidenció un buen trabajo de los líderes con sus respectivos equipos de trabajo, cuyo esfuerzo debiese convertirse en un ancla para facilitar el trabajo interáreas.

Finalmente, permitió definir los atributos culturales con los que se quiere trabajar, a propósito de los profundos cambios estratégicos que está implementado la compañía. Así los conceptos

# 97%

fue el nivel de satisfacción general por formar parte del Equipo Securitas

Colaborativa; Comprometida; Transparente; Tecnológica y digital fueron los más destacados, y que están en línea con el espíritu de la transformación cultural y del negocio que se está desarrollando.

## Atributos ideales de la cultura Securitas

- Colaborativa
- Comprometida
- Transparente
- Tecnológica y Digital

## Seguidos de:

- Disciplina
- Empática
- Flexible y adaptativa
- Inclusiva

## EMPLEO

En nuestro compromiso de ser un empleador sólido y formal, entregamos empleo estable a 7.797 personas durante el periodo de reporte, a pesar de las condiciones adversas en las que nos vimos enfrentados tras la pandemia del COVID-19.

Ante esta situación, durante el periodo de reporte tuvimos que implementar una serie de medidas que se focalizaron en tres aspectos

centrales: proteger la salud de nuestras personas, garantizar la continuidad operativa y gestionar el impacto financiero.

De acuerdo con lo indicado en capítulos anteriores, la emergencia sanitaria nos llevó a optar a la Ley de Protección al Empleo (LPE) para resguardar la fuente laboral de nuestras personas, principalmente, para los(as) guardias de seguridad que trabajaban en instalaciones que se vieron severamente afectadas por la pandemia.

## HOME OFFICE

Para cuidar la salud de nuestras personas, generamos flexibilidad laboral al implementar, por primera vez, la modalidad de home office para nuestros(as) colaboradores(as) de la administración que no tuvieran el carácter de “esencial” -definido por el Plan Paso a Paso del Gobierno- para la continuidad operativa. Por su parte, los operadores que estaban dentro del grupo de riesgo definido por el Ministerio de Salud, también se priorizaron acciones de eficiencia e innovación para que realizaran sus funciones a distancia.

Las labores fueron desarrolladas mediante las herramientas colaborativas de Microsoft Teams, OneDrive y otras aplicaciones de la suite de Microsoft, que aportaron significativamente en el trabajo administrativo y en la conectividad de las personas.

En el segundo semestre, a medida que las condiciones sanitarias lo permitieron, se activó un plan de comunicación para garantizar el Retorno Seguro a las oficinas, no solo para evitar el contagio del nuevo virus, sino también para adaptarse a los nuevos ambientes y reacondicionamiento de oficinas para mantener las medidas preventivas dispuestas por la autoridad sanitaria. Desde entonces, las jornadas laborales han sido híbridas para adaptarse al entorno cambiante del COVID-19.



## Suspensión Laboral

# 273

personas en promedio fueron acogidas a suspensión laboral, entre abril y diciembre.

# 407

personas en promedio estuvieron con suspensión laboral en los meses más álgidos de la pandemia: julio, agosto y septiembre. Santiago, Viña del Mar y Calama, en ese orden, fueron las sucursales que más tuvieron suspensión laboral durante el periodo de reporte, por estricto efecto de la pandemia.

## Reducción Laboral (Media Jornada)

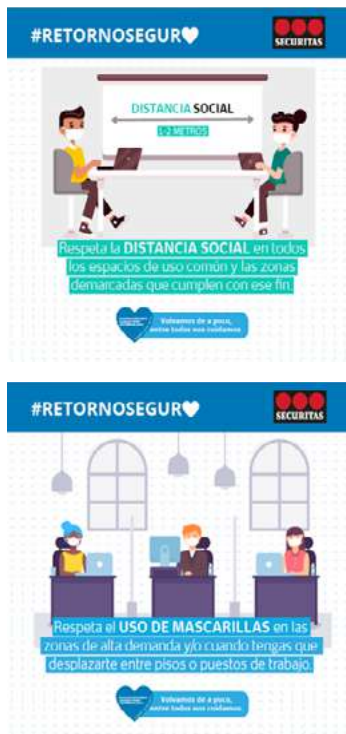
# 24

personas en promedio estuvieron con reducción laboral entre abril y noviembre.

# 32

personas en promedio estuvieron con reducción laboral en los meses más álgidos de la pandemia: julio, agosto y septiembre.





## LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Bajo este compromiso, nos alineamos con nuestro Código de Valores y Ética, donde manifestamos el respeto por los derechos de todo el personal para si quieren ser representados, o no, por un sindicato en las negociaciones del convenio colectivo; de formar sindicatos o asociaciones de trabajadores y de afiliarse al que desee, de acuerdo con las leyes y principios locales. El 2020 estuvo lleno de cambios y desde el inicio de las restricciones sanitarias, la compañía mantuvo directa relación con todas sus organizaciones sindicales, para brindarles el soporte necesario y dar solución a los innumerables inconvenientes que generó el COVID-19, particularmente con aquellos(as) colaboradores(as) definidos como grupos de riesgos. El trabajo en conjunto pudimos minimizar el impacto en diversos aspectos, tanto para la empresa como para nuestras personas, lo que permitió que, durante el periodo de reporte, el 32% de nuestros/as colaboradores/as se encuentren representados(as) por uno de los 9 sindicatos a nivel nacional; y el 30% de nuestra

dotación esté cubierta por uno de los 21 convenios colectivos vigentes.

## FORMACIÓN Y ENSEÑANZA

Tras el impacto del COVID-19, el Instituto Securititas (IS) -nuestro centro de aprendizaje- tuvo que repensar la manera de entregar las capacitaciones y garantizar la continuidad académica de las áreas que lo requieran, debido a que gran parte de su oferta de cursos se realiza en formato presencial, como el curso de OS-10 para guardias de seguridad, y otros cursos que son ofrecidos por Universidades o Institutos.

