2017

REPORTE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

SECURITAS

UN GLOBAL COMPACT

Pacto Global Red Costa Rica

ÍNDICE

SECCIÓN 1

Carta del Gerente General 3

SECCIÓN 2

Perfil de la empresa 6

Acerca de Securitas Costa Rica 6

Nuestros valores 6

Nuestra caja de herramientas 7

Nuestra visión 9

Nuestros servicios 10

SECCIÓN 3

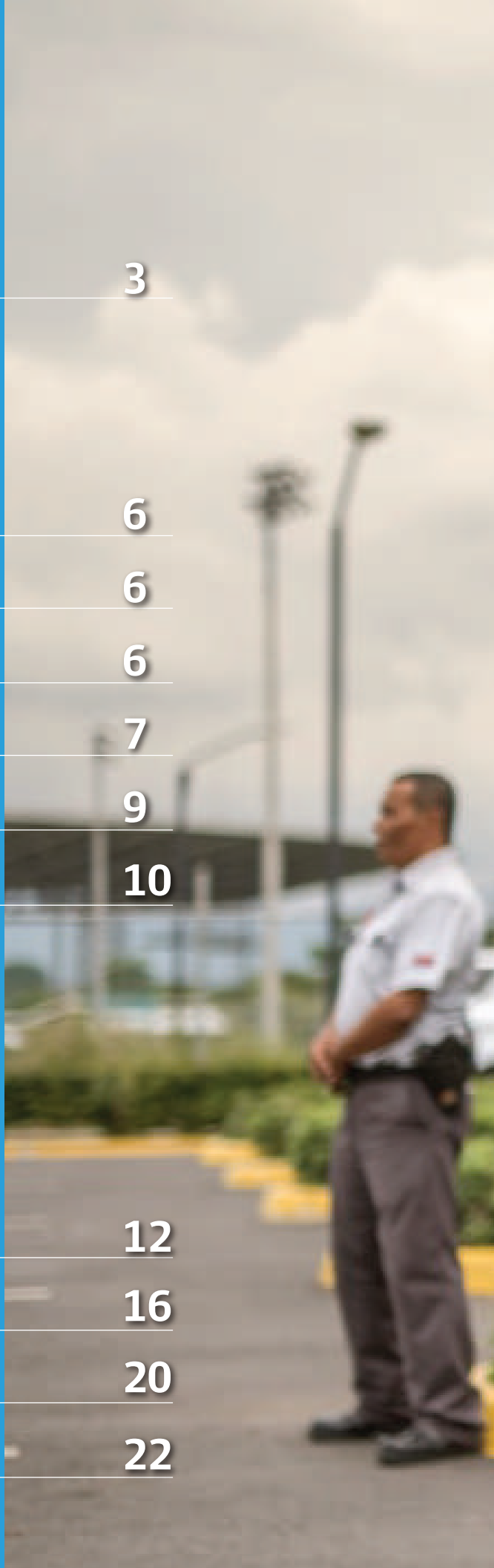
Nuestra gestión de los diez principios de la comunicación del progreso

Derechos humanos 12

Laborales 16

Medioambiente 20

Anticorrupción 22



Reporte RSC 2017

SECCIÓN 1

Carta del Gerente General

En Securitas Costa Rica nos sentimos orgullosos de comunicar a nuestros grupos de interés, el compromiso que tenemos en seguir apoyando las inicitiavias de la Red del Pacto Mundial y la instrumentalización de los diez principios.

Como empresa de seguridad privada, creemos que conforme nos proponemos por avanzar, nuestro apoyo tendrá la dirección correcta para alcanzar nuestros objetivos.

Estamos comprometidos en mejorar los procedimientos en la gestión empresarial en SECURITAS COSTA RICA.

Nos encontramos en un proceso de reajustes, donde estamos organizándonos para que todos nuestros empleados y clientes entiendan que significa formar parte del Pacto Global.

El objetivo principal de nuestra cultura empresarial es el desarrollo de empleados competentes, especializados y profesionales calificados, cuya función es hacer la sociedad más segura para todos. El éxito de Securitas Costa Rica es medido por la confianza que ganamos en nuestra cartera de clientes.

Nuestro política corporativa de la empresa es El Código de Valores y Ética de Securitas Costa Rica, donde establece los principios fundamentales que los empleados y socios comerciales se deben sujetar, están estrechamente vinculado con los valores de Integridad, Eficacia y Servicio, nosotros estamos comprometidos a mantener estos principios en nuestra política, en nuestros procedimientos y en nuestra actuación diaria.

