



Direct

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

2023

Protegemos lo
que más importa



Índice



CARTA DEL PRESIDENTE EJECUTIVO.....03

1 | ESTRATEGIA ESG

1.1 Acerca de este informe07
1.2 Sobre Securitas Direct08
1.3 Nuestra estrategia ESG13



2 | PROTECCIÓN DE LAS PERSONAS

2.1 Nuestros clientes28
2.2 Nuestro talento40
2.3 Nuestras comunidades66



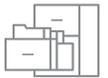
3 | PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

3.1 Protegiendo el futuro de nuestro planeta cada día80
3.2 Avanzando hacia la circularidad: economía circular
y gestión del ciclo de vida del producto81
3.3 Una compañía preparada para la transición climática87



4 | BUEN GOBIERNO

4.1 Protegiendo nuestros principios éticos a través del buen gobierno96
4.2 Ética e integridad99



5 | ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI.....105

Carta del Presidente Ejecutivo

Contenidos GRI 2-22

El año 2023 presentaba relevantes desafíos a nivel mundial: las tensiones geopolíticas vividas y la volátil situación macroeconómica, marcada por una relevante inflación, impactaron tanto en la confianza de los consumidores como en su capacidad de compra.

Ante este entorno, nuestra compañía reaccionaba de manera ágil y adaptándose a las circunstancias. Lo hicimos **impulsados por nuestro propósito de proteger lo que más importa para ofrecer seguridad a nuestros clientes**, ya que su tranquilidad está en el centro de todo lo que hacemos.

En este contexto, y con esta premisa, abordamos un año clave para nuestra compañía. **Hemos cumplido tres décadas liderando el sector de la seguridad en España** y celebramos el gran hito de contar con más de dos millones de clientes que confían en nosotros la seguridad de sus familias y pequeños negocios, unidos a los casi ciento cuarenta mil clientes



Antonio Anguita

**Presidente Ejecutivo de Securitas Direct Iberia, Italia y Latam y
Presidente de Fundación Verisure**

beneficiándose del servicio de Protección Senior®. O lo que es lo mismo, a cierre de año, estábamos **protegiendo a casi siete millones de personas**. A ello se sumaba la celebración del 35º aniversario de Verisure, que coincidía con la protección de más de cinco millones de clientes del grupo a nivel mundial.

Esta gran responsabilidad la afrontábamos robusteciendo nuestro modelo de negocio, basado en la combinación de tecnología y personas. **Lo hacíamos sofisticando nuestra propuesta de valor**, lanzando importantes innovaciones al mercado y ofreciendo un servicio excelente a aquellos que confían su seguridad en nosotros. Nuestra Central Receptora de Alarmas, la más grande de Europa y una de las mayores a nivel mundial, gestionó más de 44 millones de señales de alarma al día y nuestros más de 2.000 especialistas atendieron más de 44.000 saltos de alarma reales, que requirieron asistencia. Y lo hicieron dando una respuesta ágil, porque eso es lo que se espera de nosotros: que estemos en los momentos en los que más se nos necesita, brindando protección y tranquilidad a nuestros clientes, estén

donde estén, y ofreciéndoles servicios adicionales orientados al bienestar.

Nuestro negocio continuaba creciendo, al igual que nuestro equipo y su compromiso. **Cerramos 2023 con más de 10.000 profesionales que demuestran cada día un excepcional nivel de compromiso**, reflejado en una puntuación de 87 en el Índice de Compromiso Sostenible (ICS), la más alta hasta la fecha. Somos conscientes de que, si queremos continuar ofreciendo el mejor servicio a nuestros clientes, así como impulsando el crecimiento sostenible de nuestro negocio, es fundamental contar con equipos diversos, cohesionados, comprometidos y alineados con nuestro propósito.

Por eso, para Securitas Direct es capital continuar reforzando la propuesta de valor al empleado. Este esfuerzo nos ha llevado a **ser reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en España por diferentes instituciones**. En 2023 recibíamos la certificación Top Employer por quinto año consecutivo y éramos nombrados por Actualidad Económica y por Forbes como una de las mejores



La evolución de este compromiso nos llevó, a finales de año, a dar el paso definitivo. Con el objetivo de convertirnos en una red de conexión entre necesidad y solución, constituimos Fundación Verisure



empresas para trabajar en España. Reconocimientos muy exigentes que nos permiten actualmente atraer y retener el talento que necesitamos para continuar alcanzando nuestros resultados.

Trabajamos con el propósito de contribuir a crear un mundo más seguro. Hace ya más de cuatro años que decidimos llevar nuestra misión más allá del marco del propio negocio. Nos propusimos entonces generar un impacto positivo en nuestras comunidades más cercanas, más allá del impacto de nuestra actividad,



Llevamos a cabo la primera evaluación de materialidad a nivel global permitiéndonos un impacto más profundo de los impactos materiales y los riesgos financieros relacionados con nuestra actividad.

con el lanzamiento del nuestro primer plan estratégico de Responsabilidad Social Corporativa. Hemos recorrido este camino con el impulso de nuestras personas y clientes y en 2021 sentamos las bases de lo que sería una estrategia global de ESG en Verisure, con la que nos comprometimos a proteger a los colectivos más vulnerables, así como el medioambiente, cumpliendo con nuestros principios éticos y de buen gobierno.

En 2023, en línea con la evolución de nuestra estrategia de ESG, **llevamos a cabo la primera evaluación de materialidad a nivel global**. Esto nos aportó un entendimiento más profundo de los impactos materiales y los riesgos financieros relacionados con nuestra actividad.



La evolución de este compromiso nos llevó, a finales de año, a dar el paso definitivo. Con el objetivo de convertirnos en una red de conexión entre necesidad y solución, **constituimos Fundación Verisure**: el culmen de nuestro compromiso social, el vehículo con el que elevaremos nuestra contribución a la sociedad. Desde la Fundación **trabajaremos para ser parte activa del cambio**, actuando como impulsores de una cultura de la seguridad, apoyando el progreso social de los colectivos más vulnerables y su entorno y generando comunidad a través de los proyectos que llevamos a cabo.

Estos avances han sido posibles gracias a todas las personas que han impulsado

nuestro progreso. Estoy seguro de que de su mano seguiremos avanzando en esta nueva etapa que representa retos y mayores responsabilidades, para aumentar el impacto positivo que podemos generar en nuestras comunidades, **siempre con las personas y su seguridad en el centro de nuestras decisiones**.



Estrategia ESG

Temas materiales Protección de primera clase y tranquilidad

Contenidos GRI 2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-6, 2-23, 2-28, 2-29, 3-1, 3-2, 3-3

Impacto en ODS



1.1

Acerca de este informe

La presente Memoria de Sostenibilidad 2023 de Securitas Direct España **se refiere a nuestra gestión ESG y está alineada con los estados financieros**. A lo largo de los capítulos, se detalla nuestro propósito y valores y cómo estos se despliegan y generan impacto sobre nuestros grupos de interés y nuestra cadena de valor ascendente y descendente.

A su vez, como parte del grupo internacional Verisure, **esta memoria ha sido elaborada siguiendo como referencia el 2023 Sustainability Report de Verisure**, que ha sido confeccionado siguiendo la Directiva 2022/2464 sobre Informes de Sostenibilidad Corporativa (CSRD), los Estándares SASB, los Estándares GRI, las recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Esta memoria se suma a nuestro informe anual y estados financieros, **como parte de nuestro compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés**, detallando nuestra gestión correspondiente al año 2023.



Para cualquier sugerencia o duda respecto al mismo, puede ponerse en contacto con nosotros en:
rsc@securitasdirect.es



1.2

Sobre Securitas Direct

Quiénes somos

Somos el proveedor líder de **sistemas de alarma conectados a una Central Receptora de Alarmas para hogares y pequeños negocios**, monitoreadas profesionalmente con servicios de respuesta 24/7.

Tenemos la convicción de que **sentirse seguro y protegido es un derecho básico**. Somos conscientes de la relevancia que esto tiene para la sociedad y precisamente por eso, día a día, **las más de 10.000 personas que componemos la compañía trabajamos de manera responsable para cumplir con nuestro propósito.**

Estamos orgullosos de **proteger a casi siete millones de personas en España**. Lo hacemos transformando continuamente los servicios y la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes, siempre con un enfoque personalizado, **a través de los tres pilares que sostienen nuestro modelo de negocio:**



Liderazgo

Somos la compañía referente en la protección de personas, hogares y pequeños negocios. Llevamos tres décadas operando en España, contribuyendo a la creación y democratización de la categoría de las alarmas conectadas, así como a su desarrollo tecnológico. A través de nuestras innovaciones, que se han convertido en estándar para la industria, marcamos el futuro de la seguridad.

En los últimos años hemos recorrido un camino en el que hemos experimentado un fuerte crecimiento. Hoy, tenemos el orgullo y la responsabilidad de contar con 2,1 millones de alarmas conectadas y 136.000 clientes beneficiándose de nuestro servicio de Protección Senior®, que da protección personal y bienestar a personas mayores en España.

Formamos parte del grupo internacional Verisure, líder en Europa y segundo a nivel mundial, que protege a más de cinco millones de clientes en 17 países gracias a una plantilla de más de 28.000 profesionales. De hecho, la compañía es líder en 13 de los 17 mercados en los que opera: España, Portugal, Francia, Italia,

Bélgica, Dinamarca, Alemania, Noruega, Suecia, Finlandia, Brasil, Chile y Perú.

Concretamente desde España coordinamos el cluster de Iberia, Italia & Latam, formado por las operaciones de España, Portugal, Italia, Chile, Brasil, Perú y Argentina, en el que más de 20.000 colaboradores protegen a más de 3,1 millones de clientes.

Durante los más de 30 años que llevamos operando en España, hemos contribuido a hacer de este uno de los países más seguros del mundo. Gracias a la estrecha colaboración con los servicios del Ministerio del Interior y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, que se ha desarrollado bajo un robusto marco regulatorio, hemos alcanzado las siguientes cifras en 2023:



+26.000

INTRUSIONES ATENDIDAS



+4.600

EMERGENCIAS SOLUCIONADAS



+4.800

ALTERCADOS ASISTIDOS



Germán Larrea
Subdirector General

A lo largo de nuestra trayectoria hemos acompañado los cambios socioeconómicos de España, manteniendo un modelo de negocio exitoso y único. En los últimos años, esta adaptación ha impulsado un notable crecimiento de la compañía.

Somos personas que protegen a personas

Nuestro propósito

En Securitas Direct trabajamos para contribuir a crear un mundo más seguro. Somos personas que protegen a personas y trabajamos con la firme convicción de que la seguridad es un derecho universal. Queremos que nuestros clientes se sientan protegidos en todo momento, dentro y fuera de sus hogares y pequeños negocios, siempre ofreciendo un servicio excelente.

Nuestra misión

Como compañía líder en el mercado de las alarmas conectadas, nuestra misión es velar por la seguridad de las personas y de lo que más les importa. Por eso:

- **Proporcionamos la tecnología más innovadora** que nos permite dar un servicio de calidad.
- **Trabajamos la confianza de las personas** para que permanezcan con nosotros para siempre.
- **Protegemos a cada vez más personas**, escuchando sus necesidades.
- **Aspiramos a convertirnos en el referente de seguridad** para que, cuando las personas piensen en seguridad, piensen en Securitas Direct.



Ana Gargallo
Directora de Administración y Finanzas y patrona de Fundación Verisure

Nuestro modelo de negocio se basa en la innovación constante de nuestros productos, servicios y procesos a lo largo de toda la cadena de valor, para mejorar nuestra oferta a los clientes y reforzar su seguridad.

Nuestros valores

Pasión, compromiso, innovación, trabajo en equipo, confianza y responsabilidad son los valores que conforman nuestra cultura, que **determinan nuestras acciones y definen nuestro día a día.**

Innovación, servicio y personas: la base de nuestra estrategia

Nuestro valor diferencial está en la combinación de los **sistemas tecnológicos más avanzados con un equipo de profesionales altamente cualificados.** Esta es la clave de nuestro éxito y de la **excelencia de nuestro servicio** por el que nuestros clientes nos valoran con una elevada nota media de satisfacción y extraordinarios niveles de recomendación.

Somos personas...

apasionadas



Sabemos que nuestro trabajo es importante y tiene una enorme trascendencia social.

Por eso, lo llevamos a cabo con entusiasmo. Es la seña de identidad de nuestra cultura corporativa: la vocación de servicio.

comprometidas



Nos comprometemos a marcar la diferencia.

Nos implicamos para distinguirnos. Siempre vamos un paso más allá.

innovadoras



La innovación en Securitas Direct es constante.

Buscamos nuevas soluciones y trabajamos para desarrollar una avanzada tecnología que nos permite seguir añadiendo capas de seguridad a nuestro sistema de alarmas y dar el mejor servicio a nuestros clientes.

colaborativas



Juntos llegamos más lejos.

Somos conscientes de que las alianzas nos hacen fuertes, por lo que el espíritu colaborativo no solo da forma a nuestro equipo, que trabaja cohesionado, sino también a nuestros socios de negocio y a los organismos públicos con los que colaboramos.

confiables



Queremos ser sinónimo de confianza y responsabilidad.

Porque, para nosotros, la seguridad y tranquilidad de nuestros clientes es lo primero. Lo que hacemos requiere seriedad y determinación.

Securitas Direct en cifras

Foco en las personas



+7 M
PERSONAS PROTEGIDAS



PROTEGEMOS A
+153.000
PERSONAS MAYORES A TRAVÉS
DE PROTECCIÓN SENIOR®



+600
COLABORADORES TRABAJAN
EN LOS CENTROS PROPIOS DE
VERISURE I+D UBICADOS EN
MADRID, GINEBRA Y MALMÖ



+10.000
PROFESIONALES EN ESPAÑA



+2.000
ESPECIALISTAS TRABAJAN EN LA CENTRAL
RECEPTORA DE ALARMAS (CRA) MÁS GRANDE Y
MODERNA DE EUROPA, Y UNA DE LAS MAYORES
DEL MUNDO, UBICADA EN DOS SEDES EN MADRID
Y CORNELLÀ DE LLOBREGAT (BARCELONA)



+2.500
EXPERTOS EN SEGURIDAD EN
TODO EL TERRITORIO NACIONAL AL
SERVICIO DEL CLIENTE



2,1 M
ALARMAS CONECTADAS

Servicio



83
OFICINAS
COMERCIALES



9/10
MEDIA DE SATISFACCIÓN
DE LOS CLIENTES



+20 M
DISPOSITIVOS CONECTADOS



24
HORAS AL DÍA



65%
NUEVAS ALTAS POR
RECOMENDACIÓN DE CLIENTES



365
DÍAS AL AÑO

1.3

Nuestra estrategia ESG

Nuestra **Estrategia ESG** nace de nuestra razón de ser y de los valores que nos definen. **Nuestro compromiso con la protección de las personas nace de nuestro propósito y es una prioridad estratégica para la compañía.** Este compromiso 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 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 LAS PERSONAS



PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE



BUEN GOBIERNO



Las personas marcan el rumbo de nuestras actividades

Conscientes de que vivimos en un mundo que se enfrenta a riesgos cada vez más complejos, hemos acelerado en los últimos años el despliegue de una estrategia guiada por la sostenibilidad de nuestro negocio y la ambición de generar un impacto positivo en nuestro entorno. Lo hemos hecho gestionando las expectativas, anhelos y exigencias de una sociedad cada vez más convencida de la necesidad de construir un mundo más seguro, **asumiendo nuestro rol como agente social con una importante responsabilidad.** Por eso, **el apartado social adquiere en nuestra Estrategia ESG un peso muy relevante** y 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 durante 14 años

hemos llevado a cabo en el Centro COMETA, velando por la seguridad de las mujeres víctimas de violencia de género.

Impulsados por esta ambición de generar un impacto relevante en nuestras comunidades más cercanas, a finales de 2023 dimos un importante paso: **constituimos Fundación Verisure, un vehículo que canalizará nuestros esfuerzos en esta dirección y nos permitirá elevar este impacto.**

Dado que las necesidades de los distintos grupos de interés son diferentes, **hemos desarrollado una estrategia de compromiso personalizada para llegar a cada uno de ellos.**



Grupos de interés

Cómo nos relacionamos con nuestros grupos de interés

COLABORADORES

- Encuesta de compromiso sostenible
- Proceso de gestión del desempeño (STAR)
- Código de conducta
- Formación presencial y *online* (por ejemplo, a través de los programas de liderazgo y *Workday Learning*)
- Movilidad internacional
- Diálogo interno, local y global, con nuestro equipo directivo
- Programa de bienestar holístico

CLIENTES

- Protección a nuestros clientes
- Servicio de atención al cliente 24/7
- Encuestas de satisfacción del cliente (incluido el NPS de nuestros productos y servicios)
- Visitas a clientes para nuevas instalaciones y mantenimientos
- Divulgación de información en el sitio *web* y *app* móvil

PROVEEDORES

- Normas para proveedores y Código Ético
- Paquete de incorporación (incluye, por ejemplo, las directrices de sostenibilidad que deben seguir)
- Evaluación ESG (por ejemplo, evaluación de los riesgos ESG de los proveedores en el proceso de cualificación y panel ESG de proveedores de productos clave)
- Auditorías de productos y proveedores logísticos externos
- Reuniones periódicas (por ejemplo, para debatir las opciones para minimizar nuestra huella de carbono)

COMUNIDAD

- Contribución social del propio negocio y actividades de contribución social
- Colaboración con nuestra red de aliados (ONGs y fundaciones)
- Donaciones económicas
- Involucración de nuestro personal en un programa de voluntariado
- Creación de empleo en España
- Proyectos e iniciativas de Fundación Verisure

INVERSORES

- Divulgación de las políticas de Verisure en nuestra página web de relaciones con los inversores
- Publicación del Informe Anual y del Informe de Sostenibilidad
- Respuesta a encuestas ESG y agencias de calificación
- Convocatorias trimestrales de inversores
- Reuniones con analistas e inversores institucionales

REGULADORES

- Estrecha relación con el Ministerio del Interior y las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad
- Participación en flujos de trabajo gubernamentales
- Miembros de la asociación de seguridad privada más relevante en la mayoría de los países en los que trabajamos

Nuestra hoja de ruta ESG (2023-2025)

En Securitas Direct contamos con una **hoja de ruta ESG que marca nuestros pasos para 2023-2025**, que compartimos con Verisure y que ha sido aprobada por el Comité del Consejo y la Comisión ESG. Un plan que nos ayuda a traducir las prioridades en objetivos, teniendo en cuenta nuestras mesas internas, la presentación de informes y los requisitos de las partes interesadas.

Para seguirla adecuadamente, la formación y la comunicación interna y externa son fundamentales. Además, como parte de nuestra ambición por la sostenibilidad, **Verisure, el grupo internacional al que pertenecemos, es parte del Pacto Mundial de las Naciones Unidas (PMNU)**, la mayor iniciativa de sostenibilidad corporativa del mundo, que busca catalizar la concienciación y la acción empresarial en apoyo de la consecución de sus 10 Principios y de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas.

A su vez, la **Estrategia ESG de Securitas Direct está alineada con la Agenda 2030**. Asumimos que los ODS están interconectados y que, por tanto, la acción en un área afecta a los resultados de otra, por lo que contribuimos a un amplio número de ellos.

Sin embargo, hemos identificado seis en los que enfocarnos para generar un mayor impacto.



Así reportamos la información en sostenibilidad

Esta memoria de sostenibilidad **es un ejercicio de transparencia** y forma parte de la estrategia de ESG y de reporte de Securitas Direct, que determina nuestros temas materiales y las prioridades de cara a nuestros grupos de interés, en lo que se refiere a cuestiones sociales, medioambientales y de gobernanza.

Los asuntos materiales son temas que influyen sustancialmente en la percepción que tiene el entorno de la compañía acerca de nuestro rendimiento y nuestra capacidad no solo de crear valor, sino de mantenerlo. Para identificarlos, hemos **llevado a cabo un análisis de doble materialidad**, un proceso que evalúa el impacto de los factores de sostenibilidad, tanto en la materialidad financiera como en la materialidad de impacto:

- **La materialidad financiera** se centra en la identificación de cuestiones de sostenibilidad que podrían tener un impacto financiero en la compañía.
- **La materialidad de impacto** evalúa el impacto de nuestras actividades en aspectos medioambientales, sociales y de gobernanza más amplios.

Este estudio **se lleva a cabo a través de nuestra matriz corporativa, Verisure**, que realiza la evaluación de la doble materialidad e informa de nuestro proceso interno de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM). Los resultados de la evaluación de la materialidad dan forma a nuestra **Estrategia ESG** y de negocio a través de cinco pilares:

- **Nuestros clientes**
- **Nuestras personas**
- **Nuestras comunidades**
- **Nuestro planeta**
- **Gobernanza (ética e integridad)**

En total, se identificaron como materiales **once temas que impulsan nuestra acción y estrategia de forma integrada en todas nuestras operaciones y funciones de negocio**. Cada tema material se puntúa en función de su materialidad de impacto y su materialidad financiera. **Estos temas comprenden 28 subtemas, considerando más de 70 IROs (impactos, riesgos y oportunidades)**. La puntuación global de materialidad de cada tema se deriva del subtema con mayor puntuación, mientras que cada subtema deriva su puntuación del IRO con mayor puntuación, que represente un impacto positivo o negativo (materialidad de impacto) o un riesgo u oportunidad (materialidad financiera).

