ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

31 de diciembre de 2020

Securitas Direct España, S.A. (Sociedad Unipersonal)

Índice

1. Bases de Presentación - Finanzas 52
2. Sobre la compañía 52
2.1 Perfil de la Compañía 52
2.2. Modelo de negocio y estrategia 53
2.3 Políticas Corporativas 55
2.4 Riesgos de la Compañía 56
3. Medio ambiente 59
Energía 63
4. Recursos Humanos 64
4.1 Empleo 65
4.2 Organización del trabajo y políticas de flexibilidad 70
4.3 Seguridad y Salud Laboral 71
4.3.1. ERTES /COVID 72
4.4 Relaciones sociales 74
4.5 Formación de los trabajadores 74
4.6 Respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades 76
5. Derechos Humanos 77
6. Lucha contra la Corrupción y Soborno 78
7. Sociedad 79
7.1 Compromiso con el desarrollo sostenible 79
7.2 Subcontratación y proveedores 80
7.3 Consumidores 81
7.4. Información fiscal 81

1. *Bases de Presentación - Finanzas*

La información contenida a continuación da respuesta a la Ley 11/2018, de 28 de diciembre y al Real Decreto-Ley 18/2017 de trasposición de la Directiva de Información No Financiera y Diversidad forma parte del Informe de Gestión que acompaña a las Cuentas Anuales de Securitas Direct España, S.A. (Sociedad Unipersonal) (en adelante Securitas Direct España) correspondientes al ejercicio 2020 y 2019.

A través del presente Estado de Información no Financiera se da respuesta a la Ley 11/2018 a nivel Securitas Direct España, que, por sí misma, de acuerdo a la Ley, reúne los requisitos que le obligarían a tener que reportar.

Recoge por tanto aquellos aspectos relevantes requeridos por la Ley (aspectos medioambientales, sociales y laborales) de la compañía durante el ejercicio 2020 y 2019, empleando para ello los estándares de reporting para el cálculo de los indicadores no financieros GRI (Global Reporting Initiative). Los métodos de cálculo y las asunciones realizadas por la compañía en la estimación de los indicadores no financieros se incluyen a lo largo del informe, permitiendo que la información en él recogida sea comparable, verificable y fiable, basándose en los aspectos relevantes y materiales.

2. *Sobre la compañía*

2.1 Perfil de la Compañía

Securitas Direct España es la compañía referente en protección y seguridad en España para hogares y pequeños negocios. Se dedica a la venta e instalación de alarmas monitorizadas conectadas a dos Centrales Receptoras de Alarmas (CRA) 24 horas al día, 7 días a la semana, 365 días al año.

En las dos CRAs que Securitas Direct España dispone en Madrid y Cornellà (conjuntamente conforman la más grande de Europa), se gestionaron **20.000 intrusiones e intentos de intrusión y más de 2.900 casos de emergencia médica.**

Pero, sin duda, el valor diferencial de Securitas Direct España es el equipo humano –apoyado en la tecnología más innovadora- quien se encarga de velar por la seguridad y bienestar de nuestros clientes, una respuesta humana que gestiona los saltos de alarma o SOS, activando los protocolos establecidos y avisando a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad o servicios de emergencia cuando es necesario.

La compañía cerró el ejercicio 2020 con una plantilla de 7.827 profesionales (6.456 en 2019) y más de un millón quinientos mil clientes. Alrededor del 78% de la cartera son particulares y el 22% pequeños negocios. Además de las dos sedes centrales ubicadas en Pozuelo de Alarcón (Madrid), y Cornellà (Barcelona), Securitas Direct España cuenta con 89 oficinas comerciales distribuidas por todo el territorio nacional.

La I+D es clave para Securitas Direct España. El equipo de innovación de la compañía cuenta con un centro de desarrollo en Madrid en el que trabajan ingenieros con un gran abanico de especialidades (Internet de las Cosas, procesado de imágenes, modelos predictivos, reconocimiento de voz, seguridad, etc), lo que nos permite aumentar y mejorar constantemente nuestra propuesta de valor hacia nuestros clientes, cuyo nivel de satisfacción supera el 9,0 (sobre una escala de 10).

La actividad de Securitas Direct España está regulada por el Ministerio del Interior, a través de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.

Estructura societaria de la compañía y composición accionarial.

Securitas Direct España, S.A. es una sociedad unipersonal, cuyo único accionista es ESML SD Iberia Holding, S.A.U. Matriz que tiene el control sobre las sociedades del Grupo ubicadas en Portugal, Francia, Italia y Latinoamérica. Securitas Direct España no tiene sociedades bajo su entorno de control.

Misión, visión, valores.

En Securitas Direct creen que es un derecho humano sentirse seguro y protegido. Su misión es ofrecer protección y tranquilidad a las familias y pequeños negocios en su vida diaria. Es una gran responsabilidad y cada miembro de la organización está enormemente comprometido para garantizarla.

Su visión es seguir posicionándose como la compañía referente en protección y seguridad mediante sistemas de alarma conectados y servicios para hogares y pequeños negocios, tanto dentro como fuera de los mismos. Para ello, ofrecen:

- Excelencia en el servicio
- Altos niveles de eficiencia

La cultura de Securitas Direct España se basa en cinco pilares:

- Pasión en todo lo que hacen: les apasiona su misión, saben que lo que hacen es importante y que tiene una enorme trascendencia social. Por eso su implicación es máxima.
- Compromiso para marcar la diferencia: no se conforman con dar lo que se espera de ellos, siempre van un paso más lejos. Y ese paso de más es, en muchas ocasiones, lo que les diferencia de la competencia.
- Innovación constante: desde el origen, siempre han innovado, han marcado tendencia en el sector, han ideado soluciones nuevas para resolver problemas que han surgido y, en definitiva, para mejorar su producto y servicio. Siempre están a la vanguardia.
- En equipo para ganar: tienen claro que todos reman en la misma dirección, que entre los diferentes departamentos de la compañía debe existir una coordinación que haga de Securitas Direct España una empresa cada vez más fuerte. Juntos suman más. Y el objetivo de ese trabajo en equipo no es lograr un buen desempeño, sino conseguir el mejor.
- Confianza y responsabilidad: se dedican a una actividad muy sensible, en la que están en juego la seguridad y la tranquilidad de sus clientes que, además, les confían lo que más valoran: solo se entiende en un clima de máxima responsabilidad, teniendo clara la importancia de lo que hacen, y generando la máxima confianza a su alrededor.

Por encima de todo son personas que protegen personas

Del mismo modo, la ambición de la compañía es muy clara:

- Evitar el robo: para ello trabajan en tener una instalación lo más protegida posible, con detectores en diferentes ubicaciones y conectados entre sí.
- Intervención inmediata: un hito que han cumplido con ZeroVision y siguen trabajando en crear las soluciones más innovadoras del mercado. Y no se trata solo de tener un dispositivo, se trata de que haya alguien detrás que verifique esa intrusión.
- Mantener una sólida relación con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad: contribuyen a mejorar la seguridad nacional.
- Actuar ante cualquier ataque o emergencia: sea cual sea, un robo, una emergencia médica, un incendio. Los profesionales de la Central Receptora de Alarmas están alerta 24 horas, 365 días al año, y saben cómo actuar en todas y cada una de las situaciones. El objetivo es que el cliente se sienta seguro y protegido, sea cual sea la emergencia.

2.2. Modelo de negocio y estrategia

Securitas Direct España ha democratizado el sector de la seguridad y las alarmas conectadas: desde la llegada de la compañía a España en 1993 una pequeña oficina de Madrid con menos de 10 trabajadores, la organización ha contribuido a crear y democratizar la categoría de las alarmas conectadas. Hasta entonces, solo existían empresas locales con soluciones poco avanzadas (cableadas y precios elevados) y para instalaciones con alta necesidad de seguridad (bancos, joyerías...).

Para poder contextualizar en qué mercado opera Securitas Direct España, debemos entender que tiene unas características únicas.

La clave del éxito del modelo de negocio se basa en la satisfacción de los clientes, imprescindible para el sector, hasta tal punto que la sostenibilidad de las ventas radica en su satisfacción. Al tratarse de un servicio tan crítico en el que las personas depositan la seguridad de sus viviendas, familias y negocios en él, la decisión de compra se apoya en consultas previas a amigos o conocidos. Por ello, el nivel de satisfacción y prescripción sobre el servicio es imprescindible para el desarrollo comercial. Así lo reflejan los números: un alto porcentaje de las nuevas altas que entran en la compañía lo hacen o bien por recomendación de otro cliente, o bien por instalación de una segunda alarma. Hay que tener en cuenta también que, de media al año, se realizan numerosos contactos con el cliente de manera directa y personal para los que se aplican los métodos de escucha más sofisticados, ya que permite conocer perfectamente sus necesidades. Ese nivel de contacto con el cliente hace que la promoción o detracción esté en juego de manera constante, por lo que es fundamental garantizar unos servicios exquisitos. Igualmente, esas escuchas son uno de los principales *drivers* para el desarrollo tecnológico que lleva a cabo la compañía.

Por tanto, uno de los aspectos diferenciadores del modelo de negocio es la cercanía y preocupación por el cliente y, por ello, Securitas Direct España se vuelca en crear momentos *wow*. Se genera ese primer momento *wow* en la instalación, ya que los especialistas de seguridad de la compañía (comerciales) están capacitados para realizar dicha instalación y poner la alarma en funcionamiento con una sola visita y con un solo interlocutor.

¿Cómo ha contribuido Securitas Direct España a hacer crecer y democratizar la seguridad?

- En primer lugar, estando ahí en el mismo momento en que surge la necesidad e instalando la alarma en un corto periodo de tiempo desde el primer contacto del cliente con Securitas Direct, sea desde el canal que sea.
- Teniendo un equipo profesional extremadamente cualificado. La fuerza de ventas de Securitas Direct España, la más grande de España, está formada por profesionales que son, a la vez, expertos en seguridad. Esto permite que el cliente sea asesorado de forma directa y con un único interlocutor, consiguiendo una experiencia memorable desde el mismo momento de la instalación con el pleno funcionamiento del producto en la primera visita.
- Servicio de atención al cliente adecuadamente dimensionado y estudiado que permite ofrecer el mejor servicio a los clientes, 24/365. Se monitorizan, estudian y analizan múltiples cuestiones como, por ejemplo, el tiempo, pues este afecta, entre otras muchas cuestiones, a los saltos de alarma. Securitas Direct España es una empresa analítica donde se miden absolutamente todos los conceptos, permitiendo anticiparse.
- Creando una solución innovadora con precios asequibles. Las innovaciones de Securitas Direct España se han convertido en estándar para la industria. Por ejemplo, la compañía lanzó la primera alarma no cableada, los primeros dispositivos M2M (tarjeta sim), y un largo etcétera. Securitas Direct España es la única compañía que utiliza una red propia de Transmisión de Señales de Alarma, la red inalámbrica ATN, imposible de inhibir.
- Esta red ATN con tecnología Sigfox es totalmente independiente de la red móvil convencional y de la línea telefónica fija, por lo que la alarma de Securitas Direct España continúa transmitiendo señales pase lo que pase, aunque se sature la red móvil, se corte el cable de teléfono y la red eléctrica. La Central Receptora de Alarmas verifica cada alerta y, en caso de intrusión o sabotaje confirmados, avisa inmediatamente a la policía y a un vigilante.

Principales hitos de 2020

El 2020 ha sido muy positivo en todos los aspectos, a pesar de vivir una crisis sanitaria sin precedentes. Cerramos el año con más de un millón quinientos mil clientes y crecimos en 1.371 empleos netos.

Además, y fruto de la cultura customer centric de la compañía, nos ha llevado a obtener récords en satisfacción de clientes.

En 2020, enfocados en las prioridades que nos trasladaron los pequeños comercios (seguridad y digitalización), lanzamos Fichaje de empleados, que ayudará al comercio a cumplir con la Ley de Control Horario. Gracias a este nuevo servicio, el registro de la jornada laboral se podrá realizar directamente con la alarma que la compañía dispone en los pequeños comercios, sin requerir, por tanto, de ninguna instalación adicional.

Finalmente, la Compañía ha obtenido este año la triple certificación consistente en UNE 19601 en Sistemas de Prevención de Riesgos Penales, UNE 19602 en Sistemas de Prevención de Riesgos Tributarios e ISO 37001 en Sistemas Anticorrupción, constatando dichas certificaciones la sólida cultura ética y de cumplimiento de Securitas Direct España.

Pilares de crecimiento:

- Crecimiento orgánico:
  - Añadiendo nuevas propuestas de valor.
  - Aumentando la penetración.
  - Nuevos productos y servicios, como es el caso de Fichaje de empleados.
- Mercados adyacentes: Protección Senior y otros por explorar.
- Crecimiento internacional: replicar la exitosa implantación del modelo de negocio en España en otros países.