Este año 2017 comparado con el año 2016, tuvimos un cambio en la Reforma Procesal Laboral de los Derechos Humanos de los trabajadores de Costa Rica, y una de nuestras acciones fue fomentar diferentes charlas a nuestro personal administrativo sobre la sensibilización hacia las personas con discapacidad, mejorando los derechos humanos, y disminuyendo la discriminación en todas sus formas.

También, este año 2017 nos comprometimos a retomar el tema de la Sostenibilidad, realizando programas de reciclaje que junto con el departamento de Salud Ocupación y Responsabilidad Social, lo llevamos de la mano, además contamos con el apoyo de organizaciones como lo es AED (Asociación de Empresas para el Desarrollo) para brindar las diferentes capacitaciones para nuestros empleados y de esta manera brindar un mejor futuro para nuestro medio ambiente.

Nuestra meta para este próximo año 2018, es continuar mejorando a través de las buenas prácticas, apoyando y respectando los derechos humanos, el trabajo, el medio ambiente y esforzarnos para disminuir la corrupción.

Eric Koberg H.
Country President
SECURITAS COSTA RICA

Cada día trabajamos para alinearnos a nuestros futuros compromisos y de esta manera mejorar nuestra comunicación del progreso.

Securitas Costa Rica, se compromete a defender y poner en práctica cada uno de los diez principios en nuestras políticas, y procedimientos, con el fin de mejorar el desarrollo del sector de la seguridad privada en las diferentes modalidades en nuestro país.

Reporte RSC 2017

SECCIÓN 2

Perfil de la empresa
Acerca de Securitas Costa Rica
Nuestros valores
Nuestra caja de herramientas
Nuestra visión
Nuestros servicios

ACERCA DE SECURITAS COSTA RICA

Securitas Costa Rica inicia sus operaciones en Costa Rica a principios de noviembre de 2011; luego de una ardua labor de búsqueda y evaluación, se considera abrir operaciones en el país con la adquisición de CSS Internacional de Costa Rica.

CSS Internacional de Costa Rica nace hace 22 años como una empresa consultora en seguridad. Gracias a su visión empresarial, expande sus servicios y se convierte en una de las empresas de seguridad más importantes del país.

Debido a su filosofía de servicio, responsabilidad y crecimiento es que Securitas AB decide hacer la adquisición e iniciar sus operaciones en Centroamérica.

Actualmente contamos con más de 1600 oficiales de seguridad distribuidos a lo largo y ancho de Costa Rica, teniendo operaciones en las siete provincias que conforman el país. A nivel mundial contamos con operación en más de 53 países y más de 350,000 empleados.

Nuestros valores

Las operaciones de Securitas Costa Rica y la cultura de la empresa se basan en valores fundamentales que han contribuido a configurar la estrategia económica con éxito, esto mediante la creación de valor hacia los clientes, empleados y accionistas.

Estos valores se resumen en tres palabras:

INTEGRIDAD	El éxito de cualquier negocio depende, en gran medida, de la honestidad e integridad de sus empleados. Securitas es intransigente en sus requerimientos de integridad y sinceridad.
EFICACIA	Un empleado Securitas siempre debe de esforzarse por estar atento y ser capaz de observar, escuchar y evaluar para poder hacer lo que sea razonable para proteger las instalaciones y los bienes de los clientes.
SERVICIO	Securitas se esfuerza para hacer que las vidas de las personas sean más seguras. Un empleado Securitas deberá estar listo para ayudar, colaborar y cuidar a sus compañeros, cliente y cualquier otra persona que lo necesite.

NUESTRA CAJA DE HERRAMIENTAS

1

Valores. Nuestros valores -Integridad, Eficacia y Servicio- son los fundamentos en los que se enfoca Securitas

2

Matriz de mercado. Esta herramienta nos ayuda a recordar que todos los clientes son distintos. No existe una solución general aplicable a todos por igual.

1

Cadena de Valor. La Cadena de Valor nos ayuda a asegurar que prestamos el servicio correcto, al cliente correcto y de manera correcta.

4

Organización Plana. El conocimiento del mercado nos permite construir una organización ágil y horizontal. Los procesos de decisión son simples. Estar cerca del cliente y del guardia es una premisa básica para Securitas.

5

Seis dedos. El enfoque de control y seguimiento del desarrollo financiero de Securitas puede simplificarse mediante la planificación con "seis dedos". Estos elementos constituyen la base para la rentabilidad.

6

Gestión de Riesgo. Para prevenir posibles riesgos y proteger a los clientes y a los empleados. Securitas utiliza esta herramienta, que se focaliza en ciertas dimensiones de las actividades operacionales.

7

Industria. El sector de la seguridad está formado por las empresas del segmento, los clientes, la administración pública, los sindicatos, los medios de comunicación y las asociaciones profesionales. Securitas considera que el diálogo entre todas las paertes es clave para construir un mercado cada mez mejor y contribuir a su desarrollo.

