



Reporte Sostenibilidad



Securitas Costa Rica
2020-2021



APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL



Securitas

Reporte de sostenibilidad

Securitas Costa Rica

Securitas Costa Rica

Dirección: Heredia, Ulloa,

Cruce la Valencia,

Oficentro Tech Park.

Central Telefónica: (506) 2105-6600

info@securitascostarica.com

www.securitascostarica.com

Contenido

04 Carta del Gerente General

05 CAPÍTULO 1. NUESTRA ORGANIZACIÓN

06 Securitas durante la pandemia del COVID 2019

10 Perfil Organizacional

23 Securitas Costa Rica

24 Salud y Seguridad Ocupacional.

25 Gestión de talento humano

27 CAPÍTULO 2. NUESTROS SERVICIOS ESPECIALIZADOS

33 Resumen de ventas por servicios

34 CAPÍTULO 3. NUESTRA ESTRATEGIA

36 Contribuimos con los objetivos de Desarrollo Sostenible

40 Alianzas

41 Gestión de Riesgos

43 Nuestros códigos corporativos

45 CAPÍTULO 4. RECURSO HUMANO

46 Programas de reconocimientos y beneficios

47 Securitas Inclusiva

49 CAPÍTULO 5. NUESTRAS ACCIONES SOSTENIBLES

50 Programa Bandera Azul Ecológica

50 Nuestros Impactos

54 Teletón Activo 20-30

55 Acerca de este Reporte

55 Cumplimiento de Principios para la definición de contenido

56 Sobre la calidad de información

57 CAPÍTULO 6. TABLAS

Carta del Gerente General

El año 2020 y 2021 fueron años atípicos, para todos en donde hemos tenido que reinventarnos y adaptarnos para enfrentar diferentes retos que conllevaron el COVID-19. Pero el reto más grande ha sido tener que seguir adelante resguardando el bienestar de todos sin importar las circunstancias que se nos presenten, un reto que logramos enfrentar con la ayuda de un equipo que todos los días destaca al máximo los valores que nos representan, ya que en cada una de sus labores tienen la integridad, la eficacia y el servicio que hace de Securitas la empresa que somos hoy.

Además lo superamos con la ayuda de nuestros clientes quienes en todo momento, han confiado en nosotros para cuidar, resguardar y proteger con profesionalismo de ellos y de todo aquello que más le importa.

Me enorgullece, presentarles nuestro cuarto reporte de sostenibilidad donde cada año demostramos nuestro compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, y apoyo a los diez principios fundamentales basados en Derechos Humanos, Estándares



basados en Derechos Humanos, Estándares Laborales, Medioambiente y Anticorrupción. Todo esto ha sido posible gracias a una extraordinaria unión la cual nos ha permitido seguir cumpliendo con nuestro propósito más grande; **“Hacer de tu mundo un lugar más seguro”**.

Eric Koberg H.
Gerente General Securitas Costa Rica

Capítulo 1

Nuestra Organización

- › Securitas durante la pandemia del 2019
- › Perfil Organizacional
- › Securitas Costa Rica
- › Salud y Seguridad Ocupacional
- › Gestión de Talento humano



Securitas durante la pandemia del Covid-19

Acciones implementadas

El año 2020 fue un reto para todos. Comenzamos por implementar diferentes medidas de protección para nuestro personal.

Llegaron incertidumbres respecto al desempleo que generó en el país, la paralización de los comercios y las restricciones de circulación que impedían la libre movilidad de nuestros colaboradores.

Una de las primeras acciones fue la creación del “Protocolo de Continuidad del Negocio contra Enfermedades Infectocontagiosas” en el cual se establecían las pautas operativas para la prevención y atención oportuna de enfermedades infectocontagiosas que tengan evolución a convertirse en epidemia o pandemia, afectando la salud y seguridad de la población de la compañía.

En resumen, se implementaron las siguientes acciones:

1. Se elaboró el Protocolo de Continuidad de Negocio ante Enfermedades Infectocontagiosas, según los criterios del Ministerio de Salud, estableciendo los lineamientos para actuar antes, durante y después de casos relacionados con la pandemia.

2. Se estableció una relación comercial con Laboratorios San José para coordinar pruebas PCR en situaciones donde se detectaran posibles casos y nexos laborales.

3. Se elaboró un registro de casos y órdenes sanitarias para identificar casos positivos, sospechosos y por contacto.

4. Se elaboró una encuesta para colaboradores internos, visitantes y contratistas para la identificación oportuna de sintomatología.

5. Se realizaron periódicamente nebulizaciones de las áreas para prevención de exposiciones al virus.

6. A nivel administrativo se dotaron los puestos con mamparas para apoyar el distanciamiento social.

7. Se brindó a todo el personal mascarillas de tela para la prevención ante el contagio.

8. Se implementó el teletrabajo en las áreas administrativas.

9. Se realizaron publicaciones en WorkPlace y ADN sobre concientización de temas Covid-19.

10. Se implementaron aislamientos preventivos para funcionarios de Securitas con síntomas de Covid-19.

11. Entregamos todo el equipamiento preventivo para el Covid-19 en los puestos de servicio, tales como tapabocas, guantes, alcohol en gel, limpiador sanitizador, caretas entre otros.

12. Se dio seguimiento a todo el personal administrativo y operativo que tuviera síntomas sospechosos o fueran positivos.

13. Se estuvo al tanto de las necesidades de nuestros clientes y personal ante la emergencia nacional. Garantizando la protección de nuestro negocio y el bienestar de nuestro personal.

Se hizo una inversión en medidas sanitarias para la protección por COVID-19.



Más de 12 millones de colones en inversión para la protección de nuestro personal para el año 2020 y más de 8 millones de colones para el 2021.

El contexto de la crisis del COVID-19 afectó profundamente a algunos sectores de la economía, con un impacto relevante en nuestro negocio.

Si analizamos las consecuencias de la crisis, nos damos cuenta que las líneas de negocio más afectadas fueron desde el principio, aviación, sectores del turismo, dependiente del consumo e instalaciones.

En algunos sectores ya se ha producido una cierta recuperación, mientras que en aviación sigue habiendo una gran incertidumbre.

Con el fin de preparar mejor el ejercicio económico del año 2021, el Grupo Securitas creó un fondo (Fondo financiero para reestructuración) con el fin de ayudar a los países a afrontar los costes de reestructuración, derivados del impacto del COVID-19 durante 2020. Su objetivo era ajustar las necesidades operativas al volumen de ventas que se consideraban tener en el futuro (por ejemplo, en el caso de Aviación seguramente se necesitarán más de 3 años para obtener el mismo volumen de pasajeros).

Solo en Costa Rica se utilizaron 193 millones de colones de ese fondo para liquidar a más de 95 colaboradores, pagándoles sus prestaciones de ley, para que no estuvieran en la casa con salario suspendido.

Somos conscientes que todavía hay muchas incertidumbres, pero con el tiempo hay mayor información para poder actuar. Hay que aprovechar para hacer un análisis profundo de las necesidades reales de recursos humanos para afrontar el volumen de servicios que tendremos en el futuro. Aprovechamos este fondo para apalancar el negocio durante el 2021 y reducir el impacto económico.



¿Que incluía la compra de los siguientes suministros? :

Termómetro
infrarrojo



Atomizador en
litro con pistola



Alcohol en
Spray



Caja de
Mascarillas



Alcohol en gel
con tapa



Alcohol en
gel, galón



Guantes
de látex



Tabletas de cloro
para limpieza



Toallas
de papel



Mascarilla de
tela reutilizable

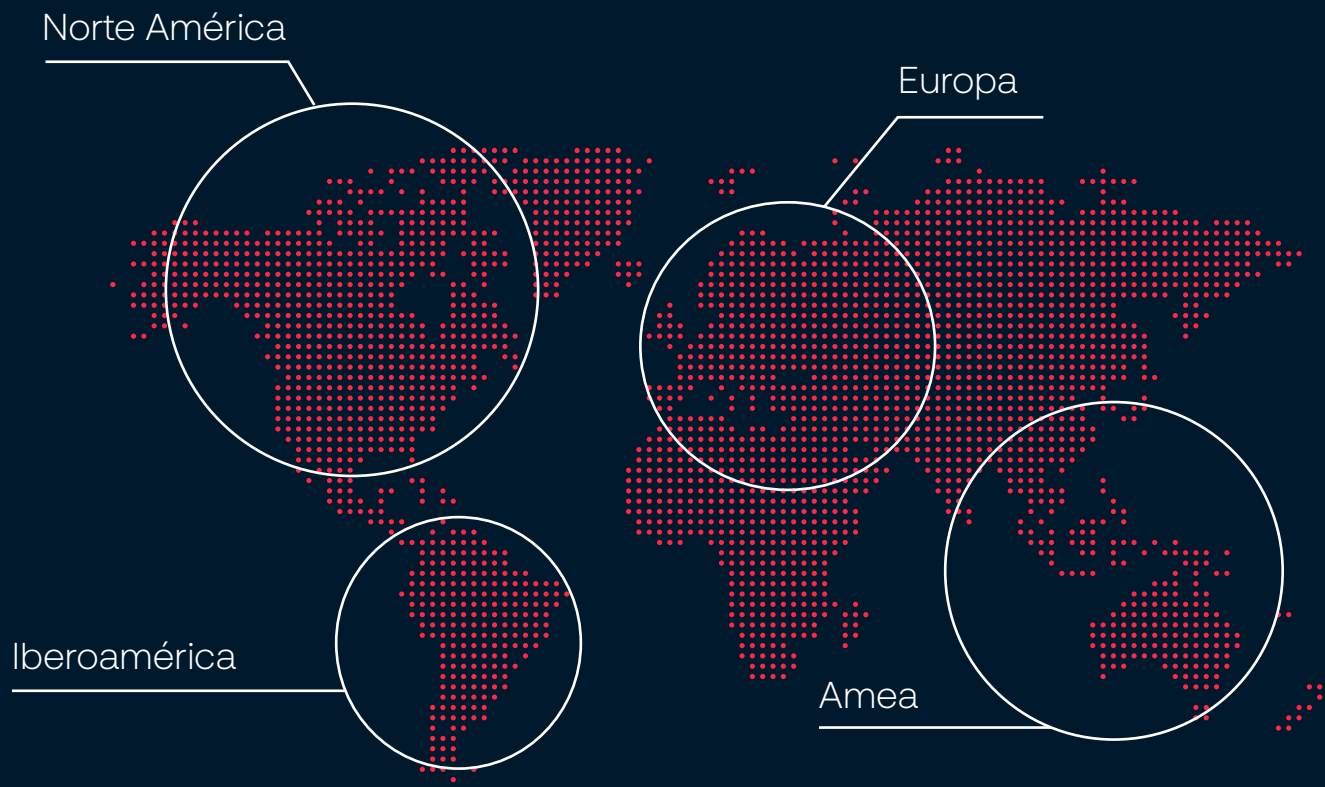


Desinfección
sanitaria contra
COVID



Servicios de laboratorio
para pruebas COVID al
personal securitas





Perfil Organizacional

Presencia Global

Lideramos el mercado Mundial

47 Países

355,000

Colaboradores

Grupo Securitas

Desde hace más de 80 años protegemos las cosas que importan. Nuestras soluciones de protección, que incluyen seguridad electrónica, seguridad especializada, seguridad remota, seguridad mobile, gestión de riesgos, permiten a más de 153.000 clientes ver un mundo diferente.