Apoyándose de la plataforma e-learning que mantiene el Instituto Securititas, el centro de aprendizaje estandarizó su modelo de capacitación online y, mediante proveedores, se implementaron formatos de cursos online (con autoinstrucción y tutorías en vivo) y cursos e-learning (clases a distancia, con relator/a en línea) para cubrir las necesidades educativas de nuestras personas. Entre los cursos e-learning desarrollados con OTEC externas y que generó gran impacto positivo durante la pandemia, se encuentra el curso de Supervisor de Seguridad Privada de 140 horas, cuyo propósito es entregar la formación correspondiente para obtener la acreditación pendiente.

# 74

Supervisores finalizaron su curso online exitosamente

Por otro lado, el principal curso directo que ofrece el Instituto Securititas en Santiago es el de **OS-10, sobre Formación o Reentrenamiento de Guardia de Seguridad, el cual se entrega en modalidad presencial por**

**instrucción de la Autoridad Fiscalizadora.** En consecuencia, debido a las cuarentenas decretadas, los cursos se vieron abruptamente suspendidos; situación que impactó a toda la industria de la seguridad privada.

Para seguir operando conforme a la normativa vigente, Carabineros entregó una serie de resoluciones exentas para prorrogar las acreditaciones de OS-10 y con ello, las capacitaciones, hasta que se normalizara la situación sanitaria. Debido a la importancia de contar con personal acreditado para el correcto ejercicio de las funciones de seguridad, a fines del 2020 la Autoridad Fiscalizadora extendió la resolución exenta n°132 en la que faculta a las empresas capacitadoras para ofrecer el curso OS-10 en formato online para la malla teórica de Formación y Reentrenamiento; y, en la medida que las condiciones sanitarias lo permitieran, finalizar la malla práctica en modalidad presencial.

Con esta autorización, el Instituto Securititas comenzó la tramitación legal y administrativa para comenzar a dictar los cursos mencionados, en formato e-learning, durante el primer trimestre de 2021.

A pesar del impacto del COVID-19 en la planificación de capacitaciones, por la accesibilidad de cursos presenciales tanto para guardias de seguridad como personal de la administración, durante el periodo de reporte **logramos entregar cerca de 120 mil horas de capacitación para nuestros/as colaboradores/as a nivel nacional, que representa una reducción del 27% en comparación a 2019.** En tanto, se entregaron más 33 mil horas en capacitación del curso de OS-10 impartido por el Instituto Securititas Santiago, que representa una disminución del 57% en relación con 2019.

9

sindicatos durante el  
2020

21

convenios colectivos en  
2020

32%

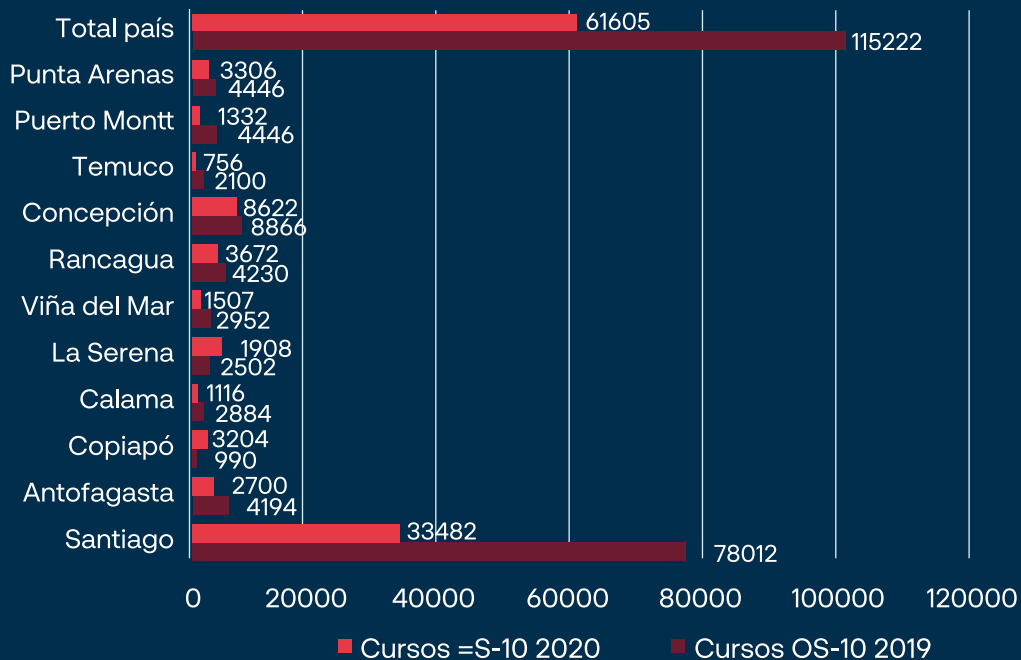
de la dotación está  
cubierta por negociación  
colectiva.

30%

de la dotación está  
cubierta por convenios  
colectivos.



## HORAS DE CAPACITACIÓN EN OS-10 DURANTE 2020



DIPLOMADO	ALUMNOS/AS	MONTO INVERTIDO
Administración de Contratos	46	15.200.000
Gestión de Recursos Humanos	4	3.500.000
Remuneraciones	2	2.000.000
Normativa Legal	2	2.000.000
Servicio y Atención al Cliente	1	1.000.000

### % DE EMPLEADOS/AS DE ADMINISTRACIÓN POR SEXO Y CATEGORÍA LABORAL CON ED EN 2020

	Hombre	%	Mujer	%
Directores/as	7	2%	1	1%
Gerente(s)	1	0,2%	0	0%
Subgerentes/as	2	0,5%	1	1%
Staff (evaluados/as)	68	19%	15	16%

## Aprendizaje Continuo

En el marco de los proyectos e iniciativas de Transformación y Desarrollo del Negocio, durante el periodo de reporte comenzó un programa orientado a potenciar y empoderar a los Administradores de Contrato, cuya acción inicial fue la participación de un grupo de 46 colaboradores a nivel nacional en un diplomado homónimo vía e-learning.