La siguiente tabla muestra la lista de temas, subtemas y si representan un impacto, riesgo u oportunidad con el nombre correspondiente de la IRO principal. Los que tuvieron una puntuación más alta aparecen en negrita:

ÁREA	TEMA MATERIAL	SUBTEMA	IMPACTO PRINCIPAL	POSITIVO/ NEGATIVO	PRINCIPAL RIESGO/OPORTUNIDAD	RIESGO/ OPORTUNIDAD
E	Estrategia Climática	Minimización de nuestras emisiones de GEI	Elevadas emisiones de GEI de la flota de vehículos	Negativo	Mayores costes debido al aumento de los precios de la electricidad y los combustibles como consecuencia de la actual situación geopolítica y las exigencias mundiales de descarbonización	Riesgo
		Eficiencia energética	Ahorro de energía mediante la instalación de detectores de presencia o temporizadores en zonas de paso, como pasillos, aseos, etc.	Positivo	Pérdidas económicas y mejoras lentas debido a las dificultades para gestionar y aplicar nuevas medidas energéticas (actualización de la iluminación con leds, mejora de la envolvente de los edificios, etc.)	Riesgo
		Adaptación al cambio climático	-	-	Reducción de costes gracias a la aplicación de medidas de eficiencia energética	Oportunidad
	Gestión de vida de producto y circularidad	Uso de soluciones sostenibles y a largo plazo	Consumo de materias primas no renovables en la cadena de producción	Negativo	Aumento de los costes a corto plazo como consecuencia de la adopción de políticas de mejora del ciclo de vida de los productos	Riesgo
		Gestión de residuos y reciclado	Aplicación de políticas y acciones de fomento de la economía circular	Positivo	Mejora de la reputación y la marca gracias a una gestión adecuada de los residuos que permite alcanzar el objetivo de "vertido cero" para 2035	Oportunidad

ÁREA	TEMA MATERIAL	SUBTEMA	IMPACTO PRINCIPAL	POSITIVO/ NEGATIVO	PRINCIPAL RIESGO/OPORTUNIDAD	RIESGO/ OPORTUNIDAD
S	Protección de primera clase y tranquilidad	Garantizar la tranquilidad del cliente las 24 horas del día	Aplicación de técnicas de vigilancia para garantizar un servicio de alta calidad a los clientes	Positivo	Pérdida de reputación por fallos en los sistemas de seguridad producidos por terceros (internet, líneas telefónicas, etc.)	Riesgo
		Protección de los segmentos vulnerables	-	-	Adaptación a nuevas soluciones tecnológicas especializadas para personas vulnerables	Oportunidad
		Respuesta lo más rápida posible en caso de emergencia	Mejora de la seguridad y la protección gracias a la reducción de los tiempos de respuesta en caso de emergencia	Positivo	-	-
		Innovación y calidad de las soluciones	-	-	Atraer a los clientes mediante una propuesta de valor superior a la de los competidores, ofreciendo productos innovadores con un alto grado de seguridad	Oportunidad

ÁREA	TEMA MATERIAL	SUBTEMA	IMPACTO PRINCIPAL	POSITIVO/ NEGATIVO	PRINCIPAL RIESGO/OPORTUNIDAD	RIESGO/ OPORTUNIDAD
S	Diversidad, Equidad & Inclusión (DE&I)	Oportunidades de empleo para personas con dificultades para encontrar trabajo	Aumentar la creación de empleo y la contratación fomentando la diversidad	Positivo	Pérdida de reputación debido a la escasa representación de grupos diversos (mujeres, jóvenes, discapacitados, etc.) y a la ausencia de iniciativas en este ámbito	Riesgo
		Garantizar el DE&I a nuestros colaboradores, clientes y comunidades	Reforzar la equidad interna, reducir las diferencias salariales entre hombres y mujeres y hacer frente a las desigualdades en materia de diversidad de género mediante la aplicación de una estrategia específica	Positivo	Mejora de la reputación, el funcionamiento, el compromiso y la productividad gracias a la reducción de la brecha de género	Oportunidad
		Meritocracia e inclusión	Promover el crecimiento interno mediante una política de desarrollo profesional basada en el rendimiento	Positivo	-	-

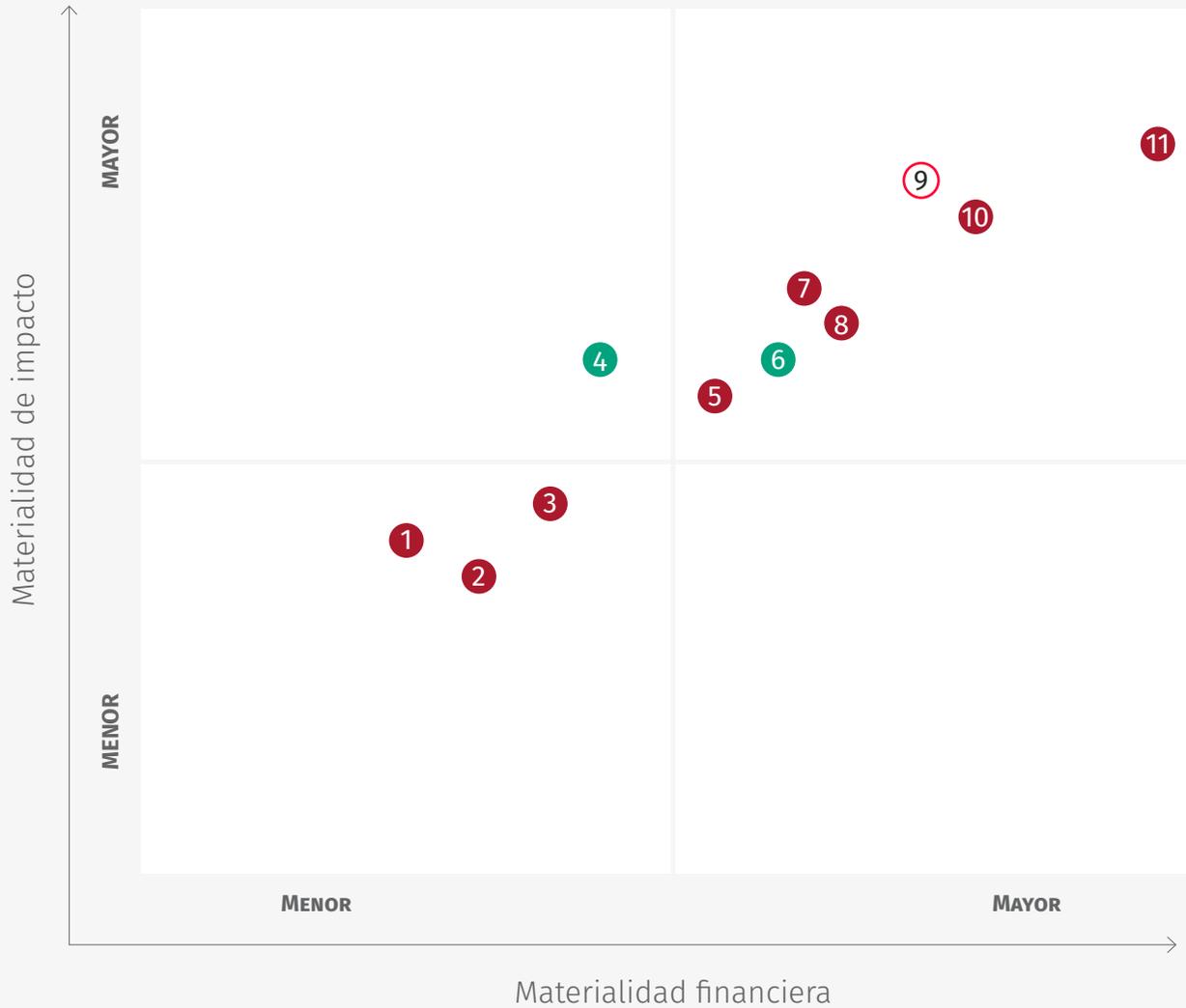
ÁREA	TEMA MATERIAL	SUBTEMA	IMPACTO PRINCIPAL	POSITIVO/ NEGATIVO	PRINCIPAL RIESGO/OPORTUNIDAD	RIESGO/ OPORTUNIDAD
S	Privacidad de datos y seguridad	Transparencia	-	-	Deterioro de la confianza debido a la percepción de falta de transparencia por parte de la compañía	Riesgo
		Garantizar la privacidad y la protección de datos en nuestros productos y servicios	Brecha de seguridad en los productos de la compañía derivada de una falta de preparación para las amenazas emergentes	Negativo	Pérdidas económicas derivadas de una violación de la seguridad de los sistemas de la compañía	Riesgo
		Fomento de una sólida cultura empresarial de privacidad y seguridad de la información	Violación y/o filtración de datos personales de los interesados	Negativo	La mejora de la confianza de las partes interesadas mediante la garantía de una correcta gestión de los datos personales refuerza la lealtad a la compañía, pero también repercute positivamente en su reputación y crecimiento a largo plazo	Oportunidad
	Relaciones laborales	Compromiso de respeto de los derechos humanos del PMNU	Mejora de las condiciones de trabajo de las personas como consecuencia de la garantía y salvaguarda de los derechos humanos en la plantilla	Positivo	Mejora de la reputación gracias a la percepción que tienen las partes interesadas del compromiso de la compañía con la defensa y el respeto de los derechos humanos	Oportunidad

ÁREA	TEMA MATERIAL	SUBTEMA	IMPACTO PRINCIPAL	POSITIVO/ NEGATIVO	PRINCIPAL RIESGO/OPORTUNIDAD	RIESGO/ OPORTUNIDAD
S	Gestión del talento y compromiso sostenible	Participación del personal en la consecución de un compromiso sostenible	Aumentar el impacto de la empresa mediante la consecución de objetivos de sostenibilidad gracias a un mayor compromiso del personal	Positivo	Alcanzar los objetivos sostenibles de la compañía mediante una mayor participación de los colaboradores	Oportunidad
		Fomentar el crecimiento interno y las oportunidades de formación	-	-	Atraer talentos mediante la oferta de puestos con una trayectoria de crecimiento profesional atractiva	Oportunidad
	Salud, seguridad y bienestar de personas	Fomentar la seguridad, la salud y el bienestar de los trabajadores	Promoción de la salud y la seguridad en el trabajo, junto con la mejora de las condiciones de vida y económicas del personal empleado de la empresa	Positivo	Aumento de la productividad como resultado de garantizar el bienestar y reducir las ausencias laborales debidas a medidas de seguridad y salud	Oportunidad

ÁREA	TEMA MATERIAL	SUBTEMA	IMPACTO PRINCIPAL	POSITIVO/ NEGATIVO	PRINCIPAL RIESGO/OPORTUNIDAD	RIESGO/ OPORTUNIDAD
S	Impacto en la comunidad	Relación con las comunidades principalmente a través de la creación de empleo	Mejorar el diálogo y el compromiso con las partes interesadas mediante la creación de oportunidades de empleo	Positivo	Pérdida de reputación por falta de diálogo y de contribución a las necesidades de las partes interesadas	Riesgo
		Voluntariado corporativo y acción social	Contribución a la sociedad mediante programas de voluntariado e iniciativas de acción social	Positivo	El aumento del voluntariado y las iniciativas de acción social mejoran la concienciación sobre las necesidades de la sociedad, lo que conduce a un mayor compromiso y a un mejor reconocimiento de la marca	Oportunidad
	Gestión de proveedores y aprovisionamiento sostenible	Sostenibilidad de la cadena de valor	Reforzar el compromiso medioambiental y social de la cadena de valor mediante el establecimiento de criterios ESG en el proceso de homologación de proveedores	Positivo	Aumento de los riesgos para la reputación relacionados con unos resultados deficientes en materia de sostenibilidad dentro de la cadena de valor	Riesgo
		Derechos humanos en la cadena de valor	Promoción de los derechos humanos mediante el establecimiento de políticas y programas dentro de la compañía y en toda la cadena de proveedores	Positivo	Mejora del proceso de petición de ofertas al tener acceso a una base de proveedores más diversa	Oportunidad

ÁREA	TEMA MATERIAL	SUBTEMA	IMPACTO PRINCIPAL	POSITIVO/ NEGATIVO	PRINCIPAL RIESGO/OPORTUNIDAD	RIESGO/ OPORTUNIDAD
G	Ética e integridad	Cumplimiento de la normativa y buenas prácticas de gobierno corporativo	Mayor confianza de los inversores y las partes interesadas gracias a un marco de gobernanza sólido y transparente	Positivo	Ineficiencias en el proceso de toma de decisiones estratégicas derivadas de una estructura de gobernanza inadecuada (falta de asignación de funciones, insuficiente diversidad de perfiles en el Consejo, etc.)	Riesgo
		Gestión del riesgo ESG	La falta de gestión y estrategias para los impactos sociales y medioambientales no identificados	Negativo	Mejora en el desarrollo de estrategias y planes de mitigación mediante la gestión eficaz de los riesgos ESG	Oportunidad
		Prácticas empresariales responsables y éticas	Fomentar la ética y la transparencia internas en beneficio del medio-ambiente y la sociedad	Positivo	Daños a la reputación y sanciones económicas derivadas de prácticas de competencia desleal (como fijación de precios, coordinación de ofertas, colusión, etc.)	Riesgo
		Transparencia fiscal	El desarrollo económico y social de las comunidades locales mediante el estricto cumplimiento de las obligaciones fiscales	Positivo	Pérdidas financieras por incumplimiento de la legislación fiscal	Riesgo
		Información estandarizada sobre ESG	-	-	Mejora de la reputación y la visibilidad como resultado de la normalización, accesibilidad y divulgación de la información ESG de la compañía	Oportunidad

MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD 2023



- 1 Impacto en la comunidad
- 2 Gestión de proveedores y aprovisionamiento sostenible
- 3 Salud, seguridad y bienestar de las personas
- 4 Estrategia climática
- 5 Relaciones laborales
- 6 Gestión de vida y de producto y circularidad
- 7 Diversidad, equidad & inclusión (DE&I)
- 8 Gestión del talento y compromiso sostenible
- 9 Ética e integridad
- 10 Privacidad de datos y seguridad
- 11 Protección de primera clase y tranquilidad

- Ambiental
- Social
- Gobernanza



Protección de las personas

Temas materiales Privacidad de datos y seguridad; Salud, seguridad y bienestar de personas; Relaciones laborales; Gestión del talento y compromiso sostenible; Diversidad, equidad e inclusión; Gestión de proveedores y aprovisionamiento sostenible; Impacto en la comunidad

Contenidos GRI 2-30, 3-3, 308-1, 401-1, 401-2, 403-1, 403-5, 403-6, 404-1, 404-2, 405-1, 413-1, 414-2

Impacto en ODS



Las personas, en el centro de nuestras decisiones

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 nuestro 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.

TALENTO, CLIENTES Y COMUNIDADES



Nuestro talento



- Diversidad, equidad e inclusión
- Desarrollo y formación
- Salud, seguridad y bienestar
- Relaciones laborales
- Nuevos entornos de trabajo



Nuestros clientes



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



Nuestra comunidad



- Voluntariado
- Donaciones, empatía y hermandad

2.1

Nuestros clientes

Nuestras prioridades

→ PROTECCIÓN

La mejor protección y seguridad 24/7 para familias y pequeños negocios.

→ RESPUESTA

La mejor respuesta humana con la mejor tecnología.

→ INNOVACIÓN

Productos y servicios innovadores para aumentar la tranquilidad.

→ COLABORACIÓN

Colaboración público-privada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, bajo el marco de la Ley de Seguridad Privada.

→ COLECTIVOS VULNERABLES

Foco en la protección de colectivos especialmente vulnerables: infancia, mujeres víctimas de violencia de género y personas mayores.

Centrados en la protección de las personas

Trabajamos con el propósito de crear un mundo más seguro. Una misión que llevamos a cabo a través de la protección de las personas, estén donde estén, ya sea en sus hogares y pequeños negocios.

Estamos siempre disponibles para nuestros clientes ante cualquier situación de riesgo o emergencia y trabajamos para mantener un crecimiento sostenible del negocio, haciendo llegar nuestro servicio de protección cada vez a más personas.

Nuestro valor diferencial 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 el motor de nuestro liderazgo.



7 M

DE PERSONAS PROTEGIDAS EN ESPAÑA



+20 M

DE DISPOSITIVOS CONECTADOS Y 44 MILLONES DE SEÑALES TELEMÁTICAS AL DÍA



+1.700

ROBOS EVITADOS CON EL SISTEMA ZEROVISION



+1.500

ANTENAS PROPIAS E INDEPENDIENTES PARA ASEGURAR LA TRANSMISIÓN DE NUESTRAS ALARMAS



>20

SEGUNDOS DE REACCIÓN ANTE SITUACIONES DE RIESGO



+28.000

ACOMPAÑAMIENTOS CON GUARDIÁN VERISURE

Tecnología e innovación al servicio de las personas

El desarrollo tecnológico ha sido y continúa siendo **el pilar sobre el que se sustentan las soluciones de seguridad y la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes**. Por eso, mantenemos una fuerte apuesta por la innovación que ha abierto el camino y marcado el futuro del sector de las alarmas, con **desarrollos propios que se han convertido en estándar para la industria**.

Ha sido precisamente el desarrollo de productos y servicios **lo que ha derivado en la democratización del sector**, facilitando el acceso de las tecnologías más innovadoras al servicio de la protección del hogar y las personas.

Gracias a la constante apuesta por la innovación tecnológica, estamos impulsando la evolución de la seguridad **hacia la protección total de las personas, estén donde estén**, saliendo de las paredes de los hogares y pequeños negocios. Para ello, **llevamos a cabo una sofisticada escucha activa** que nos permite entender las necesidades y prioridades de nuestros clientes y así seguir desarrollando las soluciones adecuadas.

Asimismo, **este impulso de la innovación nos ha permitido lanzar productos y servicios que han revolucionado el mercado**. Es el caso de **Zerovision**, un sistema que, por primera vez, actúa 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. **En 2023 se han evitado 1.700 robos gracias a esta solución de seguridad**.



HUB DE I+D EN MADRID, MALMÖ (SUECIA) Y GINEBRA (SUIZA), EN EL QUE TRABAJAN MÁS DE 600 PERSONAS



NUEVA GENERACIÓN DE ALARMAS CON TECNOLOGÍA PRESENSE™, DESARROLLADA AL 100% POR SECURITAS DIRECT



Raúl Serrano
Subdirector General

Escuchar de forma constante a nuestros clientes nos permite reforzar nuestra propuesta de valor, incorporando nuevos servicios basados en sus necesidades, con el fin de ofrecerles la mejor experiencia.

Así es como hemos avanzado en los últimos años **hacia ese concepto de protección total, con servicios como Protección Senior[®], Guardián Verisure y SOS.**

SOS

Es importante destacar el papel fundamental de la seguridad privada en materia sanitaria, convirtiéndose en un pilar esencial para la labor asistencial.

SOS



+10%

DE TODAS LAS INCIDENCIAS QUE GESTIONAMOS SON EMERGENCIAS MÉDICAS



+4.600

EMERGENCIAS GESTIONADAS DESDE NUESTRA CENTRAL RECEPTORA DE ALARMAS, EN ESTRECHA COLABORACIÓN CON LOS SERVICIOS DE EMERGENCIA DURANTE 2023

Guardián Verisure

Este servicio ha marcado una innovación sin precedentes en el sector de la seguridad privada al ofrecer, por primera vez, **un sistema de protección integral disponible en cualquier lugar y en cualquier momento**, brindando asistencia inmediata y precisa ante amenazas, riesgos o situaciones de emergencia, a través del móvil y con una conexión constante con un equipo especializado de la compañía.

Protección Senior[®]

Según el Informe de Proyección de Hogares publicado por el INE, en los próximos quince años los hogares que más crecerán en España serán los unipersonales, que subirán en tres puntos hasta alcanzar el 28,9% en

Guardián Verisure



+28.000

ACOMPAÑAMIENTOS CON RIESGO

2037. En concreto, las personas mayores tienen más probabilidades de vivir solas que cualquier otro grupo de edad, según la OCDE. Conscientes de la importancia de que se sientan protegidas y acompañadas, **proporcionamos un servicio de protección, diseñado especialmente para este grupo de edad**, que incluye varias soluciones asistenciales y de seguridad.

Protegemos a más de 153.000 personas gracias a este servicio. Se trata de un sistema de seguridad, exclusivo de Securitas Direct y disponible para los clientes de CaixaBank, con el que la compañía es capaz de proteger la salud y la autonomía de sus usuarios al mismo tiempo.

Protección Senior[®]



136.000

CLIENTES



+1,2 M

DE SEÑALES ATENDIDAS EN 2023, DE LAS CUALES EN MÁS DE +22.000 HEMOS DADO AVISO A SERVICIOS SANITARIOS

Decisiones basadas en datos

Somos una compañía orientada al análisis de datos de calidad y todas las unidades de negocio han construido sus capacidades analíticas para poder tomar la mejor decisión en momentos clave. **Somos un referente en la aplicación de algoritmos predictivos**, capacidades analíticas y la explotación de información en tiempo real, y nuestros esfuerzos con estas capacidades se centran en la excelencia de servicio a nuestros clientes y la innovación para ir un paso más allá como líderes que somos en los servicios que prestamos.



Foco en la experiencia del cliente

La experiencia positiva de nuestros clientes es una pieza imprescindible de nuestro engranaje, porque la sostenibilidad de nuestras ventas radica en su satisfacción. Al tratarse de un servicio tan crítico en el que las personas depositan la seguridad de sus viviendas, familias y negocios, las decisiones de compra se apoyan en consultas previas a amistades o personas conocidas. Esto hace que el nivel de servicio, satisfacción y prescripción sobre nuestro servicio sea fundamental para el desarrollo comercial de la compañía. Así lo reflejan las cifras: **más del 65% de las nuevas altas en la compañía se realizan por recomendación de otro cliente o por la instalación de un segundo sistema de seguridad.**





9
NOTA DE
SATISFACCIÓN DE
NUESTROS CLIENTES



+65%
DE NUEVAS ALTAS
PROVENIENTES DE
RECOMENDACIÓN
O INSTALACIÓN DE
SEGUNDO SISTEMA
DE SEGURIDAD



Esto es lo que dicen los clientes de nuestros servicios:

Sobre la seguridad y confianza

"Porque me siento seguro. Me gusta cómo funcionan, y están de guardia ante cualquier incidencia".

Sobre la rapidez y fiabilidad ante salto de alarma y otras gestiones

"Son rápidos, profesionales, la atención personal es estupenda, las explicaciones de lo sucedido son claras y concisas. Estoy muy contenta".

Sobre la calidad y buen servicio

"Muy buen servicio. El personal que se comunica con nosotros es muy amable y te explica con detalles todas tus dudas".



EN 2023 Y POR TERCER AÑO CONSECUTIVO, **HEMOS RECIBIDO EL SELLO A LA MARCA MEJOR VALORADA POR EL CONSUMIDOR POR CONSUMER CHOICE**, UNA EMPRESA INDEPENDIENTE ESPECIALIZADA EN ESTUDIOS DE MERCADO, QUE EVALÚA A LAS MARCAS QUE MÁS SATISFACEN A LOS CONSUMIDORES.



POR PRIMERA VEZ, RECIBIMOS EL PREMIO **PRODUCTO DEL AÑO 2023 POR NUESTRA NUEVA GENERACIÓN DE ALARMAS CON TECNOLOGÍA PRESENSE™**.

Ciberseguridad y privacidad

La privacidad y protección de datos es una de las principales promesas que hacemos a nuestros clientes. De hecho, nuestros productos y servicios están diseñados para proteger los datos personales de nuestros clientes y usuarios.

Para ello, **trabajamos de forma estructurada, impulsando una sólida cultura de privacidad y seguridad de la información**, con el objetivo de salvaguardar los intereses de todas las personas o entidades con derecho a la protección de la privacidad de los datos, incluidos nuestros clientes y colaboradores. Además, reforzamos este compromiso **ofreciendo una transparencia completa sobre nuestro enfoque responsable y proactivo de la protección de datos y la ciberseguridad.**

Privacidad de los datos

Nuestro éxito depende de nuestra capacidad para mantener la confianza de nuestros clientes, colegas y socios comerciales que nos confían sus datos personales. **Cumplimos nuestra promesa de confianza y responsabilidad** recopilándolos, almacenándolos y utilizándolos de forma segura y responsable.

Aseguramos la privacidad de los datos

Queremos demostrar que Securitas Direct garantiza la seguridad en todos sus ámbitos. Por eso **prestamos especial atención al refuerzo de unas estrictas normas de privacidad.** En 2023 desde Verisure se ha lanzado un sitio interno de Privacidad del Grupo en todos los países, que hace referencia a la **Política de Privacidad de Datos de la compañía**, entre otros documentos clave, y establece los principios y normas a seguir en nuestras operaciones.