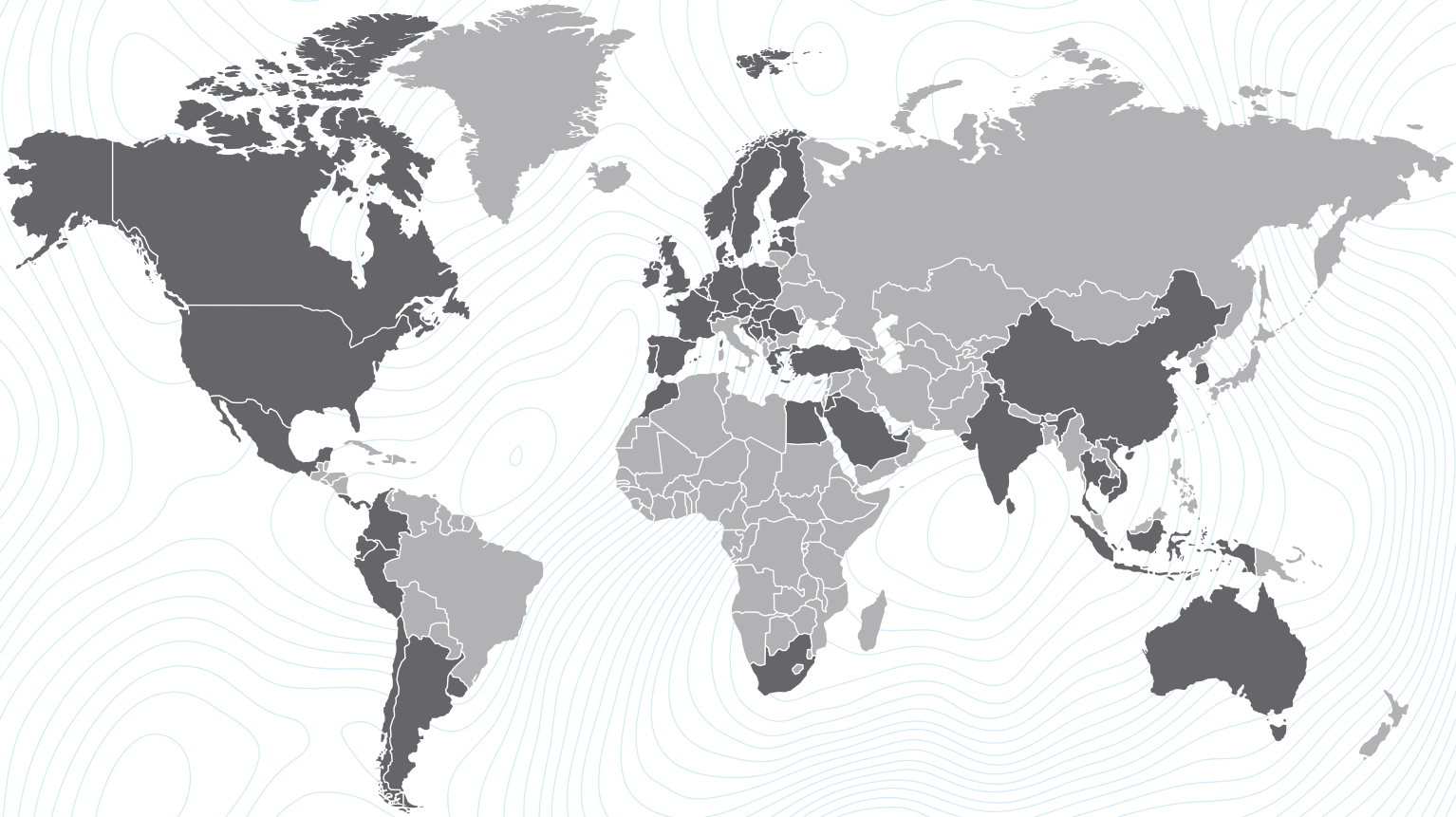
8

Paso a Paso. Para mejorar nuestras operaciones y alcanzar un crecimiento sostenible debemos hacer las cosas en el orden correcto.

