Memoria de

SOSTENIBILIDAD

2021

SECURITAS Direct

Memoria de

SOSTENIBILIDAD

SECURITAS DIRECT

2021

CONTENIDOS

CARTA DEL **PRESIDENTE**

01. SOBRE **SECURITAS DIRECT**

PROPÓSITO, MISIÓN Y VALORES 13
LIDERAZGO 14
ENTREVISTA DIR. FINANCIERO 18

02. NUESTRA ESTRATEGIA **ESG**

03. PROTECCIÓN **DE PERSONAS**

SOCIAL

NUESTRO TALENTO 26
ENTREVISTA DIR. GESTIÓN DE PERSONAS 44
NUESTROS CLIENTES 46
NUESTRA COMUNIDAD 52
ALIADOS 56

04. **MEDIOAMBIENTE**

ENVIRONMENT

MEDIR 64
REDUCIR 65
COMPENSAR 70
ENTREVISTA DIR.ª COMUNICACIÓN Y ESG 72

05. BUEN **GOBIERNO**

GOVERNANCE

ÓRGANOS DE GOBIERNO 77
CON CONFIANZA Y RESPONSABILIDAD 78
AVANZAMOS EN NUESTRA CONTRIBUCIÓN SOSTENIBLE 85
ENTREVISTA DIR.ª ASESORÍA JURÍDICA 86

06. HACIA **EL FUTURO**

07. **ANEXOS**

SOBRE ESTE INFORME 91
ÍNDICE PACTO MUNDIAL 92
TRAZABILIDAD INDICADORES GRI 94

CARTA DEL PRESIDENTE

En Securitas Direct trabajamos desde hace tres **décadas con el propósito de contribuir a crear un mundo más seguro.** Esta misión de protección define nuestra estrategia de negocio, determina nuestra forma de operar e inspira nuestra ambición de generar un impacto positivo en nuestras comunidades más cercanas. Con esta motivación, en 2021 **hemos continuado impulsando un crecimiento sostenible**. Hemos consolidado nuestra posición como compañía referente en la seguridad de las personas, de sus hogares y negocios, y hemos elevado nuestro compromiso **a través de nuestra estrategia de ESG**.

Cerramos un segundo año de pandemia, que ha supuesto un reto continuo para las personas, las familias y las comunidades. Un año que también ha estado marcado por la llegada de las vacunas y la esperanza de la recuperación, que nos ha permitido creer en un futuro en el que podamos convivir con un virus endémico menos peligroso. El compromiso de los colaboradores que forman parte de Securitas Direct y la innovación constante que nos define han sido fundamentales para seguir progresando en nuestra misión de protección. Gracias a esa combinación de la **tecnología más avanzada** y de un equipo de **más de ocho mil profesionales altamente cualificados**, en 2021 continuamos protegiendo lo que más importa. Ya proporcionamos tranquilidad **a más de cinco millones de personas** en España, que confían en nosotros la seguridad de sus familias, hogares y negocios.

Entendemos este liderazgo como una **responsabilidad hacia nuestros clientes, hacia las personas que eligen trabajar con nosotros y hacia la sociedad**. De ahí la relevancia que adquiere como prioridad estratégica para la compañía el impacto que generamos y la contribución social de nuestra actividad. Creemos que sentirse seguro es un derecho fundamental. Esta es la misión de nuestra organización y me enorgullece enormemente la forma en la que nuestros colaboradores dan cada día un paso adelante para proteger a nuestros clientes de intrusiones, incidencias y emergencias sanitarias. Esta es nuestra principal contribución a la sociedad.

Protegemos la vida y la propiedad. Y lo hacemos facilitando la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y los servicios de emergencia. El año pasado dimos respuesta a más de 19 millones de saltos de alarma a los que respondimos en un tiempo medio de 29 segundos. Filtramos las falsas alarmas y contactamos inmediatamente con los servicios del Ministerio del Interior con alertas críticas y verificadas. **En 2021 atendimos más de 25.000 intrusiones, 5.500 casos de emergencia y 3.700 altercados**.

Antonio Anguita
PRESIDENTE EJECUTIVO SECURITAS DIRECT IBERIA & LATAM

Nuestra contribución a la sociedad viene dada también por la forma en que llevamos a cabo nuestras operaciones. Proporcionamos puestos de trabajo, carreras y oportunidades profesionales en todos los lugares en los que operamos. Nuestras **80 oficinas comerciales** y **19 delegaciones** nos dan una gran capilaridad y nos permiten llegar a todo el territorio español, generando un impacto económico y una mejora social para nuestros colaboradores, sus familias y sus comunidades. **En los últimos cuatro años nuestro equipo ha crecido en un 40%.**

Ponemos especial foco en proporcionar formación y oportunidades de **desarrollo profesional**. Nos comprometemos a generar un entorno inclusivo que permita a todas las personas que formamos parte de la compañía alcanzar su máximo potencial. **Creemos en la igualdad de oportunidades y en la diversidad como fuente de talento** que nos enriquece y nos distingue, por eso hemos desarrollado nuestro Programa de Diversidad, a través del que favorecemos la inclusión y la sensibilización sobre sesgos inconscientes.

Las cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza (ESG) son esenciales para nuestro negocio. **Tenemos un firme compromiso con la Agenda 2030** y con el cumplimiento de los **Objetivos de Desarrollo Sostenible,** que se materializa en una estrategia de ESG dirigida a nuestro entorno más cercano e íntimamente ligada a nuestra razón de ser. Para ello, trabajamos en dos líneas estratégicas principales: **la protección de las personas y la protección del medioambiente**, indispensable para su desarrollo y bienestar presente y, sobre todo, futuro.

En este sentido, 2021 ha sido un año especialmente significativo. Entre los proyectos que hemos llevado a cabo me gustaría destacar **el lanzamiento de nuestro programa de voluntariado** en abril, de la mano de Fundación Mapfre, inspirado por nuestros colaboradores y con el objetivo de canalizar su compromiso para generar un beneficio en nuestras comunidades. En apenas 8 meses se han unido más de 380 voluntarios activos, que han participado en 78 actividades, impactando a 6.427 beneficiarios directos y 45.011 beneficiarios indirectos.

En lo que se refiere a la protección del medioambiente, hemos desplegado nuestro plan de gestión de residuos y arrancado **el proyecto de medición global de nuestra huella de carbono,** sobre el que seguiremos trabajando en 2022, con el fin de reducir y compensar nuestro impacto. Sabemos que tenemos una gran responsabilidad, junto con todas las empresas y la sociedad en su conjunto, para transformar nuestra forma de trabajar y vivir.

En 2021 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la iniciativa por la sostenibilidad corporativa más grande del mundo. Lo hicimos con la promesa de apoyar los diez principios del Pacto Mundial referentes a los derechos humanos, los derechos laborales, el medioambiente y la lucha contra la corrupción, **que renovamos con la publicación de esta segunda Memoria de Sostenibilidad.**

Unirnos a la mayor red local de socios del Pacto Mundial nos permite aprender y compartir conocimientos y experiencias con las organizaciones y compañías líderes en materia de sostenibilidad. Es además un paso importante a la hora de medir la evolución de nuestro impacto de forma transparente y constructiva, con la publicación de este informe de progreso.

Nos encontramos en pleno camino de aprendizajes y avanzamos con el mismo empeño de seguir creciendo de forma sostenible. Para ello, **contamos con el mejor talento y el fuerte compromiso de contribuir a un futuro más seguro**.

> “Avanzamos con el mismo empeño de seguir creciendo de forma sostenible, y lo hacemos con el mejor talento y el compromiso de contribuir a un futuro más seguro.

SOBRE SECURITAS DIRECT

01.

Securitas Direct es **la compañía referente en la protección de personas, hogares y pequeños negocios**. Durante las tres décadas que llevamos operando en España hemos contribuido a crear y democratizar la categoría de las alarmas conectadas, así como a su desarrollo tecnológico, marcando el futuro de la industria con innovaciones que se han convertido en estándar.

Esta contribución se ha acelerado en los últimos años, en los que la compañía ha experimentado un fuerte crecimiento. Hoy, estamos orgullosos de contar **con 1,7 millones de alarmas conectadas que protegen a más de 5 millones de personas,** que depositan en nosotros la seguridad de sus familias, viviendas y negocios. Para ello contamos con un extraordinario equipo humano formado por más de 8.000 profesionales, distribuidos por todo el territorio, que nos aportan una gran capilaridad y cercanía a todos nuestros clientes.

PROPÓSITO, MISIÓN Y VALORES

Nuestro propósito

Nuestro propósito es **contribuir a crear un mundo más seguro.** Somos personas que protegen a personas, que trabajan con la firme creencia de que **la seguridad es un derecho universal** y buscan que nuestros clientes se sientan protegidos en todo momento, dentro y fuera de sus hogares y pequeños negocios, ofreciendo siempre un servicio excelente.

Nuestra misión

Nuestra misión es velar por la seguridad de las personas y para ello:

- Proporcionamos **la tecnología más innovadora** y un **servicio excelente**
- Trabajamos porque el mayor número de personas **confíe en nosotros** y permanezcan con nosotros para siempre
- Protegemos a un número creciente de personas **cada año en más países**
- Aspiramos a que, cuando las personas piensen en seguridad, **piensen en Securitas Direct**

Nuestras señas de identidad

Pasión, compromiso, innovación, trabajo en equipo, confianza y responsabilidad son los valores que conforman la cultura de Securitas Direct, que determinan todas sus acciones y definen el día a día de la compañía y sus colaboradores.

Pasión por todo lo que hacemos. Sabemos que nuestro trabajo es importante y tiene una enorme trascendencia social, el entusiasmo con el que lo llevamos a cabo es una de nuestras señas de identidad.

Comprometidos para marcar la diferencia. Nos implicamos para distinguirnos. Siempre vamos un paso más allá.

Siempre innovando. La búsqueda de nuevas soluciones y el desarrollo de una avanzada tecnología nos permite seguir añadiendo capas de seguridad a nuestro sistema de alarma y ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes.

Ganando en equipo. Juntos sumamos más. Ser un equipo cohesionado y comprometido nos permite alcanzar los mejores resultados.

Con confianza y responsabilidad. La seguridad y tranquilidad de nuestros clientes es lo primero. Una actividad tan sensible como la nuestra requiere seriedad y determinación.

LIDERAZGO

UN ECOSISTEMA DE PROTECCIÓN TOTAL

Securitas Direct es la compañía líder en la protección total de personas, dentro y fuera de sus hogares y pequeños negocios. Tenemos la fuerza comercial más grande y profesional de España.

5M
DE PERSONAS PROTEGIDAS

24 horas al día / 365 días al año

80 oficinas comerciales y 19 delegaciones territoriales

8.000
profesionales al servicio de la protección

1.650
especialistas trabajan en la Central Receptora de Alarmas (CRA) más grande y moderna de Europa, ubicada en dos sedes en Madrid y Cornellà de Llobregat (Barcelona)

+650
ingenieros trabajan en los tres centros propios de I+D ubicados en Madrid, Ginebra y Malmö

Como compañía regulada por el Ministerio del Interior, Securitas Direct mantiene una estrecha relación con los Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y con los servicios de emergencia. Esto le ha permitido atender en 2021:

+25.000 intrusiones

+3.500 casos de emergencia

+3.700 altercados

Securitas Direct forma parte de Verisure, grupo internacional líder en Europa y segundo a nivel mundial.

Lidera 11 de los 16 mercados en los que opera: España, Portugal, Francia, Italia, Bélgica/Países Bajos, Dinamarca, Noruega, Suecia, Finlandia, Chile y Brasil. En el resto de los países ocupa la segunda posición.