Además, **contamos con un programa integral dedicado a garantizar la privacidad y la protección de los datos**, reforzamos continuamente nuestro marco de privacidad de datos y fomentamos la concienciación mediante una sólida labor de formación.

En este sentido, hemos seguido implementando nuestra formación en esta línea, obligatoria para todo nuestro personal durante su incorporación. El exhaustivo **Programa de Privacidad del Grupo** se basa en el Reglamento





General de Protección de Datos (RGPD) y se asienta en seis pilares: (1) gobernanza, estructura, personas; (2) política, norma, procedimientos; (3) procesos operativos digitales; (4) transparencia y compromisos de privacidad; (5) concienciación, formación y comunicaciones y (6) gestión de riesgos, auditoría, tendencias y evaluación comparativa. **Confiamos en proveedores de software y sistemas reconocidos para gestionar el cumplimiento de la privacidad operativa.**

Por otro lado, en 2023 desde Verisure se han desarrollado cinco programas de formación específicos para distintos públicos dentro del Grupo, incluyendo Recursos Humanos y Adquisición de Talento, Monitoreo, Atención al Cliente, Ventas y Marketing, que se han distribuido en todas las geografías.

Cada país tiene procedimientos específicos y orientación sobre cómo fortalecer continuamente las prácticas de privacidad de datos y gestionar las relaciones y contactos con los clientes. **La formación en línea, que alcanzó una tasa de finalización global del 82% en 2023, complementa la formación específica sobre privacidad de datos en los países.**



Por otro lado, las evaluaciones detalladas del impacto sobre la privacidad de los datos forman parte del proceso de desarrollo de productos y servicios y de nuestro proceso de contratación con terceros. **Nuestros profesionales de privacidad de datos trabajan en estrecha colaboración con cada una de las funciones y negocios** para garantizar que nuestro compromiso con la privacidad y la protección de datos se refleje en todo lo que hacemos.

Creemos en la transparencia en el tratamiento de los datos personales. Por ello, **publicamos avisos de privacidad de datos para audiencias específicas** que establecen cómo se procesan los datos personales dentro de la compañía y los derechos relacionados. Además, contamos con procesos para responder a cualquier solicitud relativa al tratamiento de datos personales. Nuestra página web contiene la información necesaria sobre privacidad de datos y proporciona una dirección de correo electrónico para consultas.

En este sentido, **los incidentes relacionados con la privacidad de los datos se gestionan de acuerdo con los procedimientos establecidos mediante herramientas digitales de información.** Hacemos un seguimiento de los incidentes de privacidad de datos con las medidas correctivas adecuadas e informamos de ellos a nuestro Comité de Auditoría trimestralmente, cumpliendo con todas las leyes aplicables en nuestros informes y notificaciones, incluido el **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).**

El responsable de Privacidad de Verisure, que depende del director Jurídico del Grupo (CLO), se encarga de gestionar e impulsar el **Programa de Privacidad de Datos del Grupo.** Dirige el programa junto con un Consejo de Privacidad de Datos del Grupo, cuyos miembros representan a cada uno de los Clústeres. Al mismo tiempo, está formando un equipo de profesionales experimentados. Los avances, incidentes y casos relacionados con el **Programa de Privacidad de Datos** del Grupo también se comunican trimestralmente al Comité de Auditoría.

También contamos con responsables de **Protección de Datos (RPD)** en cada uno de los países de la UE en los que opera Verisure, quienes trabajan en estrecha

colaboración con el equipo de Privacidad de Datos del Grupo, los responsables de Privacidad de Datos de los Clústeres y el resto de la red de RPD. Para reforzar nuestro enfoque en materia de privacidad de datos, **contamos con defensores de la privacidad de datos en las funciones clave de la mayoría de los países.**

Evaluación de los riesgos en privacidad de datos

Identificar las amenazas es el primer paso hacia la seguridad. En Securitas Direct, las evaluaciones del riesgo para la privacidad de los datos forman parte de nuestros principales procesos e iniciativas empresariales. En 2023, la **Evaluación de Riesgos Empresariales** fue una prioridad para nuestros equipos jurídicos, con especial atención a la privacidad de los datos. También realizamos **Evaluaciones del Impacto sobre la Privacidad (PIA)** en colaboración con nuestro equipo de innovación, con el fin de encontrar soluciones de privacidad para el diseño para las nuevas propuestas de dispositivos con cámara.

A lo largo del año **hemos mantenido nuestro historial de completar auditorías**

de privacidad de terceros con empresas de contabilidad de renombre en cuatro países clave, sin ningún problema significativo.

Ciberseguridad

Como compañía cuya misión es proteger y proporcionar tranquilidad, somos conscientes de la importancia de cuidar los datos que nuestros clientes nos confían. Por ello, la ciberseguridad está en el núcleo de nuestra misión de seguridad y del propósito de la empresa.

Gobernanza de la ciberseguridad

Como parte de Verisure, **la gobernanza de la ciberseguridad en Securitas Direct recae en una función de Grupo**, con la que se fomenta una sólida cultura de privacidad y seguridad de la información y se ofrece una mayor transparencia a través de un enfoque responsable y proactivo.

Nos esforzamos por integrar, no solo la privacidad, sino también la seguridad de la información desde el diseño en todos nuestros productos, servicios y actividades empresariales. Para ello, contamos con un sólido **Programa de Seguridad de la**



Información, que cuenta con el respaldo del Consejo de Administración y el CEO de Verisure, en el que apostamos para garantizar la seguridad de nuestros clientes y nuestro patrimonio.

Nuestra inversión global dentro de nuestro programa de ciberseguridad se compara periódicamente con las inversiones realizadas dentro del sector de los servicios financieros, en lugar de las empresas de electrónica de consumo.

La base de nuestro programa de seguridad es un sólido conjunto de procesos internos y externos para identificar riesgos y vulnerabilidades, garantizando siempre el cumplimiento de la legislación. Nuestros principales procesos de gestión de la seguridad de la información son:

- **Diseñados de acuerdo con las mejores prácticas, como ISO 27001.**
- **Complementados con requisitos y legislación específicos del sector para la investigación de antecedentes del personal de nuestro centro de supervisión.**
- **Reforzados por el cumplimiento de todas las normas europeas y británicas pertinentes sobre gestión de alarmas.**

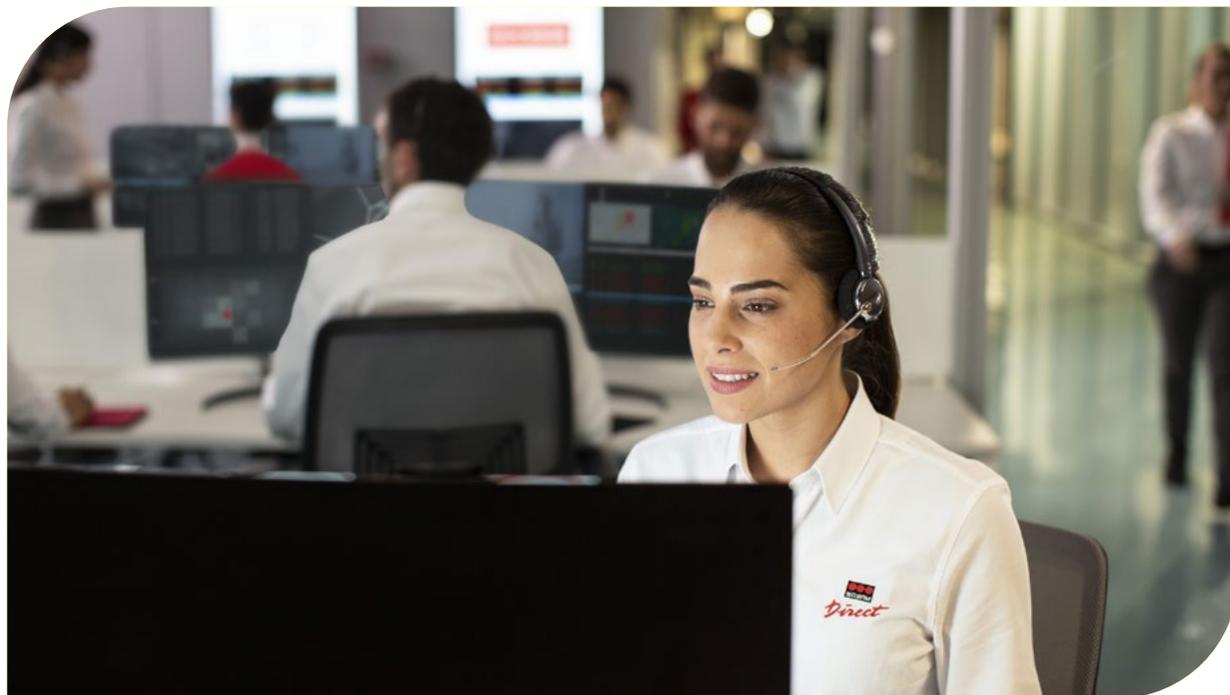
Desde el punto de vista de la gestión de riesgos, **el área de Gobernanza, Riesgo y Garantía de la Seguridad (GRA) es responsable de mantener y gestionar nuestro registro de riesgos de seguridad de Verisure** para identificar amenazas y vulnerabilidades y, en consecuencia, garantizar que la compañía en su conjunto ponga remedio o mitigue estos riesgos. Este proceso informa a nuestro Comité de

Riesgos de Seguridad del Grupo, presidido por el Consejero Delegado del Grupo, y al que asisten el Director Financiero, el Director de Operaciones de Seguridad, el Director de Tecnología de la Información y el Director de Seguridad de la Información del Grupo.

Además, nuestro **Centro de Operaciones de Seguridad Interno** tiene una competencia global y proporciona cobertura 24/7 para

ayudar a identificar y gestionar nuestra respuesta a posibles incidentes de seguridad, con el apoyo adicional de nuestro socio externo global de análisis forense digital y respuesta a incidentes, Trustwave.

Desde el punto de vista de la seguridad de los productos, las actividades incluidas en nuestro ciclo de desarrollo abarcan la modelización de amenazas y las pruebas de seguridad internas y externas de nuestro



hardware y software. Nuestro programa de pruebas de penetración, de larga duración, abarca nuestra gama de productos y servicios integrales al completo y corre a cargo de terceros independientes y proveedores de pruebas de seguridad de categoría mundial.

Durante 2023, tanto nuestra **Política de Seguridad de la Información del Grupo** como la **Política de Uso Aceptable de los Recursos Informáticos del Grupo** fueron revisadas y aprobadas formalmente por el Consejo.

Cómo reforzamos la ciberseguridad

En 2023 hemos seguido desarrollando varias soluciones para mejorar la protección de la privacidad y la seguridad de los datos y hemos ampliado aún más la cobertura de nuestras herramientas para consolidar nuestra sólida base de seguridad.

Este enfoque se tradujo en **la implantación de nuevas soluciones para la seguridad de redes y aplicaciones**, una continuación lógica en nuestro camino hacia la evolución de nuestro programa de seguridad de la información hacia defensas adaptativas que aumentan nuestra resistencia ante posibles ciberataques.

Para lograrlo, **hemos puesto en marcha un amplio programa de educación y concienciación** sobre seguridad en toda la compañía. Este utiliza inteligencia artificial para gestionar un amplio programa de simulación de *phishing* y microformación, y ofrece capacitación específica para cada función y formación obligatoria en línea sobre nuestra **Política de Seguridad de la Información del Grupo** y nuestra **Política de Uso Aceptable de los Recursos Informáticos**. El porcentaje de usuarios activos de nuestro simulador de *phishing* en 2023 fue del 54%.

A lo largo del año hemos seguido avanzando en todos los aspectos de la seguridad de la información y hemos reforzado aún más nuestras capacidades para hacer frente a un panorama de amenazas en rápida evolución. **Nuestros esfuerzos en este ámbito volvieron a ser reconocidos en 2023, cuando Bitsight, una solución líder en calificaciones de ciberseguridad puntuó nuestra postura de ciberseguridad como "avanzada"** y nos situó en el cuartil superior de nuestros homólogos del sector.



2.2

Nuestro talento

Nuestras prioridades

→ DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN

Apoyar la diversidad, equidad e inclusión (DEI) entre nuestros profesionales y clientes en todos los lugares en los que operamos.

→ IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Fomentar la igualdad de oportunidades con una sólida cultura de inclusión a través de una representación diversa con un mayor énfasis en el género, seguido de la edad, la diversidad cultural y la discapacidad.

→ SALUD Y SEGURIDAD

Garantizar un alto nivel de salud y seguridad, así como un bienestar emocional, mental, social, físico y económico de las personas que forman Securitas Direct.

→ CRECIMIENTO PERSONAL Y PROFESIONAL

Crear oportunidades de crecimiento personal y profesional para desarrollar el potencial único de quienes forman nuestra compañía.

→ COMPROMISO SOSTENIBLE

Garantizar un alto compromiso sostenible de nuestras personas, alineado con nuestros valores y propósito.

Personas que protegen a personas: más que palabras

Nuestro lema nos define como organización y refleja nuestro propósito de compañía. **Somos personas que protegen a las personas**, por lo tanto, 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.

Una comunidad que, además, no para de crecer. 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 10.000 personas en plantilla** repartidas por todo el territorio español.

El bienestar, el desarrollo y la experiencia diaria de nuestros profesionales son nuestra prioridad, además de 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 permita maximizar su potencial.



+10.000
PROFESIONALES



6
AÑOS CONSECUTIVOS
COMO *TOP EMPLOYER*
(*GREAT PLACE TO WORK*)



**Mejores empresas
para trabajar**

POR FORBES Y ACTUALIDAD
ECONÓMICA

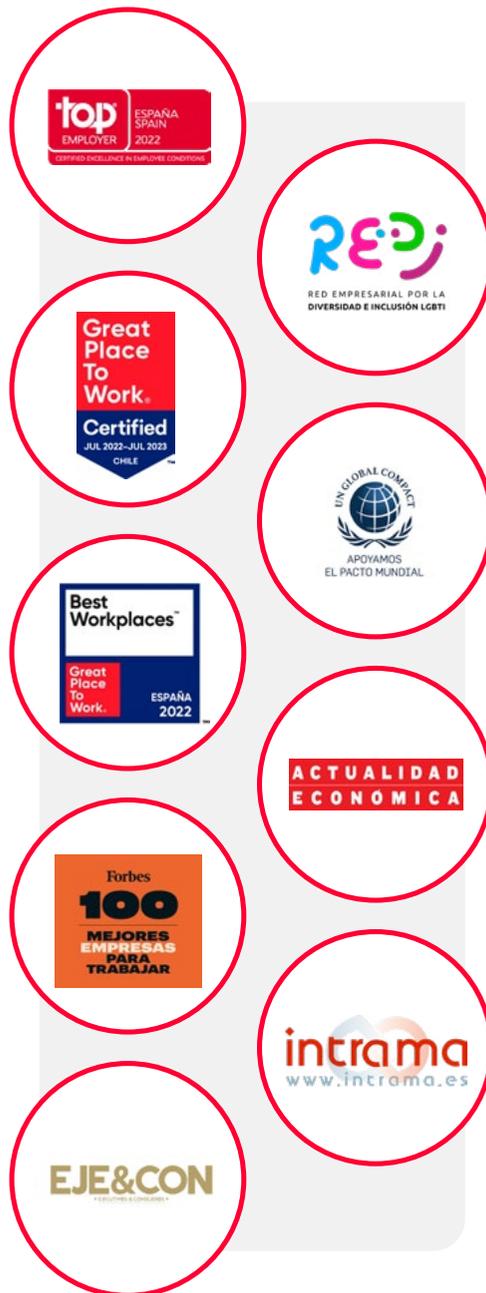


2
AÑOS EN EL *TOP 100* DEL
RANKING DE MERCOTALENTO
2024 Y PRIMERA POSICIÓN EN
EL RANKING SECTORIAL

Creemos en la igualdad de oportunidades, por lo que **nos esforzamos en llevar a cabo acciones y programas de contratación de talento diverso** que hagan de nuestra compañía un gran lugar para trabajar y sigan impulsando un liderazgo definido por las personas que forman parte de Securitas Direct y la diversidad de los equipos, lo que nos enriquece y nos diferencia.

Todo este esfuerzo nos ha llevado a **ser reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en España por diferentes instituciones**. En 2023, hemos recibido la certificación Top Employer, por sexto año consecutivo, y hemos sido nombrados por Actualidad Económica y por Forbes como una de las mejores empresas para trabajar en España. Además, recibimos el segundo galardón *Top Generation Diversity Company* en los premios Premios *Top Diversity Company* organizados por Intrama y presentados en el marco de *Factor Diversity Summit 2023*.

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 nuestros equipos**. Nos esforzamos por conocer, entender, cuidar y



ayudar a las personas desde el momento en que inician su candidatura en un proceso de selección hasta que dejan la compañía.

En base a los resultados, definimos cada año el *People Plan*, con acciones de mejora que ideamos a través de procesos de cocreación con colaboradores y más de cien embajadores de compromiso.

Fuimos reconocidos como una de las mejores empresas para trabajar en España por diferentes instituciones.

La mejor forma de proteger el negocio es proteger a las personas. **En una cultura *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:

-  >> ATRACCIÓN DE TALENTO DIVERSO
-  >> DETECCIÓN DE NECESIDADES Y FORMACIÓN CONTINUA
-  >> IMPLANTACIÓN DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL DESEMPEÑO
-  >> PLANES DE CARRERA ESPECÍFICOS PARA CADA ÁREA
-  >> PROGRAMAS DE RECONOCIMIENTO

Dentro de la **Encuesta de Compromiso**, en el ítem “Esta compañía apoya la diversidad en el lugar de trabajo (reconoce y respeta el valor de las diferencias entre las personas)” hemos conseguido superar el resultado con respecto al año anterior en dos puntos, **situándonos ocho puntos por encima de la norma de España.**

Adicionalmente, **medimos el impacto de cada iniciativa implantada a lo largo del año.** Para ello, analizamos el nivel de satisfacción y el *Net Promoter Score*, un indicador de satisfacción que refleja el total de promotores contra detractores en la compañía. **Los principales resultados de satisfacción obtenidos en estas acciones durante el último año son:**

Índice Compromiso Sostenible (ICS)



Net Promoter Score



Una compañía diversa, equitativa e inclusiva

Conscientes de los obstáculos sociales para impulsar la inclusión en los entornos profesionales, **en Securitas Direct tenemos un firme compromiso** —que parte del presidente y del Comité de Dirección— **para garantizar la igualdad de oportunidades.**

Nos comprometemos así a crear un entorno de trabajo integrador **donde todas las personas tengan las mismas oportunidades**, mediante políticas de empleo y prácticas claramente definidas aplicables a la contratación, selección, promoción, disciplina, desarrollo y compensación de nuestra plantilla. Por ello, **garantizamos una cultura inclusiva** asegurándonos que todas las personas que trabajan en nuestra compañía están sensibilizadas en cuanto al impacto de los sesgos inconscientes en un entorno profesional.

La diversidad es una fuente de talento que permite crear entornos con equipos de alto rendimiento. Nos enriquece porque es una palanca de atracción, desarrollo y retención

del talento. Por eso, 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.

Con el fin de impulsar activamente la diversidad de pensamiento, experiencia y competencias en los proyectos y en los equipos de trabajo, **hemos definido y comunicado un Programa de Diversidad e Inclusión para toda la organización.**



Diversidad cultural



INTEGRAMOS
DIFERENTES CULTURAS:

+65

NACIONALIDADES
DIFERENTES

Igualdad



APOSTAMOS
POR LA PARIDAD:

56%

HOMBRES



44%

MUJERES

Liderazgo



IMPULSAMOS
EL LIDERAZGO FEMENINO:

42%

DE MUJERES EN EL
COMITÉ DE DIRECCIÓN

Talento



VALORAMOS
EL TALENTO SÉNIOR:

13%

DE LAS INCORPORACIONES
DE 2023 TIENE MÁS DE 50
AÑOS



CREEMOS EN LAS
PERSONAS JÓVENES:

40%

DE LAS INCORPORACIONES
EN 2023 SON TALENTO
JOVEN



Nuestras políticas de igualdad

Plan de Igualdad

Nuestro **Plan de Igualdad**, firmado por los sindicatos con acuerdo mayoritario, promueve la igualdad entre las personas en nuestra compañía y evita comportamientos o conductas contrarias a los derechos fundamentales.

En 2023, firmamos un nuevo Plan de Igualdad que lo sustituye y estará vigente hasta 2027.

Consta de 106 medidas acordadas en el seno de la Comisión Negociadora compuesta por la Dirección de Securitas Direct España, la representación legal de las personas trabajadoras de Securitas Direct y los sindicatos más representativos del sector.

Este plan es el resultado de meses de trabajo y del esfuerzo de quienes han participado en su creación, **siempre con el foco en las personas y en el impulso de la igualdad de oportunidades**. Se basa en cuatro líneas de actuación:

- **Una auditoría salarial** que valida que el sistema retributivo de la compañía cumple con la aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres en materia de retribución.
- **Un diagnóstico de la situación de materias de igualdad en la empresa** con foco, entre otras, en la promoción, condiciones de trabajo y conciliación.
- **Medidas concretas** para impulsar la igualdad.
- La implementación de **protocolos de prevención y actuación** en situaciones de acoso sexual o por razón de sexo y de apoyo a las trabajadoras víctimas de violencia de género.

Políticas de selección y contratación de personal

Son las políticas que aseguran que a la hora de seleccionar y contratar personal se vele por la igualdad de oportunidades y la no discriminación.

Comisión de diversidad

Este año hemos dado un gran paso en la integración de nuestros colaboradores en nuestra **Estrategia DEI** a través de la creación de nuestra **Comisión de Diversidad e Inclusión**: un espacio de cocreación en el que las personas que forman Securitas Direct pueden aportar ideas e iniciativas para potenciar una cultura diversa e inclusiva.

Las personas interesadas en formar parte de la Comisión pueden unirse al grupo de Aliadxs o a las Redes de Empleados. En el primer caso, las personas de *Aliadxs* colaboran en potenciar un entorno diverso e inclusivo en la compañía, proponiendo iniciativas e impulsando en su área un clima de diversidad. Por otro lado, a través de las Redes de Empleados, formadas por personas en plantilla que pertenecen a un colectivo concreto, **nuestros equipos contribuyen a proponer iniciativas que ayuden a crear una cultura inclusiva desde dentro**.

Campañas de comunicación para la igualdad y la diversidad

Hemos llevado a cabo campañas que nos han permitido pasar de las palabras a la acción. Las hemos difundido a través de nuestros canales internos y externos para sensibilizar sobre la importancia de generar y desarrollar entornos de trabajo inclusivos e impulsar un ambiente respetuoso, dando visibilidad a nuestras personas:



→ **Género:** fomentando la igualdad de oportunidades en los diferentes puestos de trabajo y en el desarrollo de los equipos.



→ **Generación:** favoreciendo la colaboración de personas de diversas generaciones para que puedan aportar y enriquecer el trabajo desde sus diferentes perspectivas.