9

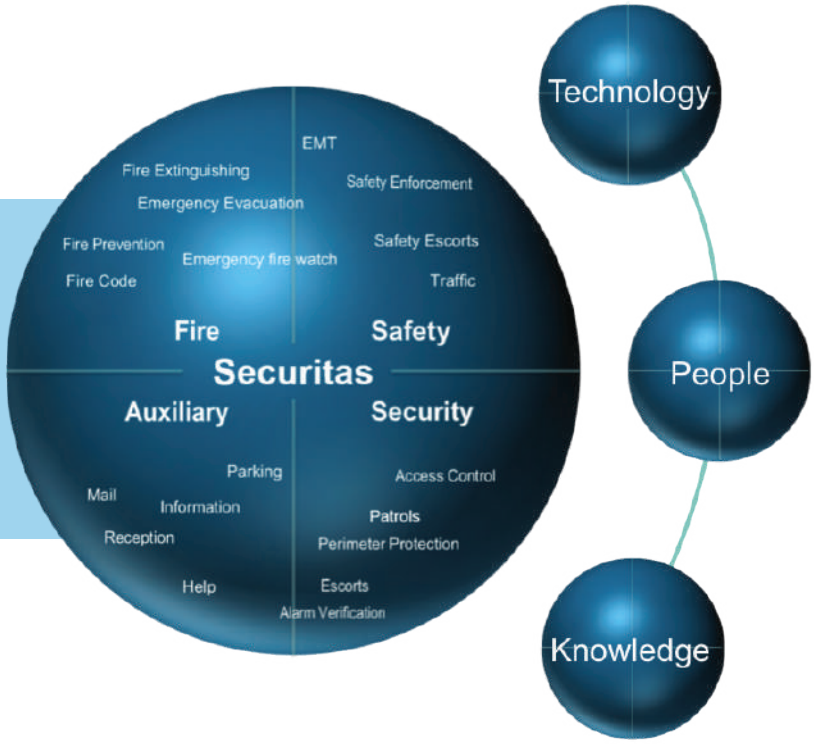
Personas. Los modelos y las estructuras son solo herramientas Las personas son las que marcan la diferencia. Compromiso y entrega son palabras clave para nosotros. Nuestro método para formar al personal y transmitirle los valores es cumplir todo aquello que enseñamos.

SECURITAS COSTA RICA EN EL MUNDO



NUESTRA VISIÓN 2020

Ser la empresa líder a nivel internacional, especializada en Servicios de Protección basados en las personas, la tecnología y el conocimiento



NUESTROS SERVICIOS

Servicios de Protección

Vigilancia Estática

Vigilancia Móbile

Vigilancia Remota

Seguridad Electrónica

Protección Contra Incendios

Gestión de Riesgo Corporativo

Reporte RSC 2017

SECCIÓN 3

Nuestra gestión de los diez principios de la comunicación del progreso

Derechos humanos

Laborales

Medio ambiente

Anticorrupción

1. DERECHOS HUMANOS

PRINCIPIO 1:
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

PRINCIPIO 2:
Las empres as deben evitar verse involucradas en abusos de los derechos humanos.

> **"En SECURITAS COSTA RICA nuestro compromiso es apoyar y velar para que los derechos humanos de nuestros empleados se respeten y procuramos no ser cómplices de abusos."**

Código de Ética y Valores

El sistema que tenemos para velar por los derechos humanos de nuestros empleados, es el **CÓDIGO DE ÉTICA Y VALORES DE SECURITAS COSTA RICA,** es uno de los elementos clave en la política corporativa de la empresa donde se establecen los principios fundamentales que se espera que todos sigan constantemente, es por eso que en todas las actividades es de gran importancia obrar de acuerdo con las leyes y mantener un alto nivel de ética y defender nuestros valores compartidos, constituyendo la base sobre la cual descansa la confianza que los clientes, empleados, accionistas y otros interesados tienen por nosotros.

Cursos en Línea

El sistema que tenemos para velar por los derechos humanos de Se implementa un curso en línea de E-learning sobre el CÓDIGO DE ÉTICA Y VALORES, **todos los empleados de SECURITAS COSTA RICA sin distinción de jerarquías, desde su primer día de inducción deben comprender y cumplir este curso, la finalidad es que todos puedan aprovechar los recursos que** le brinda la empresa para la formación y el desarrollo profesional sobre las normas de la empresa de esta manera se comprometen a dar un buen ejemplo y se asegura que SECURITAS continúe siendo una entidad valorada y respetada, con empleados y clientes orgullosos de pertenecer a esta organización.

Además se alienta a todos los empleados y socios a informar sobre cualquier caso de incumplimiento a este código, con la garantía de que no será motivo de represalias.