2.3 Políticas Corporativas

El pilar básico que marca la forma de actuar de todos los empleados de Securitas Direct España es el **Código de Conducta,** donde se recogen los principios y valores fundamentales de la compañía en su relación con clientes, proveedores, colaboradores y *partners*, autoridades y Administraciones Públicas y la sociedad en general, así como en el ámbito interno de la misma, nuestros empleados. Las nuevas incorporaciones a la Compañía y todos los empleados de la misma reciben una formación específica de los valores y principios contenidos en dicho Código, que contribuyen a la consolidación de la cultura ética corporativa de la Compañía.

En 2020, Securitas Direct España ha implementado un nuevo curso de formación adaptado a los principios del Código de Conducta de Securitas Direct el cual se actualizó en 2019 con la finalidad de adaptarlo a las mejores prácticas en materia de cumplimiento y ética

A partir de dicho Código de Conducta, emanan distintas políticas y procedimientos que dirigen, de forma más aterrizada, dichos comportamientos:

1) **En relación a los comportamientos con los clientes**:

- **Manual/ Política de Buenas Prácticas Comerciales:** enfocado a evitar comportamientos comerciales contrarios a la normativa de competencia, o que generen error o engaño en el consumidor.
- **Política de Competencia:** enfocada a prevenir prácticas anticompetitivas que vulneran las distintas normativas nacionales y europeas de competencia.
- **Procedimiento de revisión de campañas publicitarias:** enfocado a establecer controles para evitar riesgos de publicidad engañosa respecto a nuestros productos o servicios.
- **Protocolo de investigación de irregularidades:** cuyo objeto es investigar y tomar las medidas necesarias frente a posibles fraudes o distintas irregularidades detectadas en las distintas áreas de negocio.

2) **En relación a la información que se maneja:**

- **Política de Privacidad**, donde se establecen las pautas y directrices para proteger correctamente los datos e información de clientes, empleados y demás terceros a los que tiene acceso Securitas Direct.
- **Política de Seguridad de la Información,** donde se recogen aquellas medidas tendentes a la prevención contra el acceso, uso, revelación, interrupción, modificación, registro o borrado de información no autorizados.
- **Política de Confidencialidad de la Documentación,** donde se establecen medidas de seguridad para garantizar su salvaguarda de la información sensible.
- **Política de Clasificación y Protección de la Información**, mediante la cual categoriza la información a custodiar por Securitas Direct España, establece medidas de seguridad para garantizar su salvaguarda y establece responsables de su gestión y control.
- **Política de uso aceptable de los sistemas de información**, mediante la cual se regula la utilización de los medios, recursos tecnológicos y sistemas de información propiedad de Securitas Direct España puestos a disposición de los empleados, buscando garantizar la seguridad, rendimiento, fiabilidad y privacidad de las comunicaciones, preservar la privacidad del personal y, en general, garantizar el cumplimiento efectivo de las actividades.

3) **En relación a los empleados:**

- **Políticas de Selección y Contratación de Empleados:** mediante la cual se establecen los procesos necesarios para que en la selección y contratación se vele por la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- **Plan de Igualdad (no discriminación, promoción de empleados, etc.)**: enfocado a preservar los distintos derechos de los trabajadores para evitar comportamientos o conductas contrarias a los derechos fundamentales que les otorga la normativa.
- **Protocolo de Prevención y Actuación ante Situaciones de Acoso Moral y Sexual**: que tiene por objetivo establecer un procedimiento de actuación a llevar a cabo cuando se produzcan situaciones que puedan suponer acoso moral o sexual en cualquiera de sus manifestaciones.

- **Política de Asignación y uso de Vehículos Corporativos:** tendente a establecer las directrices para un uso adecuado y seguro del vehículo corporativo.
- **Política de Prevención de Riesgos Laborales:** basada en una serie de principios y compromisos para alcanzarlos adoptando en todo caso las medidas necesarias para proteger nuestra seguridad, salud y bienestar y la de los demás.
- **Política de Denuncia de Irregularidades (canal de denuncias):** cuyo objeto principal es servir de herramienta o canal para que los empleados de la compañía puedan denunciar cualquier sospecha o evidencia de incumplimientos de conductas, procesos y normativas implementados en la organización.
- **Política de Movilidad Interna:** orientada a describir los principales criterios de actuación en los procesos de selección interna y poner de manifiesto el compromiso de la compañía por fomentar las oportunidades de desarrollo profesional de sus empleados en un marco de igualdad de oportunidades, con el fin de incrementar su satisfacción profesional, su compromiso y una mayor contribución a negocio.
- **Política de Evaluación del Desempeño:** enfocada a fijar los objetivos de desempeño de cada empelado junto con un sistema objetivo que garantice la evaluación de los mismos.
- **Política de conflicto de interés**: orientada a dar a conocer a todos los empleados y potenciales candidatos las situaciones en las que se puede incurrir en un conflicto de interés directo o indirecto y su obligación de comunicarlo a la Compañía para adoptar las medidas necesarias.

4) **En relación a los proveedores:**

- **Política de Compras:** donde se establecen los procedimientos de selección y homologación de proveedores.
- **Código de Conducta para Proveedores:** tiene por finalidad hacer extensible a todos aquellos proveedores con los que trabaja Securitas Direct España el compromiso firme de desarrollar su actividad de negocio de manera ética, legal y socialmente responsable.

5) **En relación a las Autoridades y Administraciones Públicas:**

- **Política Anticorrupción, Política de Regalos y de Donaciones:** orientadas a establecer las pautas para prevenir cualquier tipo de conducta corrupta relacionada con el cohecho, tráfico de influencias, corrupción entre particulares o cualquier tipo de financiación ilícita.
- **Procedimientos de actuación ante distintos Organismos Públicos:** donde se regulan las pautas que han de regir cualquier relación con una autoridad o funcionario público.
- **Política Fiscal:** enfocada a velar por el correcto funcionamiento de la función de cumplimiento fiscal, desde un punto de vista operativo (cálculo, preparación y presentación de los impuestos), como desde un punto de vista más estratégico: gestión de riesgos fiscales, la evaluación de los criterios fiscales a emplear o el análisis de las provisiones fiscales a registrar.

6) **En relación a terceros y la sociedad:**

- **BCP Política de Continuidad del Negocio:** para asegurar la continuidad de la actividad de la compañía ante cualquier crisis que se pudiera dar en temas de negocio y operacionales.
- **Guía de Uso de Redes Sociales:** cuyo objeto es prevenir riesgos reputacionales, de privacidad o de propiedad intelectual de cara a la información de la compañía que se difunde en las distintas redes sociales.
- **Política Ambiental:** el objetivo es, entre otros, definir, implantar y mantener una operativa que garantice la mejora continua de la Gestión Ambiental de la Compañía y la vida útil de sus productos.
- **Política de Compliance Penal:** cuya finalidad es recoger todos los elementos clave del sistema de gestión de riesgos penales de Securitas Direct España y su conocimiento por los empleados de la Compañía y los terceros con los que se relacione la Compañía.
- **Política de Diligencia Debida:** orientada a establecer las medidas de control adicional que debe de realizar Securitas Direct a aquellas terceras partes que presenten un riesgo de exposición mayor.

2.4 Riesgos de la Compañía

Securitas Direct España dispone de procesos que le ayudan a identificar, prevenir, minimizar y gestionar los riesgos vinculados a su actividad. Una vez los riesgos son identificados, Securitas Direct España tiene

implementadas Políticas y Procedimientos para la gestión de los riesgos, entre los que se encuentran los referidos en el apartado anterior de políticas.

En 2020, Securitas Direct España ha continuado consolidando su Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal, específicamente diseñado para minimizar los riesgos y mejorar la capacidad de la Compañía en la prevención, detección y respuesta a temas críticos de cumplimiento normativo e integridad, que se implementó en la organización tras la reforma del Código Penal en España, donde se introdujo la responsabilidad penal de la persona jurídica.

Adicionalmente, en 2020, Securitas Direct España ha implementado un Sistema de Cumplimiento Anticorrupción tendente a minimizar riesgos de corrupción, prácticas corruptas o soborno a los que estaría expuesta, identificando los principales controles de que dispone para la mitigación de los mismos, así como aquellos aspectos relevantes que evidencian la existencia de un modelo de gestión que comprende las medidas de vigilancia y control idóneos para prevenir, y en su caso, detectar la ocurrencia de prácticas corruptas en el seno de la Compañía.

Esta consolidación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal y refuerzo del Sistema de Cumplimiento Anticorrupción ha culminado en la obtención de la certificación UNE 19601 en Sistemas de Prevención de Riesgos Penales, UNE 19602 en Sistemas de Prevención de Riesgos Tributarios e ISO 37001 en Sistemas Anticorrupción.

Los principales riesgos detectados y los principales mecanismos de gestión y mitigación son los siguientes:

1) **Expertos en seguridad (comerciales):**

Debido al gran equipo comercial que tiene la compañía, compuesto por un elevado número de profesionales, pueden existir riesgos relacionados con la calidad de los clientes que incorporan a la compañía.

Los principales mecanismos de gestión y mitigación del riesgo implementados son los siguientes:

- Revisión del proceso de venta realizado por el comercial, tales como la digitalización de los contratos y procesos de scoring.
- Auditorías de calidad de instalaciones, de las llamadas realizadas a la Central Receptora de Alarmas o de llamadas realizadas desde el Customer Service.
- Verificación de condiciones esenciales de la contratación realizada a través de la llamada de bienvenida.
- Programas de formación dirigidos a nuestros comerciales o empleados que, de alguna manera, intervienen en el proceso de venta de nuestros productos y servicios, donde se incluyen aquellos terceros que nos ayudan en el proceso de comercializador (socios de negocio, subcontratistas, etc.).

2) **Reputacionales**

Las conductas o comportamientos no íntegros o no responsables por parte de los empleados u otros terceros con los que colabora la compañía (proveedores, socios de negocio, subcontratistas) pueden impactar negativamente en la reputación y en los resultados de Securitas Direct España.

Los principales mecanismos de gestión y mitigación del riesgo implementados son los siguientes:

- Procesos establecidos en la compañía para prevenir la materialización de dichos riesgos, tales como Guía de buen Uso de Redes Sociales, Política de buen uso de Vehículos Corporativos y Manual de buenas Prácticas Comerciales.
- Programas de formación destinados a las áreas de la compañía más expuestas a dichos riesgos.
- Exigencia a socios de negocio, proveedores y subcontratistas de cumplimiento de los principios y valores contenidos en el Código de Conducta de la Compañía, así como en materia de seguridad, fiscal y laboral.

3) **De seguridad de la información**

Con un volumen de clientes cada vez mayor, el riesgo de correcto uso y protección de datos e información sensible también es mayor.

Los principales mecanismos de gestión y mitigación del riesgo implementados son los siguientes:

- Políticas y formación específica implementados por la compañía para salvaguardar la información sensible de nuestros empleados y clientes.
- Realización de auditorías de los sistemas de información, tanto internas como contratadas a terceros (*pentests*).
- Revisión y fortalecimiento de procesos que atañen a datos e información sensible.
- Establecimiento de un sistema específico de gestión y protección de datos.

4) Laborales

La pérdida de personal clave, así como las carencias en su capacitación, pueden aumentar el riesgo de no ejecutar de forma adecuada los principales proyectos de desarrollo de Securitas Direct España.

Los principales mecanismos de gestión y mitigación del riesgo implementados son los siguientes:

- Identificación de posiciones clave y plan de sucesión.

El proceso de revisión del talento es un proceso clave en Securitas Direct España cuyo objetivo es asegurar que se dispone de las capacidades y el talento necesario para crecer como organización. Este proceso permite identificar el talento clave y las personas críticas, definir el plan de sucesión de cada una de estas posiciones y definir igualmente los planes de desarrollo y retención de las personas identificadas.

5) Ambientales:

Ante el incremento del número de clientes y profesionales, se puede percibir un mayor impacto de la actividad de la compañía en el medio ambiente.

Los principales mecanismos de gestión y mitigación del riesgo implementados son los siguientes:

- Flota de vehículos: renovar su flota con vehículos que reduzcan la contaminación y el nivel de ruido.
- Viajes: una política de viajes que fomente la concienciación sobre la contaminación que estos producen, así como fomentar las videoconferencias para reducir los traslados. En 2020 y debido a la crisis sanitaria se han limitado y restringido los viajes, promocionando al máximo las reuniones a través de plataformas online.
- Contaminación lumínica: diversas medidas para reducir el consumo y la contaminación.
- Gestión de residuos: política de residuos que afecta a todos los materiales, susceptibles de generar residuos, propiedad de Securitas Direct España.

6) Aspectos de corrupción y soborno

La Compañía muestra una "tolerancia cero" ante cualquier irregularidad o incumplimiento que conlleve un acto de corrupción o soborno, siendo éste uno de las máximas más importantes recogidas en el Código de Conducta, y desarrolladas pormenorizadamente en la Política Anticorrupción y Política de Regalos, así como en una serie de procedimientos de actuación frente a Organismos Públicos, donde se establecen las conductas prohibidas en las relaciones a mantener con organismos o autoridades públicos o con terceros, así como las precauciones que se deben de tener en cuenta en cualquier relación mantenida con organismos públicos.