Nuestros Valores

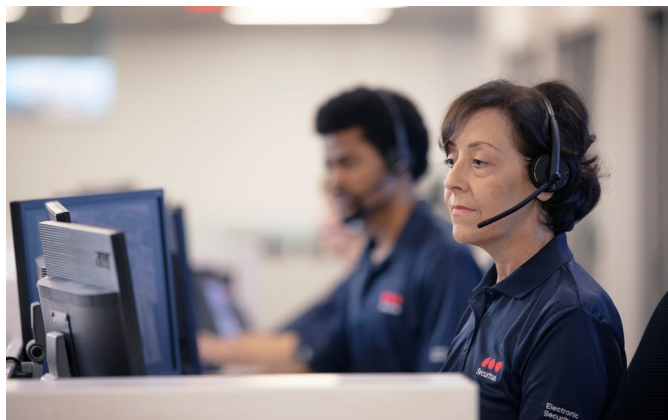
Integridad



Eficacia



Servicio



Nuestra misión

Proteger hogares, lugares de trabajo y comunidad.

Nuestra visión

Ser la empresa internacional líder, especializada en servicios de protección basados en personas, tecnología y conocimiento.

Nuestro propósito

“Nosotros ayudamos a hacer de tu mundo un lugar más seguro”, nos sirve como recordatorio constante de como desde nuestro puesto de trabajo estamos contribuyendo a una causa mayor, creando valor a nuestros compañeros de trabajo, clientes y la comunidad.

Nuestro Slogan

See a diferente world.

En securitas innovamos
con una nueva imagen



See a different world.

Nuestra marca evolucionó para expresar lo que somos como compañía, porqué estamos acá, en qué nos diferenciamos y cómo queremos vernos en el mercado.

See a different world, nuestro slogan representa nuestra razón de ser, vemos un mundo diferente. Durante 80 años hemos visto la evolución del poder de la percepción. Nuestra historia trata de como un ojo experimentado ve las cosas de manera diferente y reconoce lo que otros pasan por alto.

Estamos comprometidos a hacer un esfuerzo adicional: ver la positividad, no solo las amenazas. El potencial dentro de lo cotidiano. Y creer en el progreso, mirando siempre hacia adelante, poniendo la mirada en algo mejor. Y nunca perder de vista lo que es más importante para los demás.

La nueva imagen se incorpora gradualmente a través de las operaciones mundiales de la compañía en el período 2021-2023. Durante el 2021 estos fueron los avances del cambio de marca:

- Rotulación externa.

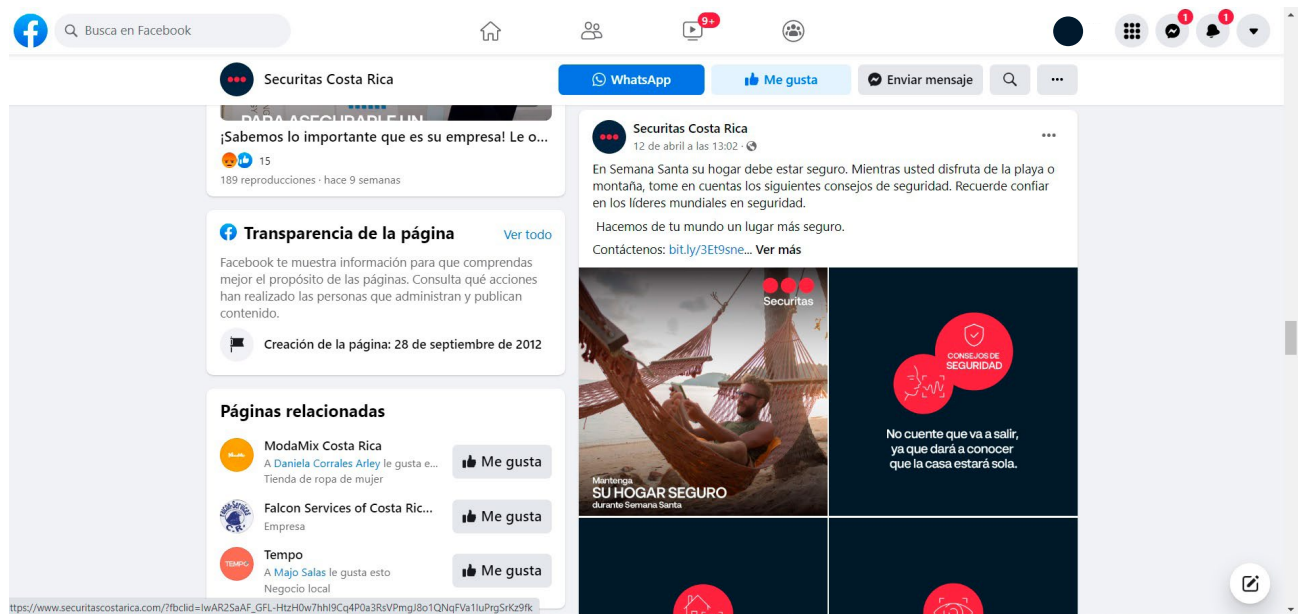
- Imagen de vehículos empresariales



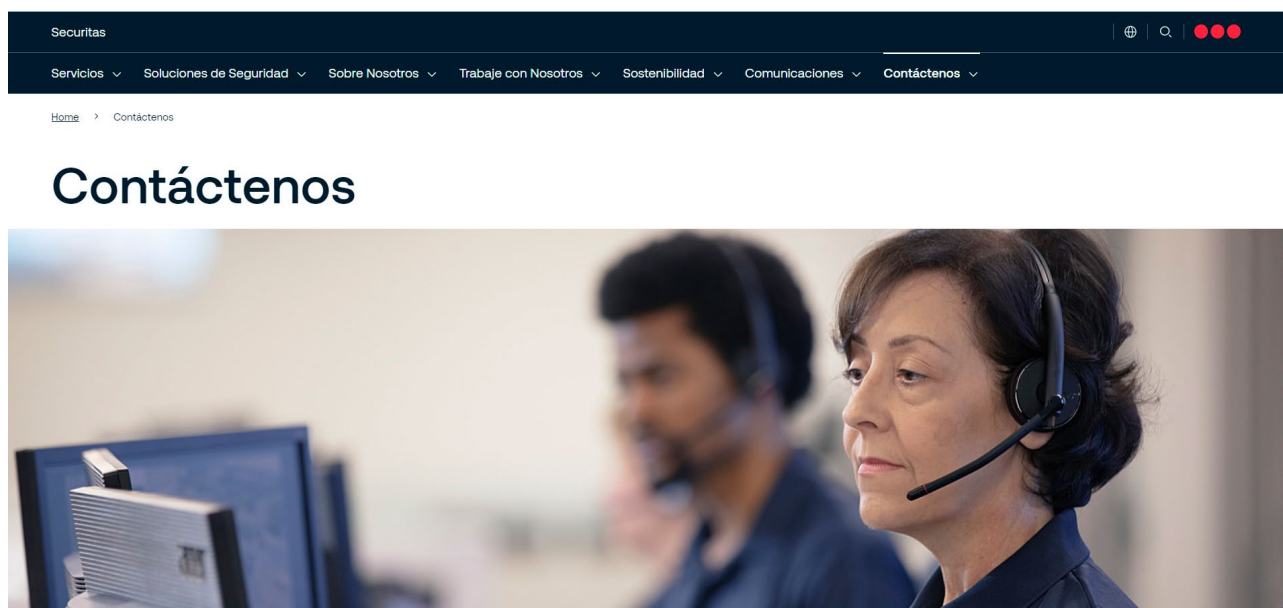
-Rotulación interna



- Imagen de marca en redes sociales de la compañía.



- Página web

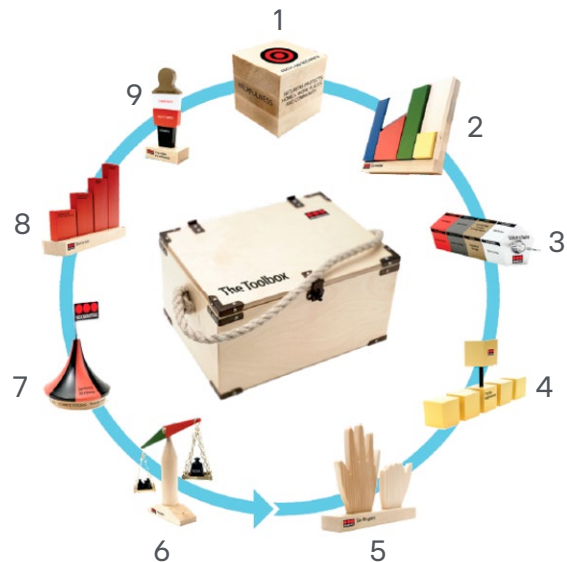


Durante el 2022 se continúan en las implementaciones de uniformes, rotulación externa, rotulación interna (oficinas) para ir completando el proceso de cambio de marca.

Nuestro modelo de Gestión

Caja de Herramientas

Este modelo de gestión es utilizado globalmente por Securitas, representa los valores y prioridades de la empresa con herramientas que generan lenguaje compartido.



1. Valores:

Integridad, Eficacia y Servicio.

2. Matriz de Mercado:

Nos recuerda que nuestros clientes son distintos. No existe una solución aplicable a todos por igual.

3. Cadena de Valor:

Brindamos el servicio correcto de manera adecuada.

4. Organización Plana:

Los procesos de decisión son simples, con una estructura horizontal.

5. Seis Dedos:

Herramienta financiera, basada en la rentabilidad.

6. Gestión de Riesgos:

Se focaliza en prevenir riesgos y proteger a sus clientes y empleados.

7. Industria:

El diálogo entre todas las partes interesadas es fundamental para construir un mercado mejor y contribuir a su desarrollo.

8. Paso a Paso:

Debemos hacer todo con el orden adecuado.

9. Personas:

Marcan la diferencia.

Caja de Diamantes

Es una herramienta de gestión comercial. Simboliza la calidad que brindamos en nuestras operaciones, para crear valor tanto para nuestro cliente como para nosotros mismos.

Consta de cuatro partes:
Seguridad, cliente, servicios y negocios.



Estrategia Securitas

Nuestra nueva estrategia nos dice que somos una empresa impulsada por un propósito y que éste es nuestro núcleo. La estrategia de Securitas es la herramienta para llegar a la posición deseada: ser un socio líder en soluciones de seguridad inteligente y mantenerse relevante para nuestros clientes como líder en conocimiento en el mercado. Nuestro objetivo es crear valor sostenible para nuestros clientes y accionistas.



Nuestras áreas de enfoque

En todo lo que hacemos y entregamos, debe estar centrado en el cliente, basado en datos y enfocados en personas, basados en esto hemos dividido nuestra estrategia en cuatro áreas de enfoque.

1. Profunda relación con el cliente.
2. Líder en servicios de protección.
3. Innovación y eficiencia.
4. Personas empoderadas con orgullo y pasión.

1. Profunda relación con el cliente

Junto con nuestra gente, nuestros clientes son nuestro activo más importante, un activo donde invertimos de diferentes maneras para fortalecer nuestra relación.

Client Excellence

CEP significa Plataforma de Excelencia al Cliente y es el nuevo CRM (sistema para manejar relaciones con los clientes) global de Securitas. CEP no es sólo un sistema, es una nueva forma de trabajar de manera eficiente fortaleciendo la centralidad en nuestros clientes.

En esta plataforma se debe incluir la información sobre todo el ciclo de vida de nuestros clientes, desde el contacto inicial y prospección, pasando por el desarrollo del contrato, la configuración de la operación hasta el proceso de seguimiento y retroalimentación. Esto permite mejorar la calidad de los datos, ayuda a disminuir cargas de trabajo y facilita el intercambio de conocimientos.

El Proceso de Excelencia del Cliente (CEP) es una parte importante de la realización de la ambición estratégica de Securitas de ser un socio de servicios de protección inteligente.