Asimismo, durante el 2020 también se realizaron diplomados orientados a mejorar las aptitudes de los colaboradores del área de Recursos Humanos, en temas de Gestión de Recursos Humanos, Normativa Laboral, Remuneraciones y Servicio y Atención al Cliente.

## Evaluación de Desempeño (ED)

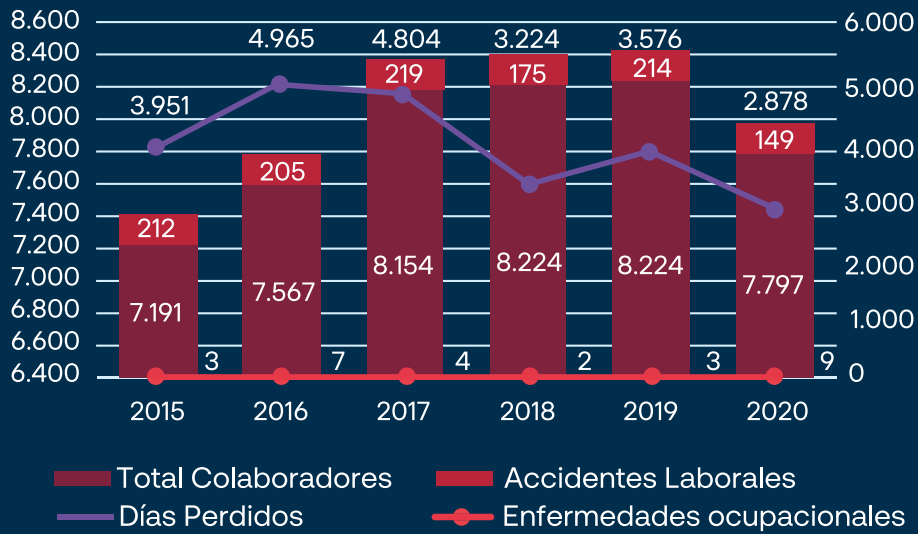
Como parte del mejoramiento de nuestra cultura organizacional y desempeño laboral, en 2019 se implementó el Programa de Gestión del Desempeño para el personal de la Administración, cuyo instrumento de evaluación permite dar feedback y desarrollar la mejora continua en el desempeño de los/as colaboradores/as y favorecer conversaciones en el equipo.

En dicho periodo, la ED contó con un grupo acotado de Evaluadores (16) y Evaluados (99) a nivel nacional. Durante el 2020, y tras los cambios organizacionales ocurridos en el periodo, se establecieron 12 evaluadores y 83 evaluados. La experiencia de ambos años permitió tener mejor alineación interna, claridad en las metas y objetivos del área y mayor compromiso de los/as colaboradores/as.

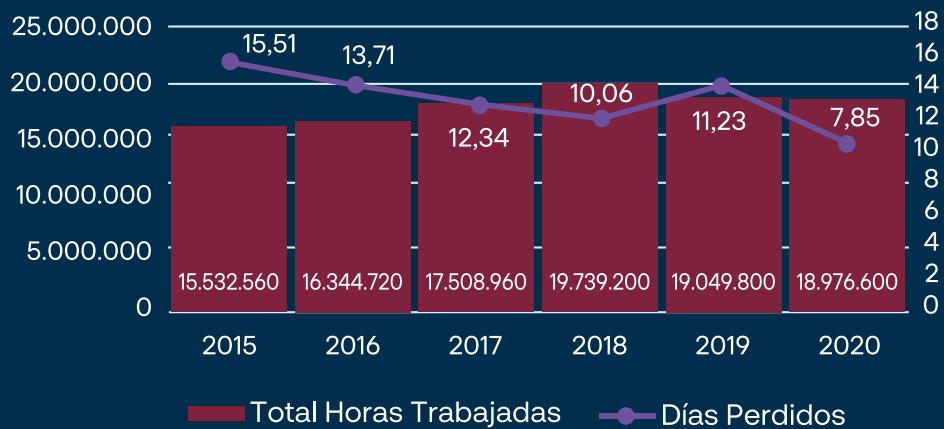
Para el 2021 se estima que las personas participantes de la Evaluación de Desempeño sean 41 y 138, respectivamente.



**COMPORTAMIENTO EVOLUTIVO DE LOS ACCIDENTES LABORALES, ENFERMEDADES PROFESIONALES Y DÍAS PERDIDOS EN RELACIÓN AL TOTAL DE COLABORADORES**



**TASA DE FRECUENCIA**



## SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Nuestro plan de Seguridad y Salud Ocupacional (SSO) está basado en la Política Integrada de Securitas Chile y, desde el ciclo de Mejora Continua, establece y define las actividades y procedimientos para asegurar el cumplimiento legal y de los estándares de Securitas Chile, para el correcto desarrollo de los procesos de la organización y de los servicios que prestamos a nuestros clientes.

Entre los objetivos de trabajo se contempla controlar los riesgos operacionales; asegurar el cumplimiento de las normas de seguridad y salud ocupacional en las instalaciones de Securitas Chile y en las nuestros los clientes; identificar los peligros y evaluar sus riesgos del trabajo; asegurar que los trabajadores conozcan los riesgos propios de sus actividades laborales y adopten las medidas preventivas; y, entre otros, asegurar el liderazgo y la cultura preventiva en todos los niveles de la organización.

Para el cumplimiento de nuestro plan de SSO, contamos con un equipo de 35 expertos en Prevención de Riesgos a nivel nacional, con dedicación exclusiva en la materia, cuya función principal es asesorar al área Operativa y Gerencial. Además, contamos con varios Comités Mixtos de Seguridad y Salud, instancia mensual en la que están representados la empresa y los/as trabajadores/as.

Durante 2020, se registraron 149 accidentes laborales producidos principalmente por caídas al mismo nivel, esguinces de miembros inferiores y agresiones de terceros, cuya tasa de frecuencia (número de personas lesionadas por millón de horas trabajadas durante el periodo de reporte) fue de 7,85%. En tanto, se registraron 9 casos de enfermedad profesional por estrés laboral originados por la presión del COVID-19.