Canal Confidencial

En Securitas Costa Rica contamos con diferentes medios para hacernos llegar sus consultas o denuncias de algún comportamiento opuesto al Código de la empresa. Entre ellos están:

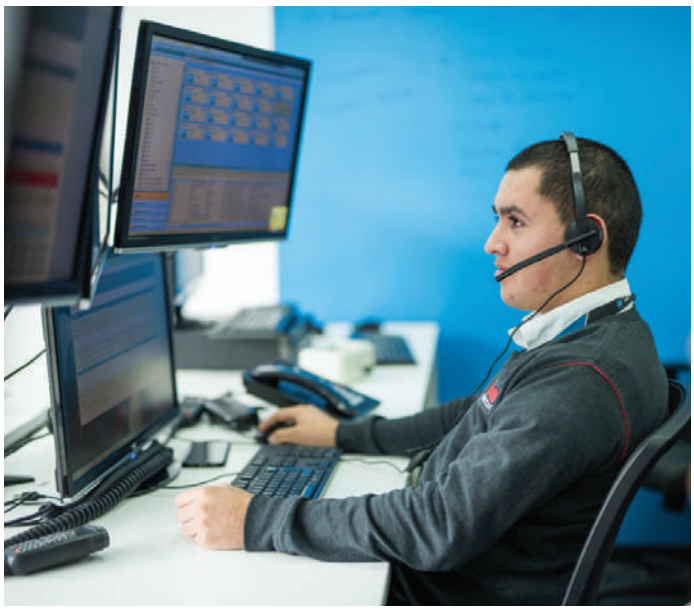
SECURITAS TE ESCUCHA, Este programa no pretende reemplazar la normal comunicación que debe existir dentro de cada gerencia y departamento, sino que se ha creado únicamente para informar sobre aquellas situaciones que no se pueden resolver a través de los mismos.

- No respetar los valores éticos y el código de conducta de la empresa.
- Acoso.
- Discriminación.
- Drogadicciones y alcoholismo.
- Violencia en el lugar de trabajo.
- Problemas con las remuneraciones pactadas.
- Asuntos de salud y seguridad en el trabajo.
- Robo, fraude o daños a la propiedad de la compañía.
- Actividades ilegales.
- Trato injusto de cualquier clase.

Este programa garantiza una total y absoluta confidencialidad con tus datos personales y tu consulta o denuncia, pero dar el nombre es imprescindible, ya que la legislación no permite la realización de denuncias anónimas. SECURITAS COSTA RICA se compromete a que no habrá ningún tipo de represalias contra las personas que utilicen el servicio del Defensor del Empleado.

La línea telefónica asignada es
2105-6652

El correo electrónico
securitasteescucha@securitascostarica.com



INFORME DE NOVEDADES: Documento que se brinda a cualquier miembro de la empresa, para que exprese por escrito sus dudas o preocupaciones, de esta manera, la información brindada en este informe la recibe tanto recursos humanos como la parte operativa de seguridad, conservando la confidencialidad, para realizar las investigaciones respectivas del caso que denuncian.

Instituto Securitas Costa Rica

SECURITAS COSTA RICA, cuenta con el INSTITUTO SECURITAS, ubicado dentro de las oficinas centrales, **donde todos nuestros empleados reciben constantes capacitaciones de formación profesional.** Siempre estamos reforzando los conocimientos o cambios que realizamos en nuestra organización.

A través de nuestros diferentes cursos de formación buscamos capacitar en materias de seguridad, ambiente, derechos humanos, anticorrupción, entre otros. Nos esforzamos por preparar colaboradores eficientes, asociadas a las diferentes habilidades personales.

CURSO	DIRIGIDO A
El Código de Valores y Ética de Securitas Costa Rica	Para Guardias de Seguridad
El Código de Valores y Ética de Securitas Costa Rica	Para Gerentes y Empleados
SECURITAS COSTA RICA CONTRA LA CORRUPCIÓN	
NIVEL 1 - Héroes en Servicio	
Connect Diseño de Ronda Programada	Para Supervisores y Gerentes
Capacitación Securitas Costa Rica Connect	Para Clientes y Gerentes
NIVEL 2 - HS2 Héroes en Servicio	
NIVEL 3 - HS3 Héroes en Servicio	
NIVEL 4 - HS4 Héroes en Servicio	

Tenemos la meta para el próximo reporte de la comunicación del progreso aumentar los porcentajes de los cursos completados, entre los más importantes:

CURSOS ELEARNING	% CURSOS COMPLETADOS
El Código de Valores y Ética de Securitas Costa Rica	48%
Securitas Costa Rica contra la Corrupción	26%
TOTAL PERSONAL	1 611

El año pasado tuvimos una restructuración con el personal del departamento de Recursos Humanos, con ello mucha información la perdimos y tuvimos que empezar de nuevo. Actualmente, ya tenemos organizado nuestro equipo de trabajo y junto con Responsabilidad Social y Salud Ocupacional estamos registrando mejor nuestras capacitaciones e inducciones realizadas al personal, para así poder mostrarles como avanzamos por año.

2. LABORALES

PRINCIPIO 3:
Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y sindical y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

PRINCIPIO 4:
La eliminación de toda forma de trabajo forzoso u obligatorio.

PRINCIPIO 5:
La abolición del trabajo infantil.