CEP nos permite estar impulsados por los datos, motivar la eficiencia y centrarnos en las personas, en las interacciones con nuestros clientes y lograr mejores resultados comerciales a través de un proceso de ventas y operaciones de extremo a extremo, global y totalmente integrado.

Con el despliegue de CEP a nivel mundial, nuestro objetivo es:

- Mejorar la tasa de éxito e impulsar el margen sostenible.
- Liberar tiempo de los procesos administrativos.
- Impulsar la eficiencia y la disciplina.
- Reducir la rotación de carteras.
- Permitir que nuestros equipos orientados al cliente sobresalgan en sus tareas.
- Impulsar mejores prácticas y los puntos en común hacia ONE Securitas.

¿Por qué es importante?

Porque tiene como objetivo aumentar la eficiencia de la conducción y el cierre de negocios para maximizar la generación de ingresos para la compañía. Por lo general, se utiliza para mejorar la claridad de los conocimientos de la canalización, aumentar la velocidad del trato, reducir el tiempo de ciclo y optimizar la asignación de recursos.

Clientes globales:

Fortalecer nuestra relación con nuestros clientes globales, utilizando herramientas, procesos de reporte y KPI's.



2. Líder en servicios de protección.

Securitas cuenta con los servicios de protección más completos en la industria, ya que estamos continuamente innovando para seguir siendo relevante para nuestros clientes y proteger nuestra posición de liderazgo en el mercado.

➤ Oficiales: especializamos y modernizamos nuestra operación de vigilancia.

➤ Soluciones de Seguridad: fortalecer nuestras ventas de soluciones.

➤ Seguridad electrónica: ejecutar e invertir en nuestro crecimiento global y adquisiciones en línea con la estrategia de seguridad electrónica.

➤ Innovación: Continuar desarrollando y generando retornos en nuestros servicios inteligentes y capacidades de predicción riesgo.

3. Innovación y eficiencia.

Estamos actualizando nuestras plataformas de negocio para impulsar eficiencia en toda la empresa y crear ahorros de costos. Nos esforzamos en ser eficientes, basados en datos en todo lo que hacemos, ya que esto contribuye a mejorar la calidad y en última instancia, agrega valor a nuestros clientes.

➤ Procesos más eficientes: Invertir en TI y en programas de transformación para permitir el ahorro de costos, la eficiencia de ganancias y valor agregado.

4. Personas empoderadas con orgullo y pasión.

El compromiso de nuestros colaboradores, el orgullo y la pasión son vitales para nuestro éxito comercial continuo, por lo tanto, nuestras inversiones en esta área y nuestra retención es fundamental.

➤ Estrategia de Recursos Humanos: Continuar invirtiendo en nuestra gente; en competencia y compromiso para mejorar la retención y la calidad.

➤ Reputación: Reposicionar a Securitas como líder en seguridad inteligente, socio de soluciones con la ayuda de nuestra marca actualizada.

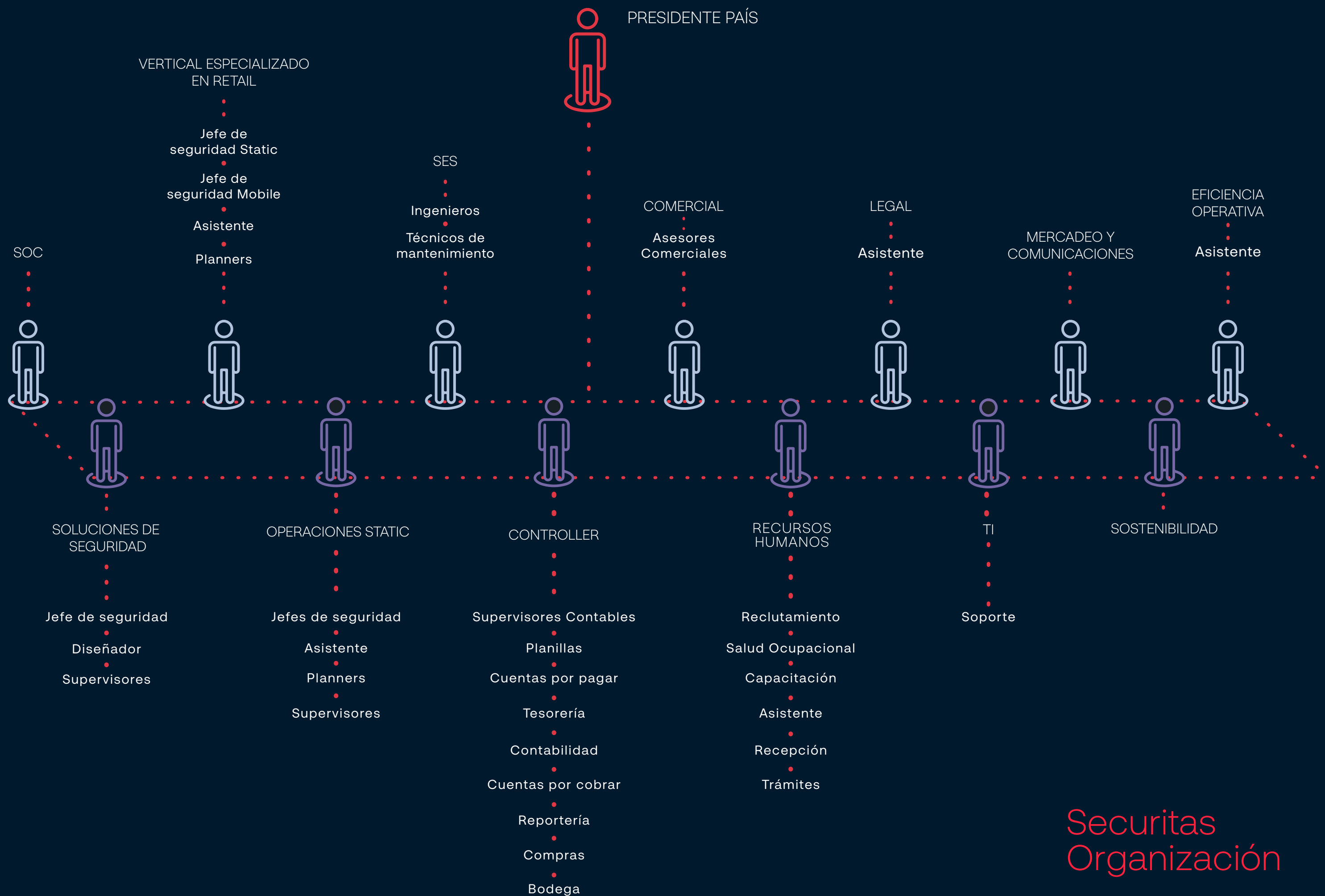
Junto con nuestra gente, nuestros **clientes** son nuestro activo más importante, en el que invertimos de diferentes maneras para fortalecer nuestra relación.

Con claras propuestas de valor, valores compartidos y ética; junto con un impulso continuo para desarrollar nuestros servicios en soluciones de valor agregado y continuar cerca de nuestros clientes.



Nuestros segmentos y especializaciones





Comité Ejecutivo

Eric Koberg

Gerente General

María Brenes

Gerente Financiera

Heriberto Gamboa

Gerente Comercial

Michelle Koberg

Gerente Soluciones

Manuel Rincón

Gerente SOC

Gustavo Ramírez

Gerente SES

Christian Cambroner

Gerente
Operaciones Static

Vivianne Vera

Directora Legal

Erick Sibaja

Gerente IT

José Romero

Gerente de
Recursos Humanos

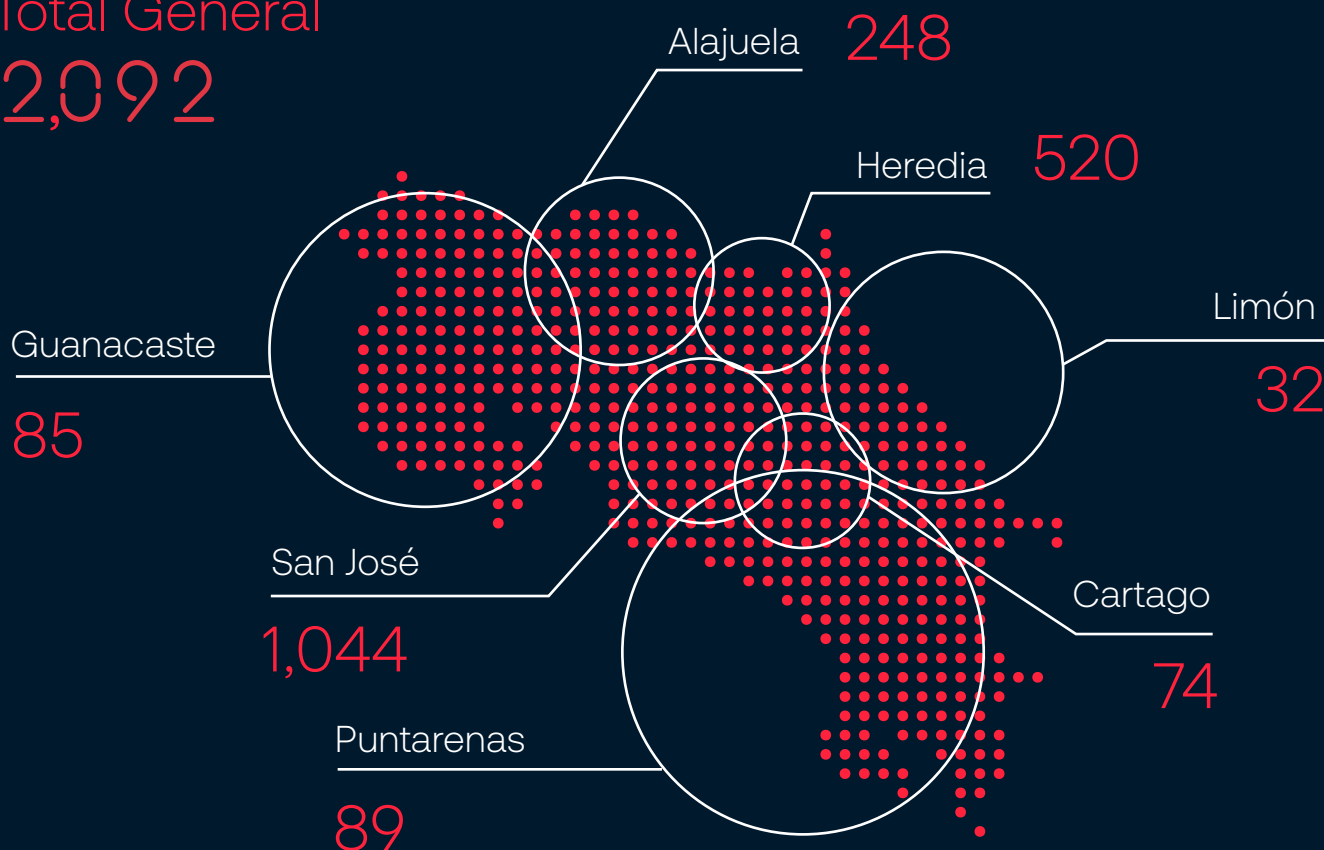
Nuestros segmentos del mercado



Securitas Costa Rica

Nuestra presencia país, cantidad de colaboradores por provincia.

Total General
2,092



Nuestros números



85%
Hombres



+35,331
Horas de
Capacitación



1
Instituto
Securitas



96%
Personal
capacitado
en códigos
corporativos.



15%
Mujeres



10 años
Permanencia
en Costa Rica



345,000
Colaboradores
a nivel mundial.



2,092
Personal
Securitas
Costa Rica



167
Clientes



47
Países está
presente Securitas



4
Personal
inclusivo

Salud y Seguridad Ocupacional

La Gestión Salud y Seguridad Ocupacional tiene como finalidad la disminución de los accidentes de origen laboral, permitiendo establecer controles operacionales efectivos para minimizar las causas que provocan los eventos.