→ **Cultura:** apoyando un lugar de trabajo culturalmente diverso que permita a las personas desarrollar sus talentos y habilidades. Un aspecto clave para construir actitudes de respeto y cooperación.



→ **Colectivo LGTBi+:** promoviendo valores de respeto hacia la diversidad de orientación sexual e identidad de género.



→ **Personas con discapacidad:** trabajando para normalizar la discapacidad y potenciar la cultura de igualdad en el mundo laboral a través de la promoción, visibilidad e incorporación de personas con discapacidad.

Primera newsletter de diversidad

Internamente, **hemos creado un espacio en nuestra intranet corporativa dedicado a la diversidad**, donde compartimos las diferentes acciones, formaciones y recomendaciones para generar un entorno laboral más inclusivo. Para garantizar la difusión del mensaje hemos lanzado **la primera edición de la newsletter de diversidad** y, además, para celebrar el Día del Empleado expusimos en varios stands las acciones que los departamentos de Gestión de Personas han llevado a cabo en términos de inclusividad.



Campañas para la igualdad y contra la violencia de género

Realizamos campañas específicas para sensibilizar a la sociedad acerca de la importancia de la igualdad y de la lucha contra la violencia de género.

- **Para conmemorar el Mes Europeo de la Diversidad, creamos un *site* específico bajo el nombre de SOMOS Diversidad:** en él incluimos los ejes en los que desglosamos nuestra diversidad, en los que están representados todos nuestros colectivos, así como las acciones e iniciativas puestas en marcha. Asimismo, mostramos la información relativa a nuestra Comisión de Diversidad e Inclusión, así como nuestro Plan de Igualdad, entre otros.
- **Campaña de afloramiento:** lanzamos la primera iniciativa para animar a nuestros colaboradores a hablar sobre sus discapacidades a la vez que se les proporcionaba apoyo personal y familiar.
- **Campaña del Orgullo LGBTQ+:** un año más, lanzamos una campaña para promover que nuestra compañía cuente con entornos inclusivos donde cada persona pueda sacar la mejor versión de sí misma y mostrarse tal y como es. Y como novedad, invitamos a nuestros colaboradores a participar en la manifestación del Orgullo de Madrid, a la que asistimos de la mano de REDI.
- **Campaña Día Internacional de la Mujer:** #TEADMIRO fue la gran campaña que ideamos para celebrar el Día Internacional de la Mujer con el fin de sensibilizar sobre la importancia de construir sociedades más justas e igualitarias.
- **Campaña en la lucha contra la violencia de género:** durante una semana, bajo el lema Protegemos Mujeres, lanzamos una campaña con el fin de luchar contra la violencia de género, llevando a cabo iniciativas que buscan dar oportunidades a las mujeres víctimas de violencia de género.



Nuestro compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión

Evitamos los prejuicios, queremos conocer a las personas, no juzgarlas



El respeto hacia los demás es crucial, sea cual sea su condición



La diferencia suma, la variedad enriquece



Todos debemos sentirnos **parte**, es fundamental



Muéstrate tal como eres, no temas ser diferente. Potencia lo que te hace **único**



Normalizamos la diferencia



Lideramos con el **ejemplo**



La comunicación **sin sesgos** fomenta un ambiente laboral diverso e integrador



No te olvides de la **empatía**, ponte en los zapatos de los demás



Aprende de los demás, son una gran fuente de conocimiento

Herramientas para reforzar la estrategia DEI

Seguimos firmes en nuestro compromiso de oponernos a cualquier forma de discriminación o acoso. En Securitas Direct lo trasladamos a nuestras decisiones del día a día y en nuestras interacciones con todas las personas de la Compañía a través de nuestro **Código de Conducta**. Este establece las normas que exigimos a nuestros equipos y refuerza nuestra cultura de compañía.

Se trata de un documento que describe a una compañía que trata a todas las personas de forma justa y respetuosa, tanto interna como externamente. Toda la plantilla se mira en él para comportarse de forma coherente con **nuestra cultura y valores basados en el respeto a las personas y a los derechos humanos**, además del rechazo a cualquier forma de discriminación, acoso o intimidación.

Para asegurar la comprensión de este código crucial para Securitas Direct, **durante 2023 nos centramos en formar a los colaboradores a través de cursos de e-learning sobre este Código de Conducta**. De hecho, las nuevas incorporaciones que lleguen a la empresa tienen como obligación realizar esta formación como parte del proceso de entrada en su puesto.

Para reforzarlo, lo complementamos con políticas y normas de cumplimiento, como **la Política contra el acoso y la discriminación o la Política Speak Up, que orienta a nuestro personal sobre cómo trasladar sus sospechas acerca de una posible mala conducta** y describe nuestra política de no represalias para los denunciantes, así como el proceso que se sigue una vez trasladada una denuncia.

Además, **hemos invertido en la mejora de las condiciones de trabajo mediante la creación de mejores entornos, incluidas salas de lactancia y extracción de leche, así como espacios religiosos específicos**. Esto se está estableciendo en los nuevos centros construidos en los países operativos.



Buenas prácticas: una compañía inclusiva que se construye cada día

Apoyamos e impulsamos a nuestro personal con soporte específico en materia de inclusión, lo que incluye también a los puestos de gestión (managers) y dirección de la compañía. Con ellos hemos realizado varias acciones:

- **Formación en diversidad para procesos de selección.**
- **Involucración en el mes de la diversidad** para que las acciones planificadas lleguen a todas las personas de la compañía.
- **Lanzamiento de programas de diversidad** en colaboración con los equipos de dirección.



Plan de igualdad

Promueve la igualdad entre las personas en nuestra compañía y evita comportamientos o conductas contrarias a los derechos fundamentales



Políticas de selección y contratación de colaboradores

Aseguran que en la selección y contratación se vele por la igualdad de oportunidades y la no discriminación

Para seguir trabajando en nuestro objetivo de igualdad, todos los años analizamos cuáles son las áreas con menor representación femenina con el objetivo de asegurar la igualdad de oportunidades y atraer al mejor talento, independientemente de su género. Para ello contamos con programas de atracción como **All Star**, que busca fomentar la diversidad en nuestros equipos, o con un programa de desarrollo del liderazgo femenino, como es el caso de **She Leads**.

Programa All Star

Nos esforzamos por reconocer el mejor talento posible para cada posición y otorgar oportunidades para el crecimiento profesional. Por eso, el Programa *All Star* fomenta la incorporación de mujeres en entornos y posiciones con mayor presencia tradicional masculina, así como la inclusión de generaciones con mayor dificultad de inserción laboral. Lo hacemos a través de varios pasos:

- **Analizar** de manera micro segmentada cada una de las direcciones de la compañía.
- **Incrementar** el número de visualizaciones de mujeres y colectivos jóvenes y sénior, además del número de currículums inscritos.

- **Adaptar** los procesos de contratación para garantizar la ausencia de sesgos.
- **Reforzar** las políticas y prácticas de igualdad de oportunidades.
- **Poner en marcha** cursos de formación para nuestros responsables de selección y contratación sobre cómo concienciar, mitigar los prejuicios y fomentar la inclusión. Estos cursos se ampliarán y redefinirán progresivamente para todo nuestro personal, aprovechando las mejores prácticas internas.



41%

NUEVAS INCORPORACIONES SON MUJERES



40%

NUEVAS INCORPORACIONES SON MENORES DE 30 AÑOS



13%

INCORPORACIONES SON MAYORES DE 50 AÑOS



Álvaro Vázquez

Director de Gestión de Personas y patrono de Fundación Verisure

La diversidad es un eje fundamental en nuestra estrategia de talento. Como compañía, nos comprometemos a crear un entorno de trabajo seguro, inclusivo y de respeto, en donde todos los profesionales tengan las mismas oportunidades.

Programa *She Leads*

El programa de liderazgo femenino *She Leads* promueve el desarrollo y representación de la mujer en posiciones de dirección y *management* en Securitas Direct.

Está orientado a **potenciar un liderazgo inclusivo en nuestros equipos, imprescindible para conseguir un ambiente equitativo e igualitario**. Además, incluye un programa específico diseñado para impulsar el desarrollo profesional y personal de las mujeres.

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, identificando y desarrollando las principales habilidades de influencia y *networking*, además de impulsar una cultura de igualdad en nuestra compañía.

Así, **el programa se convierte en un foro de aprendizaje y también de conversación**, sentando frente a frente a las embajadoras del Comité de Dirección y las empleadas a través de talleres y sesiones inspiradoras. Consiste en:

- **Talleres de liderazgo inclusivo** mixtos
- **Formaciones de liderazgo auténtico e influencia** para mujeres
- **Networking estratégico** para mujeres
- **Encuentros grupales** con mujeres líderes

Para sacar el mayor partido a este aprendizaje, **hemos utilizado las conclusiones extraídas de estos encuentros para implantar medidas y dar solución a las demandas trasladadas**. También hemos organizado un evento corporativo con los equipos de dirección y gestión de la compañía para compartir nuestra estrategia y compromiso en esta materia.

Talento joven

La diversidad de edad es otro valor estratégico para Securitas Direct. El relevo generacional es lo que nos permite evolucionar. Por eso ponemos en valor a los jóvenes a través del **Programa de Becas Verisure, con el que llevamos ocho años identificando las necesidades en cada una de las áreas de la compañía para atraer al mejor talento recién titulado**. En total, ya hemos invertido más de un millón de euros en grandes resultados: el 65% de las personas tituladas que recibieron una beca en todas las ediciones se incorporaron a la plantilla y el 35% adquirieron puestos de responsabilidad.



65%

DE INCORPORACIONES A PLANTILLA DESDE BECAS VERISURE



35%

DE LAS INCORPORACIONES DESDE BECAS VERISURE ALCANZARON PUESTOS DE RESPONSABILIDAD

Talento sénior

Si la juventud nos permite transformarnos, el talento senior aporta la experiencia, las perspectivas y el conocimiento de décadas para mejorar las interacciones con nuestros clientes, situando la empatía en el centro. Lo potenciamos **colaborando 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 en riesgo de exclusión social**.

Para garantizar una correcta integración del talento senior en Securitas Direct nos centramos también en escuchar sus propias necesidades, intentando solventarlas a través de programas y diversas actividades. Por ejemplo, recientemente **hemos lanzado un programa de alimentación consciente** especialmente dirigido a las personas más experimentadas de nuestra compañía.

Sesgos inconscientes

En Securitas Direct sabemos que los sesgos inconscientes son una parte intrínseca del ser humano. Aquellas suposiciones, creencias o actitudes adquiridas que, en numerosas ocasiones, producen una discriminación. Debemos tomar conciencia de ellos y reflexionar sobre cómo nos afectan a nivel personal y profesional para minimizar su impacto en nuestras decisiones.

Por eso, **disponemos de contenidos digitales orientados a generar conciencia del impacto de los prejuicios y acciones discriminatorias en el entorno laboral** para identificarlos y erradicarlos.

Además, llevamos a cabo dinámicas de captación como *La Voz*, donde las personas aspirantes se ponen a prueba en una dinámica a ciegas en la que se valoran sus aptitudes en base a cómo afronten situaciones reales sin tener en cuenta su género, raza o creencias. De esta manera, fomentamos la diversidad desde el proceso de selección.

Desarrollo y fidelización del talento

Una compañía comprometida con el talento

Una de las claves de nuestro ADN es construir el entorno perfecto para que el equipo crezca. Por eso, en Securitas Direct:

- Trabajamos para conseguir un equipo altamente comprometido con los objetivos de la compañía.
- Aspiramos a lograr un compromiso sostenible superior al 85%.
- Apoyamos a nuestros equipos aportando oportunidades de aprendizaje y desarrollo continuo que permitan un alto rendimiento de nuestras personas.

Como parte de este trabajo, **en 2023 seguimos desarrollando nuestros procesos, sistemas y políticas de personas, ayudando a cada una de las personas que forman Securitas Direct a desplegar todo su potencial.**



Formación y desarrollo para garantizar el crecimiento de nuestras personas

Hemos rediseñado el modelo de aprendizaje con el objetivo de **promover la efectividad individual y organizacional mediante el despliegue de programas *online* y *offline*** que permitan a cada una de nuestras personas el crecimiento y desarrollo profesional que desea.

Horas de formación por categoría laboral

	2023	2022
Directores y <i>managers</i>	4.777	3.719
Especialistas administración	2.728	2.665
Especialistas comerciales	77.011	55.121
Especialistas de gestión	145.728	254.347
Especialistas técnicos	14.443	16.474
Supervisores	20.062	16.293
Total	264.749	348.610

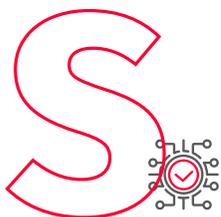


Rendimiento y desarrollo profesional

Modelo de desarrollo STAR

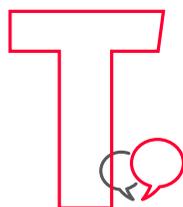
En Securitas Direct hemos dedicado tiempo y recursos a mejorar la gestión del rendimiento y aumentar el número de personal que participa en su propio crecimiento. Como resultado, **gestionamos el desempeño de nuestros colaboradores de forma proactiva** para garantizar que contamos con el mejor talento posible en cada puesto y para ofrecer oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y profesional a todas las personas de la compañía.

El protagonista de esta transformación es **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 2023, completamos nuestro tercer ciclo completo de STAR con el 100% del público objetivo. En conjunto, estas cuatro acciones a lo largo del modelo de desempeño ayudan a las personas que conforman la empresa a desarrollar todo su potencial.



Establece prioridades (Set Priorities)

(Octubre-diciembre)
Lograr una cultura consistente y de alto rendimiento priorizando lo que es más importante.



Habla de objetivos (Talk Achievements)

(Febrero)
Medir el “qué” y el “cómo” se ha conseguido durante el año a través de conversaciones entre colaborador y responsable.



Acelera tu crecimiento (Accelerate Your Growth)

(Marzo – abril)
Crear un plan de acción para acelerar el crecimiento y desarrollo de las personas. Escuchar, entender y definir un plan.



Alcanza tus objetivos (Reach Your Goals)

(Julio – septiembre)
Punto de situación para revisar el desempeño e impulsar el plan de acción y motivar.

Nuestras iniciativas de formación y desarrollo

Nos enorgullece ser una empresa que impulsa a sus personas. Somos conscientes de que nuestra responsabilidad también alcanza esa frontera. Queremos generar un impacto positivo en nuestras comunidades a través de nuestros productos y servicios y los empleos que generamos. Lo conseguimos gracias a diferentes iniciativas.



Promoción

Más del 90% de las vacantes han sido cubiertas de manera interna, mediante planes de carrera y promociones internas.



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 *e-mail* las nuevas vacantes y oportunidades profesionales. Como complemento, tenemos un **Centro de Atención al Candidato** para resolver dudas y ofrecer consejos para afrontar las entrevistas y llevamos a cabo *webinars* donde ayudamos a nuestros equipos a solventar dudas de los procesos de selección.



Programa de referencias internas

Con nuestro programa *Trae un amigo* favorecemos que las personas que ya trabajan en Securitas Direct recomienden el mejor talento –y obtengan premios e incentivos– para garantizar la excelencia en el flujo de selección de candidaturas. Solo en 2023 recibimos más de 5.200 candidaturas.



Colaboración para el aprendizaje universitario

Este año contamos con un total de cuatro programas acreditados por diferentes universidades. De hecho, hemos lanzado la quinta Certificación Universitaria de Operador de *Contact Center* junto a la Universidad Camilo José Cela con la que, además, hemos lanzado la segunda edición del Programa Universitario de Especialización en Mantenimiento y diseñado e implementado un nuevo Programa Universitario de Instaladores para nuestros colaboradores del área Alianzas Instalación. Por último, este año, con la Universidad de Barcelona, hemos lanzado una segunda edición del Programa Universitario Atención Senior, pero esta vez para el personal del área de Operaciones.



Itinerarios de formación personalizados

Este año hemos lanzado nueve nuevos itinerarios formativos específicos para desarrollar habilidades de áreas y perfiles concretos.



Comunidades de aprendizaje

Queremos preservar, potenciar y compartir el conocimiento de nuestros más de 10.000 colaboradores. Por esa razón, hemos desarrollado comunidades de aprendizaje donde participan especialistas internos en cada temática.



Nuevas herramientas de comunicación

Hemos puesto en marcha diferentes acciones que dan a conocer los contenidos y las actividades de Securitas Direct a nuestras personas, generando un sentido de pertenencia: *newsletters* segmentadas por perfiles profesionales y variedad de recursos formativos (datos curiosos, testimonios, retos, etc), una intranet renovada, nuevas metodologías formativas (biblioteca de *podcasts*, realidad virtual, gamificación, etc), un canal Teams y *webinars* de formación para explicar nuestro catálogo.



+90%

DE VACANTES CUBIERTAS DE MANERA INTERNA



4

PROGRAMAS DE FORMACIÓN ACREDITADOS POR UNIVERSIDADES



17

ITINERARIOS FORMATIVOS ESPECÍFICOS

Salud, Seguridad y Bienestar

Un entorno de trabajo sano y seguro

Nuestra actividad es garantizar la seguridad de nuestros clientes, pero es nuestra responsabilidad construir entornos donde quienes conforman la compañía se sientan a salvo. Es nuestro deber de diligencia garantizar entornos de trabajo seguros, gestionados de acuerdo con la normativa local y nuestro **Código de Conducta**.

Promover el bienestar

Proteger la salud y el bienestar de las personas que forman parte de Securitas Direct es uno de nuestros objetivos clave. Para ello, **nos centramos en crear una cultura de colaboración, transparencia y participación; en facilitar un contexto de trabajo dinámico e innovador; y en desarrollar entornos y espacios de trabajo saludables**.

Nuestro **Programa de Bienestar** tiene el objetivo de cuidar y proteger a nuestros equipos y sus familias en todas las dimensiones de su vida, desde una perspectiva tanto personal como profesional. Para ello, realizamos un análisis de sus necesidades junto a ellos, definiendo juntos las dimensiones y la campaña de

comunicación que las difundirá. Además, 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 junto a nuestra red de *influencers* del bienestar.

En este sentido, **disponemos de más de 80 medidas dentro de la plataforma Pensando en ti** para reforzar la propuesta de valor de una manera segmentada por perfil y ubicación, en cualquier momento y en cualquier lugar para poder acceder de una manera sencilla y visual a todos los beneficios que el personal tiene por ser parte de la compañía. De entre todas estas iniciativas, y atendiendo al contexto social y la situación de la salud mental, en los últimos años hemos ubicado como una palanca estratégica el bienestar emocional del personal.

Como resultado **se han desarrollado iniciativas orientadas a la prevención y el cuidado de nuestras personas frente al estrés, la gestión emocional y las situaciones críticas**. Destacan:

→ APOYO PSICOLÓGICO Y COACHING

Una red de apoyo psicológico y *coaching* totalmente gratuita con acceso a psicólogos colegiados en el que brindaron más de 1.000 horas de terapia en el último año.

→ FORMACIÓN PARA LÍDERES

Una formación para todos nuestros líderes, reforzando su responsabilidad tanto en el autocuidado como en el cuidado y la gestión emocional de sus equipos y donde hemos alcanzado un NPS de 96.

→ TALLERES Y FORMACIÓN PARA TRABAJADORES

Otros recursos como formaciones en gestión emocional, podcast con meditaciones guiadas para enfocar mejor el día a día, acuerdos con gimnasios que incluyen sesiones y clases de yoga, talleres de *mindfulness* y talleres de padres con temáticas relacionadas con la disciplina positiva y la educación emocional en niños y adolescentes, además de una plataforma para la gestión del sueño y el descanso como base del bienestar.

Por otro lado, desde el área de Prevención de Riesgos Laborales cuidamos de la seguridad y salud laboral de todos nuestros equipos. Además, las personas que trabajan en las oficinas centrales pueden beneficiarse del servicio médico en horario de oficina.



15.000

PARTICIPANTES EN PROGRAMAS DE BIENESTAR



24.899

HORAS DEDICADAS AL BIENESTAR



597

IMPULSORES DEL BIENESTAR EN EL CANAL DE TEAMS



23.253

HORAS DEDICADAS A SERVICIOS COMO ATENCIÓN PSICOLÓGICA, GYMPASS Y FISIOTERAPIA



53

INFLUENCERS DEL BIENESTAR



1.646

HORAS DEDICADAS A FORMACIÓN (INTELIGENCIA EMOCIONAL, NUTRICIÓN...)



129

ACCIONES PUESTAS EN MARCHA



+61

NUEVAS INICIATIVAS LANZADAS EN 2023



10

NEWSLETTER



40

FORMACIONES (EN FORMATO PRESENCIAL, HÍBRIDAS Y ONLINE)



19

CONTENIDOS ESPECIALES DURANTE LA SEMANA DE LA SALUD Y BIENESTAR



82%

DE LA PLANTILLA ASEGURA QUE LA COMPAÑÍA SE INTERESA POR SU BIENESTAR



87%

DE LAS PERSONAS EMPLEADAS PIENSA QUE SU RESPONSABLE SE PREOCUPA REALMENTE POR ELLAS



86%

DE NUESTRAS PERSONAS CONFÍA EN EL EQUIPO DIRECTIVO PARA PROTEGER SU SALUD Y BIENESTAR



75%

DEL EQUIPO CREE QUE LOS PROGRAMAS DE SALUD Y BIENESTAR LOS HA ANIMADO A LLEVAR UN ESTILO DE VIDA MÁS SALUDABLE

**9,5**SATISFACCIÓN
GENERAL**+4**PUNTOS DE MEJORA EN LA
CATEGORÍA DE BIENESTAR EN LA
ENCUESTA DE CLIMA**+11**PUNTOS DE MEJORA EN EL
ÍTEM DE LOS PROGRAMAS DE
BIENESTAR**+26**PUNTOS EN EL ÍTEM DE LOS
PROGRAMAS RESPECTO
BENCHMARK EXTERNO**9,4**

DE SATISFACCIÓN EN FORMACIÓN

Semana de la salud y el bienestar

Con motivo del Día Internacional de la Salud Mental organizamos la **Semana de la salud y el bienestar**, a la que se apuntaron más de 1.000 personas para disfrutar de los distintos recursos y actividades que nuestro equipo de Experiencia del Empleado puso a su disposición. **Realizamos 19 talleres online**, híbridos y presenciales que trataron temáticas como las pausas activas, la importancia del sueño y el conocimiento del cerebro de nuestros hijos e hijas para entenderlos mejor.

Además, **los participantes pudieron poner en práctica los conocimientos adquiridos en actividades dinámicas** como el taller de *coaching* grupal de bienestar emocional el torneo de pádel, el taller de cocina saludable, o la clase de zumba y pilates. Para llevar el bienestar a todos nuestros colaboradores, la oferta de actividades contempló todos los turnos de trabajo, contando con talleres desde la mañana hasta la noche.