PRINCIPIO 6: La eliminación de la discriminación en materia de empleo y ocupación.

En SECURITAS COSTA RICA, estamos comprometidos en las prácticas laborales de Ley, **nuestros empleados son el recurso más importante,** nos esforzamos por ser un empleador que ofrece y cumple con buenas condiciones de trabajo, salarios justos, oportunidades para el desarrollo profesional y personal dentro de la compañía.

Promovemos la igualdad de oportunidades, conocemos lo importante de la negociación con nuestros empleados, o grupos de interés, así como la eliminación de toda la forma de trabajo forzoso y la eliminación de la discriminación en el empleo y ocupación.

Libertad de Asociación

En Securitas Costa Rica reconocemos la importancia de la negociación con los grupos de interés.

CÓDIGO DE ÉTICA Y VALORES SECURITAS	Libertad de asociación
Inciso 5	Securitas Costa Rica respeta el derecho de todo empleado a elegir si quiere ser representado por un sindicato con el propósito de abordar negociaciones colectivas y unirse a los sindicatos de su elección siempre de acuerdo con las leyes y las normas locales. Ningún empleado debe ponerse en riesgo de ser acosado o de que se tomen represalias en su contra por ejercer estos derechos."
Punto 5.2	

En Securitas Costa Rica **no permitimos ningún tipo de trabajo infantil o trabajo forzado,** nuestra política no lo permite, velamos para que se cumpla siempre.

Además, Securitas Costa Rica **promovemos la igualdad en materia de empleo y ocupación.**

Como indica nuestro Codigo de Etica y Valores:

CÓDIGO DE ÉTICA Y VALORES SECURITAS

Inciso 5

Punto 5.4

Igualdad de oportunidades

Securitas Costa Rica ofrece igualdad de oportunidades a todos sus empleados, quienes serán tratados de manera justa y equitativa. No se aceptarán discriminaciones en la contratación, retribución, formación, ascenso, fin de contrato o jubilación por razón de origen étnico o nacional, religión, género, orientación sexual, estado civil, discapacidad o cualquier otra característica distintiva protegida por la legislación aplicable.

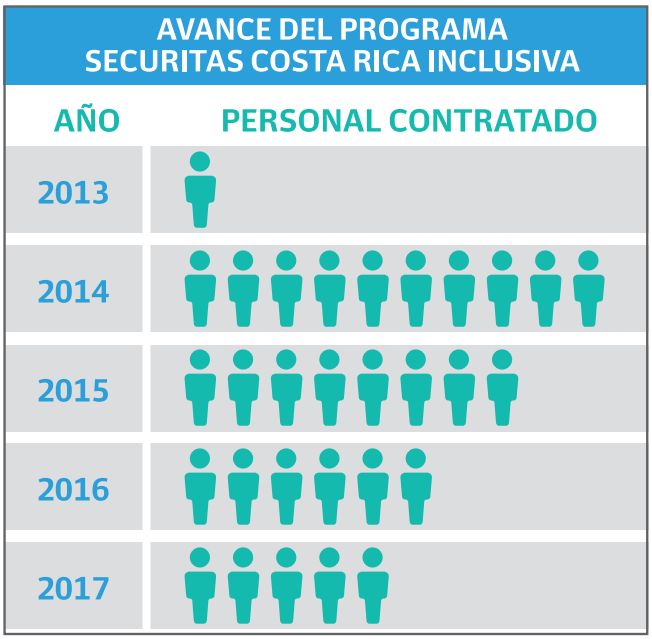
Todas las decisiones relacionadas con el empleo se tomarán teniendo en cuenta únicamente la habilidad, experiencia, comportamiento, rendimiento en el trabajo y potencial demostrado en relación con las necesidades del puesto."

Securitas Inclusiva

En Securitas Costa Rica, estamos trabajando constantemente en programas que apoyen la igualdad en materia de empleo y ocupación. De esta manera generar un impacto en las cifras de desempleo de las personas con discapacidad y población vulnerable en Costa Rica.