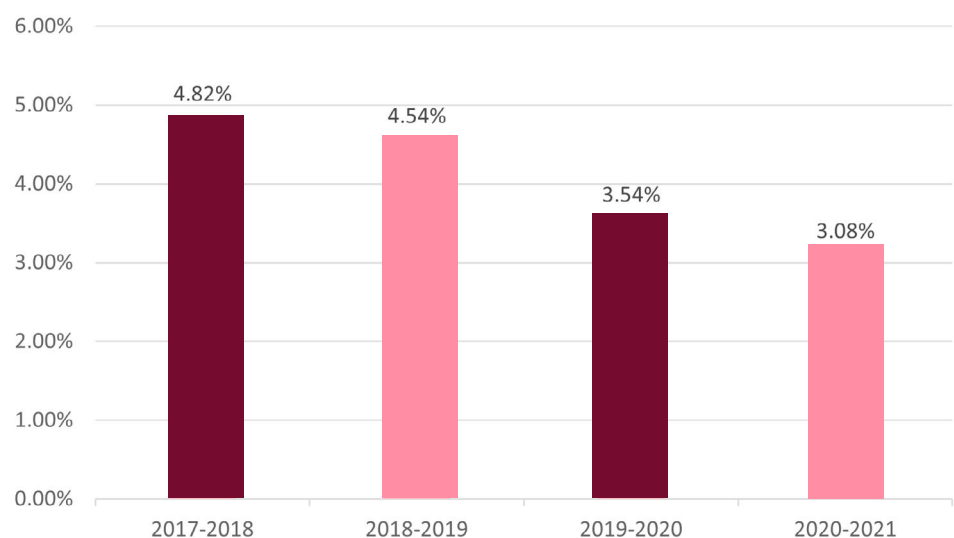
Muchos de los accidentes laborales han sido relacionados a tránsito, ya que es donde nuestra mayor población se encuentra expuesta y la interacción con el medio ambiente es un aspecto difícil de controlar desde lo interno.

Por consiguiente, para el 2021, se registraron 83 accidentes, la mayoría siendo lesiones leves, permitiendo que la Relación Costo-Prima (RCP) de la Póliza de Riesgos Laborales no se viera afectada por gastos médicos importantes.

Comportamiento de Tarifa de la Póliza de Riesgos de Trabajo

La tarifa depende de la correcta administración de la póliza en relación con los accidentes de trabajo, que conlleva gastos por atenciones médicas según la siniestralidad de los procesos de la compañía con sus colaboradores.

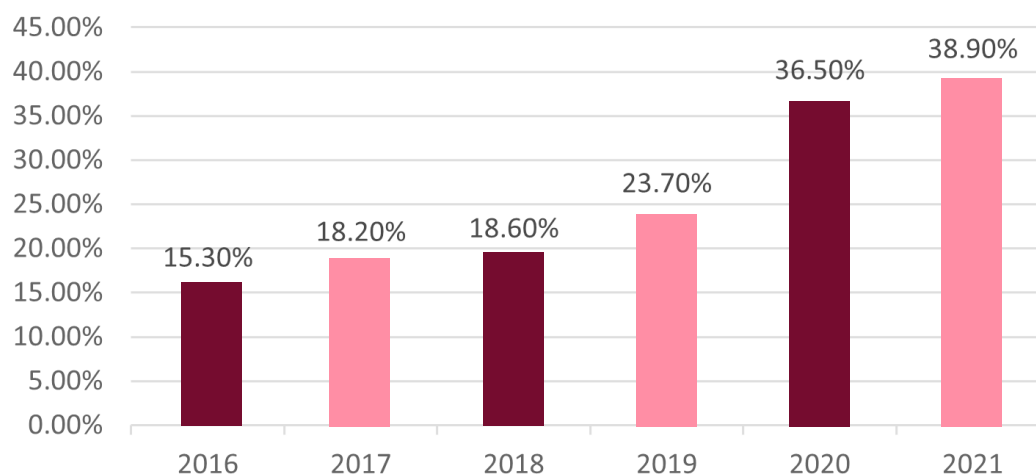
Comportamiento de la Tarifa de la Póliza de Riesgos de Trabajo



Gestión de la póliza por periodos.

Gestión de talento humano

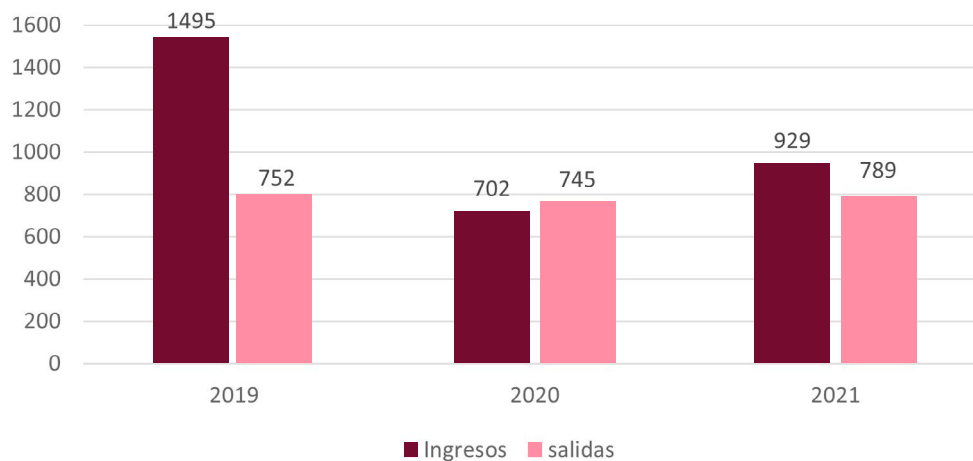
Índice de Rotación por Año



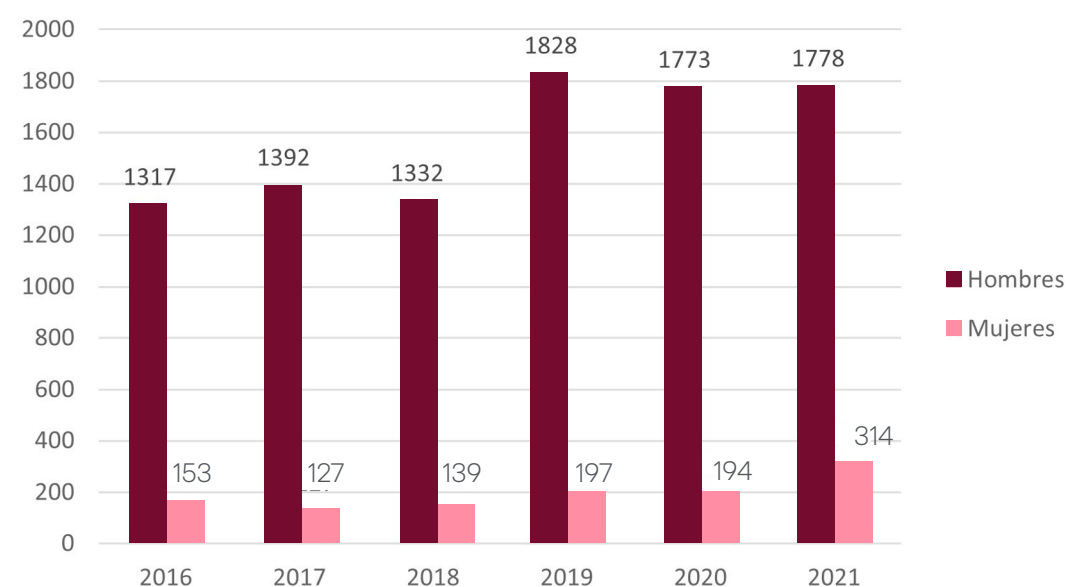
Porcentaje de rotación presentada por un año

Ingresos y Egresos

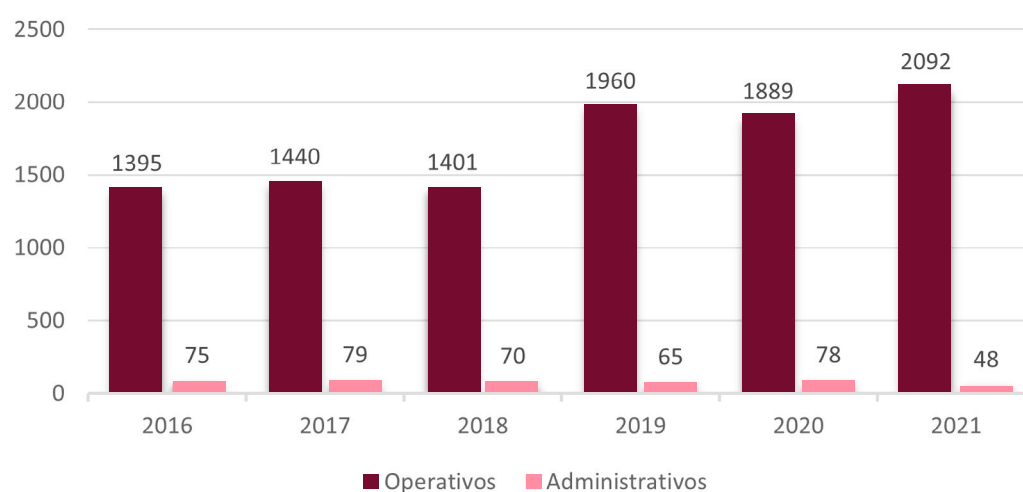
Ingresos y Egresos



Distribución por género



Colaboradores por año



Registro de cantidad de colaboradores administrativos y operativos por año

Capítulo 2

Nuestros servicios especializados

- › Seguridad física
- › Seguridad electrónica
- › Soluciones de seguridad
- › Mobile Service
- › Consultoría en seguridad
- › SOC



Nuestra Oferta

Securitas cuenta con los servicios de protección más completos en la industria. Nos encontramos en constante innovación de nuestras ofertas, con soluciones a la medida de los negocios de nuestros clientes y necesidades. Esto nos permite buscar asociaciones para desarrollar en conjunto con nuestros clientes.

Seguridad Física

Servicio de protección de personas, bienes e instalaciones, contamos con capital humano capacitado con experiencia en todos los segmentos del mercado.



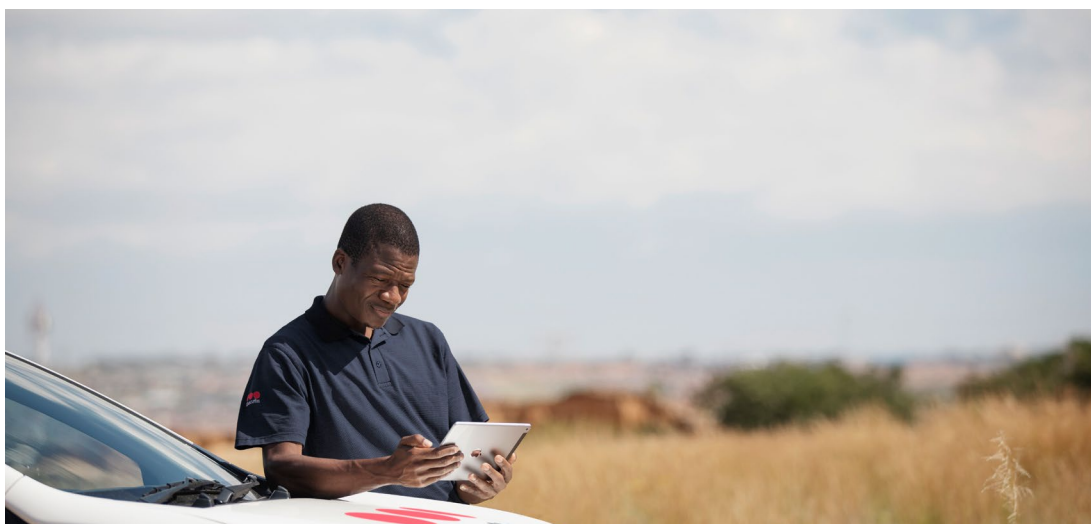
Seguridad Electrónica

Servicio de diseño, instalación y mantenimiento de sistemas de intrusión, fuego, video, control de acceso e integración de sistemas.