Los datos demuestran el impacto positivo de esta estrategia: a lo largo de la semana **recibimos más de 4.600 visitas a la web del programa y más de 1.000 inscripciones a actividades**, con un NPS de 94 y con muchas ideas para seguir impulsando el cuidado de nuestras personas. Además, conseguimos una subida de 11 puntos en el ítem de programas de bienestar en nuestra **Encuesta de Compromiso**, situándonos en hasta 26 puntos por encima del *benchmarking* externo.

Programa de bienestar

La salud y el bienestar de nuestras personas es clave para Securitas Direct. Por eso, nos esforzamos en impulsar diversos programas, acciones y otros beneficios para abordar todo tipo de necesidades:

Bienestar diverso

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

Plan de Igualdad y un Programa de talento femenino y desarrollo de liderazgo. También ponemos a disposición de nuestros colaboradores una sala de reflexión.

Bienestar económico

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

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

Bienestar emocional

Acciones y recursos para ayudar a nuestras personas a **gestionar sus emociones y las de quienes más quieren**. Nuestra prioridad es reducir los episodios de estrés, frustración, ansiedad e infelicidad en el puesto de trabajo.

Programa de Atención Psicológica, Programa del Líder del Bienestar y cursos de inteligencia emocional, formación y talleres para la gestión emocional, autoconocimiento, gestión del estrés y frustración, talleres de reiki, una aplicación para aprender mindfulness, un blog para compartir consejos y una web con píldoras online y actividades para la mejora del descanso.

Bienestar físico

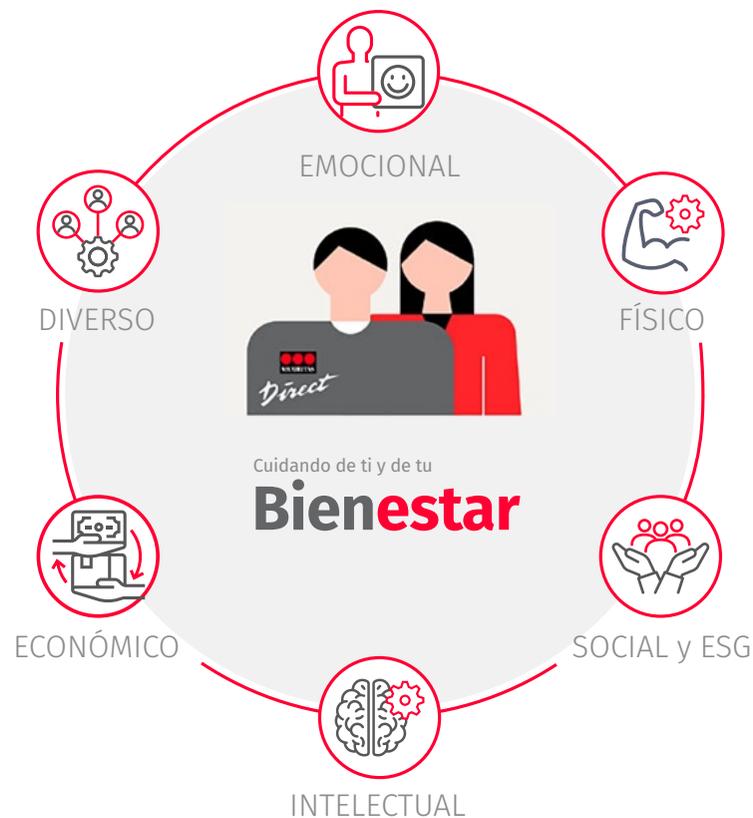
Acciones que contribuyen a mantener una buena **forma física con actividades deportivas, nutricionales y de calidad del sueño**.

Convenios con gimnasios e instalaciones deportivas, un servicio de fisioterapia en la oficina, apps para hacer ejercicio, menús especiales, eventos deportivos, talleres sobre higiene postural, hábitos alimenticios, certificación para freno al ictus y seguros de vida y salud.

Bienestar social y ESG

Acciones **orientadas a proteger nuestro entorno más cercano y el planeta**.

Plataformas gamificadas para aprender inglés orientadas a la infancia, un portal de salud, acuerdos con guarderías, eventos familiares, talleres sobre gestión de conflictos y comunicación, talleres para padres 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.

Flexibilidad y nuevas formas de trabajar

Apoyamos un entorno de trabajo flexible para nuestra plantilla poniendo a disposición de nuestros colaboradores una serie de beneficios pensados exclusivamente para ellos y sus familias.

En relación a la conciliación, nuestro **Plan de Igualdad** incluye numerosas medidas como una bolsa de horas para acompañamiento médico y de urgencia de familiares, la posibilidad de contar con flexibilidad horaria en aquellas posiciones en las que sea operativamente posible, permisos especiales en casos de trámites de adopción y en caso de fallecimiento de pareja o hijos, permisos no retribuidos y permisos acumulados de lactancia.

Además, con el objetivo de dar apoyo en la conciliación de la vida familiar y profesional en momentos no lectivos, organizamos los **campamentos de verano y los Días sin cole**, la propuesta más esperada por los más pequeños de la familia: **jornadas llenas de juegos y diversión en un entorno como Faunia**, el parque de naturaleza de Madrid. Así, las familias disfrutan de una experiencia única con todas las facilidades, ya que ofrecemos diferentes horarios y autobuses que les recogen en la Sede Central de Securitas Direct en Madrid. Los desayunos y comidas están incluidos.

Premios y certificaciones

Nuestros esfuerzos por impulsar el bienestar en la compañía han sido reconocidos por varios galardones durante 2023, lo que nos indica que vamos por el buen camino. Hemos recibido:

- **Certificación INTRAMA:** el diploma en reconocimiento a nuestra adhesión a la Red de Empresas Comprometidas con la Salud y el Bienestar (ECBS) de INTRAMA, que nos certifica como referente en temas de diversidad, igualdad, inclusión y bienestar corporativo.



- **Sello Womens Talent 2023:** el galardón que nos nombra empresa comprometida con el talento, el liderazgo femenino, la diversidad y la inclusión.

- **Premio Conciliación SBC Forum 2023:** el reconocimiento SBC Forum que sitúa a Securitas Direct en el top 3 de las compañías que destacan en las categorías de salud y bienestar. Específicamente, nuestro director de Gestión de Personas, Álvaro Vázquez, recogió el premio en materia de conciliación.



Relaciones laborales

La base de un lugar de trabajo inclusivo y seguro son las relaciones sanas entre compañeros y compañeras. Estamos convencidos de que nuestro personal está muy comprometido con mantener un buen clima de trabajo a diario. Sin embargo, con el objetivo de proteger esa cultura en la que nuestro personal y las partes interesadas puedan actuar de forma responsable y crear valor allí donde operamos, **defendemos los más altos estándares morales, éticos y legales, esforzándonos siempre por hacer lo correcto a través de distintas estrategias.**

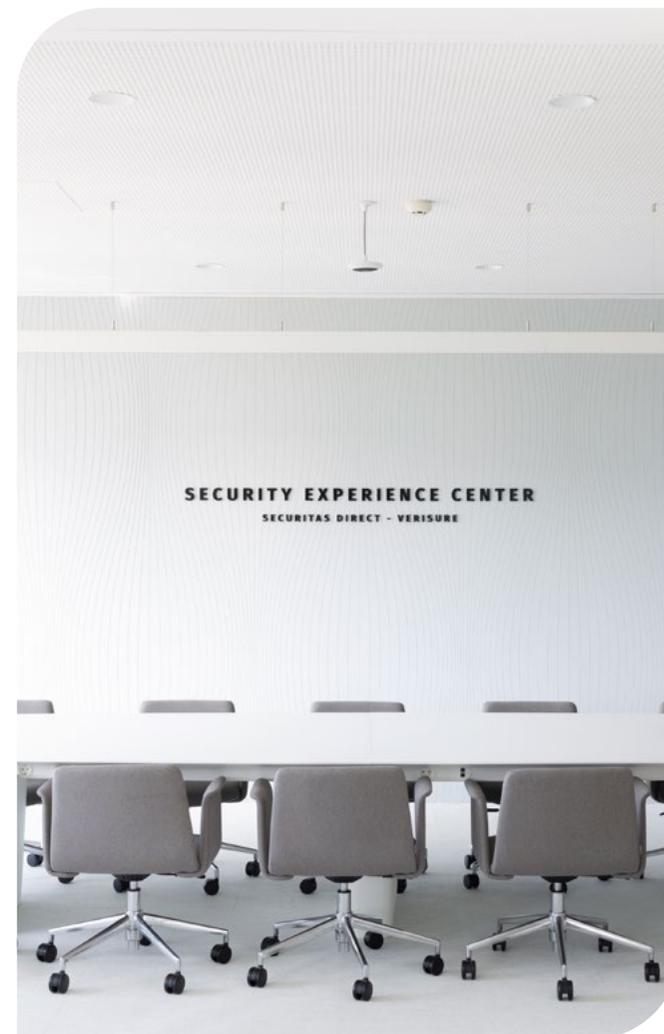
En este sentido, nuestro compromiso de integrar el respeto de los derechos humanos en nuestras operaciones y en nuestra cadena de valor es sólido y está en consonancia con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

Nuestros esfuerzos para evitar incidentes relacionados con las interacciones entre el personal toman forma a través de nuestro **Programa de Cumplimiento**, que engloba nuestro

Código de Conducta complementado por una serie de políticas y normas de cumplimiento, como se explica en el capítulo 4.2 Ética e Integridad.

Además, contamos con nuestra **Política contra el acoso y la discriminación** y nuestro equipo del **Programa de Cumplimiento**, que se encarga de hacer un seguimiento detallado de todas las denuncias de discriminación y acoso recibidas a través de nuestros diversos canales.

Por otro lado, el bienestar entre colaboradores también se construye a través de una remuneración justa. Desde Securitas Direct, **trabajamos para garantizar una estrategia de compensación saludable para todo el personal.** Lo hacemos teniendo en cuenta todas las dimensiones y seguimos un enfoque holístico de la remuneración, integrando la compensación en efectivo con componentes fijos y variables, beneficios y planes de incentivos a largo plazo.



Esto incluye también medidas de flexibilidad e inversión en formación. Para hacerlo, nos guiamos por estos principios:

→ **Garantizar el cumplimiento legal.**

Actuamos de acuerdo con los requisitos legales locales para ofrecer una remuneración acorde con el mercado, que se incrementa cuando los colaboradores demuestran un buen rendimiento.

→ **Coherencia entre países y negocios.** En nuestra búsqueda de la igualdad, trabajamos constantemente para asegurarnos que desarrollamos y garantizamos prácticas, políticas, procesos, sistemas y plazos de retribución coherentes con nuestras funciones y en todos los países en los que operamos.

→ **Supervisión de la competitividad del mercado.** Vigilamos cuidadosamente los indicadores externos e internos de competitividad y equidad para evaluar nuestros salarios. Al menos una vez al año, los comparamos con las referencias del mercado, que se actualizan periódicamente a partir de datos externos obtenidos de los principales proveedores mundiales de datos sobre retribución en cada mercado. También nos basamos en información de mercado procedente del elevado volumen de nuestras contrataciones, ya que no dejamos

de crecer. Además, revisamos la equidad salarial entre el personal, teniendo en cuenta la antigüedad en el puesto junto con las evaluaciones de rendimiento y talento.

→ **Remuneración en función de los resultados.**

Nuestras decisiones sobre retribución en metálico se basan en una matriz de méritos objetiva, que tiene en cuenta tanto el rendimiento anual como la posición comparativa. Quien compone Securitas Direct comparte los beneficios de los resultados a los que contribuye, por lo que damos un peso relativamente alto a los componentes de la compensación relacionados con el rendimiento de la empresa e individual, especialmente para los puestos de liderazgo.

Para mejorar nuestros resultados, invitamos a nuestros colegas a hacer aportaciones cualitativas y cuantitativas de forma continua y por diferentes vías, por ejemplo, a través de nuestra **Encuesta de Compromiso Sostenible**. De esta forma, nos ayudan a orientar nuestra toma de decisiones a la hora de gestionar los impactos actuales y potenciales y conocer igualmente los riesgos y oportunidades que surgen. Como valor añadido, mantener este diálogo abierto de forma regular nos mantiene conectados con el día a día en la compañía y conocer perspectivas que nos ayudan a actuar de una forma más

integradora y realista con las necesidades del personal.

Además, facilitamos este intercambio de información con nuestro proceso de gestión del rendimiento STAR y nuestro **Canal Speak-Up**, disponible en todo el mundo, que permite denunciar cualquier conducta inapropiada en el entorno, garantizando el anonimato y la protección de cada usuario. Es en nuestro Informe Trimestral de Cumplimiento donde, posteriormente, actualizamos el tipo y el número de reclamaciones hechas a través de esta vía para comprender los principales riesgos de cumplimiento de nuestros equipos y tomar las medidas correctoras adecuadas.

Durante 2023, hemos seguido colaborando con los países del Grupo para abordar eficazmente las denuncias de discriminación, acoso y violencia física a través del uso de la plataforma y promoviendo el aprendizaje de nuestro **Código de Conducta**.

Diálogo social

Internamente, apoyamos los derechos laborales de nuestros compañeros a asociarse libremente y negociar colectivamente. De hecho, el 100% de nuestra plantilla está cubierta por un Convenio Colectivo Estatal de carácter sectorial negociado por los sindicatos más representativos del sector a los que todos nuestros colaboradores tienen la opción de asociarse según sus necesidades y preferencias.

En concreto, el convenio colectivo que aplica a España es el Convenio Colectivo Estatal de Empresas de Seguridad. Además, como en otros países donde estamos presentes, en España la mayor parte de los trabajadores cuentan con representación sindical interna a través de los diferentes delegados de personal y comités de empresa.

Además, para reforzar nuestra posición en favor de la protección de los derechos laborales, la libertad de asociación y el diálogo social estamos actualizando nuestro **Código de Conducta**.

Nuestros compromisos con las relaciones laborales

- **Apoyamos y defendemos** la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva de todos sus colaboradores.
- Nos comprometemos con los principios del **Pacto Mundial y la Agenda 2030**.



2.3

Nuestras comunidades

Nuestras prioridades

→ ABASTECIMIENTO SOSTENIBLE

Fomentar el abastecimiento sostenible a través del compromiso con nuestros proveedores, suministradores y socios, realizando evaluaciones ESG y solicitando el cumplimiento de nuestras Normas para Proveedores y Código Ético.

→ DIVERSIDAD

Promover la diversidad a través de nuestro Programa de Diversidad de Proveedores.

→ ACTORES POSITIVOS

Ser un actor positivo en nuestras comunidades más cercanas.

→ DINAMIZADORES

Crear empleo y oportunidades de crecimiento como dinamizadores del entorno.

Abastecimiento sostenible

Somos especialmente cuidadosos a la hora de trabajar con nuestros proveedores. Como consecuencia, en 2022, en Securitas Direct nos propusimos adoptar las directrices de la norma ISO 20400 para implantar el abastecimiento sostenible abordando tres áreas: **política y estrategia, función de adquisición y procesos de adquisición.**

En este sentido, de cara a integrar los ESG en la **Política de Adquisiciones**, diseñamos una hoja de ruta que nos marca el camino de los próximos tres años e incluye el concepto y los principios de abastecimiento sostenible, además de incorporar la gestión de riesgos ESG, la diligencia debida y el impacto en nuestra esfera de influencia.

Para conseguirlo nos hemos marcado **cuatro objetivos estratégicos respaldados por diversas metas y KPIs**, que comunicamos a la organización y supervisamos periódicamente.

Publicamos esta estrategia y desplegamos recursos para garantizar estas metas en el primer semestre de 2023, año en el que

además fuimos testigos de una aceleración en este sentido, lo que orientó aún más nuestra función de compras hacia la sostenibilidad y nos llevó a integrarla en todos nuestros procesos de compras.



Compromiso con nuestros proveedores

La misión del área de **Cadena de Suministro y Compras (SCP)** es ejecutar nuestra cadena de suministro al coste adecuado, integrando la sostenibilidad en nuestras operaciones de extremo a extremo para apoyar un alto rendimiento y eficiencia.

Realizamos la gestión integral de la cadena de suministro a través de un proceso que integra varias acciones:

- Introducción de nuevos productos.
- Abastecimiento de materiales.
- Gestión del suministro de materiales.
- Gestión de la fabricación de nuestras piezas electrónicas.
- Adquirir nuestros productos acabados.
- Ejecución de la logística necesaria para hacer llegar nuestras alarmas del proveedor a nuestros almacenes y luego a nuestros clientes.

Además de incorporar la sostenibilidad en nuestros procesos de cualificación de



proveedores y en nuestra gestión diaria, queremos construir una cultura que la integre en todos los aspectos de nuestras prácticas de contratación. Queremos **apoyar a nuestros proveedores y orientarlos sobre la mejor manera de actuar de forma sostenible**, ayudándoles a comprender nuestras obligaciones y responsabilidades y esforzándonos por identificar las áreas en las que todos podemos contribuir a un futuro más sostenible.

Nos apoyamos en nuestras **Directrices de Sostenibilidad** y prácticas de gestión de residuos, que nos ayudan a aplicar y reforzar los criterios de sostenibilidad en nuestros procesos de toma de decisiones.

Estas directrices promueven formas sostenibles de trabajar en varias áreas como nuestra flota, material y equipos, servicios de mantenimiento y limpieza de oficinas, suministros de oficina, embalaje, franqueo

y mensajería, logística inversa, transporte y logística, viajes y gestión de residuos. Desde 2022, se incluyen junto a las prácticas de gestión de residuos en el paquete de incorporación que se les entrega a los nuevos colaboradores de SCP.

Igualmente, esperamos que todo el personal implicado en negociaciones con proveedores o con autoridad para tomar decisiones sobre gestión de compras y contratación de servicios trabajen profesionalmente de forma imparcial y honesta. Además, confiamos en que antepongan los intereses de la empresa a los de terceros o a cualquier interés individual y nos aseguramos de ello formándoles en los estos principios clave:

- **Mantener el más alto nivel de integridad en todas las relaciones profesionales.**
- **Mejorar la competencia de la profesión.**
- **Evitar los conflictos de intereses.**
- **Mejorar y proteger la reputación de la empresa.**

Como añadido, en nuestros esfuerzos por integrar los principios de sostenibilidad

en la cultura de nuestra cadena de suministro, implicamos activamente a nuestros colegas de la cadena de suministro y compras en formaciones periódicas sobre prácticas ESG, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y nuestro enfoque estratégico global ESG y objetivos desarrollados internamente.

En 2023, desde Verisure se impartió formación periódica sobre la **Estrategia ESG** y la **Estrategia de Aprovisionamiento Sostenible** centrada en las prácticas de aprovisionamiento sostenible y los riesgos más destacados en materia de derechos humanos. A lo largo del año, el 100% del personal de área de SCP ha recibido formación en ESG y ha incorporado objetivos alineados con la **Estrategia de Abastecimiento Sostenible** en sus metas personales. El 87% ha recibido formación específica del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, mientras que el 13% restante sigue participando en la formación.

También incorporamos los aspectos ESG a nuestra gobernanza de CPS del Grupo. Todos los trimestres, los indicadores se supervisan en las revisiones de las operaciones de la cadena de suministro y logística, así como

en los Consejos de Aprovisionamiento. Para ello, hemos puesto en marcha una oficina de CPS ESG, en la que el Director de Compras y Cadena de Suministro del Grupo y nuestros colegas revisan la aplicación y la consecución de los objetivos.

Una cultura de contratación centrada en la sostenibilidad

Somos exigentes con las normas de comportamiento de nuestros proveedores porque también somos exigentes con nosotros mismos. Utilizamos diferentes herramientas para trasladarles la relevancia de este asunto, entre ellas, nuestra **Política de Adquisiciones** y el **Comité de Cumplimiento de Adquisiciones**.

La **Política de Adquisiciones** establece las normas para el proceso de contratación de bienes y servicios, abarcando todo el proceso desde la adquisición hasta el pago. Por su parte, el **Comité de Cumplimiento de Adquisiciones** es el órgano responsable del seguimiento y supervisión, e identifica periódicamente incumplimientos significativos de la misma, revisando también excepciones que pueden surgir.

Nuestro compromiso se refleja igualmente en nuestras prioridades CPS ESG. En 2022,

diseñamos nuestro **Programa de Diversidad de Proveedores** y nuestra **Política de Diversidad de Proveedores**, que se puso en marcha en el primer trimestre de 2023.

Este programa tiene como objetivo añadir diversidad a nuestra base de proveedores cualificados, lo que incluye SBE (pequeñas empresas), MBE (empresas de minorías), WBE (mujeres empresarias) y empresas que tienen una política de diversidad, gobernanza y procedimientos para apoyar la diversidad en el lugar de trabajo, además de informar sobre la representación de las mujeres y una política de igualdad salarial.

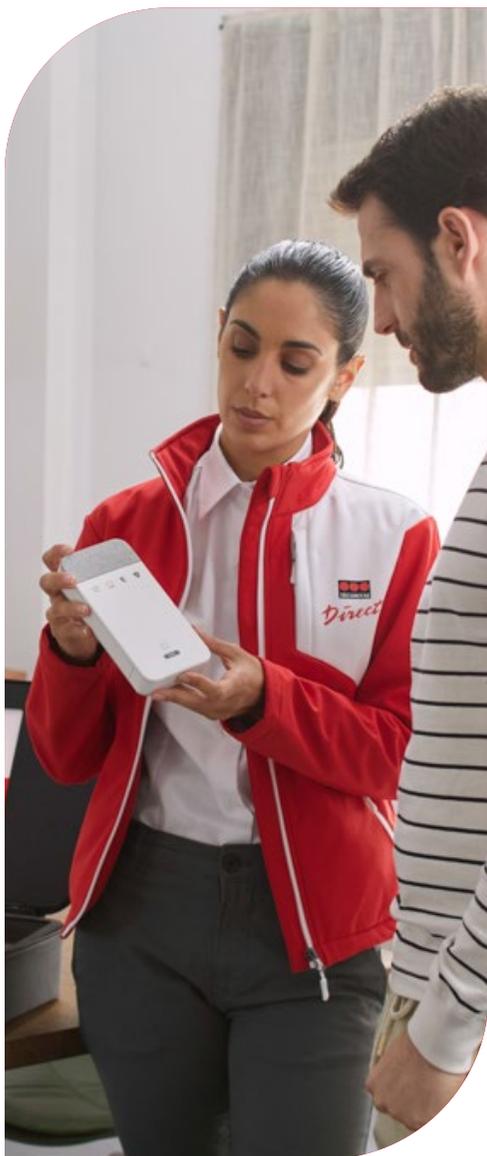
En este sentido, el 24% de los proveedores están calificados como "proveedores diversos" en nuestra herramienta eSourcing. Un 2% son mujeres y empresas propiedad de minorías, el 14% son PYME y el 8% restante son empresas con sólidas prácticas empresariales de diversidad. Esto nos sitúa por encima de nuestro objetivo para 2030 de alcanzar el 15% de proveedores diversos cualificados, un hito que gracias al cual ya se están planteando nuevos objetivos para grupos específicos de diversidad.

En 2023, además, comenzamos a supervisar el cumplimiento de la **Política de Diversidad de Proveedores** y obtuvimos un buen resultado: un 84% de nuestras solicitudes de oferta lanzadas hasta finales de año fueron conformes.