+23.000
profesionales

+4M
de clientes en 16 países

verisure

Desde España coordinamos el clúster de Iberia & LatAm, formado por las operaciones de España, Portugal, Chile, Brasil, Perú y Argentina. **El clúster donde se integra Securitas Direct lo forman más de 13.500 empleados que protegen a más de 2 millones de clientes**

INNOVACIÓN, PERSONAS Y SERVICIO, LA CLAVE DEL ÉXITO

Innovación

+15M
de dispositivos conectados

255,1M€
de inversión en I+D en los últimos cinco años (2017-2021)

71,3M€ en 2021

Personas

1.650
especialistas velan en todo momento por la seguridad de nuestros clientes desde nuestras Centrales Receptoras de Alarmas

+650
ingenieros trabajan en los tres centros propios de I+D ubicados en Madrid, Ginebra y en Malmö

Servicio

9,1
media de satisfacción de los clientes (sobre una escala de 10)

NPS 45

62%
de nuevas altas por recomendación de clientes

GERMÁN LARREA

DIRECTOR DE FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN SECURITAS DIRECT IBERIA & LATAM

ENTREVISTA

La compañía ha experimentado un fuerte crecimiento en los últimos años. ¿Cuáles son las claves de esta evolución?

Llevamos tres décadas operando en España, durante las que hemos desarrollado la categoría de las alarmas conectadas.
El crecimiento que hemos experimentado en los últimos años está impulsado por este liderazgo que nos sitúa como **referentes en el sector de la seguridad privada**. El profundo conocimiento adquirido de las necesidades de nuestros clientes nos permite anticiparnos al mercado con innovaciones que se han convertido en estándar para la industria, así como **ofrecer el mejor servicio y experiencia** a las personas que confían en nosotros la seguridad de sus hogares, familias y negocios.

El extraordinario equipo que forma la compañía es el tercer factor clave de nuestro valor diferencial. Su compromiso y conocimiento experto mueven nuestro crecimiento y nos permiten seguir cuidando de nuestros clientes ante cualquier incidencia o emergencia.

¿Cómo lleva a cabo la compañía su misión de protección?, ¿en qué se traslada para sus clientes?

Tenemos el propósito de contribuir a crear un mundo más seguro. Somos personas que protegen a personas y esa misión de protección articula nuestra actividad y determina la forma en la que operamos.
La llevamos a cabo **gracias a las personas que forman parte de la compañía,** que siempre van un paso por delante buscando la excelencia desde cada una de las áreas que la componen, así como a través de la innovación tecnológica, que aplicamos en los dispositivos que constantemente renovamos y lanzamos al mercado y en la sofisticada escucha activa con la que identificamos necesidades y oportunidades.

Con esa visión, **velamos en todo momento por la seguridad de nuestros clientes, dentro y fuera de sus hogares o pequeños negocios**, ofreciendo siempre el mejor servicio, que nos lleva a mantener unos muy altos niveles de recomendación.

¿Qué papel juega la tecnología en el servicio que ofrece Securitas Direct?

El desarrollo tecnológico es clave en el servicio y la protección que ofrecemos a nuestros clientes. De ahí que la compañía mantenga una firme apuesta por la innovación, con tres centros propios de I+D ubicados en Madrid, Ginebra y Malmö (Suecia) y una fuerte inversión que a lo largo de los años nos ha permitido mejorar de forma continua nuestra propuesta de valor, robusteciendo constantemente nuestro sistema de seguridad.

Hemos sido pioneros en el desarrollo de funcionalidades que ahora son básicas para la industria y continuamos abriendo camino, **avanzando hacia conceptos como el de la protección total de las personas y añadiendo capas extra a esa tecnología, reforzando así los niveles de protección**.

¿Cuáles son las prioridades del negocio para los próximos años?, ¿qué se tiene en cuenta en la compañía para definir esta visión a medio y largo plazo?

En el centro de nuestro negocio y de nuestra misión están las personas, y eso es lo que mueve nuestros objetivos y la visión a medio y largo plazo que tiene la compañía.
Estamos constantemente escuchando a nuestros clientes, a nuestros colaboradores y a la sociedad en general, y esa información que obtenemos es la que guía nuestra estrategia y las prioridades y objetivos que nos planteamos. Nuestra ambición es continuar robusteciendo el servicio que ofrecemos a nuestros clientes a la vez que ampliamos nuestro portfolio, **operando de manera sostenible con un menor impacto medioambiental y un mayor compromiso social**.

NUESTRA ESTRATEGIA ESG

02.

NUESTRO COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

La estrategia ESG de Securitas Direct **nace de su razón de ser y de los valores que la definen.** Nuestro compromiso con la protección de las personas está intrínseco en nuestro propósito y es una prioridad estratégica para la compañía, que engloba la contribución social y la sostenibilidad de nuestro negocio y la ambición de generar un impacto positivo en nuestras comunidades más cercanas.

La responsabilidad con la que entendemos nuestra misión está presente en toda nuestra cadena de valor y determina nuestra actividad y la forma en la que la llevamos a cabo. Por esta razón, desplegamos nuestro compromiso en tres líneas de actuación: **Protección de Personas, Protección del Medioambiente y Buen Gobierno**.

El apartado social adquiere en nuestra estrategia de ESG el peso más relevante debido a la naturaleza de nuestro propósito de protección. Se centra en nuestros colaboradores, nuestros clientes y la sociedad.

Las iniciativas que llevamos a cabo en nuestra comunidad tienen el foco en la protección de tres de los colectivos más vulnerables: la **infancia**, las **mujeres** -en especial aquellas que han sido víctimas de violencia de género- y las **personas mayores**. Siguen por tanto una línea estratégica íntimamente ligada a nuestro **negocio, a nuestro servicio de Protección Senior y a la labor que llevamos a cabo en el Centro COMETA,** velando por la seguridad y la tranquilidad de las mujeres víctimas de violencia de género.

Nuestra estrategia ESG **está alineada con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas y con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).** Reconocemos que los ODS están interconectados y que la acción en un área afecta a los resultados de otra, por lo que contribuimos a un amplio número de ellos. Sin embargo, como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad, hemos identificado nueve en los que enfocarnos para generar un mayor impacto.

03. PROTECCIÓN DE **PERSONAS**

› Diversidad, Equidad e Inclusión
› Desarrollo y formación
› Bienestar
› Seguridad y salud laboral
› Relaciones laborales
› Nuevos entornos de trabajo

› Modelo de negocio
› Contribución social
› Colaboración público-privada

› Voluntariado
› Donaciones, empatía y hermandad

CONTENIDOS PACTO MUNDIAL	DERECHOS HUMANOS: Principio 1 NORMAS LABORALES: Principios 3 y 6

SOCIAL

Las personas están en el centro de todas nuestras decisiones. Para proteger a nuestros clientes es fundamental **partir de la protección de nuestros colaboradores,** que son el verdadero motor del crecimiento y el valor diferencial de Securitas Direct. Solo contando con equipos diversos, cohesionados, comprometidos y alineados con nuestro propósito podemos ofrecer el mejor servicio a nuestros clientes y continuar impulsando el crecimiento sostenible de nuestro negocio.

Esta promesa de protección va más allá de la propia actividad de la compañía y se traslada a nuestras comunidades más cercanas, en las que buscamos generar un impacto positivo a través de acciones sociales, haciendo partícipes a esas personas que tenemos cerca y necesitan nuestra ayuda.

Para todo ello **contamos con el apoyo y la colaboración de grandes aliados en diferentes ámbitos,** que hacen suya esta misión y nos posibilitan llevarla a cabo, en un ecosistema de personas que protegen a personas.

NUESTRO **TALENTO**

ASÍ SOMOS

Nuestro lema nos define como organización y marca nuestro propósito de compañía. **Somos personas que protegen a personas**, el talento interno es la clave de nuestro éxito y el motor de nuestro crecimiento. Nos gusta definirnos como **una comunidad de buenas personas con talento**.

El bienestar, la motivación, el desarrollo y la experiencia que viven nuestros profesionales cada **día son nuestra prioridad y una cuestión estratégica.** De manera constante ponemos en marcha diferentes iniciativas que nos ayudan a entender sus necesidades, a mejorar su compromiso y evolución profesional y a seguir construyendo un entorno de trabajo inclusivo que permite maximizar todo su potencial.

El crecimiento sostenido de la compañía desde su creación en 1993, especialmente durante los últimos años, ha convertido a Securitas Direct en una **potencia empleadora en nuestro país**, con 8000 colaboradores a fin de 2021, repartidos por todo el territorio español. Creemos en la igualdad de oportunidades y llevamos a cabo acciones y programas de contratación de talento diverso, **que nos permiten seguir construyendo un gran lugar para trabajar y evolucionar.**

Todo ello ha llevado a Securitas Direct a ser reconocida como una de las mejores empresas para trabajar e España por diferentes instituciones. En 2021 hemos recibido la certificación Top Employer, por cuarto año consecutivo, la certificación Great Place to Work, hemos sido reconocidos ent las 50 mejores empresas para trabajar de Forbes y hemos sido nombrados por Actualidad Económica como una de las tres mejores empresas para trabajar.

EXPERIENCIA DEL EMPLEADO

De la misma forma que trabajamos para ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, **abordamos la gestión de personas desde el análisis y la mejora constante de la experiencia de empleado**. Nos esforzamos por conocer, entender, cuidar y ayudar a las personas desde el momento en el que entran como candidatos en un proceso de selección hasta que dejan la compañía.

Anualmente llevamos a cabo **una encuesta de compromiso a la que responde de forma voluntaria el 95% de nuestros colaboradores.** En base a los resultados definimos cada año el People Plan, con acciones de mejora que ideamos a través de procesos de cocreación con empleados y más de cien embajadores de compromiso.

La mejor forma de proteger el negocio es proteger a las personas. En una cultura de 'Employee Centric' como la nuestra, **cuidar a nuestra gente es clave para aumentar su compromiso y su vínculo emocional con la compañía.** Porque la experiencia que viven nuestros profesionales es una cuestión estratégica, ponemos en marcha diferentes iniciativas para incrementar su compromiso y desarrollo personal:

> El Índice de Compromiso Sostenible en 2021 es de 85 sobre 100. Hemos crecido 8 puntos en solo cinco años, dos desde antes de la pandemia.

- Atracción de talento diverso
- Detección de necesidades y formación continuo
- Implantación de un modelo de gestión del desempeño
- Planes de carrera específicos para cada área
- Programas de reconocimiento

DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

UNA PLANTILLA DIVERSA

56% HOMBRES

44% MUJERES

+ 40 **NACIONALIDADES DIFERENTES**

21% menores de 30 años

66% entre 30 y 50 años

13% mayores de 50 años

40% de mujeres en el Comité de Dirección

INCORPORACIONES 2021

9% personas de más de 50 años

33% talento joven

38,34% mujeres

La diversidad es una fuente de talento inclusiva que permite crear entornos con equipos de alto rendimiento. Securitas Direct, consciente de los obstáculos sociales para favorecer la inclusión en los entornos profesionales, tiene un firme compromiso para garantizar la igualdad de oportunidades.

Un compromiso que parte del Presidente y del Comité de Dirección. La diversidad nos enriquece, como una palanca de atracción, desarrollo y retención del talento, para lo que es fundamental promover un entorno inclusivo desde una perspectiva de responsabilidad compartida en todos los niveles, integrando este propósito como parte de nuestro ADN a todos los colaboradores.

Impulsamos activamente la diversidad de pensamiento, experiencia y competencias en los proyectos o en los equipos de trabajo. Hemos definido y comunicado un **Programa de Diversidad e Inclusión para toda la organización y contamos con un Plan de Igualdad.**

SOCIAL

BUENAS PRÁCTICAS

Sesgos inconscientes
Uno de los obstáculos más comunes a la hora de generar ambientes de trabajo inclusivos son los **sesgos inconscientes** que todos tenemos. Para evitarlos y minimizar el impacto que algunos estereotipos tienen sobre nosotros, lo primero que debemos hacer es tomar conciencia de ellos y reflexionar para ganar responsabilidad sobre cómo nos afectan, tanto a nivel personal como profesional. Por eso **contamos con un curso sobre "Prejuicios y discriminación" para todos los colaboradores.**

También llevamos a cabo dinámicas de captación como **La Voz**, que permite a los aspirantes poner a prueba sus capacidades en una dinámica a ciegas, donde se valoran sus aptitudes en base a cómo afronten situaciones reales, buscando la profesionalidad del candidato independientemente de la edad, sexo o raza.