## Respuesta al COVID-19

Las constantes modificaciones en la normativa legal chilena en materia sanitaria, requirió un intenso liderazgo del área de Prevención de Riesgos y un importante apoyo de Comunicaciones Internas para aplicar todos los protocolos emitidos por la autoridad sanitaria. En este contexto, en marzo del 2020 se creó el Comité COVID-19, cuya responsabilidad es definir las medidas preventivas y correctivas orientadas a proteger la vida y salud de los/as colaboradores/as de Securitas Chile, así como también, adoptar los planes de contingencias, para asegurar la continuidad Operacional. Este Comité está compuesto por los líderes de la Gerencia General, Contraloría, Subgerencia de Personas, Dirección de Asuntos Legales, Gerencias de Operaciones (Santiago y Regiones), Gerencia de Marketing y Comunicaciones Corporativas; Representante de los Trabajadores del Comité Paritario; y Prevención de Riesgos.

Otra de las acciones concretas inmediatas que generó el área de Prevención de Riesgos fue el diseño y aplicación de un Protocolo Interno COVID-19, el cual es aplicado a todas las actividades y operaciones efectuadas en los centros de trabajo de SECURITAS, indistintamente si éstas son ejecutadas por trabajadores propios o por trabajadores de empresas subcontratadas.

Además, estas directrices son aplicadas también a proveedores, visitas, usuarios o clientes que acudan a nuestras dependencias. Adicionalmente, se constituyó un Comité Central de Gestión del Riesgo de COVID-19, liderado por Prevención de Riesgos e integrado por la Gerencia de Marketing y Comunicaciones Corporativas, Representante de los Trabajadores del Comité Paritario, y la Subgerencia de Abastecimiento, cuyo objetivo mancomunado es confeccionar, implementar

y ejecutar centralizadamente el Protocolo Interno COVID-19, considerando las temáticas de seguridad y salud, así como también las de continuidad operacional que apliquen, durante el tiempo en que esté vigente la alerta sanitaria decretada con ocasión del brote del nuevo coronavirus.



Para enfrentar la pandemia se desarrollaron y difundieron más de 200 mensajes informativos sobre la prevención del virus SARS-CoV-2 (bajo el hashtag #PrevenciónCoronavirus), el que luego fue puesto en conocimiento mediante charlas explicativas promovidas por el equipo de expertos en Prevención de Riesgos, en todas las instalaciones de clientes y oficinas de Securitas a lo largo del país.

### Entre los documentos creados se encuentran:

- Mapa de riesgo COVID-19
- Flujo de comunicación en caso de contagio por COVID-19
- Documento ODI (Obligación de Informar sobre COVID-19) en todas las sucursales e instalaciones de clientes
- Afiche con los principales síntomas del COVID-19 y sus medidas preventivas
- Material gráfico impreso para basureros exclusivos para

desechos relacionados al nuevo coronavirus

- Instructivos para el uso correcto de mascarillas -reutilizables y desechables- y su correcto lavado/eliminación
- Instructivos para el correcto lavado de manos, toma de temperatura y ventilación en espacios cerrados
- Emailings sobre nuevos hábitos para evitar contagios en la oficina
- Instructivo de medidas preventivas para desinfectar espacios
- Material informativo sobre definiciones de contacto estrecho y medidas preventivas.

**Estatus contagios COVID-19 durante 2020**

A pesar de los esfuerzos para cuidar y proteger la salud de las personas, al igual que la realidad país, nos enfrentamos a contagios con casos graves, y el sensible fallecimiento de integrantes de nuestro equipo de guardias de seguridad. En consecuencia, durante el 2020 tuvimos 464 casos potenciales de COVID-19. De ellos, 286 colaboradores resultaron contagiados y 268 se recuperaron del virus. Al término de año hubo 11 casos activos, de los cuales dos de ellos en estado grave.

Total de casos potenciales	464
Casos COVID 19 Confirmados	286
Personas Recuperadas	268

Casos COVID-19 Activos	11
Personas Graves	2
Personas Fallecidas	7

Publicaciones difundidas por medidas COVID-19 durante el periodo de reporte



# CLP\$162 millones

destinados por compras a nivel nacional, asociadas a la prevención del COVID-19, como: mascarillas, alcohol gel, guantes quirúrgicos, desinfectantes, exámenes PCR, paneles sanitarios de acrílico, entre otros insumos.



## DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Dentro de los programas que se vieron impactados por el COVID-19 fue el de Seguridad Inclusiva, el cual operó todo el año 2020 intentando resguardar a los colaboradores(as) que pertenecían al programa.

A pesar de que el principal impedimento de las personas para realizar labores es la discapacidad física, la mayoría de nuestros guardias inclusivos(as) forman parte del grupo de riesgo ante el COVID-19, por lo que, por primera vez -desde que comenzó el programa de Seguridad Inclusiva en 2012- tuvimos que enfrentarnos a una alta rotación de personal. En efecto, durante el periodo álgido de la pandemia, varios clientes asociados al programa dieron de baja sus servicios, por lo que inevitablemente hubo que llegar a acuerdos para poner fin a la relación laboral de los guardias de Seguridad Inclusiva.

A pesar de ser entendible las circunstancias extremas en que se tomó la decisión, la valoración que los clientes tienen sobre el programa y los guardias inclusivos es bastante positiva, quienes se encuentran satisfechos por cómo se desarrollan los procesos y por la calidad de guardias que se forman dentro de la empresa.

# 58

guardias inclusivos

6



52



## Permiso parental

Todos nuestros colaboradores tienen derecho al permiso parental y lo impulsamos permanentemente. Durante el periodo de reporte, 56 mujeres solicitaron el permiso parental, un aumento del 100% en relación con el año anterior. Similar situación se evidenció para el caso de los hombres: 41 personas solicitaron el permiso, siendo un aumento del 14% en comparación a 2019.

## COMUNIDAD Y MEDIO AMBIENTE RECICLAJE

En 2020 donamos 1.030 kilos de papel a la Fundación San José para la Adopción, lo que representó una reducción del 14% con relación al año anterior. Esto se responde por el trabajo a distancia que se aplicó durante gran parte del año, fomentando el uso de las herramientas colaborativas de Office 365.