Las anteriores políticas y procedimientos referidos, se integran como parte esencial del Sistema de Gestión de Cumplimiento Anticorrupción que tiene implementado Securitas Direct España, y evidencia la existencia de un modelo de organización y gestión con medidas de vigilancia y control para prevenir y en su caso, detectar la ocurrencia de cualquier forma de corrupción tanto pública, como privada, en el seno de la Compañía.

Asimismo, para reforzar el entendimiento e interiorización por cada uno de los empleados, directivos y órganos de gobierno de Securitas Direct España de mostrar en todo momento un comportamiento ético e íntegro, la compañía lleva a cabo un programa de formación específico en materia de anticorrupción a las áreas de la compañía más expuestas a dichos riesgos.

GL

7) Otros riesgos

La crisis sanitaria desatada por la aparición del Coronavirus Covid-19 supuso un reto importante para todas las compañías. Durante 2020, Securitas Direct ha realizado un extraordinario esfuerzo para garantizar la seguridad y la salud de todos, destacando las siguientes medidas adoptadas:

- Constitución de un Comité de Crisis para la continua evaluación de la situación de emergencia sanitaria y favorecer la agilidad en la toma de decisiones.
- Elaboración de un Protocolo de Prevención frente al Covid-19 que sirvió de guía para las actuaciones de todos los empleados.
- Asegurar el acopio de material de protección para uso por parte de los empleados.
- Establecimiento del teletrabajo como medida preventiva para todo el personal cuyas funciones lo permitían.
- Redistribución de los entornos de trabajo para garantizar el cumplimiento de las recomendaciones de las autoridades sanitarias.

Si bien es cierto que durante los meses de marzo a mayo de 2020, y debido a las restricciones impuestas por el estado de alarma, la actividad comercial se vio especialmente reducida. Sin embargo, durante la segunda mitad del año Securitas Direct España consiguió recuperar la tracción comercial llegando a finalizar 2020 en línea con los objetivos marcados por la Sociedad antes de la llegada del Covid-19.

Por último, cabe señalar que los Administradores y la Dirección de la Sociedad realizan una supervisión constante de la evolución de la situación, con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que pudieran producirse. La Dirección confía firmemente en su modelo de Negocio y en su resiliencia, por lo que mantiene intacta su visión a largo plazo.

3. Medio ambiente

Securitas Direct España ha decidido apostar por perseguir un equilibrio eficiente entre su propia actividad y el entorno medioambiental. La compañía apuesta por realizar una labor preventiva, fomentar la responsabilidad con el Medio Ambiente y desarrollar tecnologías respetuosas con el entorno, bajo la filosofía de medir, reducir y compensar.

Con ello se pretende que la compañía sea reconocida por sus clientes, empleados y ámbito social en el que opera como una empresa respetuosa y comprometida en esta labor.

En 2020 no se han producido demandas ni litigios que reseñar ni se han obtenido subvenciones ni deducciones fiscales por causas medioambientales. Así mismo Securitas Direct España no ha establecido en 2020 provisiones ni garantías para riesgos ambientales.

Securitas Direct España centra sus actuaciones en el ámbito medioambiental a partir de la gestión de residuos, la medición de emisiones y el uso sostenible de los recursos.

En 2020 se ha puesto en marcha el sistema de recuperación de residuos a través de Saica, creando un dashboard que permite realizar mediciones y detectar e implementar mejoras.

A continuación, se exponen algunas líneas clave de dicha actuación:

Flota de vehículos

La sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente son dos parámetros clave que se tienen en cuenta a la hora de seleccionar los nuevos vehículos para la compañía. Entre las alternativas planteadas para la sustitución de los vehículos actuales se encuentran:

- Línea de vehículos GLP (bencina + gas) como alternativas al diésel. En 2019 la compañía comenzó a incluir estos vehículos en su flota y como parte del compromiso de Securitas Direct con la sostenibilidad y el medio ambiente, en 2020 ya cuentan con 786 vehículos GLP, lo que supone más del 28% de nuestra flota.

  Estos vehículos utilizan AutoGas, reduciendo las emisiones de NOx en un 68%, las de partículas en un 100% respecto a los combustibles convencionales y los niveles de ruido en un 50% respecto al diésel.

Además, pueden circular sin problemas en el centro de las ciudades. Esto incluye todos los escenarios de restricciones por contaminación, gracias a su etiqueta ECO.

- Vehículos de acuerdo con la normativa EU6 (más eficientes y respetuosos con el medio ambiente) y plan de adaptación a la nueva normativa EU7 que ha entrado en vigor en 2020, cuyo nivel de emisiones de fabricante se situará por debajo de los 100 gr de CO2 / Km.

Securitas Direct España seguirá apostando por dotarse de una flota cada vez más verde y eficiente, ampliando la compra de vehículos ECO en los próximos años y con el fin de seguir contribuyendo al cuidado del medio ambiente. Esta iniciativa se enmarca dentro de un Plan de Movilidad Sostenible a nivel global, actualmente bajo redacción, que busca la progresiva renovación de la flota con motores y prestaciones más eficientes.

Viajes

Securitas Direct España cuenta con una política de viajes a nivel Grupo de obligado cumplimiento, que todos los empleados conocen y deben aplicar. La política de viajes se apoya en una herramienta de *autobooking*, que se basa en una serie de aspectos clave tales como la recomendación de compra anticipada (14 días de antelación al viaje), el ahorro en tarifa, o el criterio sostenible. En lo referente a este último, la propia herramienta de auto-reserva comparte un informe en línea durante el proceso de reserva de vuelos que monitorea los niveles de CO2 resultantes del viaje elegido.

También la compañía está diseñando campañas de concienciación para fomentar el uso de sistemas de videoconferencia con el firme propósito de reducir las emisiones que los viajes conllevan (en la propia política de Grupo de viajes se incluye la recomendación de valorar la opción de teleconferencia previamente a cursar la reserva de viaje).

En 2020, debido a la crisis sanitaria y las restricciones a la movilidad, el número de viajes se ha reducido extremadamente.

Contaminación lumínica

En los edificios de oficinas centrales disponen de apagado automático por detección de movimiento, por lo que en zonas donde no haya nadie trabajando la luz se apaga automáticamente, independientemente de si es de día, de noche o fin de semana.

En otras oficinas comerciales también hay dispositivos de apagado y los vigilantes efectúan rondas para garantizar el uso responsable de la luz.

Respecto a medidas futuras de reducción, se ha retomado, desde la Dirección de Servicios Generales, el estudio del cambio a LED de todas las luminarias y el de instalación de placas solares para autoconsumo en las oficinas centrales de Pozuelo de Alarcón, diseñándose los nuevos espacios de trabajo que comenzaron a construirse durante 2020 de acuerdo con estos estudios.

Economía circular y gestión de residuos

La aplicación del procedimiento de retirada de residuos afecta a todos los materiales, susceptibles de generar residuos, propiedad de Securitas Direct España, con independencia de su destino, ubicación, antigüedad y valor unitario.

Generación de residuos en Securitas Direct España

La generación de residuos es consecuencia inevitable de la actividad empresarial de Securitas Direct España. Entre los principales residuos procedentes de las operaciones están:

- Pilas y acumuladores (baterías). De estos, las baterías tienen la categoría de peligrosos debido a su contenido en plomo. *"... Los residuos de pilas o acumuladores correspondientes a los siguientes códigos de la Orden MAM/304/2002, de 8 de febrero, por la que se publican las operaciones de valoración y eliminación de residuos y la lista europea de residuos".*
- Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs). Estos están clasificados dentro de los residuos de carácter doméstico y tendrán la consideración de residuos urbanos.

En este marco, la compañía, como distribuidor de estos elementos, tiene una serie de obligaciones inherentes que cumple durante la ejecución de su operación diaria:

- Aceptar su recogida en los hogares del usuario final para que sean gestionados correctamente. Esta recogida será sin coste. A tal fin, cuando el usuario adquiera un nuevo producto, que sea del tipo equivalente o realice las mismas funciones que el aparato que se deshecha, podrá entregarlo en el acto de la compra a Securitas Direct España, que deberá recepcionarlo, siempre que contenga los elementos esenciales y no incluya otros no pertenecientes al aparato.
- Aceptar en sus puntos de venta el retorno de pilas y acumuladores usados, sin cargo para el usuario.
- Informar a los consumidores sobre la posibilidad de entregar, en sus propios puntos de venta, acumulares y pilas usadas.
- Informar a los consumidores que en el precio de venta está incluido el coste de la gestión ambiental del producto.

Debido a la actividad desarrollada en Securitas Direct España, se llevan a cabo declaraciones anuales de los residuos generados. En ellas se reportan las unidades compradas de Pilas y RAEES de cada periodo para costear la gestión de los residuos que se generará en el momento en el que la vida útil del producto llegue a su fin. El método utilizado para la eliminación de los residuos es el reciclaje.

Las unidades declaradas por Securitas Direct España durante los años 2019 y 2020 son:

	2020	2019
	Peso (Kgs)	**Peso (Kgs)**
Residuos peligrosos	1.059.939	752.991

Para dar respuesta al estándar GRI, se ha procedido a clasificar los residuos entre peligrosos y no peligrosos tanto para 2019 como 2020

El crecimiento del número de clientes, así como del volumen de ventas son las principales razones del crecimiento de residuos.

Las principales líneas de actuación en materia de residuos, derivados de la actividad de Securitas Direct España, son las siguientes:

i. Disminuir la peligrosidad de los componentes utilizados en las alarmas, transmitiendo a los proveedores de la compañía los procedimientos y requisitos medioambientales, y asegurándose del cumplimiento de los mismos.
ii. Reducir la cantidad de residuos generados aprovechando y optimizando la vida útil de los productos.
iii. Determinar y definir una gestión adecuada de la logística inversa de los residuos, desde el cliente hasta su destrucción.
iv. Fomentar la reparación y reutilización de los componentes.
v. Valorar y definir los residuos ahorrando costes en su gestión.

Con todo ello se pretende:

- Mejorar el comportamiento ambiental de todos los agentes que intervienen en el ciclo de vida de los productos.
- Garantizar el cumplimiento y adecuación a la legalidad vigente:
  - Real Decreto 208/2005, de 25 de febrero, sobre aparatos eléctricos y electrónicos, que se sujeta a la Directiva 2013/56/UE.
  - Real Decreto 106/2008, de 1 de febrero, sobre pilas y acumuladores, que transpone la Directiva 2012/19/UE.

Para hacer frente a la recogida de residuos y cumplir la Ley, Securitas Direct España se apoya en diferentes Sistemas Integrados de Gestión (SIG), entidades constituidas sin fin de lucro, cuyo objetivo principal es el cuidado y protección del Medio Ambiente a través de la creación de una estructura organizativa que responda a las necesidades de gestión de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos. Estos sistemas son los encargados de la recogida, transporte, almacenamiento y el reciclado de los mismos, además de la vigilancia de estas operaciones y de los lugares de descarga.

En 2020 se ha realizado una revisión de estos procesos, que ha consistido en lo siguiente:

- Se ha re-estructurado la red de contenedores, reduciendo desplazamientos de los técnicos

- Se ha creado un proceso para gestión y seguimiento de incidencias
- Se han creado etiquetas con colores para los distintos tipos de residuos, para facilitar la segregación y gestión de los residuos
- Se ha creado un informe periódico con la entidad de gestión de residuos para hacer tracking de los volúmenes de residuos y crear la mejora continua
- Se están gestionando los códigos NIMA de las entidades necesarias

Con estos puntos anteriores, se logran entre otros, estos 2 objetivos principales:

1. Eficiencia del modelo de gestión de residuos: Una vez que reducimos desplazamientos con la nueva red de contenedores, mejoramos productividades y reducimos consumos
2. Gestión adecuada de los residuos: Con este nuevo modelo y el sistema de Gestión incorporado, garantizamos que todos los residuos tienen la trazabilidad necesaria y utilizan el canal adecuado

Desperdicio de alimentos

Securitas Direct España ha implantado los últimos años diversas medidas para combatir y prevenir el desperdicio alimentario en los comedores, poniendo de relieve así su compromiso con el medio ambiente y consumo responsable. Estas medidas van encaminadas a una mejor planificación, potenciando un mejor ajuste de raciones consumidas y, en los próximos meses, medidas destinadas a que los propios empleados puedan consumir los excedentes, siempre cumpliendo las medidas sanitarias que requiere la Ley.

De esta forma, se han llevado a cabo estas acciones:

- Mejor planificación de compras y estimación de raciones adaptadas a la plantilla diaria. Se asegura, además, una alimentación sana y equilibrada acorde a las recomendaciones de diversos organismos.
- Transporte y almacenamiento adecuado de alimentos, teniendo en cuenta las condiciones que exige cada tipología, con el fin de aprovechar su uso al máximo.
- Modernización de las instalaciones para prestar el servicio óptimo, usando equipos y utensilios que garanticen un proceso de almacenamiento y manipulación adecuada. Así, se va a invertir, por ejemplo, en la compra de un abatidor de temperatura, con el fin de que los empleados puedan llevarse los excedentes a casa con la máxima seguridad alimentarias y condiciones óptimas de higiene a fin de evitar su contaminación y por ende la necesidad de desechar.