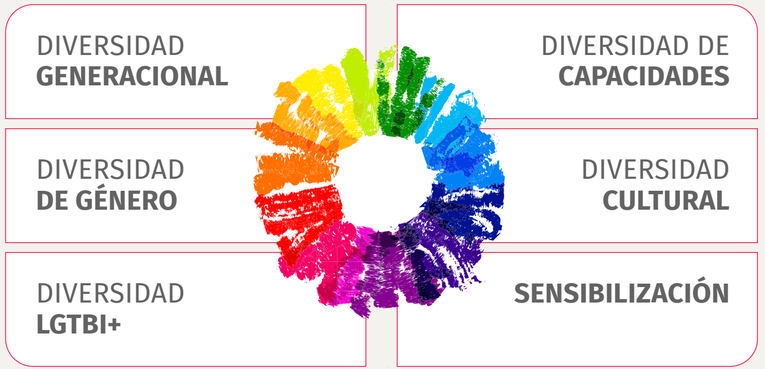
Impulso de la presencia femenina
A través de diversos programas que favorecen su presencia en sectores tradicionalmente con mayor peso masculino, como el área comercial o el equipo de tecnología. **Junt@s Sumam@s es un proyecto que potencia la contratación de mujeres en el equipo comercial** para romper la barrera de género. La representación de mujeres ha pasado del 17% al 32,49% desde el inicio del proyecto.

Talento joven
Desde hace siete años desarrollamos el programa **Becas Verisure**, en el que identificamos las necesidades en cada una de las áreas para atraer al mejor talento recién titulado. En total **hemos invertido más de 1M€ en el desarrollo de los recién titulados.** El 70% de los becados de todas las ediciones se incorporaron a la plantilla y el 35% de estos adquirieron puestos de responsabilidad.

Talento senior
En 2021 se han contratado 379 personas mayores de 51 años. Hemos podido comprobar cómo en áreas como atención al cliente o el área comercial, se demuestra que **la experiencia actúa como un factor ventajoso,** ya que hay una gran aportación de conocimiento y empatía a la hora de gestionar las interacciones con clientes. Securitas Direct colabora **con la Asociación Lanzadera,** para ayudar a las personas en riesgo de exclusión laboral por su edad, y con **la Fundación Alares,** para ayudar a la reinserción de personas con discapacidad y con riesgo de exclusión social.

> Securitas Direct cuenta con un Plan de Igualdad, un Comité de Igualdad y un Programa de Diversidad e Inclusión.

La importancia de la comunicación
Realizamos campañas específicas, con foco en el Día de la Mujer y el Día contra la Violencia de género. **#ProtegemosMujeres** es una campaña de acción y sensibilización contra la violencia de género que se celebró entre el 22 y el 26 de noviembre de 2021, que además se convirtió en una campaña de acción donde se dio voz a las mujeres, de la mano de Generando Igualdad.



NUESTRO COMPROMISO CON LA **DIVERSIDAD**

En Securitas Direct somos personas que protegemos a personas

1. EVITAMOS LOS PREJUICIOS. QUEREMOS CONOCER A LAS PERSONAS, NO JUZGARLAS

2. EL RESPETO HACIA LOS DEMÁS ES CRUCIAL, SEA CUAL SEA SU CONDICIÓN

3. LA DIFERENCIA SUMA, LA VARIEDAD ENRIQUECE

4. TODOS DEBEMOS SENTIRNOS PARTE, ES FUNDAMENTAL

5. MUÉSTRATE TAL COMO ERES, NO TEMAS SER DIFERENTE. **POTENCIA LO QUE TE HACE ÚNICO**

6. APRENDE DE LOS DEMÁS, SON UNA GRAN FUENTE DE CONOCIMIENTO

7. NO TE OLVIDES DE LA EMPATÍA, PONTE EN LOS ZAPATOS DE LOS DEMÁS

8. LA COMUNICACIÓN SIN SESGOS, FOMENTA UN AMBIENTE LABORAL DIVERSO E INTEGRADOR

9. LIDERA CON EL EJEMPLO

10. NORMALIZA LA DIFERENCIA

> Nos comprometemos a crear un entorno de trabajo integrador donde todos los profesionales tengan las mismas oportunidades.

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. Por **ello, garantizamos una cultura inclusiva** asegurándonos que todos los profesionales estén sensibilizados en cuanto al impacto de los sesgos inconscientes en un entorno profesional.

- Todos los profesionales *recruiters* de la compañía reciben una **formación en sensibilización sobre los sesgos inconscientes** y cómo estos pueden influir en los procesos de selección
- Disponemos de **contenidos digitales para generar conciencia del impacto de los prejuicios y acciones discriminatorias en el entorno laboral**. El objetivo es identificarlos para minimizarlos

Las relaciones con y entre compañeros se fundamentan en el respeto a las personas y a los derechos humanos. No aceptamos ninguna forma de discriminación, acoso ni intimidación, según se establece en nuestro Código de Conducta.

- En 2021 y por tercer año consecutivo, Securitas Direct ha sido **reconocida en el TOP30 de las empresas en España con mejores prácticas en Diversidad e Inclusión (INTRAMA)**
- La compañía ha pasado a formar parte del **Chárter Europeo de la Diversidad**
- Nos hemos sumado al **Código de Buenas Prácticas de EJE&CON**

DOS EJEMPLOS DE BUENAS PRÁCTICAS

All Star, análisis para captar talento diverso
Diseñado para garantizar la equidad en la incorporación de talento en cada una de las áreas, fomenta la incorporación de generaciones con mayor dificultad de reinserción laboral y de mujeres en entornos y posiciones con mayor presencia tradicional masculina.

Mediante un análisis microsegmentado de cada una de las direcciones de la compañía se ha incrementado el número de visualizaciones de estos colectivos y el número de CVs inscritos.

379
personas de más de 51 años incorporadas en 2021

1.421
nuevas incorporaciones de la generación Z

1.634 mujeres incorporadas
(38,34% del total de nuevos empleados)

She Leads, un programa para desarrollar el liderazgo femenino
El programa de liderazgo femenino She Leads promueve el desarrollo y representación de la mujer en posiciones de Dirección y Management. **Dirigido a managers y directores y directoras, hombres y mujeres, está orientado a potenciar un liderazgo inclusivo en sus equipos,** imprescindible para conseguir un ambiente equitativo e igualitario. Incluye un programa específico para mujeres diseñado para además impulsar su máximo desarrollo profesional y personal.

A través de embajadoras del Comité de Dirección, talleres y sesiones inspiradoras, el programa She Leads pretende **tomar conciencia y conocer el origen e impacto de los estereotipos de género y la educación** en la brecha de género y en las barreras de la carrera profesional de la mujer, identificar y desarrollar las principales habilidades de influencia y networking e impulsar una cultura de igualdad.

SOCIAL

MUJERES MIXTO

SHE LEADS

PROGRAMA DE DESARROLLO
DE LIDERAZGO FEMENINO

1 TALLER DE LIDERAZGO INCLUSIVO

› *Cómo actuar con un agente de cambio.*
› *Trabajar el legado que dejas. Cómo influye tu tipo de liderazgo en tus colaboraciones.*

NOVIEMBRE 2021
ABRIL 2022
3h 30min

2 LIDERAZGO AUTÉNTICO

› *Tomar conciencia de cuál es tu liderazgo y de cuál es tu potencia para ser la líder que quieres ser.*

NOVIEMBRE 2021
3h

3 CÍRCULO DE INFLUENCIA

› *Desarrollar las habilidades de impacto e influencia, creando tu mapa de influencia y stakeholders*

MARZO 2022
3h

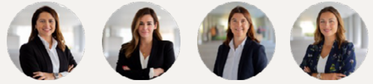
4 NETWORKING ESTRATÉGICO

› *Desarrollarse desde el autoconocimiento y la autenticidad.*
› *Desarrollar habilidades de networking para ganar visibilidad.*

MAYO 2022
3h

5 SESIONES INSPIRADORAS

› *Encuentros grupales donde vivirás experiencias reales e inspiradoras.*
› *Conocer su historia, a qué han tenido que enfrentarse y cómo las han superado.*



DESARROLLO Y FORMACIÓN

Securitas Direct **ha 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 el crecimiento y desarrollo profesional. A través de la plataforma online, todos los colaboradores disponen de una amplia oferta de formación.

Horas de formación en 2021 por categorías profesionales

Directores y Mánagers	3.819
Especialistas administración	1.354
Especialistas comerciales	102.916
Especialistas de gestión	113.373
Especialistas técnicos	10.394
Supervisores	6.516
Total	**238.373**

+ 238.000
horas de formación en 2021

+ 4,5M€
de inversión y en desarrollo y crecimiento personal

Principales iniciativas de formación y desarrollo

Movilidad interna nacional e internacional. Todas las oportunidades profesionales tanto a nivel nacional como internacional se publican en nuestro portal interno. Además, cada semana se comunican vía email todas las nuevas vacantes y oportunidades profesionales. En 2021 se lanzó el **Centro de Atención al Candidato** para resolver dudas y ofrecer consejos para afrontar las entrevistas.

Promoción. En el último año más de 950 empleados han promocionado a puestos de responsabilidad y más de 4.300 dentro de su plan de carrera.

Programa de referencias internas. La herramienta **Trae un amig@** favorece que el empleado recomiende el mejor talento –y obtenga premios e incentivos– para garantizar la excelencia en el flujo de selección de candidatos.

La importancia del acompañamiento. Cuidamos las nuevas incorporaciones y cambios de posición con un acompañamiento en las fases de *pre-onboarding, onboarding y cross-boarding.*

Colaboración para el aprendizaje universitario. Hemos lanzado la tercera Certificación Universitaria de Operador de Contact Center junto a la Universidad Camilo José Cela, un programa para el equipo comercial con la Universidad Autónoma de Madrid y una cátedra con la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación de la Universidad Politécnica de Madrid.

Itinerarios de formación personalizados. Cada colaborador es protagonista de su crecimiento profesional y dispone de recursos en la plataforma **Workday Learning.**

Comunidades de aprendizaje. Queremos preservar, potenciar y compartir el conocimiento de nuestros más de 8.000 profesionales. Hemos desarrollado comunidades de aprendizaje donde participan los expertos internos en cada temática.

Nuevas herramientas de comunicación. Newsletters segmentadas por áreas de conocimiento, intranet renovada, realidad virtual, canal Teams y focus groups de formación son algunas de las herramientas de nuestra nueva estrategia de comunicación.

Universidad Camilo José Cela · POLITÉCNICA UNIVERSIDAD POLITÉCNICA DE MADRID · UAM Universidad Autónoma de Madrid

Modelo de desarrollo STAR

Gestionamos el desempeño de nuestros colaboradores de forma proactiva para garantizar que contamos con el mejor talento posible en cada puesto y para ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y profesional a todas las personas de la compañía.

Desde 2020 trabajamos con nuestro modelo de gestión del desempeño y desarrollo STAR, centrado en cuatro conversaciones estructuradas y significativas entre directivos y colaboradores a lo largo del año.

En 2021, completamos nuestro segundo ciclo completo de STAR con el 100% del público objetivo. En conjunto, estas cuatro acciones a lo largo del modelo de desempeño de STAR ayudan a los colaboradores de Securitas Direct a desarrollar todo su potencial.