Para las Damas de Café, que apoyan la Casa de Acogida Oncogar Hans Pollmann, apoyamos la campaña permanente “Junta tus tapitas” al entregar 20 kilos de tapitas plásticas durante el año de reporte.

En conjunto con nuestro proveedor de Uniformes, se logró la gestión de reciclaje y reutilización de 771 prendas de vestir, una reducción del 49% en relación con el año anterior. Esta gestión permitió un ahorro significativo de más de \$9 millones de pesos al año.

En el marco de la Ley REP (Responsabilidad Extendida del Producto) acerca del destino de residuos tecnológicos, durante 2020 reciclamos 1.522 kilos en residuos electrónicos, desglosados en: 12 kilos de grandes electrodomésticos; 35 kilos de baterías de Plomo Gel; y 1.022 kilos en residuos informáticos y telefonía mixtos (todos en Santiago); mientras que en Concepción se reciclaron 453 kilos de residuos electrónicos generales. Todos los desechos fueron destinados a dos

gestores autorizados por el Seremi de Salud.

## Medición CO2

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. Durante el 2020 y para dar continuidad operacional de los servicios, hubo un aumento en el uso de la flota vehicular, para apoyar los traslados de las personas esenciales; así como también se registró un aumento de Uniformes que se explica tanto por la disminución de las prendas recicladas como el aumento en servicios de seguridad estática, ergo, guardias de seguridad. También disminuyeron sustancialmente los viajes de negocio, tanto nacionales como internacionales, debido a las restricciones sanitarias.

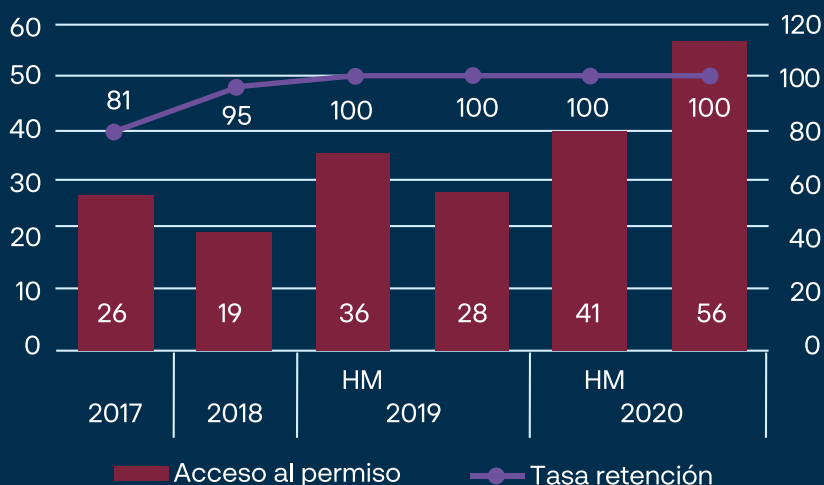
**1.030 kg.** de papel a la Fundación San José para la Adopción.

**20 kg.** de tapitas plásticas para las Damas de Café Oncogar.

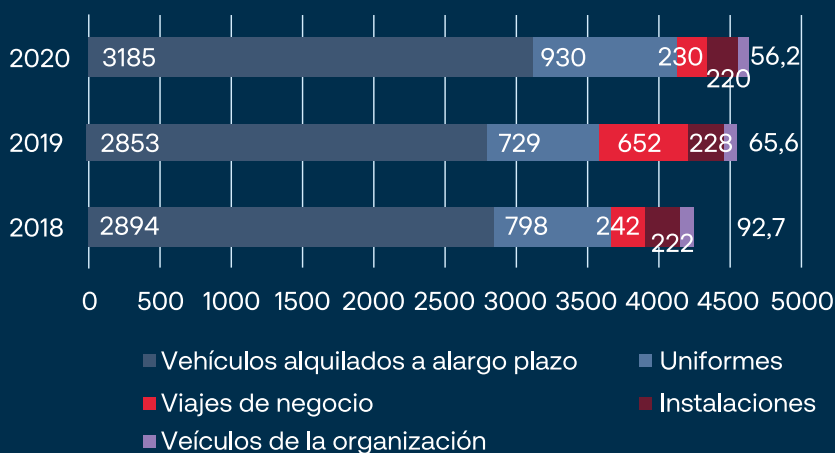
**1.522 kg.** en reciclamos residuos electrónicos.

**771** prendas de vestir de uniformes reutilizados

### PERMISO PARENTAL



### MEDICIÓN HUELLA DE CARBONO tCo2eq



## Área de enfoque - Liderazgo en servicios de protección

Securitas es una ventanilla única de seguridad, con la cartera de servicios de protección más completa de la industria. Combinado con nuestra numerosa y calificada fuerza laboral de guardia y el enfoque en la innovación, nos da una ventaja en el mercado de la seguridad.

# Liderazgo en servicios de protección

## EL SOCIO DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN INTELIGENTE

Nuestra cartera de servicios de protección incluye servicios de seguridad electrónica, protección contra incendios, gestión de riesgos corporativos y servicios de vigilancia que se pueden ofrecer en el sitio, de forma remota o mediante vigilancia móvil. Al combinar servicios en soluciones de seguridad cada vez más sofisticadas, agregamos valor a nuestros clientes, ya que les brindamos un entorno comercial más seguro con menos interrupciones e incidentes.