Desde marzo de 2020, y debido a la situación provocada por el COVID-19, el servicio de comedor queda suspendido. A partir de su reactivación en junio de 2020 se pone en marcha con un sistema de pre-reservas, por lo que el desperdicio alimentario se situa próximo a cero actualmente.

Agua

El consumo de agua se limita a la actividad diaria de los profesionales de la compañía, y no tiene carácter industrial. Es decir, es aquel que proviene de los baños, la cocina y la limpieza.

	2020	2019
Suministro de agua municipal (m3)	*8.993* m3	*16.627 m3*

*Con el fin de mejorar el acceso a la información, Securitas Direct España ha incluido el consumo de agua de las 3 ubicaciones principales, excluyendo el estimado de consumo realizado por los empleados de la matriz ESML que comparten ubicaciones con Securitas Direct España

La disminución del consumo de agua está relacionado con la menor afluencia de empleados a las oficinas ya que desde la aparición de la pandemia Covid-19 se ha fomentado el teletrabajo como medida para preservar la salud de nuestros empleados

Cabe destacar el servicio Cleaning Excellence para reducción de consumo de agua en los procesos de limpieza. Cleaning Excellence es una iniciativa internacional de optimización basado en buenas prácticas del grupo ISS. Con esta iniciativa, y mediante la transferencia de conocimientos, se ofrece un servicio de limpieza profesionalizado, sostenible, higiénico y eficiente que permite la optimización de los costes operativos a través de:

- Reducción del consumo de agua del servicio de limpieza en más de un 80%.
- Reducción de manera sustancial el uso de productos químicos.

- Eliminación del uso de lejía y amoniaco.

Energía

El consumo de energía de Securitas Direct se limita a dos cuestiones:

- La electricidad para el uso y mantenimiento de nuestras oficinas centrales y comerciales.
- Combustible para nuestra flota de vehículos.

	2020	2019
Consumo de electricidad dentro de la organización*	14.261GJ	25.764 GJ
Consumo de combustibles dentro de la organización	211.683 GJ	206.628 GJ
Consumo total de energía dentro de la organización (GJ)	**225.944 GJ**	**232.392 GJ**

*En 2020 el contrato de energía eléctrica es con Garantías de Origen (GDOs), salvo los meses de enero y febrero de WTC, por lo que el consumo a partir de marzo proviene de Fuentes Renovables.Con el fin de mejorar el acceso a la información, Securitas Direct España ha incluido el consumo de energía de las 3 ubicaciones principales, excluyendo el estimado de consumo realizado por los empleados de la matriz ESML que comparten ubicaciones con Securitas Direct España

Consumo de materias primas

Securitas Direct España, debido a la actividad que desarrolla, adquiere de forma mayoritaria productos terminados, a partir de los cuales, tras un proceso de ensamblaje, obtiene sus productos finales. Por tanto, no se llevan a cabo actividades de transformación y/o fabricación a partir del uso de materias primas.

Las únicas materias primas adquiridas son material de oficina, cuyo volumen no se considera significativo debido a la actividad realizada en la compañía.

Por todo ello, Securitas Direct España considera que este aspecto no es material.

Cambio climático

Las principales fuentes de gases de efecto invernadero asociados a la actividad de Securitas Direct España corresponden al consumo de combustibles fósiles para la flota y al consumo de electricidad en las diferentes instalaciones que la compañía tiene por todo el territorio nacional. Adicionalmente, también provocan gases de efecto invernadero las emisiones correspondientes al transporte de las compras de productos y servicios de sus proveedores y a los viajes de empleados.

Securitas Direct España tiene muy presente los potenciales impactos que puede tener el cambio climático en su actividad, por lo que está estudiando nuevas medidas que permitan reducir la huella de CO2. Para ello, desde 2017 se están estudiando iniciativas que permitan construir a esta disminución con acciones como el cambio de coches de nuestra flota. De esta forma, se prevé el uso de vehículos de AutoGas, que reducen las emisiones de NOx en un 68%, las de partículas en un 100% respecto a los combustibles convencionales, y los niveles de ruido en un 50% respecto al diésel.

Cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas por la compañía:

	2020	2019
Emisiones de Alcance 1 (CO_2)	14.322 tn CO2	14.669 tn CO2
Emisiones de Alcance 2 (CO_2)	9 tn CO2*	1.431 tn CO_2

*En 2020 el contrato de energía eléctrica es con Garantías de Origen (GDOs) por lo que todo el consumo proviene de Fuentes Renovables, salvo un par de meses en uno de nuestros edificios

Para garantizar la integridad de los datos de emisiones y su seguimiento, consideramos fundamental contar con un sistema de evaluación y medición del performance de nuestra flota. Para ello, la compañía está evaluando distintas herramientas (internas y externas) que miden el progreso de nuestras emisiones CO_2.

Medidas que está adoptando la compañía para adaptarse a los futuros impactos del cambio climático sobre su actividad.

La principal medida que desde Securitas Direct España se está estableciendo para adaptarse a los futuros impactos del cambio climático sobre su actividad es la reducción de su huella de carbono. Para ello, se están realizando análisis de los flujos logísticos de la compañía con objeto de minimizar el transporte de los componentes utilizados en sus dispositivos. Las entregas por parte de los proveedores se realizan por transporte marítimo, excepto en circunstancias excepcionales que pongan en riesgo la entrega a cliente y exista impacto en negocio, lo que reduce su huella de carbono en comparación al transporte aéreo, y sus centros logísticos se encuentran ubicados estratégicamente, asegurando que los productos lleguen fácil y rápidamente a los mercados de ventas relevantes por medio de trenes o camiones. En 2020 como consecuencia de la crisis del Covid y su impacto sobre la fabricación, la movilidad y el transporte, se ha incrementado el volumen de transporte aéreo sobre marítimo.

Protección de la biodiversidad

La actividad desarrollada por Securitas Direct España es llevada a cabo principalmente en zonas urbanas, no causando impacto en la fauna y flora de su entorno. Asimismo, desde la compañía se promueve de manera constante una filosofía para preservar y restaurar la biodiversidad.

Securitas Direct España, debido a su actividad de negocio y localización, considera que este aspecto no es material para la compañía.

4. Recursos Humanos

Securitas Direct es una compañía que ha sido valorada en diferentes ocasiones como una de las mejores empresas para trabajar en España, considerada como una de las mejores en 2020 según el ránking de Actualidad Económica (puesto 32) y la Revista Forbes (dentro del ranking como unas de las 50 mejores compañías para trabajar), así como compañía Top Employer (puesto número 7). Los programas de formación, los sólidos planes de carrera y promoción interna, la retribución y compensación, y las herramientas de gestión de los recursos humanos empleadas por la compañía son fundamentales.

La innovación forma parte del ADN de la compañía y, por ello, **las herramientas de gestión de los recursos humanos** por parte de Securitas Direct España son cada vez más disruptivas y atienden a nuevas necesidades. Desde entonces, se han puesto en marcha proyectos apoyados en el poder del dato para la mejora de la gestión de personas, como el proyecto SAM, un sistema de alertas motivacionales diseñado para el colectivo de Key People y Altos Potenciales.

La **movilidad interna**, tanto nacional como internacional, es uno de los puntos fuertes de la organización. En Securitas Direct España el desarrollo del talento es un proceso clave, por eso contamos con una política de movilidad interna que tiene como objetivo describir los principales criterios de actuación en los procesos de selección interna y poner de manifiesto el compromiso de la compañía por fomentar las oportunidades de desarrollo profesional de sus empleados con el fin de incrementar su satisfacción profesional, su compromiso con la empresa y una mayor contribución al negocio.

Para garantizar que todos los empleados tienen información detallada de todas las posiciones disponibles, además del acceso al portal de vacantes, semanalmente enviamos a todos los empleados un email informativo con el resumen de las vacantes abiertas.

Adicionalmente, compartimos con los empleados mensualmente en esa misma comunicación, el resumen de promociones y movimientos inter-área que han ocurrido durante el año.

En lo relativo a **retribución y compensación**, los profesionales de compañía, además de la posibilidad de disponer de seguro médico, descuentos en el transporte, formación en idiomas o descuentos en actividades deportivas para favorecer el bienestar, también pueden solicitar un préstamo a un interés menor del habitual, entre otras muchas más acciones e iniciativas que Securitas Direct España lleva a cabo año tras año con el firme propósito de cuidar y valorar el talento interno.

4.1 Empleo

La plantilla de Securitas Direct España, a 31 de diciembre de 2020, ascendió a 7.827 trabajadores con contrato directo con la compañía:

TOTAL	Nº Empleados		Distribución por edad		
	Hombres	Mujeres	<30 años	30-50 años	>50 años
	4.582	3.245	1.706	5.213	908

Directores y Managers	Supervisores	Especialistas Técnicos
222	171	402
Especialistas Administración	**Especialistas de Gestión**	**Especialistas comerciales**
209	1.925	4.898

Se ha procedido a reformular las categorías profesionales con las que se presenta la información para adecuarlas a las presentadas en la Memoria de las Cuentas Anuales y por considerar la compañía que muestra de una mejor manera la evolución de la misma.

La plantilla de Securitas Direct España, a 31 de diciembre de 2019, ascendió a 6.456 trabajadores con contrato directo con la compañía:

TOTAL	Nº Empleados		Distribución por edad		
	Hombres	Mujeres	<30 años	30-50 años	>50 años
	3.762	2.694	1.019	4.550	887

Directores y Managers	Supervisores	Especialistas Técnicos
206	131	392
Especialistas Administración	**Especialistas de Gestión**	**Especialistas comerciales**
238	1.648	3.841

No se incluyen en esta tabla el personal externo ni los becarios, suponiendo estos por debajo del 5% de la plantilla a cierre. El crecimiento de empleados para especialistas de gestión y comerciales se debe al incremento tanto de las ventas como del número de clientes.

- **Número total y distribución de modalidades de contratos de trabajo**

1.Distribución de modalidades de contrato de trabajo - Tipos de Jornada	2020	2019
A tiempo parcial	1.880	1.329
A tiempo completo	5.947	5.127
TOTAL	**7.827**	**6.456**
2.Distribución de modalidades de contrato de trabajo - Indefinidos / Temporales	**2020**	**2019**

Indefinidos	5.812	5.661
Temporales	2.015	795
TOTAL	**7.827**	**6.456**

- **Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional**

El número promedio de contratos durante el ejercicio 2020 ha sido de 7.166, con el siguiente detalle:

Por tipo de jornada	Directores y Managers	Supervisores	Especialistas técnicos	Especialistas administración	Especialistas de gestión	Especialistas comerciales
A tiempo parcial	0	7	7	66	422	1.097
Hombre	0	2	2	14	109	520
Menor de 30	0	2	1	3	55	205
Entre 30 y 50	0	0	1	8	50	247
Mayor de 50	0	0	0	2	4	68
Mujer	0	4	5	52	313	577
Menor de 30	0	0	2	7	114	154
Entre 30 y 50	0	4	3	41	172	365
Mayor de 50	0	0	0	4	27	58
A tiempo completo	178	150	398	184	1.271	3.387
Hombre	139	77	199	30	398	2.703
Menor de 30	2	6	31	4	106	371
Entre 30 y 50	122	67	150	24	265	1.871
Mayor de 50	15	4	18	3	27	461
Mujer	40	73	199	154	873	683
Menor de 30	1	7	40	17	153	115
Entre 30 y 50	36	62	151	124	639	489
Mayor de 50	2	4	7	12	81	79

Por Indefinidos/Temporales	Directores y Managers	Supervisores	Especialistas técnicos	Especialistas administración	Especialistas de gestión	Especialistas comerciales
Indefinidos	178	156	403	242	1.513	3.520
Hombre	139	79	200	41	443	2.596
Menor de 30	2	9	32	6	129	364
Entre 30 y 50	122	66	150	31	285	1.800
Mayor de 50	15	4	18	4	29	433
Mujer	39	77	203	201	1.070	924
Menor de 30	1	7	42	22	210	159
Entre 30 y 50	36	66	155	163	762	658
Mayor de 50	2	4	7	16	98	106
Temporales	0	0	2	7	180	964
Hombre	0	0	1	3	64	627
Menor de 30	0	0	0	1	31	213
Entre 30 y 50	0	0	1	1	31	318
Mayor de 50	0	0	0	1	2	96
Mujer	0	0	1	4	116	337
Menor de 30	0	0	1	2	57	110
Entre 30 y 50	0	0	0	2	50	196
Mayor de 50	0	0	0	0	9	31

Durante el ejercicio 2019 el promedio de contratos fue de 6.236, siendo el detalle por tipología:

Por tipo de jornada	Directores y Managers	Supervisores	Especialistas técnicos	Especialistas administración	Especialistas de gestión	Especialistas comerciales
A tiempo parcial	0	5	4	53	262	791
Hombre	0	1	2	3	72	378
Menor de 30	0	1	0	0	37	137
Entre 30 y 50	0	0	0	1	32	197
Mayor de 50	0	0	1	2	3	44
Mujer	0	4	2	50	190	413
Menor de 30	0	0	0	8	55	100
Entre 30 y 50	0	4	2	39	124	270
Mayor de 50	0	0	0	3	11	42
A tiempo completo	177	100	375	209	1.257	3.004
Hombre	141	51	194	29	408	2.410
Menor de 30	5	11	30	3	97	345
Entre 30 y 50	119	37	148	26	291	1.703
Mayor de 50	17	3	15	1	20	362
Mujer	36	49	182	179	849	593
Menor de 30	3	5	37	22	152	112
Entre 30 y 50	32	42	139	144	627	420
Mayor de 50	1	2	6	13	70	61

Por Indefinidos/Temporales	Directores y Managers	Supervisores	Especialistas técnicos	Especialistas administración	Especialistas de gestión	Especialistas comerciales
Indefinidos	176	105	372	248	1.373	3.059
Hombre	141	52	193	32	427	2.295
Menor de 30	5	12	30	3	106	315
Entre 30 y 50	119	37	148	27	300	1.654
Mayor de 50	17	3	15	3	21	326
Mujer	36	53	180	216	946	764
Menor de 30	3	5	35	25	166	132
Entre 30 y 50	32	46	140	175	706	554
Mayor de 50	1	2	5	16	74	78
Temporales	0	0	7	14	145	735
Hombre	0	0	2	0	52	493
Menor de 30	0	0	1	0	27	167
Entre 30 y 50	0	0	1	0	23	247
Mayor de 50	0	0	1	0	1	79
Mujer	0	0	4	14	94	242
Menor de 30	0	0	2	5	41	80
Entre 30 y 50	0	0	1	8	46	136
Mayor de 50	0	0	1	1	7	26

- **Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional**

		Directores y managers		Supervisores		Especialistas técnicos		Especialistas de gestión		Especialistas comerciales		Especialistas administración	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
Hombre	Menor de 30	6	0	6	3	6	2	13	9	45	25	2	1
	Entre 30 y 50	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0
	Más de 50	0	2	0	0	0	0	1	1	4	5	1	0
Mujer	Menor de 30	3	0	3	3	6	2	11	15	16	12	12	5
	Entre 30 y 50	1	0	0	0	1	1	3	0	1	0	0	0
	Más de 50	0	0	0	0	0	0	0	0	2	7	2	0
Total		**10**	**2**	**9**	**6**	**13**	**5**	**28**	**25**	**69**	**50**	**17**	**6**

- **Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad, clasificación**

Securitas Direct cuenta con un sistema retributivo global y definido internamente, basado en un sistema de nivelación de puesto de reputación internacional, que es el marco de nuestro Catálogo de Puestos ("Job Catalogue") en el que se recogen las familias de puestos, los perfiles y los niveles de gestión asociados.

Además de los correspondientes ajustes salariales y tablas que marca el convenio colectivo de aplicación, Securitas Direct cuenta con un proceso anual de revisión salarial por méritos, totalmente objetivo y en el que se tiene en cuenta el desempeño de los colaboradores y su posicionamiento en las bandas salariales de aplicación.

Estas bandas salariales se actualizan con información de mercado de manera anual y es el marco que utilizamos a la hora de valorar una oferta económica para un acceso a la organización o una promoción interna.

En cuanto a los planes de retribución variable, tanto incentivos / comisiones, como bonus anuales, son revisados periódicamente, comunes a todos los empleados del mismo nivel y posición y comunicados adecuadamente.

Existe un programa de Retribución Flexible accesible a todos los empleados con productos como Tickets Guardería, vehículo, formación o Seguro Médico, a los que los empleados pueden optar para beneficiarse de las exenciones fiscales establecidas legalmente.

Salario fijo: Remuneración media y diferencia salarial a 31.12.2019			
Categoría	**Remuneración media hombre**	**Remuneración media mujer**	**Diferencia salarial**
Directores y Managers	45.155,04 €	51.487,91 €	-14,02%
Supervisores	23.809,59 €	23.375,17 €	1,82%
Especialistas técnicos	26.865,05 €	24.821,19 €	7,61%
Especialistas administración	18.054,60 €	17.420,96 €	3,51%
Especialistas de gestión	15.512,12 €	15.392,34 €	0,77%
Especialistas comerciales	15.502,05 €	14.735,31 €	4,95%
Total	**17.582,93 €**	**16.767,48 €**	**4,64%**

Distribución por edad	**Remuneración media hombre**	**Remuneración media mujer**	**Diferencia salarial**
Menos de 30	15.174,22 €	15.206,80 €	-0,21%

Entre 30 y 50	18.388,77 €	17.271,45 €	6,08%
Más de 50	16.585,32 €	16.307,06 €	1,68%
Total	**17.582,93 €**	**16.767,48 €**	**4,64%**

Nota: Salario fijo anual a jornada completa a 31.12.2019.

Salario fijo y variable cobrado: Remuneración media y diferencia salarial a 31.12.2019			
Categoría	**Remuneración media hombre**	**Remuneración media mujer**	**Diferencia salarial**
Directores y Managers	65.933,15 €	63.600,74 €	3,54%
Supervisores	31.046,27 €	31.172,75 €	-0,41%
Especialistas técnicos	30.103,92 €	27.177,28 €	9,72%
Especialistas administración	20.364,67 €	19.823,57 €	2,66%
Especialistas de gestión	16.867,48 €	16.710,17 €	0,93%
Especialistas comerciales	24.128,35 €	21.828,73 €	9,53%
Total	**25.361,42 €**	**20.744,67 €**	**18,20%**

Distribución por edad	**Remuneración media hombre**	**Remuneración media mujer**	**Diferencia salarial**
Menos de 30	19.742,95 €	17.897,48 €	9.35%
Entre 30 y 50	27.003,78 €	21.588,80 €	20,05%
Más de 50	24.415,77 €	20.621,31 €	15,54%
Total	**25.361,42 €**	**20.744,67 €**	**18,20%**

Nota: Salario fijo anual a jornada completa, y salario variable efectivamente percibido a 31.12.2019.

Salario fijo: Remuneración media y diferencia salarial a 31.12.2020			
Categoría	**Remuneración media hombre**	**Remuneración media mujer**	**Diferencia salarial**
Directores y Managers	44.229,50 €	49.667,43 €	-12,29%
Supervisores	23.942,02 €	23.513,79 €	1,79%
Especialistas técnicos	27.634,44 €	25.813,52 €	6,59%
Especialistas administración	17.808,73 €	17.853,16 €	-0,25%
Especialistas de gestión	15.511,90 €	15.457,67 €	0,35%
Especialistas comerciales	15.487,46 €	14.735,77 €	4,85%
Total	**17.255,24 €**	**16.740,46 €**	**2,98%**

Distribución por edad	**Remuneración media hombre**	**Remuneración media mujer**	**Diferencia salarial**
Menos de 30	15.273,87 €	15.122,57 €	0,99%
Entre 30 y 50	18.015,96 €	17.269,50 €	4,00%
Más de 50	16.436,94 €	16.285,88 €	0,92%
Total	**17.255,24 €**	**16.740,46 €**	**2,98%**

Nota: Salario fijo anual a jornada completa a 31.12.2020.

Salario fijo y variable cobrado: Remuneración media y diferencia salarial a 31.12.2020			
Categoría	**Remuneración media hombre**	**Remuneración media mujer**	**Diferencia salarial**
Directores y Managers	70.694,98 €	64.214,91 €	9,17%
Supervisores	34.603,20 €	33.509,11 €	3,16%
Especialistas técnicos	30.771,00 €	28.223,51 €	8,28%
Especialistas administración	19.854,48 €	20.882,92 €	-5,18%
Especialistas de gestión	16.822,01 €	16.803,58 €	0,11%
Especialistas comerciales	24.388,07 €	21.746,54 €	10,83%
Total	**25.580,77 €**	**21.101,88 €**	**17,51%**

Distribución por edad	**Remuneración media hombre**	**Remuneración media mujer**	**Diferencia salarial**
Menos de 30	20.384,73 €	18.120,47 €	11,11%
Entre 30 y 50	27.248,18 €	22.002,60 €	19,25%
Más de 50	25.000,44 €	21.241,73 €	15,03%
Total	**25.580,77 €**	**21.101,88 €**	**17,51%**

Nota: Salario fijo anual a jornada completa, y salario variable efectivamente percibido a 31.12.2020.

La evolución de las remuneraciones de 2020 respecto de 2019 están fundamentalmente debidas a los incrementos salariales recogidos en el Convenio Colectivo de la compañía.

- **La remuneración de los consejeros y directivos**

Los miembros del Consejo de Administración y la Alta Dirección de la Sociedad han sido retribuidos con un total de 1.227 miles de euros en el año 2020 (1.033 miles de euros en el año 2019).

- **Empleados con discapacidad.**

En su compromiso con la inserción laboral, desarrollo e integración efectiva, Securitas Direct España presta parcialmente su servicio de valija a través de personas con discapacidad, ofreciéndoles un futuro más estable a través del empleo. El objetivo es la plena integración del empleado con discapacidad en la empresa. En 2019, la plantilla con discapacidad fue de 50 empleados. En 2020 la plantilla con discapacidad es de 53 empleados.

- **Descripción de las políticas de desconexión laboral.**

Securitas Direct España no identifica un riesgo en relación a la desconexión de sus empleados fuera de la jornada laboral. En cualquier caso, Securitas Direct España cuenta con medidas de flexibilidad que favorecen la desconexión laboral por parte de todos sus empleados. No obstante, la compañía está desarrollando la política de desconexión laboral durante el ejercicio 2021.

4.2 Organización del trabajo y políticas de flexibilidad

Securitas Direct España apuesta por favorecer la jornada flexible en aquellas posiciones no operativas en las que resulta más sencilla su implantación. Del mismo modo, todos aquellos empleados que lo deseen y cumplan las condiciones establecidas, pueden solicitar el disfrute de jornada reducida.

Securitas Direct España impulsa la conciliación de la vida laboral y personal como una de sus prioridades en la gestión de los recursos humanos. En su Plan de Igualdad se recogen diversas medidas de conciliación y flexibilidad horaria que contribuyen a mejorar sensiblemente la conciliación de sus empleados, posibilitando de este modo el desarrollo de su actividad profesional con una mayor calidad de vida.

- **Número de horas de absentismo**

A continuación, se refleja el dato aportado por la mutua colaboradora ASEPEYO en su informe de 2020, entregado a Securitas Direct.

El dato refleja los días de baja (sin tener en cuenta la Incapacidad Temporal directa), sumando contingencias comunes y contingencias profesionales.

	Valor del indicador en 2020	Valor del indicador en 2019
Nº días de absentismo	207.432	160.387
Horas de absentismo	1.576.483	1.218.941

Para transformar el dato reportado por la mutua colaboradora en días a horas, se ha tenido en cuenta el promedio de horas diarias del colectivo que corresponde a 7,6 horas diarias estimadas. Las cifras de 2019 se han modificado para hacerlas comparables a 2020 una vez se tienen los informes de la mutua correspondientes a ambos ejercicios

El incremento respecto de 2019 se debe fundamentalmente a los positivos por Covid-19 registrados en la plantilla de la compañía.

4.3 Seguridad y Salud Laboral

Securitas Direct España articula su sistema de gestión de prevención de riesgos laborales en torno a su Plan de Prevención como herramienta mediante la que se integra la prevención en el sistema general de gestión de la empresa y se establece en él la Política de Prevención.

Securitas Direct España asume una política preventiva basada en una serie de principios:

1. Se asumen como propios los principios rectores de la Ley de Prevención de Riesgos.
2. Creemos en la necesidad de la mejora continua de los procesos y condiciones de trabajo.
3. Los accidentes de trabajo son evitables mediante una gestión adecuada que permita adoptar las medidas necesarias para la identificación, evaluación y control de los posibles riesgos.
4. Las personas son el valor más importante en la empresa.
5. Las actividades han de realizarse sin comprometer los aspectos de seguridad y salud por condiciones económicas o de productividad.

Para llevar a cabo estos principios, se asumen los siguientes compromisos:

1. Todo el personal de mando asegura unas correctas condiciones de los trabajadores a su cargo.
2. Se promueven y establecen los medios necesarios para que la comunicación de las deficiencias y/o sugerencias de mejora sean analizadas y, de ser posibles, aplicadas.
3. Informamos y formamos a los empleados sobre los riesgos inherentes a su trabajo, así como de los medios y las medidas a adoptar para su prevención.
4. Analizamos e investigamos todos los accidentes con potencial daño, para conocer las causas que los produjeron y a adoptar las medidas correctoras oportunas para evitar que vuelvan a suceder.

Es responsabilidad de todos tomar las medidas necesarias para proteger nuestra seguridad, salud y bienestar y la de los demás. Por ello, Securitas Direct España se compromete a garantizar un entorno seguro y estimulante, y a apoyar la salud, el bienestar y el equilibrio entre la vida profesional y personal de todos los empleados.