SET PRIORITIES

(Oct-Dic)

Lograr una cultura consistente y de alto rendimiento priorizando el lo que es más importante

TALK ACHIEVEMENTS

(Feb)

Medir "Qué" y "Cómo" se ha conseguido durente el año a través de conversaciones entre colaborador y responsable

ACCELERATE YOUR GROWTH

(Mar-Abr)

Crear un plan de acción para acelerar el crecimiento y desarrollo de las personas. Escuchar, entender y definir un plan

REACH YOUR GOALS

(Jul-Sept)

Punto de situación para revisar el desempeño e impulsar el plan de acción y motivar

BIENESTAR

Nuestro objetivo es cuidar de la salud y el bienestar de nuestros colaboradores. Nos centramos en crear una cultura de la colaboración, la transparencia y la participación; en facilitar un contexto de trabajo dinámico e innovador; y en desarrollar entornos y espacios de trabajo saludables.

Contamos con un **Programa de Bienestar** que tiene el objetivo de cuidar y proteger a nuestros colaboradores y sus familias en todas las dimensiones de su vida, desde una perspectiva tanto personal como profesional. **Realizamos un análisis de las necesidades de nuestros colaboradores,** creamos juntos las dimensiones, la campaña de comunicación y contamos con el apoyo de la Dirección de Gestión de Personas y de los diferentes directores del Comité de Dirección de Securitas Direct para difundir y dar a conocer el programa.

5.504 participantes en programas de bienestar

3.563 horas de formación en bienestar

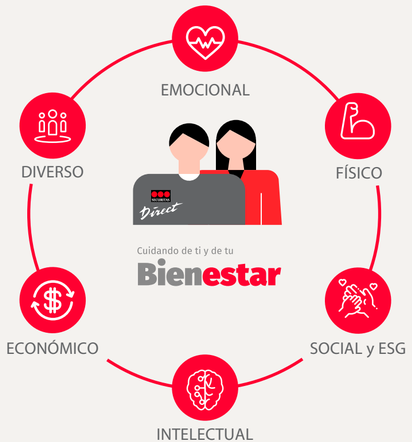
9,0 SATISFACCIÓN GENERAL

77% de los empleados ha asegurado que la empresa se interesa por su bienestar

85% de los empleados confía en el equipo directivo para proteger su salud y bienestar

59% de los empleados cree que los programas de salud y bienestar los han animado a llevar un estilo de vida más saludable

85% de los empleados asegura que su responsable se preocupa realmente por él o ella



Bienestar emocional. Acciones y recursos para ayudar a nuestros profesionales a gestionar sus emociones y las de las personas que más quieren. Nuestra prioridad es reducir los episodios de estrés, frustración, ansiedad e infelicidad en el puesto de trabajo.

- Cursos de inteligencia emocional, servicio de atención psicológica, aplicación para aprender m*indfulness,* blog para compartir consejos.

Bienestar físico. Acciones que contribuyen a mantener una buena forma física con actividades deportivas, nutricionales y de calidad del sueño.

- Convenio con gimnasios e instalaciones deportivas, servicio de fisioterapia en la oficina, apps para hacer ejercicio, menús especiales y asesoramiento nutricional, eventos deportivos y seguros de vida y salud.

Bienestar social y ESG. Acciones orientadas a proteger nuestro entorno más cercano y el planeta.

- Charlas y talleres para padres sobre el uso de tecnología o bullying, plataformas gamificadas para que los más pequeños aprendan inglés, portal de salud, acuerdos con guarderías, eventos familiares y medidas de conciliación y flexibilidad laboral.

Bienestar intelectual. Recursos de autoliderazgo y gestión de relaciones para nuestros profesionales.

- Cursos para potenciar fortalezas y plataformas de aprendizaje continuo y libre.

Bienestar económico. Acceso a descuentos y acuerdos con distintas entidades para salvaguardar el bienestar económico de nuestros colaboradores.

- Plataformas de descuento, charlas de optimización de ahorros y potenciación de inversiones, convenios con entidades bancarias, escuelas de formación y empresas tecnológicas, servicio de comida subvencionado, etc.

Bienestar diverso. Recursos para gestionar la diversidad como fuente de talento y cultura de trabajo inclusiva.

- Plan de igualdad, programa de talento femenino y desarrollo de liderazgo, sala de reflexión.

SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

Recursos de Prevención de Riesgos Laborales para cuidar de la seguridad y salud laboral de todos nuestros colaboradores. Asimismo, los empleados con sede en las oficinas centrales pueden beneficiar del servicio médico en horario de oficina.

RELACIONES LABORALES

Securitas Direct apoya y defiende la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva de todos sus empleados.

SOCIAL

NUEVOS ENTORNOS DE TRABAJO

En 2021 inauguramos el proyecto **Nuevos Entornos de Trabajo (NET)**, tras el diseño de un sistema de espacios laborales más adaptado a nuestras necesidades y que representa mejor nuestros valores, con la ambición de que nos acompañe de manera sostenible en nuestro crecimiento.

- Espacios **más diáfanos** que favorecen un contacto más natural y transversal
- Zonas de trabajo colaborativo y **espacios de escucha activa**
- **App para optimizar la gestión** y reserva de salas, parking, comedor y puestos
- **Edificios sostenibles** en los que el 100% de la energía es renovable
- En el edificio de Victoria **contamos con la certificación LEED platino**, modelo de certificación de gran relevancia a nivel internacional cuyo objetivo es valorar la **sostenibilidad de un edificio teniendo en cuenta su impacto en el medio ambiente**

En 2022 continuará la implantación de Flex, un nuevo modelo de trabajo que potencia la flexibilidad y conciliación de los colaboradores de la compañía, y se concluirá la construcción de "La Central de Securitas Direct", un espacio que integra tres edificios y unas amplias zonas comunes, donde se centraliza la actividad de seguridad en Madrid y que alberga la Central Receptora de Alarmas, el corazón de la compañía.

ÁLVARO VÁZQUEZ

DIRECTOR DE GESTIÓN DE PERSONAS SECURITAS DIRECT IBERIA & LATAM

ENTREVISTA

Una de las claves es el talento interno, ¿cómo consigue Securitas Direct que las personas estén comprometidas y cohesionadas con el propósito de la compañía?

Las personas de Securitas Direct son **nuestro valor diferencial y nuestro motor de crecimiento**. Estamos convencidos de que para poder ofrecer un servicio excelente y la mejor experiencia a nuestros clientes es fundamental **contar con colaboradores comprometidos y alineados con el propósito de la compañía.** Los equipos que conocen y persiguen juntos los mismos objetivos son los que obtienen los mejores resultados.

En este sentido, para nosotros una de las claves es **contar con un propósito claro e inspirador que nos una como equipo**. Somos personas que protegen a personas, que buscan contribuir a crear un mundo más seguro. Además, abordamos la labor de Gestión de Personas desde el punto de vista de la experiencia del empleado, abarcando todos los ámbitos de su desarrollo y bienestar y generando entornos de trabajo inclusivos en los que puedan desarrollar su máximo potencial.

La compañía está firmemente comprometida con la generación de un entorno de trabajo inclusivo y con promover la igualdad de oportunidades, ¿qué medidas implementáis a la hora de buscar la diversidad?

Defendemos la igualdad de oportunidades y creemos que la diversidad es una fuente enriquecedora de talento que nos hace mejores como compañía. Por eso, es fundamental crear entornos de trabajo inclusivos, necesarios para el completo desarrollo de los profesionales, en los que todas las personas sientan que pueden aportar lo mejor de sí mismas.

En Securitas Direct contamos con un **Programa de Diversidad**, a través del que desarrollamos iniciativas como el programa de desarrollo de liderazgo femenino "She Leads" o el de atracción de talento diverso, de todas las generaciones, como “All Star”. Acompañamos estas acciones con una fuerte campaña de sensibilización para identificar y minimizar los sesgos inconscientes, que parte de la formación sobre “Prejuicios y discriminación”, accesible para todos los colaboradores, y se completa con diferentes impactos a lo largo del año, en los que involucramos a las personas que forman parte de la compañía.

¿Por qué es tan importante la formación continua para Securitas Direct?

La formación continua forma parte de la propuesta de valor al empleado que ofrecemos, clave para la atracción y fidelización de talento, y contribuye al desarrollo de las personas de la compañía y a seguir impulsando y manteniendo nuestro liderazgo. Por eso, hemos rediseñado nuestro modelo de aprendizaje con un **gran catálogo de programas orientados al crecimiento profesional y personal de los colaboradores**, accesibles a través de una plataforma online y les ofrecemos también oportunidades de formación externa.

Por ejemplo, en 2021 **disfrutamos de más de 283 mil horas de formación**.

¿Hacia dónde se dirigen las iniciativas para mejorar la experiencia del empleado en un entorno saludable y seguro?

La experiencia que hemos vivido en los últimos años nos ha hecho **priorizar, más si cabe, el cuidado de nuestra salud**. De la misma forma, en Securitas Direct hemos seguido desarrollando **nuestro completo programa de bienestar** estructurado en los pilares de bienestar emocional, bienestar físico, bienestar social y ESG, bienestar intelectual, bienestar económico y bienestar diverso.

Además, **en 2021 inauguramos nuestros nuevos espacios de trabajo,** más adaptados a nuestras necesidades y a nuestra identidad, diseñados para fomentar una mayor colaboración y para ofrecer una mejor experiencia en el día a día los colaboradores de la compañía.

NUESTROS **CLIENTES**

Gestionamos más de
15M de dispositivos conectados que generan
20M de señales telemáticas al día

Contamos con más de
1.500
antenas propias e independientes
para asegurar la transmisión
ininterrumpidas de nuestras alarmas

En 2021 hemos recibido el
Sello a la Marca mejor valorada por el consumidor

Protegemos a
+de 5M
de personas
en España

Ante cualquier situación de riesgo, activamos los protocolos oportunos en menos de 29 segundos. Este dato se ha actualizado en 2022 a menos de 20 segundos, gracias al despliegue de la nueva generación de alarmas con tecnología PreSense™

+1.200
robos evitados con el sistema **ZeroVision**

+6.200
acompañamientos con **Guardián Verisure**

MODELO DE NEGOCIO

El valor diferencial de Securitas Direct está **en la combinación de la constante innovación y los sistemas tecnológicos más avanzados con un equipo de personas altamente comprometido y cualificado.** Esta es la clave de nuestro éxito y de la excelencia de nuestro servicio, que nos permite trasladar nuestro propósito de protección a la sociedad y por el que nuestros clientes nos valoran con una elevada nota media de satisfacción y extraordinarios niveles de recomendación.

Innovación

El desarrollo tecnológico ha sido y es **el pilar sobre el que se sustentan las soluciones de seguridad y la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes.** Por eso, mantenemos una fuerte y constante apuesta por la innovación que ha abierto el camino de la categoría y marcado el futuro del sector de las alarmas.

En Securitas Direct **innovamos de forma continua** para ofrecer las soluciones de seguridad más efectivas, inteligentes y seguras del mercado, y la mejor experiencia del cliente en la interacción con su alarma y nuestro servicio.

Para el desarrollo de productos y servicios nos apoyamos en inteligencia artificial (IA) y en modelos predictivos que nos permiten **verificar situaciones de riesgo en el menor tiempo posible y ofrecer servicios hiperpersonalizados.** Somos una empresa orientada al análisis de datos de calidad. Todas las unidades de negocio han construido sus capacidades analíticas para poder tomar la mejor decisión.

Soluciones que han revolucionado el sector:

- La **app MyVerisure** detecta si la alarma está desconectada cuando el hogar o negocio está vacío y proactivamente avisa al cliente, que puede conectarla de forma remota.
- Las **cámaras** de vídeo son capaces de distinguir, mediante IA, algoritmos y procesamiento en tiempo real, personas, animales y vehículos y enviar una alerta inmediata al usuario.
- **Zerovision** actúan de manera proactiva, inmediata y en remoto en caso de intrusión verificada, generando una situación de visibilidad cero que fuerza al intruso a abandonar el inmueble inmediatamente.

Servicio y satisfacción

La experiencia de los clientes es una pieza básica de nuestro engranaje y genera decisiones de compra que se apoyan en consultas previas a amigos o conocidos. **Esto hace que el nivel de satisfacción y prescripción sea fundamental para el desarrollo comercial de la compañía**.