## APROVECHAR EL CONTEXTO

Durante la pandemia en 2020, brindamos opciones adicionales al servicio base de seguridad, como el monitoreo de alarma con video verificación. Por ello ofrecimos servicios remotos como rondas de video remoto (inspección en zonas críticas mediante CCTV), que

han aumentado un 30%; apertura remota de portones y puertas, que ha aumentado de 8 a 16 sitios; y hemos reforzado la plataforma de control de Vision, para que el cliente que, encontrándose en cuarentena, pueda verificar el reporte en línea que el guardia realiza en sus rondas periódicas. En materia de seguridad electrónica, la dirección SES (Seguridad Electrónica y Safety) contempla entre sus servicios la mantención e implementación de toda la seguridad electrónica que ofrece la compañía, a nivel nacional, controlado desde Santiago (Casa Matriz). Alineado con la aceleración de la estrategia del negocio, en noviembre de 2020 se abrió el área de SES Sur para dirigir, coordinar e implementar los proyectos de seguridad electrónica en la zona, desde Linares hasta Punta Arenas. Si bien es cierto siempre ha existido una unidad técnica para satisfacer las necesidades tecnológicas y electrónicas de la cartera de clientes del sur, la

formalización de esta área facilita la toma de decisiones, entrega mayor autonomía al equipo responsable de la zona, y permite la apertura de nuevas oportunidades comerciales.

## LIDERAR CON LOS DATOS

Estamos utilizando datos para crear informes e inteligencia más inteligentes en todos nuestros productos y servicios, así como para desarrollar otros completamente nuevos. Uno de nuestros nuevos servicios es la seguridad Mobile, la cual consiste en rondas inteligentes de control de riesgos que integran tecnología de detección, monitoreo, acudas ante emergencias y reportes en tiempo real.

Para aprovechar inteligencia de datos, durante el 2020 implementamos el sistema GRS (Guard Reporting System), una aplicación móvil -desarrollada en Securitas España- que se utiliza en el servicio de vigilancia discontinua de Mobile para gestionar la ruta y las rondas, además del registro de actividades del servicio, facilitando la labor y asegurando la correcta prestación del servicio según lo acordado con el cliente.

Este sistema funciona mediante un lector en el dispositivo que porta el Oficial Mobile para registrar los puntos de control, a través de la lectura de los códigos previamente dispuestos. El Oficial Mobile toma nota de las incidencias que encuentre en ese punto de chequeo, adjunta una fotografía, continua al siguiente punto, y entrega un reporte detallado y en línea, tanto al cliente como al equipo Mobile.

Nuestro sistema GRS en Chile cuenta con 12 dispositivos, 5000 etiquetas de control; 9 Rutas Mobile en Santiago, 1 Ruta en Concepción y 1 Ruta en Antofagasta; 146 clientes con Rondas Mobile; 30 Oficiales Mobile capacitados; y 4 Controladores Mobile operativos 24/7.



## Área de enfoque - innovación y eficiencia

Al aumentar el nivel de automatización y digitalización dentro de Securitas, estamos brindando mayor eficiencia y valor agregado a todas nuestras partes interesadas.

# Innovación y Eficiencia

## TRANSFORMACIÓN DEL NEGOCIO

El objetivo por el cual se creó la subgerencia de Transformación y Desarrollo de Negocios es lograr la eficiencia en la operación, innovación y competitividad para aumentar el margen operativo de la compañía.

Estamos implementando varios programas e iniciativas de transformación, como los ya mencionados Client Excellent Platform, la plataforma global de gestión de clientes que optimiza y hace más eficiente tanto las oportunidades de ventas como las decisiones comerciales; y la Gestión de Servicios Remotos, como nueva estrategia de ventas de Mobile.

También logramos la innovación y eficiencia de nuestros servicios, al obtener la Certificación ISO 9001 en el área de Mantenimiento de la dirección SES (Seguridad Electrónica & Safety). Validada por la casa certificadora argentina IRAM, esta certificación da cuenta

de la calidad de los procesos y procedimientos de mantención que se trabajan tanto para el segmento de Seguridad Electrónica como Protección contra Incendios. Esto marcó un doble hito: fue la primera área de la compañía en obtener una certificación ISO, y acreditó sus procesos por tres años (con revisiones anuales).

Finalmente, uno de los grandes desafíos que tenemos por delante es lograr la digitalización de nuestros procesos internos, especialmente en la Operación, para facilitar la gestión y control de los equipos de seguridad. En ese contexto y de la mano de la innovación, durante el periodo de reporte se puso en marcha un ciclo de capacitación del sistema Turnex Mobility, una aplicación de Turnex -nuestro partner en registro de asistencia y planificación de turnos de los equipos de seguridad estática- que permite el registro biométrico

para el control de presencia de las personas, mediante claves de acceso y carnet de identidad. Esta innovación, que se implementó a fines de 2020, tiene como meta implementar el sistema en un 75% de las instalaciones con seguridad estática en 2021.

## HERRAMIENTAS DIGITALES

Por otro lado, durante la pandemia de coronavirus, hemos podido continuar no solo con nuestras operaciones, sino también con nuestra transformación estratégica, ya que pudimos realizar una transición sin problemas al trabajo digital, tanto por la implementación del home office como las estrategias digitales de comunicación.

La pandemia del COVID-19 también ha demostrado el valor de tener una forma rápida de interactuar directamente con nuestro equipo y los canales claves durante este periodo han sido Microsoft Teams, para mantener contacto con nuestros(as) colaboradores(as) de la administración; Workplace by Facebook, que nos ha permitido crear comunidad no solo con el equipo de Chile, sino con más de 60 mil colegas a nivel mundial; y también vía Facebook, para comunicarnos con nuestra primera línea.

Con todo esto, nuestros programas de transformación empresarial están optimizando nuestra organización y nuestros procesos empresariales. Esto allanará el camino para agregar valor al cliente.



Nuestro sexto Reporte de Sustentabilidad comprende periodo de ciclo anual desde el 01 de enero hasta el 31 de diciembre de 2020. Este ejercicio que realizamos de manera consecutiva es una clara manifestación de nuestro compromiso adquirido para potenciar las herramientas de diálogo y divulgación con nuestros grupos de interés, La elaboración de este documento también responde a los 10 Principios de Pacto Global, a los Objetivos de Desarrollo Sostenible a los cuales nos adherimos voluntariamente y a la estrategia de sostenibilidad del Grupo Securitas. La información que aquí presentamos considera los desempeños social, económico y ambiental de Securitas Chile y otorga continuidad a lo que publicamos en el reporte anterior, con el fin de proporcionar los datos detallados que dan cuenta del contexto en que se encuentra nuestra compañía de origen sueco. Por lo tanto, no existieron cambios significativos en la lista de temas materiales y cobertura de los temas, con respecto a los periodos objeto de los informes anteriores. Este informe se ha elaborado en conformidad con los Estándares GRI: opción Esencial.