Integrar la prevención en la empresa es un elemento clave para incrementar la eficacia de la acción preventiva. Securitas Direct España desarrolla la actividad preventiva mediante la modalidad de servicio de prevención propio, asumiendo todas las disciplinas técnicas, excepto medicina del trabajo, que ha sido concertada con una sociedad de prevención ajena.

El trabajo realizado por el servicio de Prevención de Riesgos Laborales fue reconocido a finales de 2016 con una mención honorífica en la categoría de Premios ASEPEYO a las mejores prácticas de gestión de la prevención, por su propuesta de "Coordinación digital de actividades preventivas CAP Tablet".

El sistema de gestión es sometido a la auditoría reglamentaria periódica, considerando que es un instrumento de gestión que persigue reflejar la imagen fiel del sistema de prevención de riesgos laborales de la empresa, valorando su eficacia y detectando las deficiencias que puedan dar lugar a incumplimientos de la normativa vigente para permitir la adopción de decisiones dirigidas a su perfeccionamiento y mejora.

En relación con el total de los **accidentes de trabajo** iniciados en cada período:

Núm. Accidentes		2020	2019
Con baja	Hombres	129	139
	Mujeres	49	53
	Total	178	192

El descenso de los accidentes entre ambos ejercicios se debe fundamentalmente a la reducción de la actividad y periodo de suspensión derivado de la aplicación de los ERTEs comprendidos entre los meses de marzo a septiembre.

Índice de Frecuencia	2020	2019
Hombres	24,69	29,54
Mujeres	14,01	16,86
Total	**20,40**	**24,46**

*Número de accidentes de trabajo con baja (excluyendo in itínere) * 1.000.000, dividido por el Nº total de horas efectivamente trabajadas*

Índice de Gravedad	2020	2019
Hombres	0,96	1,09
Mujeres	0,58	0,65
Total	**0,81**	**0,91**

*Número de jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja (incluyendo in itínere) * 1.000, dividido por el Nº total de horas efectivamente trabajadas*

En relación con las **enfermedades profesionales** iniciadas en cada período:

Enfermedad Profesional	2020	2019
Hombres	0	0
Mujeres	4	0
Total	**4**	**0**

Cuatro empleados han cursado días de baja por enfermedad profesional por patología relacionada con la voz.

Los accidentes de trabajo son investigados con el objetivo principal de deducir las causas que los han generado a través del previo conocimiento de los hechos asociados. Alcanzado este objetivo, lo inmediato es rentabilizar los conocimientos obtenidos para diseñar e implantar medidas correctoras encaminadas, tanto a eliminar las causas para evitar la repetición del mismo accidente o similar, como para aprovechar la experiencia para mejorar la prevención en la empresa y lograr una progresiva reducción de los índices de accidentabilidad.

4.3.1 ERTES /COVID

a) ERTES

Como consecuencia de la paralización y disminución de la actividad productiva, durante el ejercicio 2020 se tramitaron 3 ERTEs cuyos detales son los siguientes:

TIPO ERTE	FECHA INICIO	FECHA FIN	NÚMERO TOTAL EMPLEADOS AFECTADOS
ERTE Fuerza Mayor	27/03/2020	07/06/2020	2.858
ERTE Causas Productivas 1	07/04/2020	20/09/2020	340
ERTE Causas Productivas 2	15/04/2020	15/09/2020	165

b) COVID

El propósito y la cultura de las compañías se ha puesto a examen más que nunca. Aquellas compañías que han trabajado (creyéndoselo lo que hacían) el compromiso, la confianza y el empoderamiento de sus colaboradores se han visto reforzadas En nuestro caso, si somos personas que protegen a personas, estaba claro que nuestros colaboradores debían estar en el centro de todas nuestras decisiones. Y un momento tan excepcional como el que hemos pasado (y estamos pasando), adquiere especial relevancia su cuidado y bienestar. Por ello, nos marcamos dos prioridades:

- Garantizar la seguridad de nuestros profesionales.
- Garantizar no solo continuidad de nuestro negocio (somos un servicio esencial regulado por el Ministerio de Interior), sino también la excelencia

Para ello, hemos puesto el foco en:

Colaboradores:

- Seguridad: estableciendo e implementando todas las medidas de seguridad determinadas por las autoridades. Para ello:
  - Se ha implementó el teletrabajo para todos aquellos perfiles en los que fue posible
  - Para los que no (ejemplo, mantenedores que deben seguir ejerciendo su trabajo presencialmente) se reforzaron estas medidas de seguridad.
- La información y transparencia han sido claves. En todo momento les hemos informando de todas las acciones y decisiones que hemos tomado, a través de muchas herramientas: newsletter, intranet, herramientas sociales internas y, muy especialmente, a través de los managers, ya que consideramos clave esa comunicación más directa y cercana.
- Generación de *engagement* y compromiso: planes específicos que nos permiten mantener ese sentimiento de equipo y unidad, principalmente en los momentos en los que estamos deslocalizados.

Clientes:

- Además de garantizar el servicio, se ha trabajado especialmente la cercanía y la empatía, realizando una hiper-personalización que nos ha permitido estudiar cada caso en particular y, así, ofrecer soluciones específicas para cada uno de ellos, entendiendo su casuística.
- Esto nos ha permitido tener récord histórico en satisfacción de nuestros clientes.
- Nuestra actividad comercial se vio paralizada por el Estado de Alarma, y porque para nosotros era una prioridad la seguridad de nuestros profesionales y nuestros clientes. Volvieron con unas estrictas medidas de seguridad que les permite garantizar su protección y la de nuestros clientes.

Sociedad (RSC)

- Fuerte campaña de RSC gracias a una amplia red formada por nuestros voluntarios, distribuida por todo el territorio nacional, realizando más de 70 acciones diferentes en colaboración con asociaciones y ayuntamientos locales.
- Nuestro foco, de acuerdo con nuestra estrategia de RSC, está en ayudar a las comunidades más cercanas (poniendo en valor nuestra presencia local y regional y nuestra amplia capilaridad), y a los colectivos más vulnerables: niños y mayores.
- Destacamos también la acción que realizamos con Protección Senior: más de 350 llamadas proactivas al día que hacemos a nuestros clientes de Protección Senior, priorizando a los que se encuentran solos, con el objetivo de preguntarles cómo están y hacerles saber que no están solos. Si necesitan que hagamos alguna tarea por ellos (llevarles la compra o medicamento), nuestros voluntarios hacen esa labor. Impactaremos a miles de usuarios.
- También nos pusimos a disposición del Ministerio de Sanidad y de las diferentes de las Consejerías de Sanidad y de Asuntos Sociales de las Comunidades Autónomas a todo nuestro equipo de voluntarios para realizar, por un lado, la entrega de kits de detección y medicinas, y ayudar a mayores o personas dependientes en tareas básicas y otras actividades asociadas; y, por otro lado, para atender llamadas telefónicas y dar soporte a la hora de gestionar los servicios de atención informativa a los pacientes o ciudadanos.
- Estas acciones están teniendo un gran impacto entre nuestros colaboradores, generando un sentimiento de pertenencia y de compromiso espectaculares. Es en estos momentos cuando las compañías debemos conocer y adaptarnos a las necesidades de los usuarios, fomentando la

empatía y la cercanía. Y muchas de estas acciones han venido para quedarse, llegando a acuerdos anuales con Asociaciones como Red Madre.

4.4 Relaciones sociales

- **Forma en la que se estructura el diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.**

Con relación a las organizaciones sindicales de los empleados de Securitas Direct España, y junto a los comités de empresa, delegados de personal y secciones sindicales que existen en sus centros de trabajo y con los que la empresa mantiene un diálogo constante, actualmente existente 3 comisiones: de igualdad, de formación y de cuadrantes, con las que Securitas Direct España se reúne periódicamente con el fin de facilitar el diálogo y los acuerdos con los trabajadores.

Securitas Direct España es consciente del papel que desempeñan los sindicatos como representantes legales de los trabajadores. De este modo, la compañía promueve el trato igualitario, no discriminatorio y respetuoso con la libertad de asociación de sus trabajadores, respetando el convenio/marco legislativo existente.

- **Medidas para cumplir con las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva**

Toda la actividad desarrollada por Securitas Direct España se encuentra a nivel jurídico laboral englobada dentro del Convenio Colectivo Estatal de Seguridad Privada, que resulta igualmente aplicable a todos sus empleados. Dicho Convenio Colectivo respeta la libre asociación y el derecho a la negociación colectiva, así como los convenios fundamentales de la OIT.

En este sentido, Securitas Direct España no ha recibido ninguna denuncia durante el ejercicio 2020 por cualquier aspecto relacionado con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, discriminación en el empleo y ocupación.

- **Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.**

% de empleados	2020	2019
España	100%	100%

- **Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo**

La totalidad de los empleados de Securitas Direct España están dados de alta en España y se encuentran regulados por el único Convenio Colectivo de aplicación asociado a su actividad (Convenio Colectivo Estatal de las Empresas de Seguridad). En dicho Convenio Colectivo se encuentra incluido el correspondiente apartado de Seguridad y Salud adaptado a la legislación local de aplicación en España.

4.5 Formación de los trabajadores

Para Securitas Direct España, la formación continua de los colaboradores es una pieza clave en la estrategia de gestión de talento interno.

Como compañía orientada al cliente, nuestra máxima prioridad es cuidar de cada colaborador y nuestro objetivo es favorecer una cultura de aprendizaje continuo que permita a cada persona de la organización, formarse y desarrollar sus conocimientos y habilidades para hacer frente a los retos presentes y futuros de la organización.

En esta línea hemos rediseñado el modelo de aprendizaje, con el objetivo de promover la efectividad individual y organizacional mediante el despliegue de programas que permitan a cada empleado su crecimiento y desarrollo. Para ello, tenemos una clave que refleja la apuesta constante y diferenciada por el talento de nuestro equipo: "Tú eres el protagonista de tu desarrollo".

Todos los colaboradores disponen de una amplia oferta de formación a través de nuestra plataforma online, con recursos de aprendizaje que fomentan el autodesarrollo continuo.

Además realizamos programas específicos con la colaboración de Universidades, Escuelas y consultoras para la formación y el desarrollo de los empleados según su rol profesional y área de especialización por ejemplo: marketing digital, programas de desarrollo comercial, agile, design thinking, Certificación Universitaria de Operador de Contact Center.

Estas formaciones y programas permiten fortalecer las capacidades técnicas y competencias requeridas no solo para hoy, sino para el futuro, en un entorno de transformación continua.

Por otro lado, disponemos de Programas de desarrollo para colectivos clave y para nuestro Management:

- Programa desarrollo del Talento: en la organización hay programas específicos para aquellos colectivos identificados como altos potenciales. El programa se basa en 4 itinerarios o formaciones (Power MBA, Customer Experience, Transformación digital y Sales innovation school-desarrollo comercial) además de acciones que les permiten profundizar en el conocimiento de la compañía, favorecer el networking y desarrollarse en su propio puesto
- Programas First Line Leaders. Orientados a desarrollar habilidades de gestión de equipos entre los primeros niveles de management que se enfrentan al reto de liderar personas por primera vez. Incluye formación en Liderazgo y persuasión, organización y eficiencia, capacidad analítica y toma de decisiones. Además, se complementa son talleres de storytelling con datos, ideación y trabajo en equipo.
- Programa Líder de la Transformación: este programa favorece la mejora de las habilidades claves de su rol; gestión, desarrollo y engagement de sus equipos lo que impacta directamente en el bienestar y productividad de su equipo. Además, cuentan con otros programas específicos, coaching, mentoring, asignaciones internacionales, participación en proyectos estratégicos, etc.

La compañía ha realizado más de 320.000 horas de formación en el último año, con una inversión que supera los 4 millones de euros.

- **Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.**

	Horas de Formación en 2020	Horas de Formación en 2019
Directores y Managers	4.864	20.878
Supervisores	6.684	28.691
Especialistas Técnicos	18.304	10.947
Especialistas administración	3.572	2.137
Especialistas de gestión	157.934	107.472
Especialistas comerciales	130.122	88.538
TOTAL	**321.480**	**258.663**

Desarrollo continuo y movilidad

- **Anualmente** tras el proceso de evaluación de desempeño comienza la fase **Accelerate your Growth**, en el que se pone foco en sus fortalezas y áreas de desarrollo vinculadas a su rol actual y a futuros roles. En este proceso los colaboradores definen, junto a su responsable directo, un Plan de Desarrollo personalizado qué les permita potenciar sus habilidades, conocimientos y experiencias.
- **Movilidad interna, a nivel nacional e internacional**: cada semana se publican todas las vacantes internas, porque apostamos por el talento interno. Por ello, antes de publicar vacantes externamente, lo hacemos internamente. Todos aquellos empleados que se inscriban contarán con toda la información necesaria: consejos para afrontar las entrevistas, descriptivo detallado del puesto, calendario del proceso. Más de 1.300 empleados han promocionado en el último año a puestos de responsabilidad (y más de 4.000 dentro de su plan de carrera). Además, hay más de 60 expatriados en los distintos países del grupo Verisure.
- **Programas de acompañamiento para incorporaciones o cambios de puesto**: contamos con un programa de **Pre-Onboarding y de onboarding** "Vive la Experiencia se Securitas Direct". que permite a los empleados conocer en profundidad la historia y cultura de la compañía, los departamentos, así como los objetivos y funciones de su puesto.