NPS 45

Principales motivos de promoción:

- **Seguridad y confianza**
  "Recomiendo Securitas Direct por la garantía de seguridad y la disponibilidad cada vez que hay algún problema"
- **Rapidez y fiabilidad ante salto de alarma y otras gestiones**
  "Me atienden muy bien y me avisan con rapidez cuando salta la alarma. Todas las consultas y dudas que he tenido me las han resuelto"
- **Empresa de calidad y buen servicio**
  "Son efectivos, rápidos y tienen buena respuesta tanto en lo técnico como en la atención al cliente"

9,1 **satisfacción de clientes**
El 62% de las nuevas altas lo hacen por recomendación de otro cliente o por instalación de un segundo sistema de seguridad

La sofisticada escucha activa que llevamos a cabo con nuestros clientes y la innovación tecnológica nos han permitido **avanzar en los últimos años hacia el concepto de protección total,** que va más allá de la seguridad del hogar o negocio y se centra en la protección de las personas, estén donde estén, con servicios como:

- **SOS.** La gestión de emergencias médicas supone un 22% de total de incidencias.
- **Guardian Verisure.** Por primera vez y a través del móvil, Securitas Direct ofrece un sistema de protección integral en cualquier lugar y momento. Este servicio permite **monitorizar actividades de riesgo a través de la geolocalización y enviar señales de socorro.**

+225.000 usuarios activos

+6.200 acompañamientos

- **Protección Senior.** Sistema de seguridad para personas mayores que atiende sus necesidades específicas a través de un reloj de pulsera que detecta alteraciones y caídas.

+135.000 usuarios activos

CONTRIBUCIÓN SOCIAL

La seguridad es un derecho universal. Con nuestra misión de protección contribuimos a que **España sea uno de los países más seguros del mundo.**

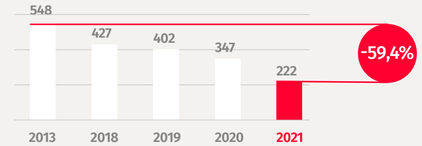
Securitas Direct pone el foco, además, en la protección de algunos colectivos especialmente vulnerables.

- Desde el año 2009 **hemos protegido a más de 11.500 mujeres víctimas de violencia de género** con el servicio que prestamos a través del **Centro de Control COMETA** (Centro de control de medidas telemáticas de órdenes de alejamiento), dependiente de la Delegación del Gobierno contra la Violencia de Género (Ministerio de Igualdad).
- **Protegemos a más de 135.000 mayores mediante el servicio Protección Senior** y solo en 2021 hemos atendido **más de 5.500 emergencias médicas** desde nuestra Central Receptora de Alarmas (CRA) en colaboración con los Servicios de Emergencias.

SOCIAL

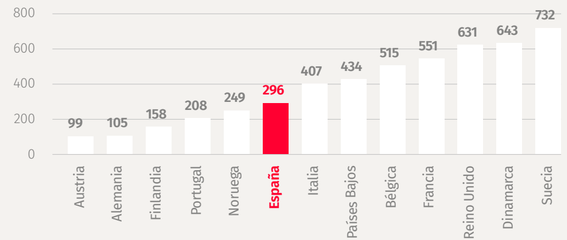
NÚMERO DE ROBOS CON FUERZA POR 100.000 HABITANTES

Evolución en España*



* **Fuente**: Anuario Estadístico del Ministerio del Interior 2020 (cifras y datos a 1 de enero de 2021).

Comparativa países europeos



ESPAÑA, EJEMPLO DE COLABORACIÓN PÚBLICO-PRIVADA

España dispone de **una de las mejores estructuras de seguridad del mundo.** La combinación entre seguridad pública y privada completa la función estatal primaria e imprescindible para cualquier sociedad. Existe una plena **sinergia entre Securitas Direct y los servicios del Ministerio del Interior,** que se ha intensificado en los últimos años.

Esta situación de estabilidad y seguridad que vive España se debe a que disponemos de una de las mejores estructuras de seguridad del mundo. El marco regulador –la Ley de Seguridad Privada depende del Ministerio del Interior– garantiza una eficaz cooperación público-privada.

> Los robos con fuerza en domicilio por cada 100.000 habitantes se han reducido un 59,4%
>
> **548** (2013)
>
> **222** (2021)

Securitas Direct está adherida a los dos principales planes de colaboración público-privada del Ministerio del Interior con la Seguridad Privada: **Red Azul, del Cuerpo Nacional de Policía, y el Programa Coopera de la Guardia Civil.**

SOCIAL

NUESTRA **COMUNIDAD**

Nuestro plan de ESG (ambiental, social y de gobierno corporativo) está íntimamente ligado a nuestro negocio y nuestra razón de ser como compañía. **Todas nuestras actividades giran en torno a la protección de las personas,** fundamentalmente de los colectivos más desfavorecidos, y del medioambiente. Y siempre **con un foco comunitario y local** buscando generar un mayor impacto en nuestras comunidades más cercanas, en nuestras ciudades u barrios, aprovechando la capilaridad de nuestra presencia en España.

VOLUNTARIADO, UNA RED PARA ORIENTAR NUESTRO COMPROMISO

En 2021, tras la implicación de nuestros colaboradores en la crisis sanitaria de la COVID-19, se ha puesto en marcha **el Programa de Voluntariado de la mano de Fundación Mapfre**. Nos hemos empoderado para pasar a la acción, convirtiéndonos en activistas corporativos.

9.8
DE SATISFACCIÓN DE LOS VOLUNTARIOS

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

Fundación MAPFRE

+6.400
beneficiarios directos

+45.000
beneficiarios indirectos

+380 **voluntarios**

890 **horas de voluntariado**

78 **acciones**
en Madrid, Barcelona, Málaga, Valencia y Sevilla

A través del Programa de Voluntariado **hemos contribuido activamente a las principales causas de nuestra estrategia de ESG:** la protección de las personas, con foco en la infancia, las mujeres, especialmente aquellas que han sido víctimas de violencia de género, y las personas mayores, y la protección del medioambiente.

Para ello colaboramos con: Aldeas Infantiles, Mensajeros de la Paz, Red Madre, Fundación Senara, Fundación Theodora, GN Medioambiente, Paisaje Limpio, Cooperación Internacional, Fundación Quiero Trabajo, Soñar Despierto, Grandes Amigos, Fundación DKV Integralia, Círvite y la Asociación Princesa Rett.

Inclusión de la mujer

En alianza con **Fundación Quiero Trabajo**, hemos realizado un programa de mentoring para ayudar a mujeres víctimas de violencia de género a buscar empleo de forma activa.

90%
de las participantes ya están trabajando

FUNDACIÓN QUIERO TRABAJO

Inclusión de personas con discapacidad

El proyecto DKV Integralia permite que nuestros propios especialistas de call center impartan master class para ayudar a personas con discapacidad en encontrar empleo en las áreas de operaciones y marketing.

DKV integralia
Fundación para la integración laboral de personas con **discapacidad**

Los Premios Voluntariado reconocen el compromiso y solidaridad de nuestros colaboradores. Son una forma de agradecer a las personas que más han contribuido y han destacado por su buen hacer.

Hay dos categorías:

- Voluntario del año
- Equipo más comprometido

Los ganadores reciben un trofeo diseñado y elaborado por Círvite, una asociación de Madrid de personas con discapacidad intelectual. Además, la compañía realiza una donación económica a la asociación que los ganadores eligen.

Círvite

DONACIONES, EMPATÍA Y HERMANDAD

En 2021 hemos rozado los **100.000 euros de donaciones** a organizaciones que trabajan por el bienestar de colectivos desfavorecidos como son los niños, las mujeres maltratadas o las personas mayores.

+45.000€

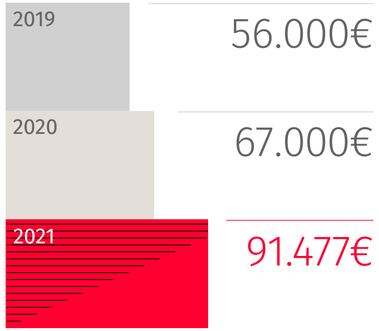
a fundaciones y organizaciones como Aldeas Infantiles, Fundación Theodora, Fundación Quiero Trabajo, RedMadre, Generando Igualdad, etc.

Céntimo solidario. En Securitas Direct tenemos la opción de donar de forma automática los céntimos de la nómina que exceden al último euro. Tenemos la convicción de que cada granito de arena cuenta y suma. Por eso, cada año, nuestros profesionales eligen un proyecto al que donar el dinero recaudado, que la compañía dobla.

+18.000€

destinados a la lucha contra el cáncer

DINERO DONADO



Proyecto Asociaciones Cercanas. En España más de 20.000 pequeñas asociaciones y fundaciones ayudan a más de 10 millones de personas en situación de vulnerabilidad.

Securitas Direct ha seguido en 2021 trabajando con estas organizaciones, propuestas por los propios colaboradores, implicándose en la recaudación de fondos, acciones de voluntariado y ofreciendo los servicios de protección a coste 0€.

SOCIAL

ALIADOS

SOCIOS DE NEGOCIO

CaixaBank

MAPFRE

vodafone

ASOCIACIONES Y ORGANIZACIONES DE LAS QUE FORMAMOS PARTE

multinacionales por marca España

CEOE Empresas Españolas

intrama www.intrama.es

RED EMPRESARIAL POR LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LGBTI

CEAPI

EJE&CON

dircom

DEC

FUNDACIÓN DIVERSIDAD Promovida por Fundación Alares

PROVEEDORES CLAVE

SALGAR Recuperaciones Electronicas SL

recyclia

NADIZA Imprenta Online

alborada tu comunicación nuestro compromiso

eos

ISS

naturprint comunicación gráfica

aramark

Lyreco

SAICA

Smurfit Kappa

Canon

ERCER

merydeis

sago packaging

ONGS Y ASOCIACIONES CON LAS QUE COLABORAMOS

asociación española contra el cáncer

Círvite

COOPERACIÓN INTERNACIONAL

randstad fundación.

Fundación THEODORA

fundación REDMADRE
NUNCA ESTARÁS SOLA

Fundación MAPFRE

ALDEAS INFANTILES SOS

Cris contra el cáncer

ecoembes

generando igualdad

Soñar Despierto

FUNDACIÓN QUIERO TRABAJO

Obra Social "la Caixa"

DKV integralia
Fundación para la integración laboral de personas con discapacidad