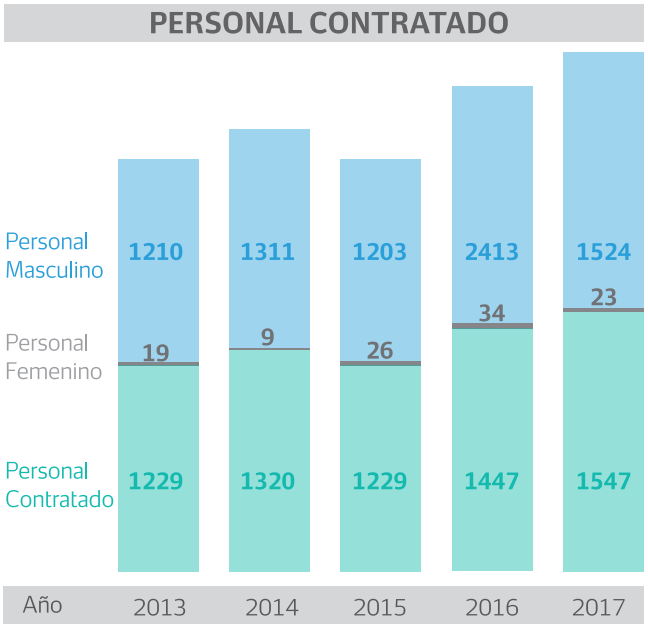
Este año estamos retomando el **proyecto de inclusión laboral** a través del programa de Seguridad Inclusiva que junto con el apoyo de la Asociación Empresarial para el Desarrollo (AED) intentamos multiplicar las oportunidades laborales. AED, nos ofrece acceso a diferentes capacitaciones y formación en temas de derechos humanos y discapacidad.

Actualmente tenemos contratadas cinco personas bajo nuestro programa de seguridad inclusiva, con el apoyo de la red de clientes asociados a AED.



Contratación Personal Femenino

En Securitas Costa Rica, nos esforzamos en brindar la **oportunidad de empleo al sector femenino,** pues en nuestro país la tasa de desempleo golpea con más fuerza a las mujeres cabeza de hogar.



Estamos trabajando para poder aumentar la contratación femenina, pues han demostrado pasión por su trabajo en sus labores diarias.

Un ejemplo es nuestra compañera **Annette Mora,** destacada en el SOC (Securitas Costa Rica Operation Center) donde se ofrece la máxima calidad en las Soluciones de Seguridad a nuestros clientes.

Ella fue invitada al programa de Radio de AR de Amelia Rueda para compartir su experiencia de lo que es trabajar en seguridad, donde muchos consideran un puesto para hombres.

Annette Mora, decidió dejar su casa en Limón hace varios años para venir con sus hijos a San José en búsqueda de una oportunidad laboral "en lo que saliera".

Por recomendación de una amiga, fue a llenar una solicitud de empleo en la empresa de seguridad privada Securitas Costa Rica, donde finalmente completó el proceso de capacitación para convertirse en oficial.

Actualmente labora como encargada de monitoreo.
(https://www.ameliarueda.com/nota/pasion-por-la-seguridad-lleva-a-mujeres-a-romper-el-molde-para-trabajar).

3. MEDIOAMBIENTE

PRINCIPIO 7:
Las empresas deben apoyar la aplicación de un enfoque preventivo frente a los retos ambientales.

PRINCIPIO 8:
Adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental.

PRINCIPIO 9:
Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente.

Securitas Costa Rica se compromete a la **preservación del medio ambiente** con el objetivo de lograr un desempeño ambiental óptimo, controlando el impacto de nuestras actividades sobre el medio ambiente.

Esto lo queremos lograr mediante políticas establecidas que incentivan el compromiso a la disminución o mitigación de los impactos negativos al medio ambiente que se puedan generar, impulsando siempre la mejora continua.

A través de diferentes charlas y capacitaciones que se han realizado en el último año, queremos crear una cultura de concientización en todos nuestros colaboradores, para poder preservar nuestros recursos naturales y así asegurar un futuro a nuestras generaciones.

Securitas Costa Rica por medio de las herramientas de valoración del riesgo ambiental, valoración del ciclo de vida, evaluación de impacto ambiental, y valoración medioambiental estratégica obtendrá la información necesaria para adoptar medidas oportunas sobre la base del principio de prevención.

Durante los últimos meses se han implementado diferentes maneras de divulgación de las políticas de medio ambiente tanto en los puestos de trabajo como en las inducciones de nuevos ingresos; mediante charlas presenciales al personal en nuestro Instituto Securitas Costa Rica, adicionalmente, se ha contado con la colaboración de nuestros partner Servicios Ecológicos, para el manejo de nuestros desechos reciclables.

Esto ha logrado que nuestros colaboradores tengan más conocimiento sobre los temas de medio ambiente y los apliquen en sus puestos de trabajo además de sus hogares.

Securitas Costa Rica adopta las iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental, nuestro compromiso es promover una gestión ambiental con mayor responsabilidad, trabajando en la prevención y protección ambiental, tal como se define en la política aplicable a nuestras actividades, trabajando bajo una gestión responsable y ética de nuestros procesos, desde un punto de vista de la sanidad, la seguridad y el medio ambiente.