Queremos que estas iniciativas sirvan para que nuestros proveedores también se

familiaricen con las prácticas empresariales de sus subcontratistas y así garantizar que operan dentro de nuestros límites, que abarcan los derechos laborales y la prohibición del trabajo infantil, los derechos humanos, las normas de salud y seguridad, las prácticas salariales justas y la tolerancia cero con la discriminación.





Nuestras normas para proveedores y nuestro código ético

Al igual que los colaboradores de Securitas Direct, nuestros proveedores cuentan con un **Código de Conducta para Proveedores** que les compromete desarrollar su actividad de negocio de manera ética, legal y socialmente responsable. Su contenido está alineado con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y refleja nuestra obligación con las prácticas empresariales responsables y éticas en varias áreas:

- **Trabajo:** compromiso de respetar los derechos humanos de sus trabajadores y a tratarlos con dignidad y respeto - salarios y beneficios, horas de trabajo, trabajo infantil y forzado, no discriminación, derechos humanos, libertad de asociación y condiciones de trabajo -.
- **Salud y seguridad:** creación de un entorno laboral sano y seguro.
- **Medioambiente:** desarrollo de actividad de manera eficaz y respetuosa con el entorno, minimizando su impacto. En cuanto a los sistemas de gestión, deberán emplear aquellos que faciliten la mejora y el cumplimiento continuos de las expectativas.

→ **Innovación:** cooperación en la aportación de soluciones de innovación, sostenibilidad económica y diversidad.

→ **Cumplimiento de leyes y reglamentos.**

→ **Minerales conflictivos.**

→ **Regalos y gratificaciones.**

→ **Soborno, corrupción y fraude.**

→ **Libertad de expresión.**

→ **Protección de datos.**

Desde 2022 pedimos a todos los proveedores cualificados en nuestra herramienta *eSourcing* que acepten este Código para que nuestro equipo pueda validar que nuestros proveedores estratégicos e importantes lo cumplan. **Al aceptar nuestro Código, se comprometen a respetar los derechos humanos incluidos en la Carta Internacional de Derechos Humanos y la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales y el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y sus dos Protocolos Facultativos.** También deben desarrollar su actividad en consonancia con los Principios Rectores sobre

las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

En 2023, el 90% de nuestros proveedores registrados en la herramienta *eSourcing* han firmado el **Código Ético y de Normas para Proveedores**. El resto está en proceso de hacerlo, pero nos esforzamos por mejorar el índice de aceptación, por lo que les supervisamos evaluando cada caso individualmente. En consecuencia, el 60% de nuestros proveedores estratégicos e importantes (que representan alrededor del 70% de nuestro gasto en proveedores) han presentado toda la documentación probatoria solicitada y la cumplen.

Un enfoque holístico de los riesgos

Adoptamos **un enfoque global de la gestión de riesgos en el marco de la sostenibilidad**.

Al integrar las consideraciones de sostenibilidad en nuestras prácticas de gestión de riesgos, pretendemos mejorar la resiliencia, fomentar una conducta empresarial responsable y crear valor a largo plazo para todas las partes interesadas.

Las principales estrategias e iniciativas destinadas a identificar, evaluar y mitigar los riesgos ESG en todas nuestras operaciones y cadena de suministro son:

Estrategia de Abastecimiento Sostenible, Política de Diligencia Debida y Proceso de Diligencia Debida

Dentro de nuestra **Estrategia de Abastecimiento Sostenible**, hemos establecido un **Proceso de Diligencia Debida** con el objetivo de identificar los impactos adversos y los riesgos más relevantes en materia de derechos humanos y medioambiente en nuestra cadena de suministro. Para apoyar este proceso, también hemos desarrollado una **Política de Diligencia Debida**, que se encuentra actualmente en proceso de aprobación.

Evaluación del riesgo de los proveedores en la calificación

Desde 2022, colaboramos con Bureau van Dijk, una empresa de Moody's Analytics que recoge y trata la información de las empresas para utilizarla en la toma de decisiones. Así, a través de su plataforma *Procurement Catalyst*, obtenemos una visión de 360° de nuestros proveedores sobre factores de riesgo financiero, de sostenibilidad, reputacional y operativo. Esta información se incorpora posteriormente a nuestro proceso de cualificación de proveedores como impulsores de la cualificación, un paso obligatorio para que puedan hacer negocios con Securitas Direct. En 2023, el 80% de nuestros proveedores estratégicos e importantes y el 40% de todos los proveedores calificados en nuestra herramienta *eSourcing* fueron calificados en ESG.

Auditorías de proveedores

Todos los años realizamos auditorías *in situ* o en línea mediante cuestionarios de autoevaluación a fabricantes de productos estratégicos y proveedores logísticos de terceros para supervisar las prácticas empresariales, operativas, financieras, ESG y las condiciones laborales en sus instalaciones. Durante estas auditorías,

revisamos el cumplimiento en materia laboral, de salud y seguridad, medioambiente, derechos humanos y ética empresarial, entre otros temas. **En 2023, el 100% de nuestros proveedores estratégicos de productos y proveedores logísticos externos han sido auditados** y no detectó ningún riesgo laboral material, tampoco ningún caso de trabajo infantil o forzado.

Nos sentimos orgullosos del impacto positivo en términos de empleo que se crea a través de los pedidos que hacemos a nuestros proveedores. En 2023, nuestros equipos de contratación indirecta comenzaron a identificar los riesgos más destacados por categoría de costes que presentaremos en un análisis de riesgos y un plan de acción de mitigación durante 2024.

Lista de materiales

Es el listado de los materiales necesarios para fabricar nuestros productos. En 2023, hemos empezado a mapear los proveedores de nivel 2 en la lista de materiales de los productos clave de los servicios de fabricación electrónica (EMS). **Esto nos ayuda a identificar posibles impactos sobre los derechos humanos, el trabajo y el medioambiente** a través del análisis de cuatro aspectos: país donde se ubican los

centros de fabricación, cumplimiento de las directivas *RoHS* y *Reach*, cumplimiento de minerales conflictivos y calificación ESG de terceros de Bureau Van Dijk. En total, **hemos realizado un mapeo de 103 proveedores de nivel 2 que representan el 95% del gasto en productos EMS** y, en 2024, tenemos previsto mapear los proveedores de nivel 3 de EMS y llevar a cabo nuestro proceso de diligencia debida en la cadena de suministro de los fabricantes de diseños originales (ODM).

Mecanismo de reclamación

En 2023 hemos animado a nuestros proveedores a utilizar la herramienta *Speak-up* para plantear preocupaciones relacionadas con los derechos humanos o cualquier otro impacto negativo en materia de ESG que pueda producirse a lo largo de nuestra cadena de suministro. En 2023, no se ha notificado ninguna queja relacionada con nuestras prácticas.

Evaluación del riesgo de los proveedores

Nuestros proveedores son clave para sus comunidades y desempeñan un papel fundamental en la minimización de nuestro impacto medioambiental como parte de nuestra cadena de valor.

Por eso, durante 2023 nos hemos reunido periódicamente con nuestros proveedores de productos estratégicos y proveedores logísticos externos **para comprender su impacto en aspectos ESG y desarrollar planes de mejora comunes.**

Concretamente, celebramos una reunión con cada proveedor al menos dos veces al año donde revisamos sus KPIs de consumo energético (incluido el porcentaje de energía verde consumida), las emisiones de GEI y los residuos. **También supervisamos sus iniciativas de sostenibilidad en curso a nivel local y global, las de ahorro energético y las de reciclaje.**

Así, si en 2022 centramos nuestros esfuerzos en la eficiencia energética y la minimización de GEI, **en 2023 les hemos dado apoyo para que reduzcan sus residuos destinados a vertederos.** Como resultado, solo 0,2 toneladas de los residuos generados en los centros logísticos han terminado en vertederos. Todos eran orgánicos.

La contribución social de Securitas Direct

En Securitas Direct estamos comprometidos a ser un actor positivo en nuestras comunidades, marcando la diferencia a través de la creación de empleo y el impacto social. Es una promesa que se refleja en nuestra Estrategia ESG, 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. Están marcadas por un foco comunitario y local porque **buscamos generar un mayor impacto en nuestras comunidades más cercanas,** en nuestras ciudades y barrios, aprovechando la capilaridad de nuestra presencia en España.

El papel de Fundación Verisure

Uno de los mayores logros en sostenibilidad para Securitas Direct ha sido la constitución de la Fundación Verisure en España. A finales de año, apareció en el Boletín Oficial del Estado (BOE) como una nueva fundación y comenzó a trabajar en el marco de proyectos estratégicos, desarrollando un plan de acción y creando proyectos específicos para cada uno de sus beneficiarios clave.



Fundación
Verisure

La misión de la Fundación Verisure es construir una red de protección para colectivos vulnerables como niños y jóvenes desfavorecidos, mujeres vulnerables —especialmente víctimas de violencia de género— y personas mayores en situación de vulnerabilidad que sufren una soledad no deseada. A través de su plan de acción, **se centra en las comunidades más cercanas y promueve la cultura de la seguridad.**

En diciembre de 2023, Fundación Verisure celebró su primer Patronato en el que se aprobaron la gobernanza, el proceso de toma de decisiones, el presupuesto y el plan de acción para 2024.

Creadores de puestos de trabajo y oportunidades de crecimiento

Estamos orgullosos de actuar como un promotor social gracias a la creación de puestos de trabajo, carreras profesionales y oportunidades de movilidad en todos los lugares en los que operamos. **Entendemos que nuestra responsabilidad con la sociedad va más allá de los límites de nuestro negocio** y por eso nos comprometemos a ser un actor positivo en nuestras comunidades.

Como parte de ello, **formamos a nuestras personas y les dotamos de las habilidades que necesitan para su función actual y para futuras oportunidades de liderazgo y promoción.** En concreto, en el área de Ventas destacamos que la mayoría de nuestros jefes de equipo y gerentes de ventas empezaron en puestos de nivel inicial, ya que esto es algo intencionado y parte integral de nuestra estrategia empresarial: hacer crecer y desarrollar el talento basándonos en el mérito, en lugar de tomar como referencia una certificación educativa concreta.



Nuestra aportación a la seguridad nacional

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

Para conseguirlo, en Securitas Direct situamos la colaboración público-privada como epicentro para garantizar la protección de la ciudadanía y completa una función estatal primaria e imprescindible para cualquier sociedad.

En España, concretamente, **está garantizada por un robusto marco regulador definido por la Ley de Seguridad Privada, que depende del Ministerio del Interior.** La colaboración y plena sinergia de Securitas Direct con sus servicios desde hace 30 años nos enorgullece y anima a seguir creciendo. De hecho, el trabajo de cooperación se ha intensificado en la última década.

En este contexto, estamos adheridos 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 Cooperera de la Guardia Civil.

Gracias a este trabajo en conjunto ponemos el foco en la protección de algunos colectivos especialmente vulnerables:



DESDE EL AÑO 2009
HEMOS PROTEGIDO A

+11.500

MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO Y A SUS FAMILIAS

Todo ello gracias al servicio que hasta mayo de 2024 hemos prestado a través del Centro 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
+153.000

MAYORES GRACIAS AL SERVICIO PROTECCIÓN SENIOR®

En 2023, hemos atendido más de 4.600 emergencias médicas desde nuestra Central Receptora de Alarmas (CRA) en colaboración con los servicios de emergencias.

Voluntariado corporativo: una herramienta para orientar nuestro compromiso

Todos somos parte del cambio. Por eso, como compañía comprometida con las personas, **animamos a nuestros equipos a generar un impacto positivo en sus comunidades y el medioambiente.** En 2023, más de 100 colaboradores participaron en al menos una actividad de voluntariado, a la que dedicaron más de 730 horas.



+100

VOLUNTARIOS HAN DEDICADO MÁS DE 730 HORAS A MÁS DE 100 ACCIONES



+7.600

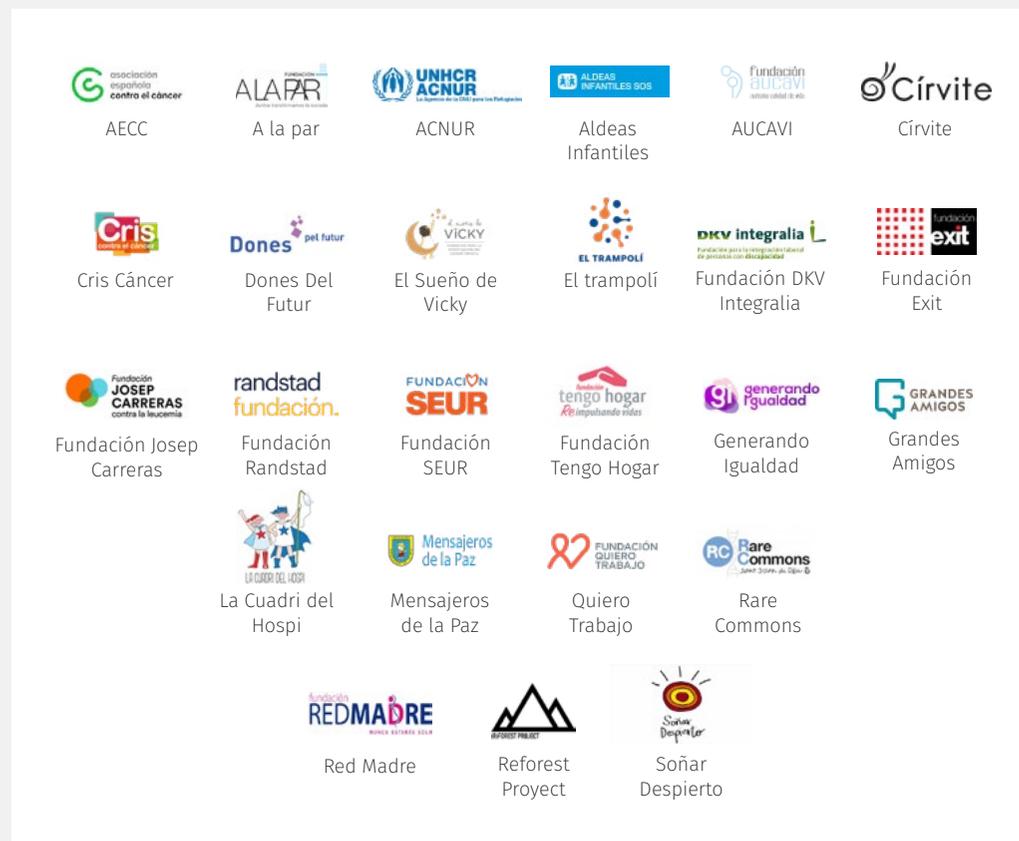
BENEFICIARIOS DIRECTOS Y 4.440 BENEFICIARIOS INDIRECTOS



9,8

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS VOLUNTARIOS

A través del programa de voluntariado hemos contribuido a las principales causas de nuestra Estrategia ESG: la protección de las personas (con foco en la infancia desfavorecida, las mujeres vulnerables y las personas mayores) y la protección del medioambiente. Esto se ha traducido en colaboraciones con un amplio abanico de organizaciones en 2023:



Otras iniciativas con impacto en la comunidad



→ Protección de las personas mayores

Nuestro compromiso con este colectivo es firme y muestra de ello es el gran trabajo que realizan nuestros compañeros del equipo Protección Senior®. Además, **dentro de nuestra estrategia de ESG ponemos el foco en la protección de nuestros mayores, especialmente los que sufren soledad no deseada.**

Para dar un paso más, **organizamos nuestro primer Bingo Solidario celebrado en la plaza del World Trade Center de Cornellà (WTC)**, una jornada creada con el propósito de fomentar la socialización de las personas mayores. La iniciativa se realizó gracias a la colaboración del WTC y la Fundación por la Atención de las Personas Dependientes y el Ayuntamiento de Cornellà.



→ Donaciones, empatía y hermandad

En 2023, hemos superado 330.000 euros de donaciones a organizaciones que trabajan por el bienestar de colectivos vulnerables: la infancia, las mujeres que han sufrido violencia de género y las personas mayores.



→ Céntimo solidario

Cada granito de arena suma. Por eso, brindamos a las personas que trabajan en Securitas Direct la opción de donar, de forma automática, los céntimos de la nómina que exceden al último euro. Cada año, nuestros profesionales eligen un proyecto al que donar el dinero recaudado.



→ 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. En Securitas Direct, **hemos seguido trabajando con organizaciones propuestas por nuestros equipos**, implicándonos en la recaudación de fondos, acciones de voluntariado y ofreciendo servicios de protección a coste reducido.

Alianzas

Creemos en las alianzas entre compañías y entre el sector público y el privado, imprescindibles para alcanzar los objetivos globales y de cada organización en materia de ESG. Por eso, **para Securitas Direct la colaboración con distintas instituciones y organizaciones en diferentes ámbitos es esencial para la consecución de nuestro propósito.** Son alianzas que posibilitan la sostenibilidad de nuestro negocio y refuerzan la protección, el servicio y la experiencia que ofrecemos a nuestros clientes.

Principales asociaciones y organizaciones de las que formamos parte:



Laura Gonzalvo
 Directora de Comunicación y ESG y patrona de Fundación Verisure

Nuestro compromiso con la protección es esencial para nuestro propósito y una prioridad estratégica. Abarca la contribución social, la sostenibilidad de nuestro negocio y el objetivo de impactar positivamente en nuestras comunidades cercanas.

Protección del medioambiente

Temas materiales Gestión de vida de producto y circularidad; Estrategia climática

Contenidos GRI 3-3, 302-1, 305-1, 305-2, 306-3

Impacto en ODS



3.1 Protegiendo el futuro de nuestro planeta cada día

Nuestras prioridades

→ PROTECCIÓN

Gestionar el ciclo de vida de nuestros productos y servicios para garantizar la longevidad y, en consecuencia, la sostenibilidad, desde su diseño hasta el final de su vida útil.

→ RESPUESTA

Medir y minimizar las emisiones GEI y el impacto de nuestras actividades en el entorno.

→ INNOVACIÓN

Fomentar la responsabilidad entre nuestro personal.

→ COLABORACIÓN

Desarrollar tecnologías respetuosas con el medioambiente.

En Securitas Direct protegemos lo que más importa. Por eso, **apostamos por una estrategia medioambiental que nos permite cuidar los recursos**, utilizándolos de manera sostenible para que las generaciones futuras también puedan disfrutarlos.

En línea con los compromisos fijados por nuestra compañía a nivel internacional, **los principales objetivos en España son medir y minimizar 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 nuestros colaboradores** y desarrollar tecnologías respetuosas con el medioambiente.



3.2 Avanzando hacia la circularidad: economía circular y gestión del ciclo de vida del producto

Como parte de nuestra actividad, **producimos sistemas de seguridad utilizando la última tecnología y, en el proceso, cuidamos la gestión de residuos, y su reducción**, como uno de los puntos estratégicos de nuestro plan de sostenibilidad.

Según las cifras del Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente (PNUMA), cada año se producen 54 millones de toneladas métricas de residuos electrónicos. Esto equivale a siete kilogramos por cada habitante de la Tierra. Por esa razón, **nuestra prioridad es gestionar el ciclo de vida de nuestros productos y servicios** para garantizar la longevidad y, en consecuencia, la sostenibilidad, desde su diseño hasta el final de su vida útil.

Nuestros dispositivos de alarma y vigilancia pasan, normalmente, más de diez años con nuestros clientes, **lo que se traduce en una huella medioambiental relativamente baja**. E, incluso, una vez desechadas nuestras alarmas, hacemos todo lo que está en nuestras manos para recuperarlas o reciclarlas.



Huella ecológica de la producción: uso de recursos naturales

Somos conscientes de que para frenar el cambio climático **la transición energética exige un consumo responsable de energía y minimizar el uso de combustibles fósiles**. Y que, además, para cuidar del medioambiente necesitamos utilizar correctamente recursos vitales como el agua. Por eso, hemos analizado las áreas en las que nuestra actividad tiene un mayor impacto medioambiental: la electricidad de las instalaciones y los combustibles para la flota.

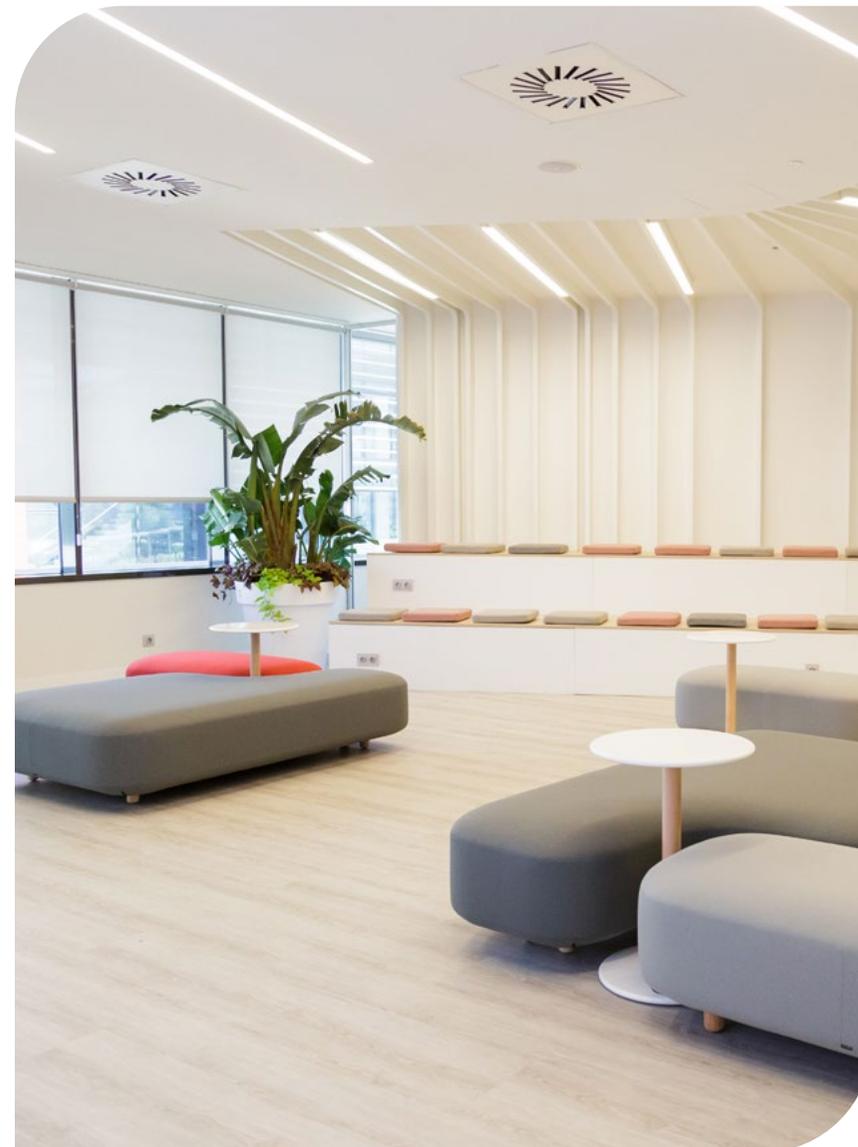
Energía

Nuestra compañía se vale de electricidad para el uso y mantenimiento de nuestras oficinas centrales y comerciales, así como de combustible para abastecer nuestra flota de vehículos.