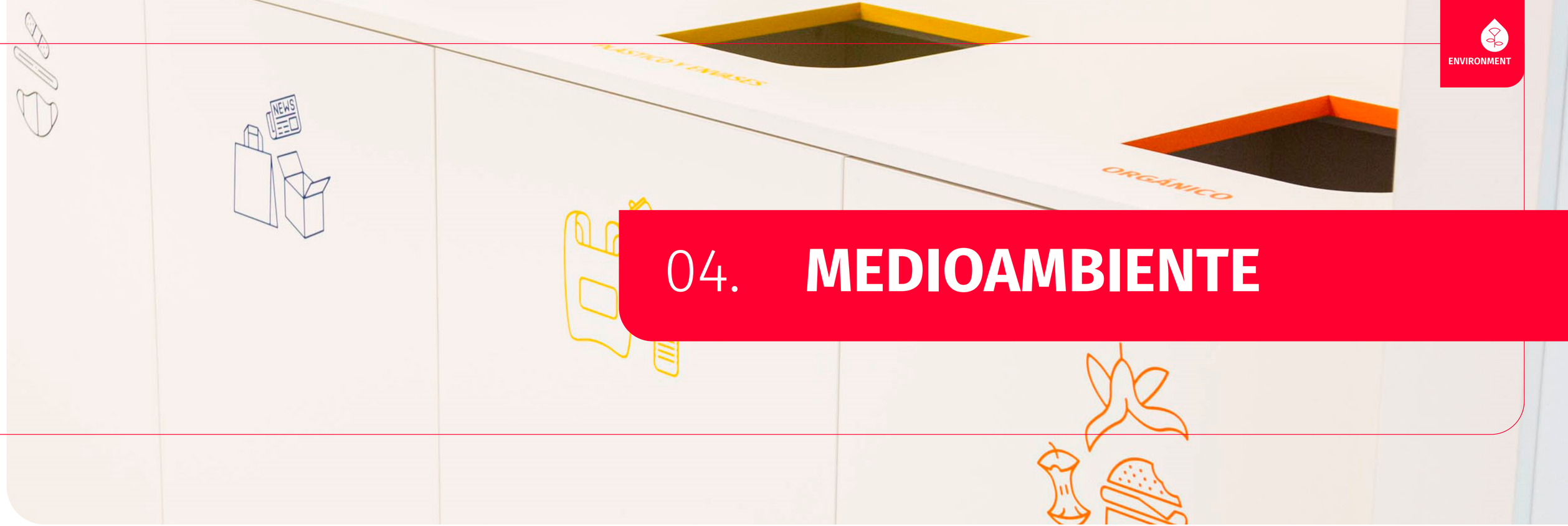
GRANDES AMIGOS

ecopilas

Mensajeros de la Paz

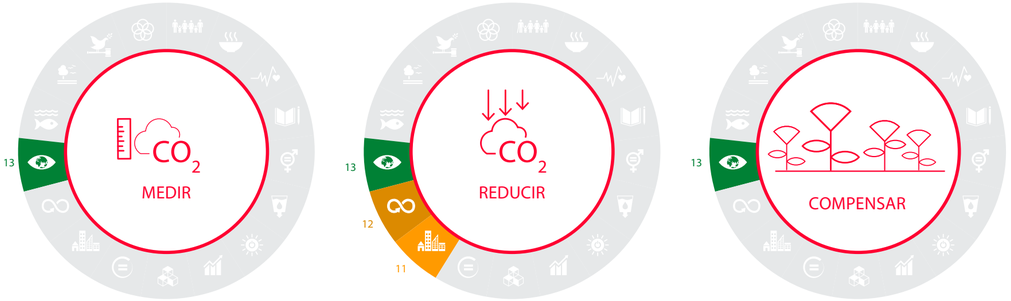
Medio Ambiente
GN MEDIO AMBIENTI

paisaje limpio
www.paisajelimpio.com



04. MEDIOAMBIENTE

ENVIRONMENT



› Huella de carbono de Securitas Direct

› Economía circular y gestión de residuos
› Uso de recursos naturales
› Compromiso con la movilidad sostenible
› Eficiencia en el consumo de energía

CONTENIDOS PACTO MUNDIAL	MEDIOAMBIENTE: Principio 8 MEDIOAMBIENTE: Principio 9

Securitas Direct apuesta por una estrategia medioambiental que nos permita utilizar de forma sostenible los recursos. Los principales objetivos son **medir, reducir y compensar las emisiones de gases de efecto invernadero y el impacto de nuestra actividad en el entorno.** Tenemos además el compromiso de fomentar la responsabilidad entre los colaboradores y desarrollar tecnologías respetuosas con el medioambiente.

MEDIR

El consumo de combustibles fósiles para la flota, el de electricidad en las diferentes instalaciones de la compañía y el del transporte de las compras de productos y servicios de los proveedores son las principales fuentes de emisiones de gases contaminantes asociadas a la actividad de Securitas Direct.

Para reducir las emisiones de CO_2 **primero tenemos que ser capaces de medir el impacto de nuestra huella de carbono.** Durante 2022 se ha desarrollado internamente un modelo para tener datos fiables de emisiones de 2021 y poder a partir de esta medición iniciar un plan para su seguimiento, reducción y compensación.

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

	2021	2020
Emisiones de Alcance 1 (CO_2)	12.898 tn CO_2	14.322 tn CO_2
Emisiones de Alcance 2 (CO_2)	0 tn CO_2*	9 tn CO_2*

**En 2021 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*

REDUCIR

ECONOMÍA CIRCULAR Y GESTIÓN DE RESIDUOS

Visibilizar lo que significa la economía circular y sensibilizar sobre la gestión de residuos a través de la formación de los empleados y colaboradores forma parte ya de la estrategia de la compañía.

2.200 personas formadas en la gestión de residuos

Pilas y RAEEs, seguimos mejorando

La gestión del reciclaje de pilas y residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs) ha dado un salto importante en 2021, año en que **hemos creado un nuevo modelo que incluye contenedores ignífugos apropiados para su reciclaje en los vehículos de los mantenedores** y un completo circuito de recogida de estos residuos en nuestros procesos de mantenimiento al cliente.

Gestión de residuos

Durante 2021 hemos asentado y consolidado el sistema de recuperación de residuos. **Hemos gestionado más de 107 toneladas de residuos, de los que hemos recuperado el 100%.** Hemos reducido el porcentaje de basura de los residuos recogidos en nuestras oficinas centrales en un 6%, a la vez que **hemos incrementado el reciclaje de cartón y papel en un 85% y del plástico en un 4%**.

Para hacer efectivo este programa, hemos llevado a cabo un proyecto que se ha centrado en concienciar a nuestros colaboradores (empresas, asociaciones y organizaciones) sobre la importancia de proteger el medioambiente.

Desperdicios alimentarios

Planificar y potenciar un mejor ajuste de las raciones consumidas en los comedores e implementar medidas para que los propios empleados consuman los excedentes han marcado nuestra política en 2021. A final del año, **la iniciativa *Last minute*** ha permitido a los colaboradores de Securitas Direct adquirir el excedente y los productos perecederos a un precio asequible.

- Mejor estrategia de compras y estimación de raciones adaptadas a la plantilla diaria
- Mejor aprovechamiento de los alimentos con un transporte y almacenamiento adecuado
- Modernización de las instalaciones para garantizar un proceso de almacenamiento y manipulación correctas

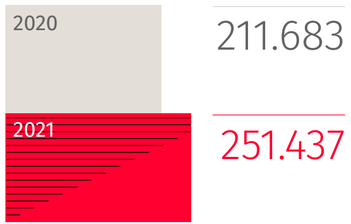
USO DE RECURSO NATURALES

La transición energética para frenar el cambio climático **exige un consumo responsable de energía y una reducción en el uso de los combustibles fósiles.** La electricidad de las instalaciones, los combustibles para la flota y el agua consumida por los profesionales de la compañía son las áreas donde impacta la actividad de Securitas Direct.

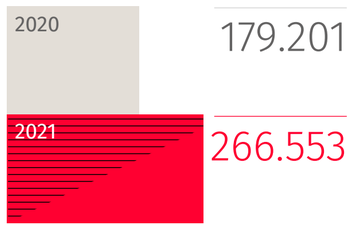
Energía

El consumo de energía se limita a dos cuestiones: la electricidad para el uso y mantenimiento de nuestras oficinas centrales y comerciales, y el combustible usado por nuestra flota de vehículos

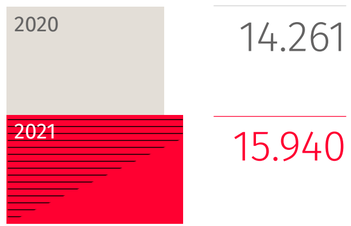
Consumo de combustibles dentro de la organización (GJ)



Consumo total de energía dentro de la organización (GJ)



Consumo de electricidad dentro de la organización* (GJ)

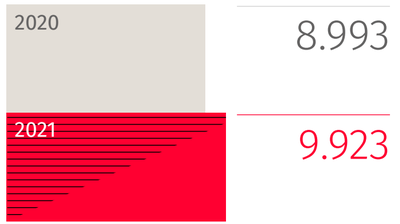


**Datos impactados por la reducción de consumo producida en 2020 por la crisis sanitaria de la COVID-19*

Agua

El consumo de agua se limita a la actividad diaria de los profesionales de la compañía (cuartos de baño, cocina y limpieza) y no tiene carácter industrial. **Se ha impulsado durante 2021 la iniciativa *Cleaning Excellence*** para garantizar un servicio de limpieza profesionalizado, sostenible, higiénico y eficiente.

Suministro de agua municipal (m^3)



Programa Cleaning Excellence

- 80% de reducción en el consumo de agua en el servicio de limpieza
- Reducción sustancial del uso de productos químicos
- Eliminación de lejía y amoniaco

COMPROMISO CON LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

La sostenibilidad y el cuidado del medioambiente 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 encuentra la línea de vehículos GLP (bencina + gas) como alternativas al **diésel. En 2019 la compañía comenzó a incluir estos vehículos en su flota y en 2021 ya contamos con 1.535 vehículos GLP, lo que supone más del 45% 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.

Securitas Direct **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 medioambiente.

Semana Europea de la Movilidad. En 2021 nos hemos unido por primera vez a la Semana Europea de la Movilidad, iniciativa impulsada por la Unión Europea y el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico.

- **Campaña interna y externa** para sensibilizar sobre las consecuencias negativas del uso irracional del coche en la ciudad
- **Participamos en el Urban Mobility Challenge,** un reto donde las empresas se comprometen a ir al trabajo de forma sostenible entre el 16 de septiembre y el 16 de octubre
- **Ofrecemos descuentos** para el uso de patinetes y motos eléctricas a nuestros colaboradores
- Formamos en **conducción eficiente**
- Celebramos el **Día sin Coches**

1.535
vehículos GLP (bencina+gas) como alternativa al diésel, +45% de la flota

-68%
de emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx)

-50%
de ruido respecto al diésel

EFICIENCIA EN EL CONSUMO DE ENERGÍA

Un aspecto fundamental a la hora de reducir nuestro impacto en el medioambiente es **mejorar la eficiencia en el consumo de energía de nuestros productos.** Por eso trabajamos para seguir avanzando en diseños específicos que garanticen bajos consumos y llegar a tener productos que se autoalimenten, recogiendo energía de fuentes como luz o **vibraciones. Queremos ir más allá para ser más sostenibles y utilizar energías limpias,** en este apartado hay un gran margen de evolución.

COMPENSAR

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

En los últimos años hemos volcado nuestros esfuerzos en la medición y reducción de nuestro impacto en el medioambiente, como los primeros pasos de un camino que seguimos recorriendo con la ambición de no solo minimizar ese impacto en nuestro entorno, sino de compensarlo. **Con esa aspiración seguiremos trabajando en 2022,** desarrollando iniciativas concretas en esta dirección.

LAURA GONZALVO

DIRECTORA DE COMUNICACIÓN Y ESG SECURITAS DIRECT IBERIA & LATAM

ENTREVISTA

¿Cómo se transmite la filosofía 'Proteger lo que realmente importa' a la Responsabilidad Social Corporativa de la compañía?, ¿cómo definiría la estrategia de Securitas Direct?

Tenemos un **firme compromiso con la protección de las personas y lo más importante para ellas.** Por eso el impacto y la contribución de nuestro negocio son una prioridad estratégica para la compañía. Nuestra actividad contribuye a hacer de España un país más seguro, **gracias a la estrecha colaboración que mantenemos con los servicios del Ministerio del Interior,** y trabajamos para llevarla a cabo con rigor y responsabilidad, guiándonos por los más altos estándares y persiguiendo la excelencia en todo lo que hacemos.

Además, llevamos nuestro propósito de protección más allá del ámbito del propio negocio, a través de nuestra **estrategia de ESG, íntimamente ligada a nuestra razón de ser, con dos líneas estratégicas principales: la protección de las personas y la protección del medioambiente**. Este compromiso es impulsado por la compañía, pero nace de los colaboradores de Securitas Direct, que son los embajadores de esta misión y quienes la transmiten, generando un impacto positivo en nuestras comunidades más cercanas.

¿Cuál es la importancia de la colaboración y las alianzas a la hora de llevar a cabo los objetivos de ESG?