App Securitas Costa Rica

Nuestra nueva App, brinda a nuestros clientes un producto innovador y de última tecnología. Por medio del App tendrán de primera mano un “Botón de Pánico” que al ser oprimido envía una señal a nuestro Securitas Operation Center (SOC), en donde se encargarán de brindarle ayuda.



Contaran además con la función “En Camino” donde puede establecer un tiempo de llegada a un sitio; por ejemplo, lo que tarda en trasladarse de la universidad a su casa, y en caso de que sufra algún contratiempo y no lo desactive enviara un pánico a nuestro centro de monitoreo. Además, si su condominio cuenta con nuestros servicios tendrá acceso adicional a la gestión de “Visitas” y “Reservas” de áreas comunes, dentro [otra variedad de servicios que ofrecemos](#).



Soluciones de seguridad

- > Alarmas: Monitoreo y Respuesta.
- > Cámaras de control.
- > Video Verificación.
- > Servicio Técnico y Mantenimiento.
- > Control de acceso.
- > CCTV- Circuito Cerrado de Televisión.
- > Sistemas integrados.
- > Vigilancia Física Industrial y Particular.
- > GPS: Rastreo satelital.



Seguridad Mobile

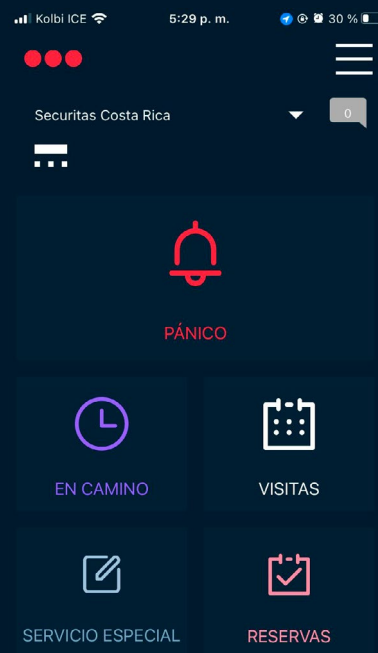
Rondas de control presencial que integra diferentes medios de protección y respuesta durante las 24 horas, los 365 días del año en conjunto con soluciones de seguridad innovadoras y flexibles que se adaptan a sus necesidades.



Consultoría en Seguridad

Diseñamos soluciones focalizándonos en la evaluación de riesgos, reales y potenciales, que pudieran afectar los activos tangibles e intangibles de su negocio.

Brindamos consultorías en materia de:



- > Análisis de Riesgos
- > Seguridad Patrimonial
- > Salud y Ambiente
- > Gestión de Riesgos
- > Elaboración de Normativa

SOC – SECURITAS OPERATION CENTER

El Securitas Operation Center, conocido como SOC, es nuestro centro de operaciones por medio del cual ayudamos a nuestra compañía a cumplir con la misión de hacer un mundo más seguro. Somos un Equipo formado por personal calificado en temas de operaciones y plataformas tecnológicas, criminología y servicio al cliente.

Trabajamos todos los días, sin excepción, bajo un esquema 24/7, siempre enfocados en satisfacer las necesidades de nuestros clientes, utilizando tecnología de clase mundial para gestionar un portafolio de servicios que incluye monitoreo remoto, seguimiento y control de alarmas, accesos controlados (porterías), video vigilancia y otros más.

Adicionalmente, generamos análisis de data histórica, reportes y gestión de métricas (KPI's) para garantizar la sustentabilidad del negocio por medio del desempeño del equipo.



Manuel Rincón - Gerente SOC

Ingeniero Industrial y de Sistemas,
Universidad de Monterrey.
Máster en Administración de Cadena
de Suministros, Chalmers University
of Technology.

Nuestra Diferencia

Seguridad Proactiva basada en DataMining

El uso de la información que se recopila y maneja en nuestro SOC nos permite brindar a nuestros clientes soluciones de seguridad nuevas y mejoradas, inclusive poder llegar a generar pronósticos de comportamientos.

Sobre todo, debemos ser proactivos en nuestro trabajo de seguridad, en lugar de simplemente reaccionar a los eventos a medida que ocurren.

Operadores Especializados

Como parte de la estrategia se contrató a un líder enfocado en nuestro centro de servicios, en búsqueda de la mejora continua y eficiencia de los procesos.

En nuestro SOC, Operadores especializados (Criminología, Servicio al Cliente, etc.) gestionan los diferentes componentes de la solución de seguridad protectora.



44

SOC's a nivel mundial

740,000

Conexiones con Clientes

Los operadores son expertos en abordar rápidamente cualquier problema y resolverlo de acuerdo con las solicitudes de cada cliente.

Se cuenta con estructura personal de Plan Individual de Crecimiento, comprensión de perfil de comportamiento (DISC), habilidades (duras y blandas) que faciliten la identificación de necesidades de capacitación.

Rutinas y herramientas para reportar

La calidad y la velocidad de la información entregada al cliente mejoran gracias

a las rutinas y herramientas de Securitas para la generación de informes.

Los procesos se ajustan y mejoran continuamente en función de la información y los diversos informes del sistema.

Además del levantamiento de procesos que garanticen la identificación de oportunidades y ajustes necesarios.

Plataformas electrónicas

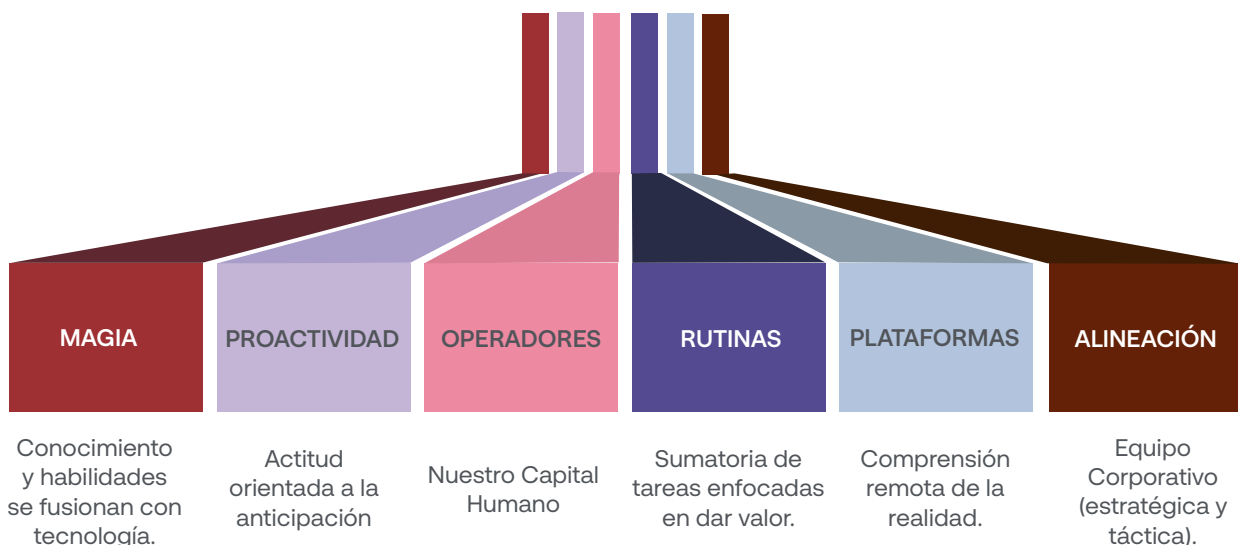
Securitas tiene una estructura cibernética aplicada a nivel mundial que nos ayuda a comprender la realidad remota, el desarrollo y

mejoras constantes para garantizar su fiabilidad.

Alineación Corporativa - Procesos

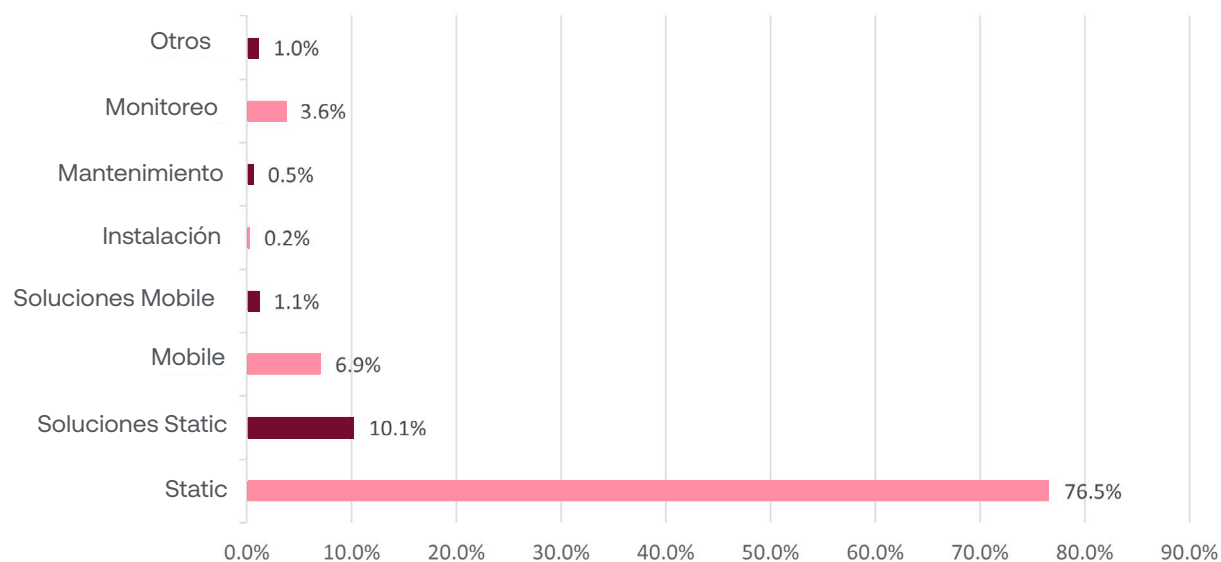
Garantizamos la alineación y estandarización de procesos a nivel mundial, en los cuales se aplican procesos de auditorías de seguimiento a procesos. Además, se realizan revisiones (Evaluaciones de procesos) y alineación tanto estratégica como táctica.

SOC



Resumen de ventas por servicios

Porcentaje de Ventas por Servicio del 2021



Capítulo 3

Nuestra Estrategia

- › Nuestra estrategia sostenible
- › Temas materiales
- › Nuestros Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
- › Grupos de interés
- › Alianzas
- › Gestión de riesgos
- › Códigos corporativos



Nuestra estrategia Sostenible

Para Securitas la Sostenibilidad es la gestión del negocio que genera confianza a nuestros grupos de interés en el ámbito social, económico y ambiental.

Basados en nuestro gobierno corporativo, se promueve empleo de calidad y excelencia operativa con ética y transparencia.

Como miembros de Pacto Global de las Naciones Unidas, nos comprometimos a basar nuestras acciones en los 10 principios fundamentales de derechos humanos, estándares laborales, legislación laboral y medio ambiente.



Nuestros objetivos estratégicos

- Profundizar la relación con el cliente.
- Fidelizar y empoderar a nuestro personal.
- Desarrollar e innovar nuevos servicios.