4.6 Respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades

Securitas Direct trabaja en una política corporativa que ponga de manifiesto su firme compromiso en materia de diversidad y que garantice la igualdad de oportunidades, teniendo como único referente el perfil profesional de las personas, sin importar cuestiones de sexo, edad o cultura. La compañía concibe la diversidad e inclusión como una palanca de atracción, desarrollo y retención del talento. Diversidad e inclusión forman parte de los imperativos empresariales claves de la organización.

Se promueve activamente la diversidad de pensamiento, experiencia y competencias, en los proyectos o en los equipos de trabajo. Se ha definido y comunicado un Programa de Diversidad e Inclusión para toda la organización. Del mismo modo, se consultan las redes de Diversidad e Inclusión para asesorarse sobre el desarrollo de políticas en diversas áreas de recursos humanos.

Securitas Direct España considera que las diferencias y similitudes de los empleados son una fuente de talento y ayudan en la creación de entornos de trabajo de alto rendimiento. En su compromiso con la diversidad e inclusión los *business leaders* se responsabilizan de lograr y generar una cultura inclusiva.

Nos comprometemos a crear un entorno de trabajo integrador, donde todos los profesionales tengan las mismas oportunidades mediante políticas de empleo y prácticas claramente definidas que serán aplicables a la contratación, selección, promoción, disciplina, desarrollo y compensación.

Basamos las relaciones con y entre compañeros en el respeto a las personas y a los derechos humanos. No aceptamos ninguna forma de discriminación, acoso ni intimidación. Y así lo establece el código de conducta: "Estamos en contra de cualquier tipo de discriminación. Por discriminación entendemos cualquier tratamiento injusto o perjudicial para las personas en cuestiones de género, origen étnico o racial, edad, nacionalidad, religión o creencias, orientación sexual, expresión o identidad de género, estado civil o discapacidad".

La compañía cuenta con un Plan de Igualdad y con un Comité de Igualdad que se reúne trimestralmente para analizar la situación actual y posibles conflictos en estos ámbitos.

Igualmente, dispone de Protocolos de Actuación y Prevención ante situaciones de acoso moral y acoso sexual.

- **Medidas adoptadas para promover el empleo, la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres.**

En Securitas Direct España tienen la misión de hacer que la gente se sienta segura y protegida, y esto incluye a sus profesionales, hombres y mujeres. Son plenamente consciente de los obstáculos que, hoy por hoy, persisten para el logro de la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres y de su responsabilidad para el fomento de la misma.

El compromiso de esta compañía con la igualdad de género se manifiesta con más fuerza con la puesta en marcha del Plan de Igualdad. Un plan que implica un proceso de reflexión y debate interno acerca de las necesidades que existen actualmente para avanzar y garantizar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, y en el que se ven implicados tanto los diferentes departamentos de la estructura organizativa, como los miembros del Comité de Empresa.

Este Plan de Igualdad supone la ausencia de toda discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y, especialmente, las derivadas de la maternidad, la asunción de obligaciones familiares y el estado civil. Del mismo modo, y acorde al principio de no discriminación, el objetivo es garantizar la igualdad de trato entre los empleados cualquiera que sea su nacionalidad, sexo, raza u origen étnico, su religión o sus creencias, discapacidad, edad u orientación sexual.

Igualmente, cuentan con protocolos de actuación y prevención ante situaciones de acoso moral y acoso sexual.

- **Existencia de protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.**

Securitas Direct España es una compañía en la que sus valores corporativos fundamentales son: Friendly (amabilidad), Reliable (confianza) y Performance (Resultados). Todos ellos enfocados hacia un mismo objetivo, "la calidad de servicio en beneficio de la seguridad de las personas". La ética, respeto y valores deben estar presentes en todas las actuaciones de Securitas Direct y de sus empleados, debiéndose regir todos por el Código de Conducta.

La organización cuenta con un protocolo contra el acoso sexual y por razón de sexo que tiene como objetivo establecer en Securitas Direct España un procedimiento de actuación a llevar a cabo cuando se produzcan

situaciones que puedan suponer acoso sexual o por razón de sexo. Para defender el derecho de todos los empleados y empleadas de la compañía a ser tratados con dignidad, se definen un conjunto de medidas y actuaciones para poner en marcha en caso de necesidad, y así disponer de una vía de resolución que sea rápida, eficaz y confidencial de los conflictos que pudieran plantearse en esta materia.

De esta manera, la compañía adopta, dentro del marco de sus responsabilidades, las medidas que sean necesarias para asegurar un ambiente de trabajo saludable, libre de acoso, no permitiendo ni consintiendo conductas de esta naturaleza.

- **Medidas para garantizar la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.**

Todos los centros de trabajo cumplen con todos requerimientos legales en materia de accesibilidad para las personas con discapacidad. En sus principales sedes cuentan además con plazas de parking para uso exclusivo de este colectivo.

Los centros de trabajo cuentan con: itinerarios accesibles desde el exterior, ascensores accesibles que comunican todas las plantas de los edificios, los vestíbulos de entrada cuentan con espacios adecuados libres de obstáculos así como los pasillos interiores y se disponen de aseos adaptados para este colectivo.

5. *Derechos Humanos*

La ética y la trasparencia forman uno de los pilares fundamentales de la estrategia empresarial de Securitas Direct España. Como se ha dicho anteriormente, Securitas Direct España ha sido valorada en diferentes ocasiones como una de las mejores empresas para trabajar en España. A través del Código de Conducta intenta prevenir y mitigar las prácticas contrarias a los derechos humanos que están directamente relacionadas con las actividades que desarrolla, comprometiéndose a crear un entorno de trabajo integrador, donde todos los empleados tengan las mismas oportunidades y donde las relaciones con y entre los compañeros se basen en el respeto a las personas y a los Derechos Humanos.

La compañía ha desarrollado diferentes políticas y procedimientos internos que aseguran el compromiso de sus empleados frente a la vulneración de derechos y libertades de carácter personal o laboral: respeto a los Derechos Humanos, Protocolo de acoso moral, Protocolo de acoso sexual.

Securitas Direct España se preocupa por realizar sus operaciones de forma ética, de forma honesta, de forma íntegra, de forma legal y de forma responsable. Por ello, confía en que sus proveedores trabajen de igual manera. A través del "Código de Conducta de Proveedores de Verisure Group", los proveedores con los que trabaja Securitas Direct España se comprometen a cumplir con la legislación aplicable dentro del sector en los países en los que operan, incluyendo aquellos en los que fabrican productos para Securitas Direct España.

Securitas Direct España espera que sus proveedores establezcan los procesos necesarios para dar cumplimiento al "Código de Conducta de Proveedores", y que se familiaricen con las prácticas de sus propios proveedores y subcontratas para asegurarse que operan de acuerdo a las directrices marcadas en dicho Código.

En dicho Código, se recoge el compromiso del proveedor de respetar la libertad de asociación y negociación colectiva y las condiciones laborales, rechazando cualquier tipo de discriminación, trabajo forzoso, y trabajo infantil, reservándose el derecho Securitas Direct a verificar el nivel de cumplimiento del proveedor con respecto a los principios recogidos en este Código, bien a través de verificaciones por parte de la compañía o bien por parte de un tercero.

Con la ayuda del Canal de Denuncias, se fomenta la tolerancia cero frente a conductas que vulneren el marco legal vigente y los principios que conforman el Código de Conducta. Constituye una herramienta interna, de fácil acceso, en el que todos los empleados, así como los terceros, pueden denunciar cualquier irregularidad ocasionada en su puesto de trabajo, durante la realización de las actividades para Securitas Direct o cualquier incidencia de la que sean conocedores. Durante el ejercicio no se ha recibido ninguna denuncia ni se han detectado casos de vulneración de Derechos Humanos.

Por otro lado, Securitas Direct España manifiesta su compromiso con la igualdad de género que pone en marcha en su Plan de Igualdad, en el que garantiza la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, y en el que se ven implicados tanto los diferentes departamentos de la estructura organizativa, como los miembros del Comité de Empresa.

Los objetivos estratégicos del plan promueven el acceso de todos los colectivos a puestos de responsabilidad, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios que puedan darse en el seno de la compañía, de la misma forma, establece medidas que favorecen la conciliación de la vida familiar y personal.

6. *Lucha contra la Corrupción y Soborno*

El Código de Conducta de Securitas Direct reúne los principios que conforman la cultura corporativa de la compañía y define el comportamiento ético y la integridad personal y profesional como forma de entender y desarrollar la actividad de la compañía, contando los empleados con una guía segura de comportamiento que deben tener en cuenta en las relaciones con clientes, terceros colaboradores y resto de empleados. Este Código de Conducta se dirige a toda la organización, comprendiendo a los administradores, directivos y empleados.

Securitas Direct España promueve que sus empleados actúen con honestidad, integridad e imparcialidad en las relaciones tanto internas como externas. Por ello, a través del Código de Conducta, se establece que la compañía no tolera ninguna forma de soborno ni oferta de pagos deshonestos ni regalos para los empleados, evitando, en todo momento, que las relaciones profesionales que se mantengan no generen ningún tipo de conflicto de interés.

La compañía cuenta con Sistema de Gestión de Compliance Penal, que integra un programa específico de identificación de riesgos penales y de medidas de mitigación de dichos riesgos tales como la Política Contra el Soborno y la Corrupción, la Política de Regalos o los Procedimientos de actuación frente a Organismos Públicos, donde se establecen las conductas prohibidas en las relaciones a mantener con organismos o autoridades públicos o con terceros, así como las precauciones a tener en cuenta.

Adicionalmente, en 2019, se implementó en Securitas Direct España un Sistema de Compliance Anticorrupción, que viene a reforzar la tolerancia cero de la Compañía frente cualquier tipo de práctica o comportamiento corrupto. Dicho centrado en la identificación de riesgos de corrupción tanto pública o privada que se pudiera dar en el seno de la Compañía, así como en el establecimiento de controles específicos que mitiguen dichos riesgos y la detección temprana de la ocurrencia de cualquier forma de corrupción que potencialmente pudiera producirse.

La compañía ha impartido formación específica a todos aquellos empleados que ocupan posiciones relevantes de cara a poder identificar y mitigar posibles riesgos de corrupción, soborno o cualquier otra práctica irregular que contraviniera la Política Anticorrupción de la Compañía junto con el resto de normativa aplicable.

Atendiendo a la actividad desarrollada por la organización, Securitas Direct España, no es sujeto obligado en materia de blanqueo de capitales, sin embargo, cuenta con políticas y procedimientos internos que vigilan los procesos financieros, como pueden ser las aprobaciones de los pagos bancarios.

Durante el ejercicio no se ha recibido ninguna denuncia ni se han detectado casos de Corrupción y Soborno.

- **Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.**

  A lo largo de 2020, estas son las Fundaciones con las que Securitas Direct ha colaborado con algún tipo de acción y/o actividad.

  - Donamos 400€ a las Becas Comedor de EDUCO
  - Donamos nuestros céntimos solidarios a Aldeas Infantiles, un total de 19.921€
  - Donamos a UNICEF 834€ para apoyar el trabajo de esta organización
  - El departamento de COMETA hace de los KPIS de sus gestores una herramienta solidaria donando diferentes asociaciones como: Nupa, Luz Casanova, Generando Igualdad. Durante todo el 2020 han donado una cantidad de: 3.091€
  - Entregamos más de 100 cestas de Navidad a Mensajeros de la Paz valoradas en 827€

- **Otras acciones solidarias destacadas:**

  - Nos unimos a Unicef para luchar contra el COVID
  - Nuestros compañeros de Ventas de Baleares escriben cartas de ánimo y esperanza a los pacientes ingresados en el Hospital Son Llàtzer
  - Colaboramos con Cruz Roja para llamar a personas mayores y vulnerables para comprobar cómo están
  - Ayudamos a RedMadre en la entrega de enseres en diferentes ciudades del territorio nacional
  - Apoyamos a nuestros clientes Senior con casi 3000 llamadas

- Colaboramos con la Asociación Manos de ayuda social para llevar comida a quien más lo necesita
- Gracias a la iniciativa El árbol de los suelos de Obra Social la Caixa conseguimos entregar 305 regalos de navidad a niños desfavorecidos
- Donamos 35 juguetes a los niños de Aldeas Infantiles y realizamos varias charlas a sus jóvenes para prevenirles de los peligros de las redes sociales
- Donación de comida al Restaurante Robin Hood
- Donación de comida al banco de alimentos del comedor social de la Orden de Malta
- Entregamos comida al banco de alimentos de Barcelona
- Entregamos comida a DYA una asociación de Zaragoza
- Entregamos más de 10.000 mascarillas en Algeciras

7. *Sociedad*

7.1 Compromiso con el desarrollo sostenible

- **Compromisos de la compañía con la Sociedad o las comunidades locales del entorno de sus centros.**

En Securitas Direct tienen una misión: hacer que la gente se sienta segura en su vida diaria. Bajo la idea de que son personas que protegen personas y, conscientes de la responsabilidad que tienen como empresa, se lleva a cabo un proyecto de Responsabilidad Social Corporativa con una clara filosofía de trabajo que involucra a todo el equipo y que está alineada con la actividad de la compañía: proteger lo que realmente importa.