Ha quedado demostrado que **la cooperación entre compañías, y entre el sector público y el privado, es imprescindible** para alcanzar los objetivos globales y de cada organización en materia de ESG. La colaboración que mantenemos en Securitas Direct con distintas instituciones y organizaciones en diferentes ámbitos es esencial para la consecución de nuestro propósito. **Estas alianzas posibilitan la sostenibilidad de nuestro negocio y refuerzan la protección, el servicio y la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes**. Precisamente porque creemos en las alianzas para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible, **en 2021 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas** para formar parte de esa red de más de 2.000 organizaciones en España que trabajan unidas con unos mismos objetivos.

¿Cuáles son las prioridades de Securitas Direct a la hora de luchar contra el cambio climático?

Conscientes de la responsabilidad que tenemos, como compañía y como sociedad, en la protección de nuestro entorno y del medioambiente, desde Securitas Direct **trabajamos en una estrategia medioambiental enfocada en medir, reducir y compensar nuestro impacto.** Por las características de nuestro negocio, nuestras prioridades se centran en la gestión sostenible de los recursos, en el desarrollo de tecnologías respetuosas y de bajo consumo y en la minimización de nuestro impacto con, por ejemplo, la migración de nuestra flota comercial a vehículos ecológicos.

En 2019 comenzó la incorporación a la flota de vehículos que reducían las emisiones contaminantes, ¿en qué momento nos encontramos ahora?

Tenemos un gran reto en lo que se refiere a la movilidad sostenible de nuestros colaboradores y del equipo comercial. Nuestra flota de vehículos es fundamental para nuestra actividad, por lo que desde hace varios años estamos trabajando en la incorporación de vehículos de Autogás, conocidos también como GLP, que se está erigiendo como una gran opción de combustible sostenible. En 2021 ya contábamos con 1.535 vehículos GLP, **lo que supone más del 45% de nuestra flota.**

GOBERNANCE

05. BUEN **GOBIERNO**

ÓRGANOS DE GOBIERNO

AVANZAMOS EN NUESTRA CONTRIBUCIÓN SOSTENIBLE

› Políticas y normas con los diferentes grupos de interés
› Lucha contra la corrupción y el soborno
› Cadena de suministro
› Certificaciones
› Privacidad
› Sensibilización a los colaboradores

› Pacto Mundial de las Naciones Unidas

CONTENIDOS PACTO MUNDIAL

DERECHOS HUMANOS: Principio 2
NORMAS LABORALES: Principios 4 y 5
MEDIOAMBIENTE: Principio 7
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN: Principio 10

ÓRGANOS DE GOBIERNO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE SECURITAS DIRECT ESPAÑA
- **› Antonio Anguita, Presidente**
- **› Austin Lally, Vocal**
- **› Luis Gil, Vocal**
- **› Germán Larrea, Vocal**
- **› Rosa Rodríguez, Secretaría no Consejera**

Presidente Ejecutivo
- **› Antonio Anguita**

Comité de dirección

Comisión de Cumplimiento

Comisión de ESG

CON CONFIANZA Y RESPONSABILIDAD

GOBERNANCE

POLÍTICAS Y NORMAS CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS

Para mantener la confianza que nuestros equipos, clientes, inversores y proveedores han depositado en Securitas Direct, así como la confianza mutua de todos los que trabajamos día a día en la compañía, **aplicamos un programa de cumplimiento que establece los estándares que queremos alcanzar para satisfacer las expectativas depositadas en nosotros**.

La consolidación y actualización continua de este programa es supervisada por un órgano formal, constituido a nivel Verisure y en Securitas Direct, denominado **Comisión de Cumplimiento** que, entre otras funciones, garantiza el correcto cumplimiento de los más altos estándares éticos y legales en el día a día de nuestra organización.

Por su parte **el Código de Conducta es el pilar que marca la forma de actuar de todos los colaboradores,** internamente y en su relación con clientes, proveedores partners, autoridades, administraciones públicas y la sociedad en general.

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

Con los clientes

Manual / Política de buenas prácticas comerciales: evitar comportamientos comerciales contrarios a la normativa de competencia o que generen error o engaño en el consumidor.

Política de Competencia: prevenir prácticas anticompetitivas que vulneren las normativas nacionales e internacionales.

Procedimiento de Revisión de Campañas Publicitarias: establecer controles para evitar riesgos de publicidad engañosa de nuestros productos y servicios.

Protocolo de Investigación de Irregularidades: tomar medidas frente a posibles fraudes e irregularidades en las distintas áreas de negocio.

Con la información que se maneja

Política de Privacidad: pautas 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: medidas de prevención contra el acceso, uso, revelación, interrupción, modificación, registro o borrado de información no autorizados.

Política de Confidencialidad de la Documentación: directrices de seguridad para garantizar su salvaguarda de la información sensible.

Política de Clasificación y Protección de la Información: categorización de la información a custodiar por Securitas Direct y medidas de seguridad para garantizar su salvaguarda.

Política de Uso Aceptable de los Sistemas de Información: regulación de la utilización de los medios, recursos tecnológicos y sistemas de información puestos a disposición de los empleados.

Política de Escritorio Seguro: directrices para proteger la información en el puesto de trabajo, así como llevar a cabo una adecuada custodia y almacenamiento de la información.

Con los empleados

Políticas de Selección y Contratación de Empleados: 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.): 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: establecer un procedimiento de actuación cuando se produzcan situaciones que puedan suponer acoso moral o sexual.

Política de Asignación y Uso de Vehículos Corporativos: directrices para un uso adecuado y seguro del vehículo corporativo.

Política de Prevención de Riesgos Laborales: medidas necesarias para proteger nuestra seguridad, salud y bienestar y la de los demás.

Política de Denuncia de Irregularidades (canal de denuncias): herramienta o canal para que los empleados puedan denunciar cualquier sospecha o evidencia de incumplimientos de conductas, procesos y normativas implementados en la organización.

Política de Movilidad Interna: criterios de actuación en los procesos de selección interna para fomentar las oportunidades de desarrollo profesional de sus empleados en un marco de igualdad de oportunidades.

Política de Evaluación del Desempeño: fijar objetivos de desempeño de cada empelado junto con un sistema objetivo que garantice la evaluación de los mismos.

Política de Conflicto de Interés: 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.

Política Corporativa de Solicitud de Formación: protocolo de actuación y requisitos necesarios para realizar una solicitud de formación en Securitas Direct.

Política de Trabajo Flexible: desarrollo alternativo de la actividad laboral tanto de forma presencial en el centro de trabajo como en remoto.

Política de Medidas de Seguridad en Situaciones de Movilidad y Teletrabajo: regulación del uso de los medios, recursos tecnológicos y sistemas de información propiedad de Securitas Direct y puestos a disposición de los empleados en el ámbito del trabajo a distancia o teletrabajo.

Política Paperless: acciones para la reducción del uso y consumo de papel.

Política de Retribución Variable Anual y Semestral: normas de estructura, cálculo, prorrateo y liquidación de los importes correspondientes a retribución variable de vengo anual y semestral.

Política Corporativa y Procedimiento para la Solicitud de Contrataciones: asegurar la competitividad, transparencia y eficiencia en los procesos de adquisiciones de bienes y servicios.

Política de Viajes: canalizar la información y correcta organización de los viajes a través de un proceso sencillo y correcto.

Con los proveedores

Política de Compras: procedimientos de selección y homologación de proveedores.

Código de Conducta para Proveedores: compromiso de todos los proveedores con los que trabaja Securitas Direct España para desarrollar su actividad de negocio de manera ética, legal y socialmente responsable.

Con las autoridades y administraciones

Política Anticorrupción, Política de Regalos y de Donaciones: 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: directrices que han de regir cualquier relación con una autoridad o funcionario público.

Política Fiscal: velar por el correcto funcionamiento de la función de cumplimiento fiscal, desde un punto de vista operativo y estratégico

Con la sociedad

BCP Política de Continuidad del Negocio: asegurar la continuidad de la actividad de la compañía ante cualquier crisis.

Guía de Uso de Redes Sociales: 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: 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: recoger todos los elementos clave del sistema de gestión de riesgos penales de Securitas Direct España y su conocimiento por los empleados y terceros.

Política de Diligencia Debida: medidas de control adicional que debe de realizar Securitas Direct a aquellas terceras partes que presenten un riesgo de exposición mayor.

Política sobre Delegación de Facultades, Límites y Controles: límites y controles corporativos de los Directores y Managers a la hora de la toma de decisiones.

Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC): compromiso de Securitas Direct para la consecución de sus objetivos empresariales aplicando criterios sociales y de estabilidad en las relaciones con partes interesadas.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNOS

Securitas Direct promueve que todos sus empleados actúen con honestidad, integridad e imparcialidad. Por eso cuentan con una **guía segura de comportamientos** que deben tener en cuenta en las relaciones con los clientes, terceros colaboradores y resto de empleados. Este Código de Conducta afecta a toda la organización. **Durante 2021 no se ha recibido ninguna denuncia ni se han detectado casos de corrupción y soborno.**

- **Sistema de Gestión de Compliance Penal** para identificar y mitigar riesgos penales
- En 2021 se ha reforzado el **Sistema de Compliance Anticorrupción** para reforzar la tolerancia cero frente a cualquier práctica o conducta corrupta
- **Formación para los empleados** que ocupan posiciones relevantes para poder identificar y mitigar riesgos de corrupción
- Procedimientos internos de **vigilancia de los procesos financieros**

CADENA DE SUMINISTRO

Los proveedores con los que trabaja Securitas Direct son analizados según la Política de Compras de nuestro grupo internacional Verisure, donde se establecen las normas de contratación. El objetivo es establecer **criterios comunes para la gestión, homologación y evaluación continua de proveedores** y así minimizar riesgos comerciales, financieros y sociales.

El Código de Conducta que los proveedores deben firmar reconoce su compromiso ético.

Trabajo: se comprometen a respetar los derechos humanos de sus trabajadores y a tratarles con dignidad y respeto.

Salud y seguridad: proporcionarán un entorno laboral sano y seguro.

Medioambiente: desarrollarán su actividad de manera eficaz y respetuosa con el medioambiente, y minimizarán su impacto ambiental.

Sistemas de gestión: deberán emplear sistemas de gestión que faciliten la mejora y el cumplimiento continuos de las expectativas.

Innovación: cooperarán aportando soluciones de innovación, sostenibilidad económica y diversidad.

Menores: no podrán emplear a menores de la edad mínima para trabajar en el país correspondiente. La explotación del trabajo infantil o cualquier grupo vulnerable es totalmente inaceptable en nuestra compañía.

CERTIFICACIONES

A finales de 2021 se llevó a cabo la auditoría de mantenimiento de las certificaciones UNE 19601 de Sistemas de Gestión de Compliance Penal, ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno e UNE 19602 de Sistemas de Gestión de Compliance Tributario por parte de la Asociación de Normalización y Certificación (AENOR), en las que, **además de obtener un resultado favorable para el mantenimiento de las certificaciones, se hicieron observaciones muy positivas por parte de nuestros auditores,** fruto del trabajo realizado a lo largo de 2021 en el fortalecimiento **del entorno de control del Sistema de Compliance Penal, Anticorrupción y Tributario implementado en España**.

PRIVACIDAD

Nuestro continuo éxito depende de nuestra capacidad para mantener la confianza de nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales. **Ellos nos confían sus datos personales, y nosotros tenemos la responsabilidad de recopilar, almacenar y tratar esos datos de forma segura** y de acuerdo con la normativa de protección de datos y nuestra Política de Privacidad.

Estamos plenamente comprometidos con la privacidad, por eso uno de nuestros principales objetivos es convertirla en una ventaja competitiva que nos permita reforzar la confianza de los clientes en nuestra marca y seguir fomentando el orgullo de pertenencia a esta compañía entre nuestros colaboradores y socios comerciales.