Nuestros grupos de interés

- Accionistas
- Colaboradores
- Clientes
- Industria
- Proveedores
- Comunidad
- Medio Ambiente

Nuestros temas Materiales

- Anticorrupción
- Desempeño económico
- Empleo y beneficios
- Formación y enseñanza
- Retención del talento
- Diversidad, inclusión y no discriminación
- Seguridad y salud ocupacional
- Emisiones
- Cumplimiento normativo
- Relación con el cliente

Contribuimos con los objetivos de desarrollo sostenible

Securitas contribuye con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) implementados en la agenda mundial 2030, para el desarrollo sostenible acordada en la Asamblea General de la ONU del 2015. Estamos aportando con los siguientes ODS:



Salud y bienestar

Para 2020, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo.



Igualdad de género

Poner fin a todas las formas de discriminación contra todas las mujeres y las niñas en todo el mundo.



Trabajo decente y crecimiento económico

Promover políticas orientadas al desarrollo que apoyen las actividades productivas, la creación de puestos de trabajos decentes.



Industria, innovación e infraestructura

Apoyar el desarrollo de tecnologías, la investigación y la innovación nacional en los países en desarrollo, incluso garantizando un entorno

normativo propicio la diversificación industrial y la adición de valor a los productos básicos, entre otras cosas.





Reducción de las desigualdades

De aquí a 2030, potenciar y promover la inclusión social, económica y política de todas las personas, independientemente de su edad, sexo, discapacidad, raza, etnia, origen, religión o situación económica u otra condición.



Producción y consumo responsables

12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.
12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.



Acción por el clima

13.2 Incorporar medidas relativas al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.



Paz, justicia e instituciones sólidas

16.5 Reducir considerablemente la corrupción y el soborno en todas sus formas.
16.b Promover y aplicar leyes y políticas no discriminatorias en favor del desarrollo sostenible.

Grupos de interés

Nuestros grupos de interés y canales de diálogo

Grupos de interés	Canales de diálogo	Temas
Clientes	Página web www.securitascostarica.com	Anticorrupción
	Redes Sociales: Facebook, Instagram y LinkedIn	Legislación Completa
	Reporte de Sostenibilidad	Privacidad del cliente
	Visitas a clientes	No discriminación
	Securitas Integrity Line (SIL)	Formación y capacitación
	Centro de operaciones SOC	Salud y seguridad ocupacional
		Seguridad del Cliente
Colaboradores	Securitas te escucha	Formación y capacitación
	Securitas Integrity Line (SIL)	Diversidad e igualdad de oportunidades
	Reporte de Sostenibilidad	Salud y seguridad ocupacional
	Boletín Interno digital	No discriminación
	Workplace	

Grupos de interés

Canales de diálogo

Temas

Proveedores	Página web www.securitascostarica.com	Anticorrupción
	Redes Sociales: Facebook, Instagram y LinkedIn	Legislación Completa
	Reporte de Sostenibilidad	Privacidad del cliente
	Securitas Integrity Line (SIL)	Formación y capacitación

Comunidad	Página web www.securitascostarica.com	
	Redes Sociales: Facebook, Instagram y LinkedIn	
	Reporte de Sostenibilidad	

Industria	Redes Sociales, mesas de trabajo, alianzas	
-----------	--	--

Quejas o denuncias de nuestros grupos de interés	<p>Escribiendo al correo: securitasteescucha@securitascostarica.com</p> <p>O llamando al teléfono 2105-6652</p>	
--	---	--

Alianzas

Organizaciones y asociaciones de las que Securitas es miembro.

1. Contribuimos con los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS)



2. Firmantes del Pacto global desde el 2015



3. Miembros de la Asociación costarricense de empresas de seguridad y afines (ACES)



4. Miembros de la Alianza Empresarial para el Desarrollo (AED)



5. Firmantes de los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs)

Desde el 2020 somos firmantes de las WEPs, son un conjunto de buenas prácticas empresariales que promueven la igualdad entre mujeres y hombres en todas las áreas de gestión, promovida por la ONU Mujeres, en alianza del Pacto Mundial.

Gestión de Riesgos

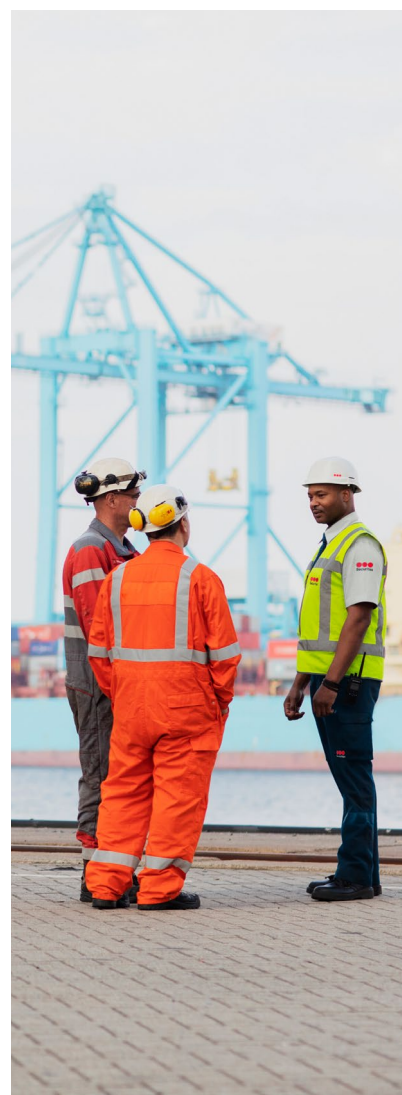
El proceso para la gestión de riesgos empresariales (ERM) de Securitas está integrado en el negocio y busca identificar, priorizar y administrar los riesgos clave para nuestras operaciones a todos los niveles y en todas las partes de la organización, a través de cuatro pasos.

Los riesgos identificados en Securitas se clasifican en tres principales categorías:

- › Riesgos de contratos y adquisiciones,
- › Riesgos de asignación operacionales
- › Riesgos financieros.

Nuestros riesgos en la operación los controlamos bajo las siguientes políticas del Grupo Securitas:

- › Política de uso de información privilegiada grupal.
- › Política de gestión de riesgo empresariales del grupo.
- › Política de amenazas internas del grupo.
- › Código de valores y ética de Securitas y subdocumento.
- › Código de conducta para socios comerciales de Securitas.
- › Política y subdocumentos antisoborno y anticorrupción grupales.
- › Política de seguridad digital grupal.
- › Política de contratos del Grupo e instrucciones.



En Securitas, en el transcurso del segundo semestre del 2021, se implementó un control de contratos con el fin de monitorear el estatus de acuerdo con el portafolio de clientes actuales, por medio del cual se logró identificar cuáles de éstos requerían actualización o un contrato nuevo de acuerdo con los servicios que Securitas brinda para cada uno de ellos.

El archivo incluye información clave estipulada en cada uno de los contratos tal como, pero sin limitarse a: razón social, plazo, renovación automática y condiciones especiales.

Riesgo de privacidad de Datos

Securitas ha trabajado en el fortalecimiento de cláusulas en contratos relacionados con Privacidad de Datos, además se han brindado capacitaciones sobre el tema por medio de la plataforma en líneas de E-learning Hub para todo el personal administrativo.

Riesgo de proveedores y subcontratación

Se implementó la nueva política del grupo, la cual implica la ejecución de un procedimiento previo a la contratación de

proveedores, mediante el cual se estudia cada proveedor y se analiza el cumplimiento de los estándares establecidos por Securitas, además de que cada proveedor previo a la aprobación del contrato debe leer y firmar el Código de Conducta de proveedores de Securitas.

Riesgo de Amenazas Internas

Se creó e implementó una matriz de riesgo alineada con la política e instrucciones del grupo y se impartió capacitación al personal clave con el fin de monitorear de forma más efectiva el riesgo de amenazas internas.

Es importante conocer los riesgos y las señales que podrían revelar una amenaza interna para esto, todo el personal debe conocer y aplicar esta política su matriz de riesgo.

See a different world.

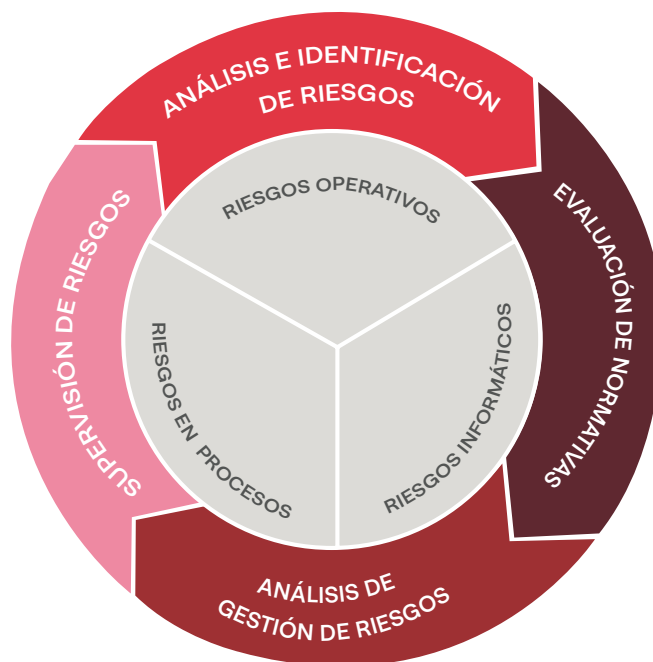
Matriz de Riesgos:

1. Riesgo de contratos
2. Riesgos de ejecución de la tarea
3. Riesgo de cumplimiento.
4. Riesgo de retención del cliente
5. Riesgo de seguridad de la información.
6. Riesgo de proveedores y subcontratación.
7. Riesgo de precio/ costo de producción.
8. Riesgo de cumplimiento del Código de valores y ética de Securitas.
9. Riesgo de amenaza interna.

10. Riesgo de continuidad del negocio.

11. Riesgo de cumplimiento laboral.

12. Competencia desleal del Estado en la prestación de servicios de seguridad.



Código de Ética y Valores

Securitas, está comprometida a mantener los más altos estándares éticos de negocios, así como cumplir con las leyes, reglamentos u normativa de desarrollo aplicable.

El curso establece nuestros principios éticos fundamentales, vinculados a nuestros valores (Integridad-Eficacia-Servicio) que debemos cumplir todos los colaboradores de Securitas.

Nos enfocamos en que nuestros colaboradores desde el primer día comprendan la importancia de aplicar esta política en nuestras actividades diarias.

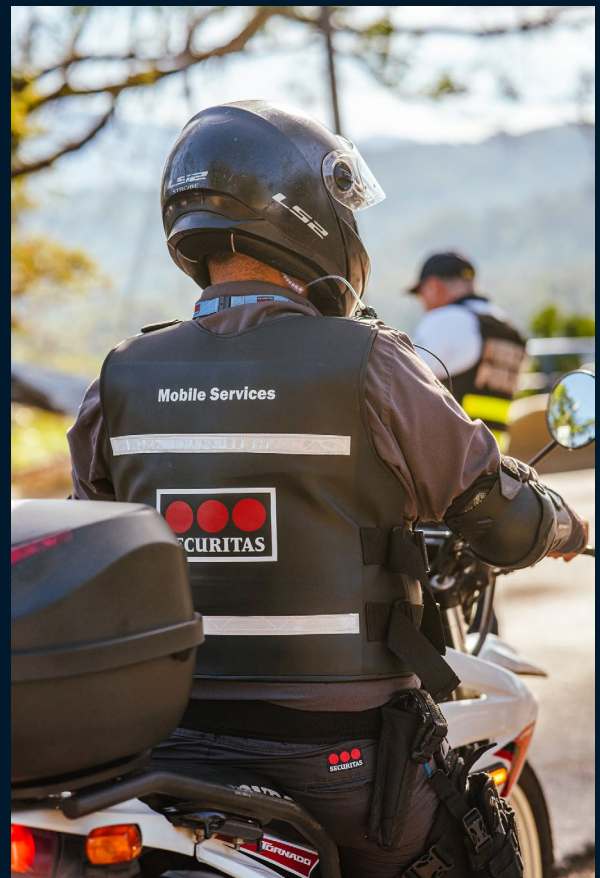


Política Anticorrupción

La finalidad de esta política es garantizar que nuestros colaboradores cumplan y comprendan la importancia de las leyes de anti-corrupción y los procedimientos adecuados para combatir la corrupción en Costa Rica, con los principios morales y legales de nuestra actividad comercial, de esta manera logramos profundizar en los conocimientos de cada uno.