3. MEDIOAMBIENTE

Dentro de nuestro compromiso está **adoptar las medidas y los recursos necesarios** para que así, como empresa, podamos ser **amigables con el ambiente** y mantener un equilibrio, entre los recursos que se gastan y lo que podemos devolverle al planeta, y así, actuar hacia enfoques más preventivos y ecológicos como:

- Uso eficiente de recursos
- Producción más limpia
- Gobierno corporativo
- Actitud pre activa
- Análisis de ciclo de vida
- Diálogo con grupos de interés, entre otros.

Esto se debe lograr en conjunto con todos los colaboradores de la empresa desarrollando una participación activa en las diferentes actividades y capacitaciones que se realizan y realizaran en el transcurso del año.

Gracias a las diferentes charlas que se han realizado, nuestros colaboradores son más conscientes a la hora de desechar los residuos, ya que hemos implementado recipientes para el reciclaje, y eso ha logrado que poco a poco se implemente la cultura del buen manejo de residuos.

Securitas Costa Rica trabaja para implementar el **desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente,** esto favorece el enfoque preventivo de una forma progresiva a través de la prevención de la contaminación y la utilización de tecnologías limpias. Por ello, se orienta hacia una tecnología que no se centra exclusivamente en los productos, sino en ofrecer beneficios y servicios humanos.

Las principales razones para el desarrollo de dichas tecnologías, son las mejoras ecológicas derivadas de la reducción de riesgos para las personas, de accidentes y desastres ecológicos; la reducción de costes; el incremento de eficiencia y de competitividad de la compañía y la aparición de nuevas oportunidades de negocio. Todo ello como consecuencia de la mejora de la eficiencia en el uso de recursos, la prevención de la contaminación y el diseño de productos ecológicos.

Uno de los principales componentes de la contaminación ambiental que se evita son los residuos y desechos, cuya gestión es muy costosa para la empresa.

Entre los medios que permiten conseguir la mejora tecnológica podemos citar: **los cambios en los procesos o técnicas de fabricación, variación en el diseño de productos, reutilización de materiales, etc.**

A nivel estratégico estamos trabajando en medidas que debemos implementar:

- Establecimiento de una política empresarial sobre tecnologías limpias.
- Difusión de la información en la empresa y entre los grupos de interés.
- Revisión de los criterios de inversión y de la política de proveedores y contratistas hacia criterios que garanticen la protección medio ambiental.

La implementación de estos principios en las políticas empresariales debe hacerse al más alto nivel de la dirección y para una correcta gestión en el ámbito empresarial es preciso el trabajo conjunto de colaboración de distintas profesiones en la empresa.

3. ANTICORRUPCIÓN

PRINCIPIO 10:

Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

SECURITAS COSTA RICA se compromete a ir en contra de la corrupción.

Manejamos nuestra propia **Política de Anticorrupción**, la finalidad de esta política es garantizar que SECURITAS COSTA RICA y sus empleados cumplan con las leyes de anticorrupción y los procedimientos adecuados para combatir la corrupción en Costa Rica. Esta política es parte del compromiso con los principios morales y legales de la actividad comercial en que la empresa se desempeña.

En SECURITAS COSTA RICA hay tolerancia cero con respecto a cualquier tipo de soborno, incentivo u otro beneficio no apropiado que vaya en contra del Código, la presente política, leyes y normas locales, estándares de la industria y Códigos de Ética en los países en donde SECURITAS cuenta con centros de operación.

Es deber de todos los empleados apegarse a la presente política, leyes y normas locales, sin excepción alguna.

PRINCIPIOS ANTICORRUPCIÓN

Regalos y entretenimientos permitidos.

Aplicación a relaciones con terceros.

Incumplimiento.

En Securitas Costa Rica, capacitamos a nuestros colaboradores con el curso de E-learning llamado Anticorrupción. Y a nuestros clientes y proveedores por medio de un contrato donde incluimos una cláusula donde se comprometen con nosotros a evitar malas prácticas.

En cualquier caso se firma un **contrato de confidencialidad y compromiso,** de esta manera nos aseguramos que tengan el conocimiento y el compromiso ante las políticas establecidas por Securitas Costa Rica.

Nos aseguramos que nuestros clientes, tengan políticas donde nos garanticen que los productos que nos ofrecen no sean robados, contrabando o de dudosa procedencia. De esta manera logramos tener un mejor control sobre el sistema de la operación.

Hemos logrado mejorar el conocimiento de la política y ponerla en práctica en las diferentes áreas, al igual tener un mejor entendimiento del giro comercial, con empleados capacitados para saber qué deben hacer ante cualquier circunstancia.

Securitas Costa Rica

La Valencia, Heredia,
Oficentro Techpark, contiguo a Mc Donald´s
P.O. Box 84670-1000
Teléfono: (506) 2105-6600
info@securitascostarica.com
www.securitas.com

UN GLOBAL COMPACT
Pacto Global Red
Costa Rica

SECURITAS