	2023	2022	2021
Consumo de electricidad	27.628 GJ	19.106 GJ	15.940 GJ
Consumo de combustibles	280.756 GJ	242.22 GJ	251.437 GJ
Consumo total de energía dentro de la organización	308.384 GJ	261.330 GJ	266.553 GJ

Eficiencia en el consumo de energía

Un aspecto importante en el que ya estamos trabajando es **la mejora de la eficiencia energética de nuestros productos**. Nos hemos marcado como meta seguir avanzando en diseños que garanticen bajos consumos o incluso sean autoalimentados, recogiendo energía de fuentes limpias como la luz o las vibraciones. Tenemos un gran margen de evolución: queremos diseñar el producto más sostenible posible.





Agua

Al no ser una compañía industrial, nuestro consumo de agua se limita a la actividad diaria de las personas que trabajan con nosotros en el uso de cuartos de baño, cocina y limpieza, etc. El agua que utilizamos proviene del suministro de agua municipal:

	2023	2022	2021
Suministro de agua municipal	12.431 m ³	12.637 m ³	9.923 m ³

Además, **desde 2021 impulsamos la iniciativa Cleaning Excellence** para garantizar un servicio de limpieza profesionalizado, sostenible, higiénico y eficiente en nuestras instalaciones, con el que logramos:

- **Reducir un 80% el consumo de agua** en el servicio de limpieza.
- **Evitar el uso de productos químicos** de manera sustancial.
- **Eliminar la lejía y el amoníaco** de las rutinas de limpieza.

Gestión de residuos y logística inversa

El ciclo de vida de un producto no acaba cuando termina su vida útil. Por eso, cuando nuestras alarmas o dispositivos dejan de funcionar, **trabajamos para repararlos o reciclar sus componentes a través de un sistema de recuperación de residuos.**

Durante 2023, hemos consolidado este sistema de recuperación de residuos. A través del mismo, y tras una primera clasificación, los **productos devueltos se introducen en el flujo de logística inversa y se gestionan en nuestros centros de reparación**, donde nuestros equipos técnicos comprueban si están en garantía. En caso afirmativo, se emite un acuerdo de devolución de material. De lo contrario, los productos se reparan y se devuelven para mantenimiento y nuevas instalaciones.

Además, para hacer efectivo este proceso, **hemos llevado a cabo un proyecto de concienciación para nuestros socios** (empresas, asociaciones y organizaciones) sobre la importancia de proteger el medioambiente.

Nos comprometemos con la recuperación de residuos

Nuestro objetivo es reciclar el 100% de los residuos en los centros logísticos para el año 2025.



87,30%

DEL VALOR
DEL PRODUCTO
ES RECUPERADO



183

TONELADAS
DE RESIDUOS
GESTIONADAS
EN 2023



100%

DE LOS RESIDUOS
RECICLADOS PARA
2025 EN CENTROS
LOGÍSTICOS



Pilas y residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs)

Como compañía impulsada por la tecnología, instalamos cada día equipos electrónicos para nuestros clientes y utilizamos equipos informáticos con los que ofrecer nuestro servicio. En este contexto, para fortalecer la sostenibilidad de nuestro modelo de negocio, **necesitamos gestionar adecuadamente el consumo de baterías y equipos electrónicos**, no solo a través del tratamiento adecuado –según la Directiva de Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos (RAEEs)–, sino también **actuando con responsabilidad a la hora de comprar grandes volúmenes de baterías y dispositivos**.

La regulación europea entiende que Securitas Direct es inicialmente responsable de la gestión de la vida final de los productos y baterías que son introducidas en el mercado desde otro país. Desde la compañía **participamos en diferentes esquemas colectivos aliándonos con compañías de reciclaje** que se benefician de las sinergias y economías de escala para desplegar una red granular de recolección de residuos.

A cambio de asumir la responsabilidad legal total del cumplimiento regulatorio en cuanto a necesidades y procesos de reciclaje, proveemos a nuestros colaboradores de reciclaje de una tarifa anticipada por cada batería o producto introducido en el mercado. Además, **trabajamos junto a nuestros colaboradores de reciclaje en la recolección de los RAEEs generados a través de nuestras actividades de mantenimiento**. Aunque la inmensa mayoría de nuestras pilas son alcalinas y, por lo tanto, no peligrosas, seguimos el proceso de residuos peligrosos para todas nuestras baterías, ya que existe un pequeño porcentaje de baterías de litio que se consideran residuo peligroso.

Analizamos continuamente las mejores prácticas para reducir nuestro uso de RAEEs (por ejemplo: durabilidad, cantidad y tipo de material, proceso de mantenimiento, etc.) y maximizamos nuestra contribución en la recolección de RAEEs por nuestros proveedores de reciclaje. También **animamos a nuestros clientes a reciclar las baterías y aparatos** que pueden tener después de un proceso de mantenimiento DIY (Do It Yourself, o “hazlo tú mismo”) o una cancelación del servicio. Por ejemplo, con

nuestras baterías incluimos un folleto sobre mantenimiento DIY para concienciar acerca de la importancia de su reciclaje.

Por último, **nuestra gestión de RAEEs también incluye el material informático utilizado por nuestros colaboradores en oficina**, para los que estamos planeando compartir e implementar las mejores prácticas. En 2023, hemos mejorado de manera sustancial la gestión del reciclaje de pilas y residuos de los aparatos eléctricos y electrónicos, logrando:

- **Reciclar el 100%** de las pilas que cambia el personal de mantenimiento interno.
- Crear **un protocolo de reciclaje de las RAEEs** para asegurar su reciclaje o reutilización, cuando sea posible.

Desperdicio alimentario

Nuestra política en cuanto a desperdicio alimentario es clara: **planificamos y potenciamos un mejor ajuste de las raciones consumidas en los comedores e** implementar medidas para que las personas que trabajan en Securitas Direct consuman los excedentes.

En 2023, **hemos salvado más de 1.900 kg de comida consolidando la iniciativa Last minute**, que ha permitido a la plantilla y colaboradores adquirir el excedente de comida y los productos perecederos a un precio asequible. Junto con esta medida, hemos implementado mejoras como:

- **Perfeccionamiento de la estrategia de compras**
- **Estimación de raciones** adaptadas a la plantilla diaria
- **Aprovechamiento de los alimentos** con transporte y almacenamiento adecuado
- **Modernización de las instalaciones** para garantizar un proceso de almacenamiento y manipulación correcto



3.3

Una compañía preparada para la transición climática

Plan de transición hacia la mitigación del cambio climático

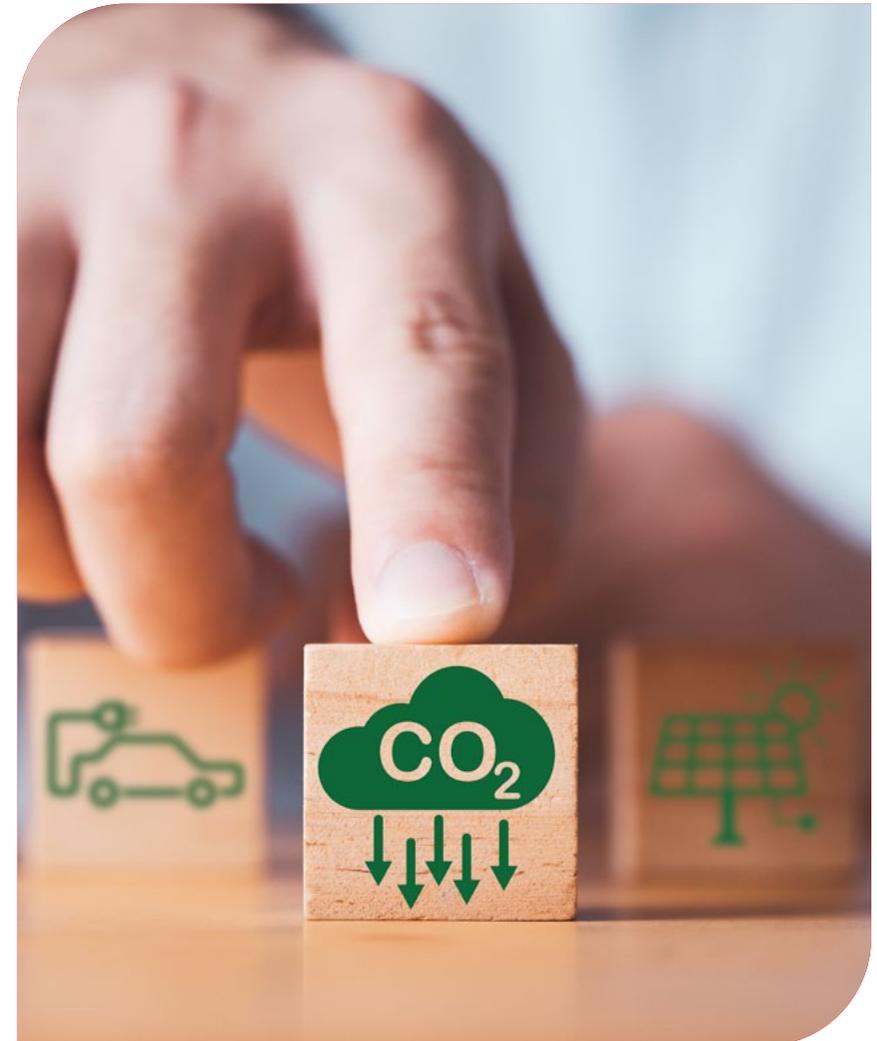
El cambio climático es uno de los problemas más urgentes a los que nos enfrentamos como humanidad. Somos conscientes de que la acción por el clima es vital y de que todos los agentes de la sociedad tienen que ser parte esencial de la solución.

Por eso, en Securitas Direct **reflejamos este compromiso en nuestro plan de transición hacia la mitigación del cambio climático**, alineado con la naturaleza de nuestras actividades y centrado en dos prioridades:

1. **Minimizar nuestras emisiones de carbono**
2. **Eficiencia energética**

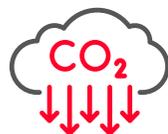
Las tres principales fuentes de emisiones de gases contaminantes asociadas a nuestra actividad son **el consumo de combustibles fósiles para la flota, el de electricidad en las instalaciones de la compañía y el del transporte de productos y servicios de los proveedores.**

Con el objetivo de minimizar al máximo nuestras emisiones, hemos creado a nivel internacional un **Plan de Minimización de Emisiones de CO₂**. Durante 2023, nuestros equipos han desarrollado un modelo para obtener datos fiables acerca de nuestras emisiones de 2022 y, a partir de esa medición, iniciar un plan para monitorizar y minimizar.



Nuestro Plan de Transición hacia la mitigación del cambio climático

Objetivos principales



2030

REDUCIR LA INTENSIDAD DE LAS EMISIONES

Minimizar +40% las emisiones de GEI de alcance 1 y 2 y +40% de las de alcance 3 por € de ingresos frente a 2021



2050

CARBONO NEUTRAL

Alcances | Principales fuentes de emisiones

1



FLOTA DE VEHÍCULOS

→ MEDIDAS PARA MINIMIZAR

1. Transición a una flota de vehículos con menos emisiones
2. Optimización de la distancia recorrida

2



CONSUMO DE ELECTRICIDAD

→ MEDIDAS PARA MINIMIZAR

1. Aumento de la energía renovable utilizada
2. Eficiencia energética
3. Redes eléctricas más eficientes

3



TRANSPORTE DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE LOS PROVEEDORES

→ MEDIDAS PARA MINIMIZAR

1. Compromiso estratégico con los proveedores
2. Búsqueda de proveedores alternativos no estratégicos más ecológicos
3. Proyectos de eficiencia energética y descarbonización de las redes eléctricas
4. Mayor porcentaje de transporte marítimo y ferroviario
5. Formas sostenibles de desplazarse al trabajo



Medidas de adaptación al cambio climático

Las expectativas de crecimiento de la compañía para los próximos años, que vendrá acompañado por la continuidad en el crecimiento de la plantilla, hacen que nos estemos preparando para una demanda creciente de electricidad y un incremento de la factura eléctrica en nuestros edificios. Por esa razón, **trabajamos para mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones y productos** y así obtener certificaciones que lo acrediten en

los principales edificios corporativos para 2030.

Además, **somos conscientes de las crecientes expectativas de transparencia por parte de nuestros grupos de interés**, principalmente, reguladores e inversores. Para satisfacerlas, planeamos mejorar nuestras capacidades de información, incluyendo un análisis más detallado de los riesgos a los que nos enfrentamos y sus mitigantes.

Riesgos y oportunidades estratégicas*

El cambio climático trae consigo nuevos riesgos, y en consecuencia nuevos retos. Uno de estos retos es la identificación de los riesgos y oportunidades derivados de sus consecuencias.

Nuestro compromiso con el medioambiente empieza por **comprender los riesgos relevantes que puedan obstaculizar nuestras actividades** y, por lo tanto, nuestra misión de proteger lo más importante.

Para analizar los diferentes escenarios, nos hemos centrado en nuestros principales activos como proveedores de protección/seguridad para las personas, sus hogares y negocios. Esos activos son **nuestros clientes, nuestro personal, nuestra tecnología propia y nuestros sistemas y procesos**. En otras palabras: nuestro análisis de resiliencia sólo tiene sentido con ellos.

* [DR related to ESRS 2 SBM-3 – Material impacts, risks and opportunities and their interaction with strategy and business model(s)]
[DR ESRS 2 IRO-1 – Description of the processes to identify and assess material climate-related impacts, risks and opportunities]

Los principales impactos, riesgos y oportunidades relacionados con el clima más relevantes para nuestra compañía, de acuerdo con el grupo de trabajo *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), son:

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO Y RIESGOS DEL USO DE LA ENERGÍA

Nuestro modelo de negocio actual implica la emisión de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Sabemos que este impacto negativo debe minimizarse, por lo que estamos trabajando en las palancas de minimización descritas anteriormente. También contribuiremos a la reducción de la energía total utilizada a través de medidas relacionadas con la eficiencia energética, principalmente en nuestros edificios. Mediante el uso de energías renovables no solo minimizaremos nuestras emisiones, sino que también evitaremos el agotamiento de los recursos naturales.

RIESGOS FÍSICOS RELACIONADOS CON EL CLIMA

Los periodos cada vez más frecuentes de temperaturas extremas y los episodios de daños causados por el agua podrían provocar un aumento de la demanda de vigilancia de los activos inmobiliarios para actuar en caso de incendio o inundación. Esto podría traducirse en una necesidad creciente de servicios de detección y respuesta prestados por nuestra compañía.

RIESGOS DE LA TRANSICIÓN CLIMÁTICA

Gracias a un análisis preliminar del riesgo de transición climática, hemos podido identificar los siguientes impactos potenciales principales:

→ Riesgos políticos y legales

Aumento de la tarificación en las emisiones (GEI)

Según la mayoría de los analistas, se espera un aumento del precio del carbono en las próximas décadas, así como su integración en todos los sectores de la economía. En Securitas Direct nos estamos preparando para mitigar este riesgo con ambiciosos planes de minimizar de nuestra huella de carbono.

Aumento de obligaciones de divulgación de emisiones

Se espera un aumento de la presión para que las organizaciones mejoren la precisión de sus cálculos de emisiones, con el objetivo de favorecer la comparación y consolidar la información en los distintos sectores económicos. En este sentido, estamos trabajando por mejorar nuestro modelo de emisiones de carbono año tras año, especialmente aquellas emisiones que plantean una

mayor incertidumbre como las de alcance 3 (las emisiones indirectas que se producen en la cadena de valor de una compañía: viajes de negocios, bienes y servicios adquiridos, desplazamientos de los colaboradores, eliminación de residuos, transporte, uso de productos vendidos y activos arrendados).

Requisitos de descarbonización demasiado exigentes

Un enfoque generalizado de los requisitos de descarbonización que no tenga en cuenta las particularidades de cada industria y empresa podría dar lugar a costes de transición excesivos. Securitas Direct mitigará este riesgo mediante la búsqueda continua de palancas adicionales de descarbonización.

→ Riesgos tecnológicos

Coste de la transición a una tecnología con menos emisiones

Como compañía basada en la combinación de las personas y la constante apuesta por la tecnología y la innovación, la mayor parte de nuestra huella de carbono proviene de nuestros dispositivos de seguridad. Por eso, estamos enfocándonos en crear productos innovadores que minimicen nuestra huella ambiental.

→ Riesgos de mercado

Aumento del coste de las materias primas

En el último año, los conflictos geopolíticos han aumentado el riesgo de roturas en las cadenas de suministro y obligado a las compañías a acelerar sus estrategias ante estas alteraciones. En Securitas Direct trabajaremos en la búsqueda de proveedores alternativos de materias primas, así como en la gestión de inventarios para evitar este riesgo.

→ Riesgos reputacionales

Preocupación de las partes interesadas por el cambio climático

Sabemos que, además de ser un problema para el planeta, el cambio climático es una de las principales preocupaciones de nuestros stakeholders. Por eso, nos comprometemos a minimizar nuestra huella de carbono hasta alcanzar nuestro objetivo de emisiones netas cero en 2050.

Cambio climático: compromisos y logros

Emisiones

Minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) es una de nuestras prioridades. Por eso, en 2023 hemos calculado las emisiones de alcance 1 (directas) y alcance 2 (indirectas derivadas del consumo eléctrico) generadas por nuestra compañía, con el objetivo de contar con información fiable sobre la que basar nuestros objetivos de minimización.

- **Emisiones de alcance 1 (CO₂)**

Son las emisiones de gases de efecto invernadero ligadas a la quema de combustibles. Por ejemplo, las emisiones provocadas por nuestra flota de vehículos.

- **Emisiones de alcance 2 (CO₂)**

Se refieren a las emisiones indirectas provenientes del consumo eléctrico de nuestra compañía. En 2021, firmamos un contrato de energía eléctrica con garantías de origen (GDOs), lo que quiere decir que nuestra energía proviene de fuentes renovables.

Emisiones bloqueadas

Además de las emisiones de alcance 1 y 2, nuestra contabilización también incluye las emisiones bloqueadas, es decir, las emisiones futuras de dióxido de carbono (CO₂) causadas por decisiones tomadas hoy.

Dado que nuestros clientes permanecen con nosotros durante años, las emisiones futuras provocadas por sus dispositivos de alarma (2 vatios/hora) también deben incluirse en nuestra estrategia climática. En este sentido, tenemos en cuenta este dato para las futuras innovaciones de producto relacionadas con la eficiencia energética.

Emisiones	2023	2022	2021
Emisiones de alcance 1	18.604 tn CO ₂	16.025 tn CO ₂	16.896 tn CO ₂
Emisiones de alcance 2	30 tn CO ₂	0 tn CO ₂ *	0 tn CO ₂ *
Total	18.634 tn CO₂	16.025 tn CO₂	16.896 tn CO₂

*Energía eléctrica con garantías de origen (GDOs) salvo dos en uno de nuestros edificios.

Creación de espacios verdes

Además de minimizar nuestras emisiones, este año **hemos continuado haciendo crecer el bosque de Securitas Direct** añadiendo 300 árboles que plantaron nuestros voluntarios.

Este bosque se ubica en un área colindante a una zona ZEPA (zona de especial protección de aves) ya que en ella anida un águila imperial, especie en peligro de extinción. En esta ocasión, **participaron 37 personas, lo que benefició a 8.618 personas de forma indirecta.**

Las especies elegidas para la plantación son propias de la región mediterránea, como la encina y el almez, y el método empleado para su introducción es el método *miyawaki*, desarrollado por el japonés Akira Miyawaki en la década del setenta, que consiste en sembrar varias plantas de diversas características en un espacio reducido para que compitan por la luz y crezcan hacia arriba al mismo tiempo. Esta competición acelera el crecimiento de la vegetación, **creando un bosque diez veces más rápido, con una densidad treinta veces mayor y una biodiversidad cien veces mayor que en los bosques estándar.**

Movilidad sostenible

Estamos comprometidos con nuestro objetivo de **conseguir una flota cada vez más verde y eficiente**, ampliando la compra de vehículos eco en los próximos años.

En la actualidad, **ya consideramos criterios de sostenibilidad al seleccionar los nuevos vehículos para la compañía**. Concretamente, con la sustitución de los vehículos actuales de diésel por vehículos GLP. En 2019, comenzamos a adquirir este tipo de vehículos y en 2023 el 51 % de nuestra flota está compuesta por vehículos que utilizan autogas, con ello reducen las emisiones de óxidos de nitrógeno (NOx) en un 68% y las de partículas en un 100%, respecto a combustibles convencionales, y los niveles de ruido en un 50% respecto al diésel.

Tipo de combustible	Número de vehículos	Porcentaje de flota
GLP	2.143	51%
NO GLP	2.059	49%
Total	4.202	100



51%

DE LA FLOTA FORMADA POR VEHÍCULOS GLP

Nuestro compromiso con la movilidad sostenible

Considerar las emisiones de los coches nuevos en las solicitudes de presupuesto que se realicen para el *leasing* (arrendamiento) del parque automovilístico, lo que se traducirá en el uso de una tarificación interna del carbono para esa materia.



Buen gobierno

Temas materiales Ética e integridad

Contenidos GRI 2-9, 2-11, 2-12, 2-13, 2-23, 3-3, 205-2

Impacto en ODS



Programa de Cumplimiento

Nuestras prioridades

→ CONFIANZA Y RESPONSABILIDAD

Hacer lo correcto es un elemento clave de nuestra cultura. Actuar con confianza y responsabilidad forma parte de nuestro ADN. Por eso, promovemos el ejemplo y esperamos que nuestros colaboradores cumplan con nuestro compromiso de actuar éticamente en todo momento.

→ BUENAS PRÁCTICAS

Competimos lealmente y estamos comprometidos con unas prácticas empresariales responsables y éticas.

→ NORMATIVA

Trabajamos como socio de confianza de los organismos públicos para garantizar un alto nivel de cumplimiento de la normativa, siguiendo estrictos principios de gobierno corporativo.

Actuar con confianza y responsabilidad está en el corazón de nuestro ADN. Por eso, en Securitas Direct nos comprometemos a formar a nuestro personal para que actúe con los más altos niveles de ética e integridad.

Un Programa de Cumplimiento sólido es fundamental para cumplir con nuestra promesa de tranquilidad a nuestros clientes, pero también para atraer y retener el talento y la inversión y para crear credibilidad en nuestro compromiso con los reguladores y los organismos públicos.



4.1

Protegiendo nuestros principios éticos a través del buen gobierno

La protección de nuestros principios éticos es esencial para salvaguardar nuestra identidad como compañía y gestionar nuestro negocio desde el buen gobierno. **Estos principios éticos definen nuestra forma de operar, la que guía y marca nuestro liderazgo, protegiendo a nuestros clientes y a las personas que forman parte de la compañía**, siendo fieles a la confianza que depositan en nosotros.