Securitas tiene tolerancia cero con cualquier tipo de corrupción, incluido cualquier tipo de soborno, pagos de facilitación u otros beneficios indebidos, y siempre apunta a hacer lo correcto cuando se trata de nuestros clientes, nuestros colaboradores y la sociedad. Está claro que cada vez más nuestros clientes están descubriendo la importancia de trabajar con una empresa que cumple con los requisitos y con valores sólidos, y nuestro objetivo es ser su proveedor preferido por lo que representamos.

96% del personal tiene al día la lectura y firma de los códigos.



Capítulo 4

Recurso Humano

› Reconocimientos y beneficios

› Securitas inclusiva

› Instituto Securitas



Programas de reconocimientos y beneficios

Este programa se basa en reconocer las buenas acciones de nuestros oficiales, una manera de motivar al personal para que sigan representando nuestros valores, integridad, eficacia y servicio.

Entregamos certificados de agradecimiento por su acción, antigüedad y tarjetas de regalo.

Se entregaron más de 103 reconocimientos por antigüedad que cumplieron 5, 10, 15, 20 años de trabajar en la compañía.



Beneficios para nuestros colaboradores



Securitas Inclusiva

En Securitas contamos con el programa de contratación inclusiva, enfocado en brindar oportunidades a través de la inclusión laboral e igualdad, apoyando la no discriminación. Hemos generado alianzas que nos permitan trabajar conjuntamente en los diferentes servicios.

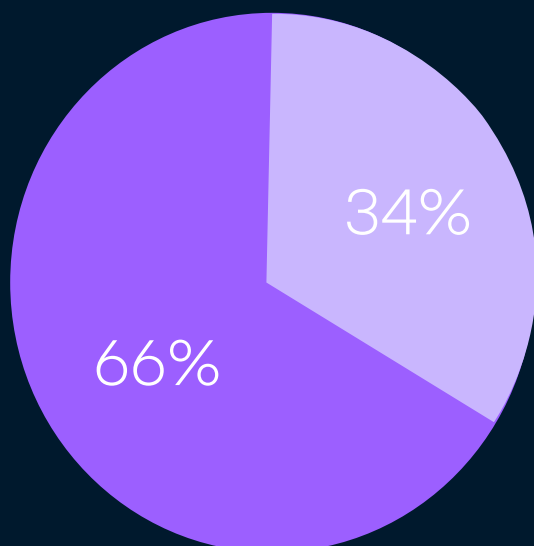
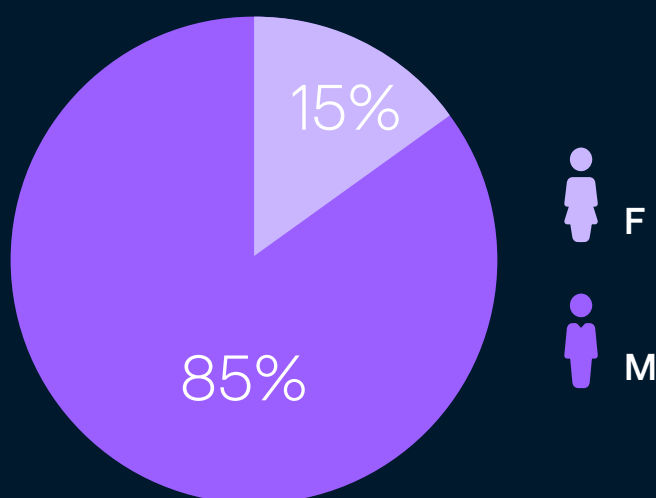
Todas las decisiones de contratación se adoptan sobre la base de las competencias, experiencias, y capacidades para desarrollar las funciones necesarias para el puesto vacante.

Para poder reclutar y retener a las mejores personas del mercado, debemos ser capaces de emplear personas dentro de toda la oferta de talentos independientemente de su nacionalidad, origen étnico, religión, género, orientación sexual, estado civil o parental, discapacidad u otras características distintivas.

Personal inclusivo:

4 Oficiales

Porcentaje por género



Distribución de género en las áreas administrativas.

Inclusión de mujeres

La dirección ha adoptado el siguiente objetivo de diversidad relacionado con las mujeres:

Para el 2021 la proporción de mujeres en cargos gerenciales en todos los niveles debería ser al menos igual a la proporción de mujeres en la fuerza laboral total.



Securitas ha adoptado promover una cultura de diversidad e igualdad de oportunidades basada en la competencia, la experiencia y el rendimiento, según nuestra Política de Diversidad.

Instituto Securitas

El Instituto Securitas, es un espacio para desarrollar conocimientos, competencias y habilidades en el área de seguridad privada, de manera física o virtual.

En las salas de nuestro instituto se realizan las inducciones a nuestros nuevos colaboradores administrativos y operativos.

Temas que desarrollamos:

- > Servicio al Cliente
- > Gestión del Negocio
- (Caja de Herramientas)
- > Salud y Seguridad en el Trabajo
- > Sostenibilidad
- > Cursos E-Learning



EFICACIA
INNOVACIÓN
INTEGRACIÓN
TECNOLOGÍA
INSTITUTO
FORMACIÓN CONTINUA
GESTIÓN DEL TALENTO
ACCESIBILIDAD PERSONAS
GLOBAL IDEA ASISTENCIA
RECURSOS TÉCNICA
SISTEMAS ANÁLISIS
COMUNICACIÓN TELÉFONO
GESTIÓN CENSA
SOPORTE CONSUMIDOR
VIDEO MANTENIMIENTO
SERVICIO REMOTO MEJORA
CALIDAD
ESTRATEGIA
CENTRALIZACIÓN
EFICIENCIA
MANTENIMIENTO
HERRAMIENTA

IS Instituto Securitas

+35 331 hrs
de capacitación
al año

Capítulo 5

Nuestras Acciones Sostenibles

- › Bandera Azul Ecológica
- › Nuestros Impactos
- › Programas para empresas seguras
- › Teletón Activo 20 - 30



Programa Bandera Azul Ecológica

En Securitas, obtuvimos nuestro primer galardón en el 2020, con orgullo nos alegramos de seguir participando año tras año, con el compromiso de medir nuestros impactos. Para el 2021 ya presentamos nuestro segundo reporte de Bandera Azul.



Entre los temas que nos evaluaron fueron:

- › Combustibles fósiles
- › Consumo de agua
- › Tratamiento de aguas residuales
- › Energía eléctrica
- › Gestión de residuos
- › Contaminantes atmosféricos
- › Compras sostenibles
- › Adaptación
- › Compensación



Nuestros Impactos

Securitas cuenta con una plataforma a nivel global, donde cada país anualmente mide sus impactos ambientales en las siguientes categorías:

- › Viajes de negocios
- › Vehículos de la organización
- › Instalaciones
- › Vehículos alquilados a largo plazo
- › Uniformes

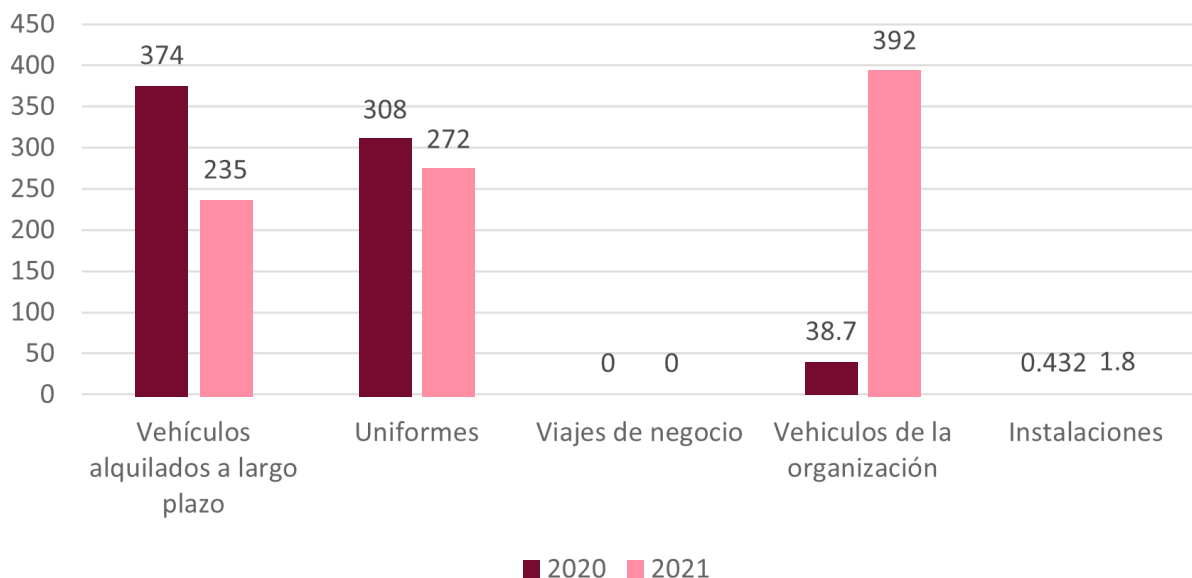
Contamos con nuestra política ambiental del Grupo en la que nos comprometemos por reducir continuamente el impacto en el clima, centrándonos en:

- > Las áreas de energía y transporte.
- > Evitar el uso de sustancias nocivas para el medio ambiente.
- > Contribuir al reciclaje asegurándonos que la manipulación de los residuos se realice de forma segura y respetuosa con el medio ambiente.

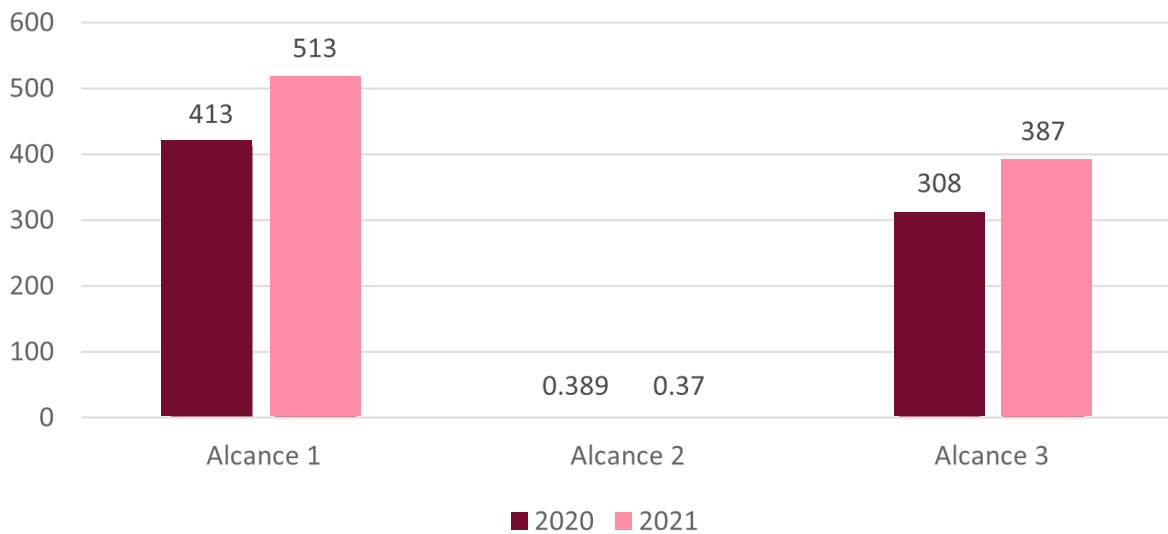
En el 2021 Securitas Costa Rica generó emisiones globales brutas de 901 tCO₂eq

Securitas continúa con el desarrollo de iniciativa y adquisición de galardones como Bandera Azul que mitigan los impactos del CO₂ y contribuye al cambio climático.