# Acercas de este



### Prácticas para la elaboración de informes

Para la elaboración de este informe, periodo 2020, solo se consideró la gestión financiera de Securitas S.A. (quedan fuera de este reporte los resultados financieros de Capacitaciones Securicap S.A., la OTEC de Securitas). Con Securitas RSE Latam se definió que, en adelante, la materialidad del reporte se medirá cada dos años, por lo que el contenido reflejado cuenta con un nuevo levantamiento de información solicitado a nuestros grupos de interés.

# e reporte

**Cumplimiento de Principios para la definición de contenido**  
La investigación documental recopiló información a través de diferentes herramientas, que permitió evidenciar cuál es la percepción que tienen los grupos de interés, así como también qué procesos corporativos les parecen más relevantes para conocer y transparentar en la industria de la seguridad privada.

## IDENTIFICACIÓN

---

### REVISIÓN DOCUMENTAL

Consideramos todas las políticas internas, procesos, procedimientos, reglamentos, manuales, informes, comunicaciones internas y minutas de reuniones de los cuales se rescataron los principales intereses para la organización y nuestros grupos de interés.

### ENTREVISTAS CON DIRECTORES, GERENTES Y EJECUTIVOS:

Conversamos con las diferentes autoridades para conocer de primera fuente qué es relevante destacar durante el periodo de la memoria, en cuanto a los hitos, logros, dificultades, desafíos y metas propuestas para los años venideros.

### BENCHMARK

En base a nuestro modelo de negocios “Keep it simple”, seguimos los estándares y buenas prácticas de reporte del Grupo Securitas, así como también analizamos los informes de otras empresas de seguridad multinacionales que reportan su gestión a nivel global; así como también empresas locales intensivas en mano de obra.

## PRIORIZACIÓN

---

Para la priorización de temas, se consideraron aquellos que tuvieron mayor valoración para nuestros grupos de interés, así como se consideraron los intereses corporativos, el contexto de la sustentabilidad y las exigencias del mercado para tratar temáticas relevantes en este informe.

## VALIDACIÓN

---

La lista de la Materialidad fue validada con la Gerencia de Marketing y Comunicaciones Corporativas para proceder a la recopilación documental cualitativa y cuantitativa. Posteriormente, se estableció una metodología y sistematización para la obtención de datos, siguiendo un cronograma de trabajo. Todo el proceso se llevó a cabo a través de los Principios de Exhaustividad y Participación de los grupos de interés.

En consecuencia, los temas materiales para este reporte fueron:

TEMAS MATERIALES	IMPACTO DENTRO DE SECURITAS	IMPACTO FUERA DE SECURITAS
Ética y Compliance	●	●
Desempeño económico y Gestión de Socios Comerciales	●	●
Relaciones Sindicales y Convenios Colectivos	●	●
Empleo y Beneficios	●	●
Formación y enseñanza	●	
Diversidad, inclusión y no discriminación	●	
Seguridad y Salud Ocupacional	●	●
Gestión de la Sostenibilidad	●	●
Emisiones		●
Cumplimiento socioeconómico	●	●
Gestión del Impacto COVID-19	●	●

**CUMPLIMIENTO DE PRINCIPIOS SOBRE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

El proceso de elaboración del presente Reporte estuvo a cargo de la Gerencia Marketing y Comunicaciones Corporativas. Considerado que este documento de divulgación es una clara manifestación de nuestra

transparencia corporativa, procuramos en todo momento respetar y revisar desviaciones sobre los principios de precisión, equilibrio, claridad, comparabilidad, fiabilidad y puntualidad para la elaboración del contenido. Los datos que aquí detallamos han sido facilitados por las áreas implicadas que se desprenden

de nuestra materialidad, y enfatizamos en la trazabilidad de la información recabada, cuidando mantener los mismos estándares y cálculos técnicos utilizados en los reportes anteriores.

A través de sus distintas plataformas de comunicación y canales de atención, en Securitas mantenemos una relación permanente, transparente y directa. Esta disposición nos permite entregar información sobre nuestra actividad comercial y operacional, y recoger la percepción de nuestros colaboradores, clientes, socios comerciales y comunidad en general, respecto de nuestro desempeño. Mantenemos diálogos abiertos con todos nuestros sindicatos a nivel país, así como también espacios de conversación con diferentes entes regulatorios para contribuir en el desarrollo de la industria.

# Grupos de Interés y canales de diálogo

## Grupo de Interés

---

### Colaboradores

Los 7.797 colaboradores distribuidos a lo largo del país constituyen el eje central de nuestro funcionamiento y hacen posible el cumplimiento de nuestros compromisos.

## Canales de diálogo

---

- Comités de Alineación realizado por el Gerente General.
- Comunicación directa y diaria con sus jefaturas.
- Sitio web [securitasaldia.cl](http://securitasaldia.cl)
- Newsletters mensuales
- Redes sociales (Facebook y Workplace)
- Informes y encuestas de actividades internas
- Reuniones con los Comités Paritarios.
- Securitas Te Escucha
- Securitas Integrity Line
- Reportes de Sostenibilidad

---

### Clientes

El cliente es una figura trascendental para los servicios de soluciones de seguridad. Y conocer sus necesidades de seguridad nos permite entregar óptimos servicios de protección.

- Reuniones periódicas con los Branch Managers (gerentes de sucursal), Administradores de Contrato y supervisores de la instalación.
- Sitio web securitaschile.cl
- Sitio web securitasaldia.cl
- Encuestas de satisfacción
- Centro de contacto a través del SOC.
- Propuestas comerciales para el mejoramiento de un servicio activo.
- Reportes de Sostenibilidad

---

### Proveedores y Contratistas

Trabajamos por varios proveedores y contratistas estratégicos para dar continuidad a nuestros servicios, por lo que nuestros esfuerzos se aúnan para que se acojan a nuestros estándares éticos.