Desde que la organización comenzó su actividad de RSC, se han ido incrementado las iniciativas en base a la misión de la compañía y los intereses de los empleados. A día de hoy, anualmente, se llevan a cabo numerosas acciones y colaboran con diversas organizaciones con proyectos de alcance nacional e internacional.

La política de RSC se basa en estos pilares, que marcan su camino y manera de hacer las cosas:

- Proteger a las familias y a los pequeños negocios, y para desempeñar este cometido son profesionales, honestos y transparentes, en todas las interacciones que se llevan a cabo.
- Trabajar para fomentar un entorno de trabajo agradable en el que poder desarrollarse y crecer juntos, personal y profesionalmente.
- Estar comprometidos con los colectivos más desfavorecidos y con aquellos que necesitan de una costosa investigación. En este aspecto, trabajan para cumplir con su misión: garantizar el derecho de estar y sentirse más seguro.

Las acciones de RSC se enfocan en estos ámbitos:

El ámbito social: proteger a las personas

- Violencia de género
- Infancia
- Salud
- Alimentación y Bienestar
- Donaciones de tiempo, dinero y conocimiento

El ámbito medioambiental: proteger el medioambiente

- Reciclaje
- Gestión de recursos: agua, energía y papel
- Movilidad sostenible

- **Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales**

Securitas Direct España es una empresa de seguridad regulada conforme a la legislación vigente (Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, y resto de regulación) en España, autorizada por el Ministerio del Interior e Inscrita en el Registro Nacional de Seguridad Privada con el nº 2737.

En el ámbito de la actividad de Seguridad Privada, existe unas obligaciones de relación y colaboración con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad que el marco regulatorio contempla y que es constante y diaria con las distintas unidades policiales con las que se interactúa.

También se realizan contactos y reuniones con autoridades y organismos centrales como la Secretaría de Estado de Seguridad, la Comisión de Interior del Congreso, la Dirección General de la Guardia Civil o la Unidad Central

de Seguridad Privada. Y de ámbito local o autonómico con las Unidades Territoriales de Seguridad Privada y de Participación Ciudadana, Los Mossos d'Esquadra, la Ertzaintza y los servicios de emergencia (112, Bomberos, Protección Civil).

- **Acciones de asociación o patrocinio desarrolladas con la comunidad local**

Durante el ejercicio 2020, Securitas Direct España no ha realizado acciones de asociación o patrocinio con la comunidad en la que opera.

7.2 Subcontratación y proveedores

Los proveedores con los que Securitas Direct España trabaja son analizados según los procesos definidos en la Política de Compras de Verisure, en la cual se establecen las normas generales que rigen cualquier proceso de contratación. Los principales objetivos de la Política de Compras en relación a los proveedores son establecer criterios comunes para la gestión de proveedores, su homologación y evaluación continua, así como minimizar cualquier riesgo comercial, financiero y social relacionado con la actividad de contratación.

Como reflejo del compromiso firme de Securitas Direct España en orientar su actividad de negocio de manera ética, legal y socialmente responsable, la Política de Compras de Verisure incluye un Código de Conducta que los proveedores deben firmar y que extiende el compromiso en las siguientes materias:

- **Ética:** los proveedores deberán desarrollar su actividad de forma ética y actuarán con integridad. En este apartado se incluye una llamada especial a Child Labour. Verisure Group respeta el derecho de los niños al desarrollo y la educación. La explotación del trabajo infantil o cualquier grupo vulnerable (inmigrantes ilegales, por ejemplo) es totalmente inaceptable en nuestra compañía. Ninguna persona podrá ser empleada a una edad menor a la edad mínima legal para trabajar en el país correspondiente y en ningún caso será menor de 14 años de edad. En general, todos los niños menores de 18 años deben: no estar empleados en trabajos peligrosos; ni turnos de noche de trabajo; y tienen derecho a más descansos que los adultos.
- **Trabajo:** los proveedores se comprometerán a respetar los derechos humanos de sus trabajadores y a tratarles con dignidad y respeto.
- **Salud y Seguridad**: los proveedores proporcionarán un entorno laboral sano y seguro, también en los espacios que ofrezca la empresa.
- **Medio ambiente:** los proveedores desarrollarán su actividad de manera eficaz y respetuosa con el medio ambiente, y minimizarán los efectos adversos sobre el medio ambiente.
- **Sistemas de gestión**: los proveedores deberán emplear sistemas de gestión que faciliten la mejora y el cumplimiento continuos de las expectativas de dichos principios
- Los proveedores cooperarán aportando innovación, sostenibilidad económica y diversidad.

Es el departamento de Compras de Securitas Direct España el responsable de configurar la cartera de proveedores y del proceso homologación y evaluación. En función de diferentes criterios y parámetros de negocio, Securitas Direct España clasifica a sus proveedores en tres categorías: estratégicos, importantes y estándar, dependiendo de la criticidad y/o riesgo del mismo para la compañía.

Todos los proveedores deben pasar por el proceso de homologación definido en la Política de Compras del Grupo, con el objetivo de identificar las capacidades técnicas y operativas del proveedor para afrontar los compromisos con la compañía, mitigar los posibles riesgos que podrían afectar a la calidad de los bienes o servicios contratados o mitigar la exposición de la Empresa a los riesgos jurídicos derivados de la relación comercial entre el Grupo y un proveedor que no cumple sus obligaciones jurídicas, para lo cual se fomenta como buena práctica el cumplimiento de ciertos requisitos como Certificaciones de Calidad (ISO 9001), Medioambiente (ISO 14001) o Seguridad y Salud (OSHAS 18001).
Además, se fomenta que todos los proveedores cumplan con aspectos relacionados con responsabilidad corporativa, tales como la aceptación expresa del Código de Conducta de Securitas Direct España, contar con una Política anticorrupción / anti soborno o aceptación del de la de la compañía, contar con una Política Medioambiental o contar con un Sistema de Prevención de Salud y Riesgos Laborales.

Todos los proveedores homologados, dependiendo de la categoría que se le haya asignado, es sometido a un proceso de supervisión continua para evaluar su rendimiento y medir el nivel de cumplimiento de los productos suministrados y de los servicios prestados, así como del nivel de cumplimiento de los aspectos recogidos dentro del Código de Conducta de Proveedores de Verisure Group.

7.3 Consumidores

Para Securitas Direct España, la confianza que los clientes depositan en los servicios es crítica. Con la misión de proteger lo que más les importa, esa relación debe ser transparente y cercana. De esta forma, hay establecidos diversos canales de comunicación: redes sociales, teléfonos, correos electrónicos, SMS o la propia aplicación web MyVerisure, que le permite al usuario interactuar con su servicio.

La compañía somete sus productos a distintos procesos y evaluaciones con la finalidad de dar cumplimiento en temas de seguridad y salud a la normativa aplicable al sector en el que opera de seguridad privada.

Los elementos y dispositivos de seguridad instalados a los clientes se corresponden con el GRADO 2 de seguridad establecido en la vigente normativa de seguridad privada y disponen de la correspondiente certificación por organismo acreditado de acuerdo a las características establecidas en las Normas UNE EN que resultan de aplicación de conformidad con la citada normativa en Sistema 5 y los certificados de conformidad de marcado CE aportados por el fabricante.

En cuanto a los sistemas de reclamación, los clientes disponen de una Oficina de defensor del cliente que tiene la compañía implementada dentro del área de atención al cliente para poder presentar cualquier queja o reclamación que tenga por oportuno. Asimismo, los clientes disponen de la vía contractual para poder ejercitar cualquier reclamación o acción tendente a dar cumplimiento los derechos contenidos en el mismo. El número de reclamaciones recibidas durante el ejercicio ha sido de 488.

7.4. Información fiscal

Beneficios antes de impuestos obtenidos país por país. (Importe en miles de euros)

PAIS	2020	2019
España	88.521	102.155
TOTAL	**88.521**	**102.155**

- **Impuestos sobre beneficios pagados país por país.** (importe en miles de euros)

PAIS	2020	2019
España	19.159	31.045
TOTAL	**19.159**	**31.045**

- **Ayudas recibidas de la administración pública.**

Securitas Direct España no ha recibido durante el año 2020 ni 2019 ayudas provenientes de la administración pública.

Anexo 1. Trazabilidad entre Ley y GRI

Área	Contenido	Indicador GRI asociado	Apartado del documento
Modelo de negocio	Breve descripción del modelo de negocio del grupo, que incluirá: 1.) su entorno empresarial, 2.) su organización y estructura, 3.) los mercados en los que opera, 4.) sus objetivos y estrategias, 5.) los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	102-1 102-2 102-3 102-4 102-6 102-7 102-14	2.1 2.2
Políticas	Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá: 1.) los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos 2.) los procedimientos de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.	103	2.3
Riesgos a CP, MP y LP	Los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y * cómo el grupo gestiona dichos riesgos, * explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. * Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	102-15	2.4
Cuestiones medioambientales	**Global Medio Ambiente**		
	1.) Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; 2.) Los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; 3.) La aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales. (Ej. derivados de la ley de responsabilidad ambiental)	103	3
	Contaminación		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente;	305-5	3
	Teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	-	3
	Economía circular y prevención y gestión de residuos		
	Economía circular	-	3
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos;	306-3	3

	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	-	3
	Uso sostenible de los recursos		
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales;	303-5	3
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso;	-	3
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	302-1, 302-4	3
	Cambio Climático		
	Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce;	305-1, 305-2	3
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático;	201-2	
	Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	201-2	
	Protección de la biodiversidad		
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad;	-	3
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	-	
Cuestiones sociales y relativas al personal	**Empleo**		
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional;	102-8 405-1	4.1
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo,	102-8	*4.1*
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional,	102-8 405-1	*4.1*
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional;	401-1	*4.1*
	Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor;	405-2	*4.1*
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad,	405-2	*4.1*
	La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo,	103 102-35	*4.1*
	Implantación de políticas de desconexión laboral,	103	4.1
	Empleados con discapacidad.	405-1	
	Organización del trabajo		
	Organización del tiempo de trabajo	103	4.2
	Número de horas de absentismo	403-2	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	103	
	Salud y seguridad		
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo;	103	4.3

	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, Enfermedades profesionales, desagregado por sexo.	403-2 403-4 403-9 403-10	*4.3*
	Relaciones sociales		
	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos;	407-1	4.4
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país;	102-41	
	El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4	
	Formación		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación;	103	4.5
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1	4.5
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	103	4.5
	Igualdad		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres;	103	4.6
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad;	103	4.6
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	103	4.6
Derechos humanos	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos;	102-16	5
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos;	406-1	
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva;	407-1	
	La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación;	406-1	
	La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio;	409-1	
	La abolición efectiva del trabajo infantil.	408-1	
Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno;	-	6
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales,	205-2	6
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	413-1	
Sociedad	**Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible**		
	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local;	203-2	7.1
	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio;	413-1	7.1
	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos;	413-1	
	Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12, 102-13	7.1
	Subcontratación y proveedores		

	* La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; * Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	102-9, 308-1, 414-1	7.2
	Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas.	103	
	Consumidores		
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores;	416-1	7.3
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	416-2	
	Información fiscal		
	Beneficios obtenidos país por país Impuestos sobre beneficios pagados	103	7.4
	Subvenciones públicas recibidas	201-4	

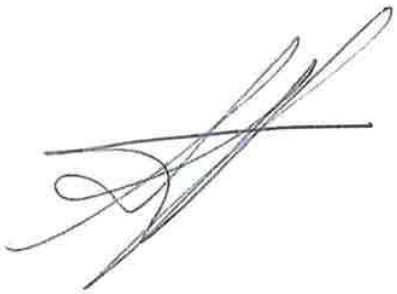
SECURITAS DIRECT ESPAÑA, S.A (Sociedad Unipersonal)
FORMULACIÓN DE LAS CUENTAS ANUALES E INFORME DE GESTIÓN DEL EJERCICIO 2020

El Consejo de Administración de la sociedad Securitas Direct España, S.A.U. en fecha 31 de marzo de 2021, y en cumplimiento de los requisitos establecidos en el artículo 253 de la Ley de Sociedades de Capital y del artículo 37 del Código de Comercio, procede a formular las Cuentas anuales de la sociedad, integradas por el balance, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado de cambios en el patrimonio neto, el estado de flujos de efectivo y la memoria , así como el Informe de gestión, todo ello referido al ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2020, los cuales vienen constituidos por los documentos anexos que preceden a este escrito.

FIRMANTES **FIRMA**

Consejero Delegado:

D. Antonio Anguita Ruiz



Consejero:

D. Luis Mª Gil Lasa

Consejero:

D. Austin Lally

Consejero:

D. German Larrea Martínez