Como consecuencia, el gobierno de Securitas Direct se basa en los marcos normativos y el reglamento interno de Verisure, así como en la legislación aplicable por la ley española.

El Consejo de Administración, en dependencia del principal Consejo de Administración del Grupo, el de Verisure Topholding AB, **es responsable de evaluar la organización y la administración de la compañía en España**, así como su situación financiera. Además, trabaja para garantizar la estructura de la organización de modo que los registros contables, la gestión y otros aspectos financieros se supervisen satisfactoriamente.

En este marco, de acuerdo con el correspondiente Reglamento Interno, fija el procedimiento a seguir para la celebración de las reuniones del Consejo, así como su frecuencia y los puntos del orden del día a tratar. Además de las reuniones ordinarias, también se celebran reuniones extraordinarias cuando es necesario.

En cuanto a los temas tratados, algunos de ellos son aprobados por el Consejo según su propio reglamento, mientras que **otros asuntos específicos se reservan al Consejo según la Política de Delegación de Autoridad del Grupo**. Esta política también determina los temas sobre los que se debe informar periódicamente al Consejo.

El Consejo delega la función ejecutiva en el presidente ejecutivo, así como en el Comité de Dirección. A su vez, la Comisión de Cumplimiento y la Comisión ESG en España dependen directamente del Consejo, reportando directamente al mismo, así como al Comité de Dirección.

Comisión de Cumplimiento

Para mantener la confianza que nuestros equipos, clientes, inversores y proveedores han depositado en Securitas Direct, así como la confianza mutua de todas las personas que trabajamos día a día en la compañía, **existe un Sistema de Cumplimiento alineado a los más altos estándares nacionales e internacionales en materia de cumplimiento**, contando con la certificación UNE 19601 en materia de prevención de riesgos penales, UNE 19602 en materia de prevención de riesgos fiscales e ISO 37001 en materia anticorrupción. La consolidación y actualización continua de este Sistema es supervisada por esta Comisión que, entre otras funciones, **garantiza el correcto cumplimiento de los más altos estándares éticos y legales en el día a día de nuestra organización**, y la gestión adecuada y lo más preventiva posible de los riesgos de cumplimiento inherentes a la actividad de la organización.

Comisión de ESG

Está formada por el presidente y siete personas del Comité de Dirección —los dos subdirectores generales de la compañía, la directora de Asesoría Jurídica, el director de Gestión de Personas, la directora de Administración y Finanzas, la directora de Comunicación & ESG y el director de Planificación Estratégica. **Tiene la responsabilidad de validar y supervisar el progreso de la estrategia, la hoja de ruta y los objetivos generales en materia medioambiental, social y de gobernanza.**



Gestión de riesgos

Nuestros clientes confían en nosotros para proteger lo que más les importa y nos tomamos esa responsabilidad muy en serio. Por eso **promovemos activamente y mantenemos una cultura de ética y cumplimiento en nuestra conducta diaria**, con un fuerte énfasis en la confianza y la responsabilidad.

Así, la gestión de riesgos en Securitas Direct, en línea con Verisure, sigue el marco y la estrategia COSO (Committee of Sponsoring Organisations), un comité internacional del mercado global que lidera el desarrollo y la orientación en las áreas de riesgo y control, que permite un buen gobierno organizativo y reduce el fraude. Según este marco, los riesgos empresariales se clasifican en cinco áreas:

- **Estratégicos**
- **Operativos**
- **Financieros**
- **De cumplimiento**
- **Reputacionales**

Como se indica en el **Capítulo 1. Estrategia ESG**, el ejercicio comienza con la consideración de lo que impulsa el valor de Securitas Direct durante el establecimiento

de la estrategia/objetivos, como la ventaja competitiva, las nuevas iniciativas estratégicas o las líneas de productos clave.

A través de nuestro trabajo, **en 2023 hemos llevado a cabo una actualización del ejercicio exhaustivo realizado en 2022 por las funciones de Control Interno, Jurídica y de Cumplimiento del Grupo** con los propietarios de los riesgos identificados, con el fin de revisar la evaluación de los riesgos significativos que podrían obstaculizar el éxito de cada impulsor clave.

En este sentido, **los propietarios de los riesgos evaluaron los impactos y las probabilidades de cada riesgo**, junto con la estrategia de mitigación que debía aplicarse, lo que dio lugar al riesgo residual. Las funciones de Control Interno, Jurídica y de Cumplimiento del Grupo cuestionan y apoyan a los propietarios de los riesgos en el proceso, mientras que las aportaciones de la dirección del Grupo ayudan a calibrar el resultado final. Como resultado, equipos especializados están abordando las áreas de riesgos clave identificadas, principalmente, a través de diversos programas personalizados en áreas específicas. Los avances y las

conclusiones se comunican periódicamente al presidente ejecutivo y al equipo directivo.

Además, al igual que el año anterior, se realizaron varias revisiones de cumplimiento recurriendo a terceros. Por ejemplo, nuestro **Sistema de Cumplimiento Penal y Anticorrupción** desplegado en España está certificado bajo la norma local UNE 19601 de Sistemas de Cumplimiento Penal y la norma ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno desde el año 2020 y el Sistema de Cumplimiento tributario está certificado bajo la norma local UNE 19602 de Sistemas de Prevención de Riesgos Tributarios. El uso de esta medida de evaluación forma parte de nuestro **Programa de Cumplimiento**.

4.2

Ética e integridad

Proporcionar confianza y tranquilidad forma parte de la misión de Securitas Direct, a través de la protección de las personas y lo más importante para ellas. Para ello, es fundamental operar siempre con los más altos estándares bajo una premisa de confianza y responsabilidad. Por eso, **contamos con un sólido programa de cumplimiento que establece el marco para el buen gobierno y la cultura de la compañía**, definiendo además los procesos y evaluaciones.

La transparencia juega también un papel clave en nuestra manera de actuar. Para comunicar nuestros avances en sostenibilidad, nos guiamos por reconocidos estándares internacionales de elaboración de informes ESG, como GRI (*Global Reporting Initiative*).

Nuestro Código de Conducta

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 la **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.

Nuestro **Código de Conducta** es el pilar que marca la forma de actuar de todas las personas que forman Securitas Direct, tanto de manera interna como en su relación con clientes, proveedores, *partners*, autoridades, administraciones públicas y sociedad en general.

El **Programa de Cumplimiento** se compone del Código de Conducta y se complementa con una serie de políticas y normas de cumplimiento, como la **Política contra el Acoso y la Discriminación**, la **Política del Canal de Denuncias**, la **Política Anticorrupción contra el Soborno**, la **Política de Privacidad de Datos**, la **Política de Competencia Leal**, la **Política contra la Facilitación del Blanqueo de Dinero**, la **Política de Seguridad de la Información de Grupo** y nuestras normas para proveedores.

Estas políticas pretenden reflejar las normas internacionalmente reconocidas en la materia, incluidos los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Nuestro **Código de Conducta** y políticas beben de las aprobadas por Verisure y establece las normas para todo lo que hacemos.

Políticas de buen gobierno

A partir del **Código de Conducta** emanan distintas políticas y procedimientos que dirigen los comportamientos.

Para nuestras personas y proveedores

- **Política de diligencia debida:** integra las medidas a llevar a cabo para el conocimiento de las terceras partes y los miembros de la compañía.
- **Política de conflicto de interés:** da a conocer a colaboradores y candidatos las situaciones en las que se puede incurrir en un conflicto de interés directo o indirecto.
- **Política de prevención de riesgos laborales:** incluye medidas necesarias para proteger la seguridad, salud y bienestar de los colaboradores y sus equipos.
- **Política de asignación y uso de vehículos corporativos:** refleja las directrices para un uso adecuado y seguro del vehículo corporativo.
- **Política de uso aceptable de recursos IT:** establece los principios y responsabilidades para el uso aceptable de los recursos tecnológicos

de la compañía como ordenadores, *tablets* o móviles.

Para las autoridades y administraciones

- **Procedimientos de actuación ante distintos organismos públicos:** muestra las directrices que han de regir cualquier relación con una autoridad o funcionario público ante inspecciones u otras interacciones.
- **Política fiscal:** vela por el correcto funcionamiento de la función de cumplimiento fiscal, desde un punto de vista operativo y estratégico.

Para la sociedad

- **BCP Política de continuidad del negocio:** asegura la continuidad de la actividad de la compañía ante cualquier crisis.
- **Política de diligencia debida:** enseña medidas de control adicionales que debemos realizar en Securitas Direct a aquellas terceras partes que presenten un riesgo de exposición mayor.

- **Política sobre delegación de facultades, límites y controles:** establece límites y controles corporativos de los directores y *managers* a la hora de la toma de decisiones.

Para nuestros clientes

- **Política y manual de buenas prácticas comerciales:** evita comportamientos comerciales contrarios a la normativa de competencia o que generen error o engaño en el consumidor.
- **Política de competencia:** previene prácticas anticompetitivas que vulneren las normativas nacionales e internacionales.
- **Procedimiento de revisión de campañas publicitarias:** establece controles para evitar riesgos de publicidad engañosa de nuestros productos y servicios.
- **Protocolo de investigación de irregularidades:** toma medidas frente a posibles fraudes e irregularidades en las distintas áreas de negocio.

Nuestro Protocolo Antiacoso

Nuestro **Protocolo Antiacoso** es claro: tolerancia cero ante la discriminación o el acoso en cualquiera de nuestros procesos, incluyendo procesos de selección, remuneración, asignación del trabajo, promociones y apoyo.

En Securitas Direct entendemos el acoso como un comportamiento dirigido a una persona o grupo con el objetivo de crear un ambiente intimidatorio, humillante u hostil e incluimos en esta categoría las insinuaciones sexuales, las bromas ofensivas o los comentarios despectivos. Una manera de comportarse que no podemos aceptar en nuestra compañía.

Por eso, nuestro **Protocolo de Prevención y Actuación ante Situaciones de Acoso Moral y Sexual** establece un procedimiento de actuación para ayudar a las personas de nuestra compañía a identificar y denunciar comportamientos de acoso.

Nuestro Canal de Denuncias

Proteger la confidencialidad de las personas al denunciar comportamientos inadecuados es esencial para asegurar el buen funcionamiento de nuestra compañía.

Para lograrlo, contamos con una **Política de Canal de Denuncias**, una herramienta que los colaboradores pueden utilizar para entender qué comportamientos debería ser notificados y denunciar cualquier sospecha o evidencia de incumplimientos de conductas, procesos y normativas implementados en la organización.

Las denuncias pueden ser presentadas ante el responsable directo, de manera anónima a través de diferentes canales como la Dirección, el área de Gestión de Personas, el área de Asesoría Jurídica, la dirección de la compañía y de forma anónima o a través de *Whispli*, una plataforma accesible a personas internas y externas (proveedores, clientes, candidatos o colaboradores) donde también se pueden plantear denuncias de incumplimiento sin facilitar ningún tipo de información personal.

Una vez reportadas, **las denuncias son investigadas de acuerdo con nuestro procedimiento de investigación y protocolos internos**, y sus resultados pueden conllevar desde el refuerzo de acciones de sensibilización hasta la adopción de distintas medidas disciplinarias en función de la envergadura y gravedad de la conducta investigada y evidenciada. Estos pueden derivar en diferentes consecuencias: desde acciones de sensibilización o cartas de advertencia hasta suspensiones u otras medidas disciplinarias.

Nuestra **Política del Canal de Denuncias Denuncia de Irregularidades** fue actualizada en el año 2023, de acuerdo con la nueva normativa de protección al denunciante Directiva de *Whistleblowing*.

Nuestro procedimiento de investigaciones

Nuestro procedimiento de investigaciones detalla de manera pormenorizada la gestión e investigación de las denuncias reportadas a través de la plataforma de canal de denuncias. Este guía a las personas encargadas de la investigación desde el análisis inicial y la planificación del proceso a través de un ejercicio de

investigación de hechos hasta la emisión de recomendaciones y acciones de mejora y reparaciones del daño. También establece qué partes interesadas clave deben participar y cómo comunicarse en cada etapa del proceso.

Además, **este documento contiene los principios básicos que deben orientar cualquier investigación:** objetividad y justicia, confidencialidad, compromiso de ninguna represalia al denunciante de buena fe y dotación y priorización correcta de recursos.

Nuestra lucha contra la corrupción y el soborno

En Securitas Direct promovemos que nuestras personas actúen con honestidad, integridad e imparcialidad. Por eso, **contamos con una serie de protocolos y normativa interna para aplicar en las relaciones con clientes, proveedores, socios y equipos.**

La corrupción y el soborno se abordan en nuestro **Código de Conducta** y en la **Política de Anticorrupción**, ambos disponibles para todos nuestros colaboradores en nuestra intranet, así como en las páginas de nuestro sitio web para inversores.

Concretamente, la **Política de Anticorrupción** establece pautas para prevenir cualquier tipo de conducta corrupta relacionada con el cohecho, tráfico de influencias, corrupción entre particulares o cualquier tipo de financiación ilícita.

Al igual que con otros códigos, todos nuestros colaboradores deben cumplir con esta normativa interna, así como de reportar cualquier tipo de duda o cuestión que le surja. En este sentido, el equipo de *compliance* de Securitas Direct es responsable de identificar, gestionar y mitigar los riesgos de soborno relevantes para el negocio. **Durante 2023 no se ha recibido ninguna denuncia ni se han detectado casos de corrupción y soborno.**

Además, contamos con un sistema de *compliance* penal y anticorrupción consolidado que recoge los elementos clave del sistema de gestión de riesgos penales de Securitas Direct y su conocimiento por colaboradores y terceros. Este sistema cumple con los más altos estándares de cumplimiento a nivel nacional e internacional, y se refuerza cada año a través de la implementación de nuevos controles y de



nuestra posición de tolerancia cero ante cualquier práctica o conducta corrupta.

Certificaciones

A finales de 2023 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 y se renovó la certificación UNE 19602 de Sistemas de Gestión de Compliance Tributario por parte de la Asociación de Normalización y Certificación (AENOR).**

En estas auditorías, además de obtener un resultado favorable, **se hicieron observaciones positivas por parte de nuestros auditores**, fruto del trabajo realizado a lo largo de 2022 en el fortalecimiento del entorno de control del Sistema de *Compliance* Penal, Anticorrupción y Tributario implementado en España.

Sensibilización a los colaboradores

Continuamos concienciando a nuestros equipos para que conozcan la importancia de actuar de forma correcta*. Para ello, **creamos una campaña de comunicación protagonizada por unos superhéroes llamados Trust Agents**, que informan y conciencian sobre buenas prácticas en el entorno de trabajo.

Además, creamos un **programa de embajadores de *compliance*** con personas de todas las áreas de la compañía, comprometidas con velar por el buen hacer, y que actúan como colaboradores para difundir y dar a conocer mejor, entre los miembros de sus equipos, nuestros valores y nuestra

normativa interna. Inauguramos, además, la celebración de la **Semana de *Compliance*** que se continuará llevando a cabo anualmente, durante la que ponemos el foco en comunicar de forma cercana y a través de distintas acciones nuestros valores, nuestras políticas y el robusto sistema de *compliance*, así como los próximos retos y desafíos a nivel gestión de riesgos.

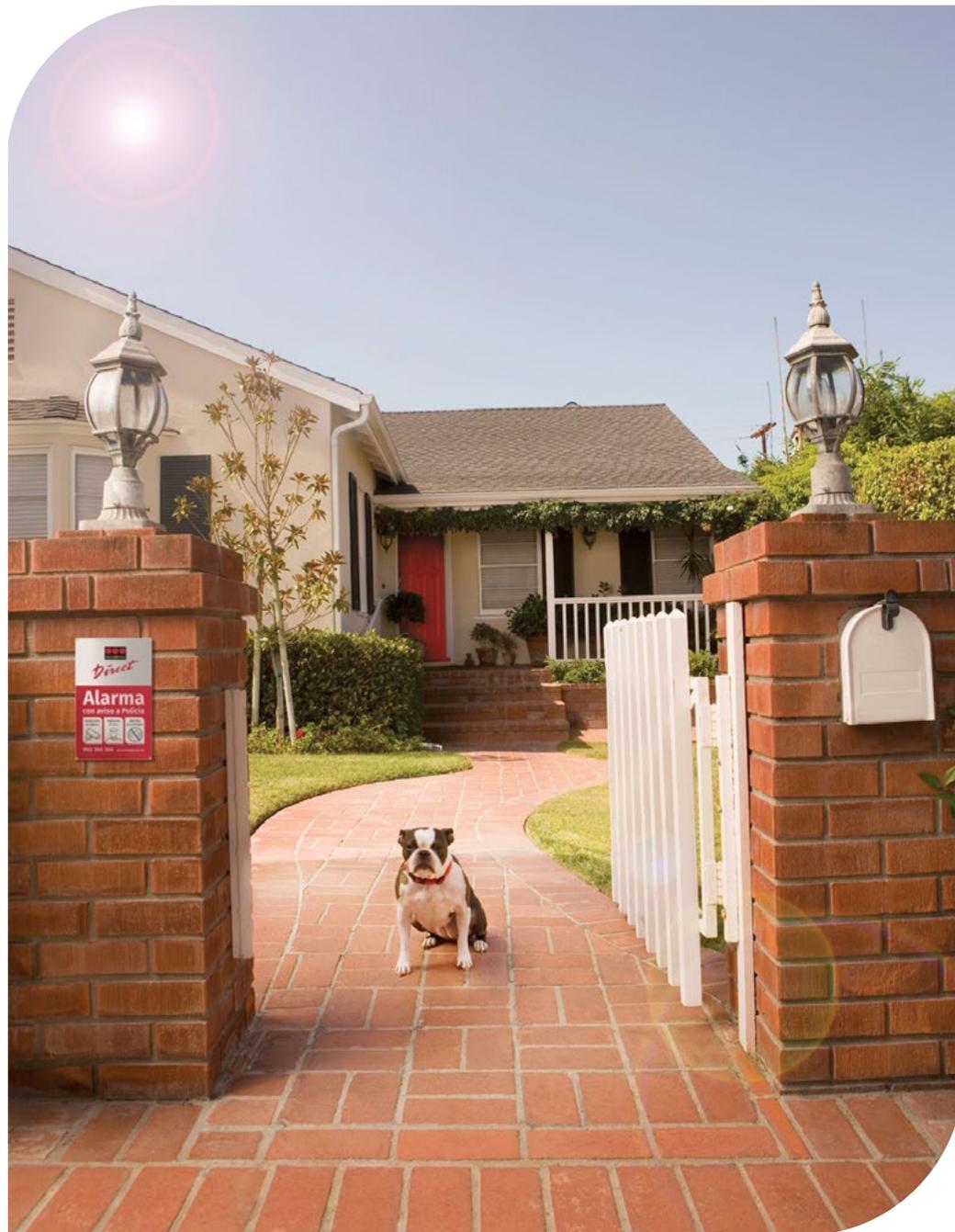
En cuanto a nuestro marco de compromiso ético, contamos con nuestra **Política de Responsabilidad Social Corporativa (RSC)**, que demuestra la responsabilidad de Securitas Direct con la consecución de nuestros objetivos empresariales aplicando criterios sociales y de estabilidad en las relaciones con nuestros grupos de interés.



Rosa Rodríguez
Directora de Asesoría Jurídica, Buen Gobierno y Asuntos Regulatorios, y Asesora General Adjunta de Verisure. Patrona de Fundación Verisure

Entendemos nuestro liderazgo como una responsabilidad que nos hace ir más allá y aspirar a los más altos estándares. Ganarnos y merecer la confianza que nuestros clientes, colaboradores, inversores y proveedores depositan en nosotros es nuestra prioridad.

* El 78% del personal recibió capacitación en políticas y procedimientos anticorrupción.



Índice de contenidos GRI

Declaración de uso Securitas Direct ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 01/01/2023 y el 31/12/2023 utilizando como referencia los Estándares GRI

Contenidos GRI GRI 1: Fundamentos 2021

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Descripción	Indicador GRI	Contenido	Localización	ODS	Meta
Contenidos Generales						
		2-1	Detalles organizacionales	6		
	La organización y sus prácticas de presentación de informes	2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	6		
		2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	6		
		2-4	Actualización de la información	6		
		2-5	Verificación externa	N/A		
		Actividades y trabajadores	2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	6	
GRI 2	Gobernanza	2-9	Estructura de gobernanza y composición	94	5 16	5.5 16.7
		2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	94	16	16.6
		2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	94	16	16.7
		2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	94		
		2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	3		
Estrategia, políticas y prácticas	2-23	Compromisos y políticas	6, 94	16	16.3	
	2-28	Afiliación a asociaciones	6			
	2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	6			
Participación de los grupos de interés	2-30	Convenios de negociación colectiva	26	8	8.8	
	Temas materiales					
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	6		
		3-2	Lista de temas materiales	6		
Protección de primera clase y tranquilidad						
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	6		
Privacidad de datos y seguridad						
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	26		
Diversidad, equidad e inclusión						
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	26		
GRI 405	Diversidad e Igualdad De Oportunidades 2016	405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	26	5 8	5.1 5.5 8.5

Estándar GRI	Descripción	Indicador GRI	Contenido	Localización	ODS	Meta
Gestión del talento y compromiso sostenible						
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	26		
						4.3
						4.4
					4	4.5
GRI 401	Formación y Educación 2016	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	26	8	5.1
					10	8.2
						8.5
						10.3
		404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	26	8	8.2
						8.5
Relaciones laborales						
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	26		
						5.1
					5	8.5
					8	8.6
GRI 401	Empleo 2016	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	26	10	10.3
						3.2
					2	5.4
					5	8.5
					8	
Gestión de vida de producto y circularidad						
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	79		
						3.9
						6.6
GRI 306	Residuos 2020	306-3	Residuos generados	79	11	11.6
					12	12.4
					15	12.5
						15.1
Gestión de proveedores y aprovisionamiento sostenible						
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	26		
GRI 308	Evaluación Ambiental de Proveedores 2016	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios ambientales	26		
						5.2
GRI 414	Evaluación Social de Proveedores 2016	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	26	8	8.8
					16	16.1
Impacto en la comunidad						
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	26		
GRI 413	Comunidades Locales 2016	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	26		

Estándar GRI	Descripción	Indicador GRI	Contenido	Localización	ODS	Meta					
Ética e integridad											
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	94							
GRI 205	Anticorrupción 2016	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	94	16	16.5					
Estrategia climática											
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	79							
GRI 302	Energía 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	79	7	7.2					
					8	7.3					
					12	8.4					
					13	12.2					
					13	13.1					
GRI 305	Emisiones 2016	305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	79	3	3.9					
					12	12.4					
					13	13.1					
					14	14.3					
					15	15.2					
GRI 305	Emisiones 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	79	3	3.9					
					12	12.4					
					13	13.1					
					14	14.3					
15	15.2										
Salud, seguridad y bienestar de personas											
GRI 3	Temas Materiales 2021	3-3	Gestión de los temas materiales	26							
					403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	26	8	8.8		
					403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	26	8	8.8		
					GRI 403	Salud y Seguridad en el Trabajo 2018	403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	26	3	3.2
										3	3.5
					3.7						
						3.8					



Direct