- Reuniones presenciales
- Contacto directo con las gerencias a las que reportan
- Centro de Contacto a través del SOC.
- Newsletter según ocasión.
- Reportes de Sostenibilidad

---

### Comunidad

Es nuestro deber social y voluntario el apoyar a las comunidades aledañas a nuestras sucursales.

- Actividades de voluntariado
- Campañas solidarias

---

### Industria

Queremos ser referentes en la industria, por lo que nos motiva desarrollar espacios de diálogo con las principales entidades público y privadas del rubro

Participación en Comités de Cámaras y Asociaciones

# 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

**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**Coordinación y elaboración de  
Contenido**Carla Suardo, Coordinadora de  
Comunicaciones**Redacción**

Carla Suardo

**Fotografías**

Securitas

**Su opinión es importante**

En Securitas Chile asumimos el compromiso de mejorar nuestro reporte de sostenibilidad año tras año, con el propósito de entregar toda la información que requieran nuestros grupos de interés, de manera transparente y voluntaria. Para garantizar, a futuro, un documento que responda a sus expectativas, ponemos a su disposición esta encuesta de opinión que recogerá sus observaciones y sugerencias de mejora.

[Acceda a la encuesta aquí](#)

**Contenido 102-5 Propiedad  
y forma jurídica**

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. Finalmente, en septiembre de 2016 se adquirió la empresa de protección y detección de incendios JC Ingeniería.



ÍNDICE ESTÁNDARES GRI					
GRI 102: General Disclosures		Página	Omisiones	ODS	Pacto Global
Perfil de la organización					
102-1	Nombre de la organización	1			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	17-19			
102-3	Ubicación de la sede	9, 68			
102-4	Ubicación de las operaciones	9, 68			
102-5	Propiedad y forma jurídica	64			
102-6	Mercados servidos	18			
102-7	Tamaño de la organización	10-12			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	10-12			
102-9	Cadena de suministro	-	Durante el periodo de reporte no hubo avances significativos en la cadena de suministro		
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	28			
102-11	Principios o enfoque de precaución	-	El principio de Precaución es de aplicación de la política ambiental del Grupo, en dónde se establece nuestro compromiso global para controlar las emisiones CO2, así como de nuestro Manual de Medio Ambiente y Política de Medio Ambiente y Proveedores.		7
102-12	Iniciativas externas	27		17	
GRI 102: General Disclosures					
Estrategia					
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5-6			
GRI 102: General Disclosures					
Ética e integridad					
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	21-24			1, 2, 3, 6 y 10
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	29-32			



<b>GRI 102: General Disclosures</b>					
<b>Gobernanza</b>					
102-18	Estructura de la gobernanza	25-26			
<b>GRI 102: General Disclosures</b>					
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
102-40	Lista de grupos de interés	61-62			
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	43			3 y 6
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	61-62			
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	61-62			
<b>GRI 102: General Disclosures</b>					
<b>Prácticas para la elaboración de informes</b>					
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros	58			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	60			
102-47	Lista de temas materiales	60			
102-48	Reexpresión de la información	57			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	57			
102-50	Período objeto del informe	57			
102-51	Fecha del último informe	57			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	57			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	63			
102-54	Declaración de elaboración	57			
102-55	Índice de contenidos GRI	65-67			
102-56	Verificación externa	-	Sin verificación externa		
<b>Temas Materiales</b>					
<b>Enfoques de gestión 2016</b>					
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	23-24			
103-2	Evaluación del enfoque de gestión	23-24			
<b>Desempeño económico</b>					
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	10			
<b>Emisiones</b>					
305-1	Emisiones directas de GRI (alcance 1)	15, 51			
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	15, 51		12	
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	15, 51			

Cumplimiento Ambiental					
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	-	Durante el periodo de reporte no se registraron multas por incumplimiento medioambiental.		7
Empleo y Beneficios					
401-2	Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	39-42		3 y 8	3 y 6
401-3	Permiso parental	51-52			
Seguridad y Salud Ocupacional					
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	47-50		3	
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo				
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de salud y seguridad en el trabajo				
403-9	Lesiones por accidente laboral				
403-10	Dolencias y enfermedades laborales				
Formación y enseñanza					
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	13, 14		4	
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	43, 46			
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional	45, 46			
Diversidad, Inclusión y No Discriminación					
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	25		5, 10	
Indicador Securitas	Avances en los compromisos con la diversidad, inclusión, equidad de género y no discriminación	51			
Cumplimiento socioeconómico					
419-1	Multas OS-10, Laborales	31-32			
Gestión de Socios Comerciales e Impacto COVID-19					
Indicador Securitas	Compromiso con el cliente y ética comercial	35-38 53-56		9	
Indicador Securitas	Gestión de la Continuidad Operacional	35-56		8	

# En todo el territorio nacional

## **Santiago**

Edificio Corporativo  
Av. Los Conquistadores 2397,  
Providencia  
Teléfono: 600 687 2020 – 2353 1100

## **Área Comercial**

(02) 2353 1102

## **Calama**

Latorre 1338  
Teléfono: (55) 2865403

## **Antofagasta**

Teniente Ibáñez 9937  
Teléfono: (55) 2551650

## **Copiapó**

Vallejo 810  
Teléfono: (52) 2500040

## **La Serena**

Pje. Pintor Juan Pereira 380  
Teléfono: (51) 2219621

## **Viña del Mar**

5 Oriente 632  
Teléfono: (32) 2695520

## **Rancagua**

Campos 639, Local 2  
Teléfono: (72) 2584437 - (72)  
2584436

## **Concepción**

Bulnes 528  
Teléfono: (41) 321 4008 - (41) 321  
4015

## **Temuco**

Av. San Martín 01735  
Teléfono: (45) 2994314

## **Puerto Montt**

Av. Marcelo Fourcade 232  
Teléfono: Teléfono: (65) 2277323

## **Punta Arenas**

Pedro Sarmiento de Gamboa 936  
Teléfono: (61) 2222737