En España, **contamos con un Delegado de Protección de Datos (DPO) que está certificado y que gestiona todos los asuntos de protección de datos que surgen en la compañía.** Es el encargado de comunicar, con carácter trimestral, a la Comisión de Cumplimiento de Verisure cualquier incidencia relacionada con esta materia y coordina el Comité de Protección de Datos local que se reúne con carácter bimestral y en el que están representadas todas las áreas de la compañía con mayor impacto en materia de protección de datos. En este Comité se trata cualquier asunto que pueda afectar a esta materia y se hace seguimiento de estos.

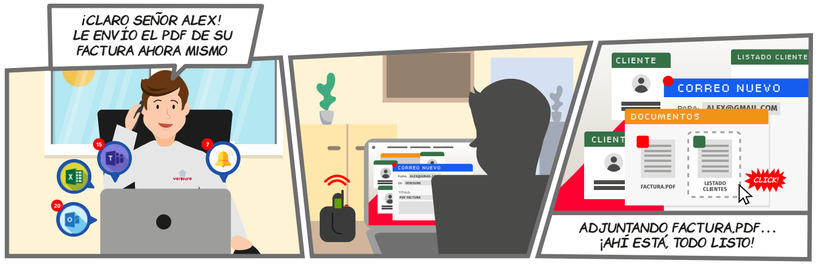
Además, **en Securitas Direct garantizamos que nuestros productos, servicios y procesos estén diseñados de tal forma que se proteja la privacidad de las personas,** por eso las “evaluaciones del riesgo” y la “privacidad desde el diseño” forman parte integral de todas las iniciativas de compañía.

Durante el año 2021, Securitas Direct no ha sufrido ninguna brecha de seguridad que haya puesto en riesgo los derechos y libertades de nuestros clientes, colaboradores y socios comerciales. Además, hemos llevado a cabo otro tipo de acciones destacables como el lanzamiento de un nuevo curso online sobre privacidad para nuevas altas en la compañía o la realización de una auditoría externa de cumplimiento de la normativa de protección de datos con Deloitte sin que se haya observado, como resultado de esta, ningún incumplimiento grave. De esta auditoría han derivado una serie de recomendaciones, **que nos permitirán seguir fortaleciendo y madurando esta materia en la compañía**.

SENSIBILIZACIÓN A LOS COLABORADORES

En 2021, Securitas Direct ha lanzado una campaña de comunicación protagonizada por unos superhéroes llamados Trust Agents para informar y concienciar a todos los colaboradores sobre las buenas prácticas que deben seguir y la importancia de actuar siempre de forma correcta.

Algunas de estas piezas de comunicación y sensibilización han tratado temas como la protección de datos o el conocimiento de nuestro código de conducta.



AVANZAMOS EN

NUESTRA CONTRIBUCIÓN SOSTENIBLE

Conscientes de la necesidad de elevar nuestro compromiso con la sociedad y el medioambiente, **en 2021 nos adherimos al Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, la iniciativa por la sostenibilidad corporativa más importante en todo el mundo.

Con esta decisión **damos un paso más y nos comprometemos a alinear nuestras operaciones con los Diez Principios de Pacto Mundial** en derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

Además de adoptar medidas dirigidas a cumplir los Objetivos de Desarrollo Sostenible, **Securitas Direct apuesta por una rendición de cuentas clara, transparente y alineada con las directrices y principios marcados por el Pacto Mundial,** que proporcione información veraz y riguroso sobre su contribución al desarrollo sostenible.

+18.800 entidades adheridas

+160 países y 69 redes locales

APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

UN GLOBAL COMPACT

ROSA RODRÍGUEZ

DIRECTORA DE ASESORÍA JURÍDICA SECURITAS DIRECT IBERIA & LATAM
Y DEPUTY GENERAL COUNSEL DE VERISURE

ENTREVISTA

“Confianza y responsabilidad” forma parte del ADN de Securitas Direct. ¿Cómo se traslada este principio al día a día de la compañía?

El liderazgo de Securitas Direct se apoya en un crecimiento sostenible y responsable que define nuestra forma de **operar. Nos guiamos por los más altos estándares éticos y legales que están establecidos en nuestro programa de cumplimiento,** supervisado y actualizado periódicamente por la Comisión de Cumplimiento de la compañía. Todo ello se recoge y se traslada al día a día de la compañía a través del Código de Conducta, el pilar del que parten las políticas y procedimientos que marcan **esa forma responsable de operar que nos representa y que forma parte de nuestro ADN.** Este se comunica a toda la organización a través de programas formativos en constante actualización.

¿Cuál es el enfoque de Securitas Direct para ir más allá del cumplimiento de los estándares legales?

Ese principio de responsabilidad nos hace ir más allá y aspirar a los más altos estándares. Nuestro compromiso con la protección de nuestros clientes, colaboradores, inversores y proveedores nos empuja a perseguir siempre la **excelencia. Ganarnos y merecer la confianza que depositan en nosotros es nuestra prioridad.**

Para ello adquiere una gran relevancia el equipo de Asesoría Jurídica, en el que contamos con personas especializadas en áreas concretas como el ámbito regulatorio, de privacidad o cumplimiento, que abordan cuestiones muy precisas y de gran calado para la compañía, con total inmediatez e implicación al formar parte de la propia organización.

La lucha contra la corrupción es uno de los pilares básicos del buen gobierno. ¿Cuáles son los principales avances de la compañía en el último año?

Hemos sido la primera compañía de seguridad privada **en recibir tres certificaciones de AENOR en materia de compliance penal, antisoborno y tributario** y somos referentes de las mejores prácticas internacionales en materia de gestión responsable. Esta triple certificación es la prueba más fehaciente de nuestro rigor y compromiso, muestra de cómo entendemos nuestro negocio y el servicio que ofrecemos a nuestros clientes. Además, esto **pone de relieve la honestidad y la transparencia en nuestra forma de hacer las cosas,** así como nuestro compromiso en materia de prevención penal y anticorrupción.

¿Por qué es importante la adhesión de Securitas Direct al Pacto Mundial de las Naciones Unidas?

Nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas nos une a otras miles de organizaciones a nivel internacional y local en la búsqueda de un futuro sostenible, en el que el sector privado juegue un papel relevante. **Es además una promesa de rigor y transparencia que se refleja en estos informes de progreso** y nos dota de las herramientas necesarias para continuar aprendiendo y desarrollando nuestros pilares de ESG. Marca por tanto un punto de inflexión para la compañía, impulsando y elevando nuestro compromiso con objetivos más ambiciosos y más capacidades para alcanzarlos.

06. HACIA EL **FUTURO**

Estamos muy orgullosos del trabajo que hemos realizado en el último año para acelerar nuestro viaje hacia la construcción de un negocio sostenible. De la misma manera, **somos muy conscientes de que nos queda un largo camino por recorrer,** pero contamos con la orientación adecuada, el apoyo e impulso de la Dirección corporativa, el compromiso de nuestras personas y el apoyo fundamental de una serie de aliados, como el equipo de la Red Española del Pacto Mundial, que nos guían y ayudan a crecer.

Hemos definido un Plan Estratégico que abarca el periodo 2022-2025 en el que la sostenibilidad es el eje vertebrador. Nuestra ambición es seguir desarrollando un negocio comprometido, respetuoso y responsable con nuestras Personas, nuestros Clientes, nuestro Entorno y nuestra Sociedad en general. Para ello, hemos establecido una hoja de ruta que incluye una serie de programas e iniciativas que nos ayuden a alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad. Entre ellos, destacamos:

- **Definición, seguimiento y análisis de métricas e indicadores para identificar áreas de mejora y medir el progreso.** En este sentido, cabe volver a resaltar que nuestra filosofía en el ámbito del cuidado de nuestro planeta es “medir, reducir y compensar”, por lo que tras un año en el que hemos implementado nuestro modelo de medición de huella de carbono, nuestro objetivo ahora es conseguir reducir progresivamente el impacto. Para ello, seguiremos trabajando en la migración a flota ecológica, en la eficiencia energética y la gestión de nuestros residuos.
- **Consolidación de nuestro programa de voluntariado para convertirlo en activismo corporativo**. Con un fuerte foco en ampliar el alcance del mismo, llegando a más colaboradores y con actividades que cubran todas nuestras causas.
- **Generación de impacto local de nuestro compromiso**. Para lo que continuaremos expandiendo nuestro programa de asociaciones cercanas.
- **Desarrollo de nuestro Plan de Accesibilidad**. Con productos y servicios accesibles, para nuestros colaboradores, clientes y resto de audiencias.
- **Construcción del mejor lugar para trabajar como una comunidad diversa, inclusiva e igualitaria**. A través del desarrollo de políticas, programas e iniciativas que refuercen nuestra estrategia de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- **Fortalecimiento de nuestro buen gobierno**. A partir de procesos formales de certificación que se sumen a nuestra larga trayectoria en materia de *compliance*.

Nuestro propósito es contribuir a crear un mundo más seguro. Ese es el “qué” que nos mueve cada día y el “cómo” es a través de nuestra forma de hacer, sostenible y respetuosa.

07. **ANEXOS**

La Memoria de Sostenibilidad 2021 de Securitas Direct corresponde al período comprendido entre el 1 de enero de 2021 y el 31 de diciembre de 2021. Los datos provienen de la información aportada por la propia compañía y del Estado de Información No Financiera 2021.

El documento ofrece a los grupos de interés de la compañía una explicación relevante, exhaustiva y veraz sobre su desempeño en los aspectos ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno) de su gestión.

Para su elaboración se han seguido los criterios y principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Asimismo, la Memoria de Sostenibilidad 2021 de Securitas Direct indica los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a los que contribuye la compañía.

“El documento ofrece a los grupos de interés de la compañía una explicación relevante, exhaustiva y veraz sobre su desempeño en los aspectos ESG (ambientales, sociales y de buen gobierno) de su gestión.

Contacto de Securitas Direct:
comunicacion@securitasdirect.es

ÍNDICE

PACTO MUNDIAL

Aspectos	Principio	Capítulo	Pág.
Derechos Humanos	1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	3. Personas que protegen a personas	33
	2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los Derechos Humanos.	5. Buen Gobierno	79-82
Derechos Laborales	3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	3. Personas que protegen a personas	41
	4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	5. Buen Gobierno	82
	5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	5. Buen Gobierno	82
	6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	3. Personas que protegen a personas	28-35
Medioambiente	7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente	4. Medioambiente	63-64
	8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	4. Medioambiente	64-71
	9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	4. Medioambiente	65
Lucha contra la corrupción	10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	5. Buen Gobierno	82

TRAZABILIDAD

INDICADORES 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	1. Sobre Securitas Direct 2. Nuestra estrategia ESG 3. Protección de personas: nuestros clientes 6. Hacia el futuro
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	5. Buen Gobierno: con confianza y responsabilidad
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	103	4. Medioambiente
	CONTAMINACIÓN		
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente	305-5	4. Medioambiente
	ECONOMÍA CIRCULAR Y PREVENCIÓN Y GESTIÓN DE RESIDUOS		
	Residuos: Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	306-3	4. Medioambiente
	USO SOSTENIBLE DE LOS RECURSOS		
	El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	303-5	4. Medioambiente
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	302-1 302-4	4. Medioambiente
	CAMBIO CLIMÁTICO		
	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	201-2	4. Medioambiente

Área	Contenido	Indicador GRI asociado	Apartado del documento
Cuestiones sociales y relativas al personal	**FORMACIÓN**		
	Las políticas implementadas en el campo de la formación	103	3. Protección de personas: nuestro talento
	La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	3. Protección de personas: nuestro talento
	IGUALDAD		
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	103	3. Protección de personas: nuestro talento
	La política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	103	3. Protección de personas: nuestro talento
Corrupción y soborno	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	205-2	5. Buen Gobierno: con confianza y responsabilidad
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	413-1	3 .Protección de personas: nuestra comunidad

Área	Contenido	Indicador GRI asociado	Apartado del documento
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	3. Protección de personas: contribución social
	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	7.1
	Las acciones de asociación o patrocinio	102-12 102-13	7.1

Memoria de **SOSTENIBILIDAD**

© SECURITAS DIRECT 2021