Medición Huella de Carbono tCO₂eq



Medición de Huella de Carbono por Alcance



Alcance 1: Camionetas /Diesel (litros por año); Automóviles / Diesel / Gasolina (litros por año)

Alcance 2: Electricidad (KWh)

Alcance 3: Nuevos uniformes (ítem); Viajes aéreos (ida / ida y vuelta)

Programa para empresas seguras

Galardón Plata en Programa de Empresas Seguras de COSEVI

En el mes de diciembre 2021, Securitas Costa Rica recibió el Galardón Plata por la participación en el Programa de Empresas Seguras de COSEVI, mediante la presentación del proyecto que permitirá velar por la vida de nuestros conductores, bajo el manejo defensivo en pro del compromiso ante la seguridad vial y las buenas prácticas para evitar accidentes de tránsito en la sociedad.



En resumen, somos:

01.

> Primera empresa de Protección Inteligente y Seguridad Física de Costa Rica en ser parte del Programa Empresas Seguras (PES) de COSEVI

02.

> Con la Presentación del Proyecto sobre Seguridad Vial, Securitas Costa Rica obtiene Categoría Plata.

03.

> Este proyecto permitirá bajar la incidencia de los accidentes de tránsito, que representan una de las principales problemáticas de salud a nivel mundial.

04.

> Así mismo el proyecto permitió disminuir las emisiones de CO2 al medio ambiente.

05.

> Securitas fue seleccionado por COSEVI para ser el representante en las empresas que también obtuvieron dicha categoría en el PES.

06.

> El proyecto fue elaborado por el Departamento Salud y Seguridad Ocupacional con el apoyo del Área de Flotillas.

Programa 5s

Desde setiembre del 2021 implementamos en nuestras oficinas la metodología 5s, con el objetivo de aplicar elementos que permitan la identificación de riesgos que atenten con la salud laboral del trabajador, con el fin de aplicar aquellas normas o medidas de orden y limpieza para mantener un ambiente laboral confortable.

El método de las 5'S, es una técnica de gestión japonesa basada en cinco principios simples, para aumentar, mantener y mejorar sistemáticamente el Orden y Limpieza, a la vez mejorar la calidad y el ambiente laboral, mediante el compromiso de todos sus participantes.

Principio No. 1: SEIRI (Clasificación): Debemos seleccionar los objetos del lugar de trabajo. Para ello se requiere previamente identificar y priorizar los objetos que parecen innecesarios o aquellos que han permanecido mucho tiempo almacenados y que no se necesitan.

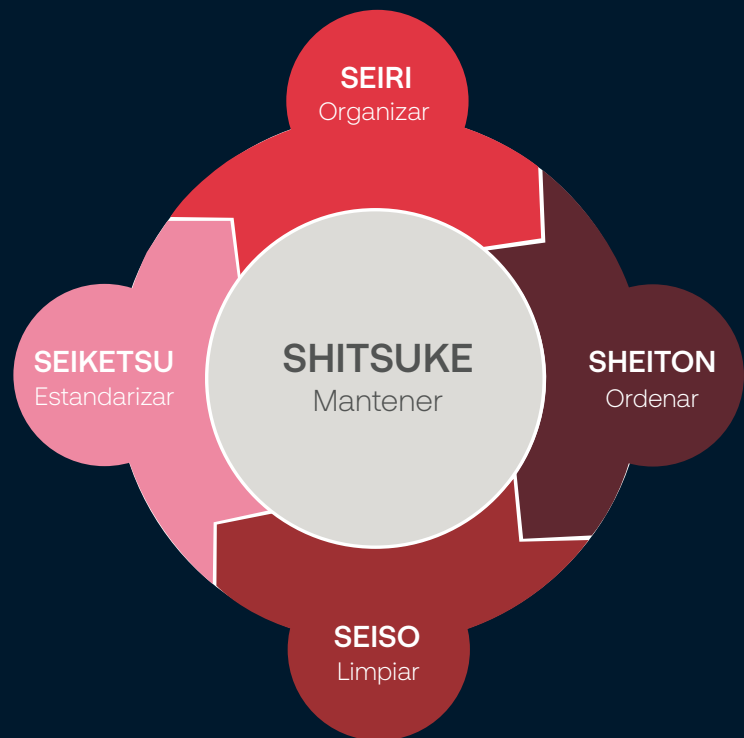
Principio No. 2: SEITON (Orden): Poner los objetos en orden, de tal forma que sean accesibles para su uso. Es importante mantener en mente que un lugar para cada cosa y cada cosa en su lugar.

Principio No. 3: SEISO (Limpieza): Una vez clasificado (SEIRI) y ordenado (SEITON) el espacio de trabajo, es mucho más fácil limpiarlo (SEISO). Esto consiste en identificar y eliminar las fuentes de suciedad, y en realizar las acciones necesarias para que no vuelvan a aparecer, asegurando que todos los medios se encuentran siempre en perfecto estado operativo. El incumplimiento de la limpieza puede tener muchas consecuencias, provocando incluso anomalías o el mal funcionamiento de los equipos.

Principio No. 4: SEIKETSU (Estandarización): Consiste en detectar situaciones irregulares o anómalas, mediante normas sencillas y visibles para todos. Aunque las etapas previas de las 5'S pueden aplicarse únicamente de manera puntual, en esta etapa (SEIKETSU) se crean estándares que recuerdan que el orden y la limpieza deben mantenerse cada día.

Principio No.5: SHITSUKE

(Disciplina): Entrenar las buenas prácticas de orden y limpieza, esto por medio de concientizar al colaborador, ya sea por boletines, circulares o recordatorios electrónicos, con el fin de continuar con disciplina y autonomía en las prácticas de orden y limpieza, que serán de utilidad no solo para el trabajo sino también para la vida persona.



Teletón Activo 20-30

Securitas apoya la Teletón por medio de donaciones voluntarias de nuestros colaboradores, todos los años llevamos el compromiso de aportar lo recolectado por rebajo de planillas y aportarlo al Club Activo 20-30.

Esta actividad trata de recolección de fondos para ayudar a centros de Salud como el Hospital Nacional de Niños en la compra de equipo médico entre otros suministros requeridos para mejorar la atención de los ciudadanos del país.

**Para el 2020,
donamos
con ayuda
de nuestros
colaboradores
la suma de
2,200,000.00
y en el 2021
donamos
1,500,000.00.**

Acerca de este Reporte

Este documento corresponde a nuestro cuarto reporte de Sostenibilidad que abarca el período 2020-2021. Demostramos nuestro compromiso con el acuerdo realizado con Pacto Global de las Naciones Unidas y con ello aplicamos la transparencia y comunicación a nuestras partes interesadas. Es informe se ha elaborado en conformidad con los nuevos Estándares GRI: opción Esencial.

Cumplimiento de Principios para la definición de contenido

La información presentada se recopiló a través de diferentes contenidos del Grupo Securitas, así como procesos corporativos más relevantes y de las diferentes áreas implicadas con los cuales conversamos para determinar sus principales puntos a destacar en el reporte, logros, metas entre otros.

Sobre la calidad de la información

El proceso de elaboración del presente reporte estuvo a cargo del área de Sostenibilidad en conjunto con la Gerencia General, Marketing y Comunicaciones, Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia Financiera y Gerencia de Tecnología.

En cuanto al diseño y edición fue elaborado con el proveedor Silvia Solano Sánchez.

Securitas Costa Rica
Dirección: Heredia, La Valencia,
Oficentro Tech Park.
P.O. Box 84670-1000
Teléfono: (506) 2105-6600
info@securitascostarica.com
www.securitas.com
Dirección Gerencial
Eric Koberg
Country President
Comentarios o sugerencias
sobre el reporte
info@securitascostarica.com

Fotografías
Securitas
Diseño y edición
Silvia Solano S.

Capítulo 6

Tablas

- Tabla indicadores GRI



Índice GRI

El informe de Sostenibilidad de Securitas CR se prepara con referencia de los estándares GRI y como un Comunicado sobre el Progreso de Pacto Global de las Naciones Unidas.

Divulgaciones Generales

Página

Perfil de la organización

101	Carta de Gerencia General	04
102-1	Nombre de la organización	02
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	28
102-3	Lugar donde se encuentra la sede de la organización	02
102-4	Ubicación de las operaciones, países en los que opera SECURITAS	10, 23
102-5	Propiedad y forma jurídica https://www.securitascostarica.com/sobre-nosotros/historia	
102-6	Mercados servidos	19
102-7	Tamaño de la organización	10
102-8	Información sobre colaboradores y otros trabajadores	45
102-12	Iniciativas externas	49
102-13	Afiliación a asociaciones	40
Estrategia		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	20
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	41
Ética e integridad		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	11
Gobernanza		
102-18	Estructura de la gobernanza	20
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	22
102-30	Eficacia de los procesos de gestión de riesgo	24
Participación de los grupos de interés		
102-40	Lista de grupos de interés	38
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	38
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	38
102-44	Temas y preocupaciones claves mencionados	38

Índice GRI

El informe de Sostenibilidad de Securitas CR se prepara con referencia de los estándares GRI y como un Comunicado sobre el Progreso de Pacto Global de las Naciones Unidas.

Divulgaciones Generales

Página

Prácticas para la elaboración de informes

102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema	11
102-47	Lista de temas materiales	35
102-50	Período objeto del informe	55
102-51	Fecha del último informe	55
102-52	Ciclo de elaboración de informes	55
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	55
102-54	Declaración de elaboración	55
102-55	Índice de contenidos GRI 42 (Índice de contenido GRI)	
102-56	Verificación externa (Este informe no ha sido objeto de verificación externa)	
Enfoque de gestión		
103-1	Explicación del tema material y sus coberturas	35, 41-44
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	35, 41-44
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	35, 41-44
Desempeño económico		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	33
Anticorrupción		
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	44
Energía		
302-1	Consumo energético de la organización	51
Emisiones		
305-1	Emisiones directas de GRI (alcance 1)	52
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	52
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	52

Índice GRI

El informe de Sostenibilidad de Securitas CR se prepara con referencia de los estándares GRI y como un Comunicado sobre el Progreso de Pacto Global de las Naciones Unidas.

Divulgaciones Generales

Página

Empleo y Beneficios

401-1	Nuevas contrataciones de colaboradores y rotación de personal	25
-------	---	----

402-2	Beneficios para los colaboradores	46
-------	-----------------------------------	----

Seguridad y Salud Ocupacional

403-1	Representación de los colaboradores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	06, 07, 24
-------	---	------------

Formación y Enseñanza

401-1	Media de horas de formación al año por colaborador	48
-------	--	----

404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los colaboradores	48
-------	---	----

Diversidad

405-1	Diversidad en órganos de gobierno y colaboradores	47
-------	---	----

No discriminación

406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas (No se reportaron casos durante el período)	
-------	--	--

Evaluación de Derechos Humanos

412-2	Formación de colaboradores en políticas o procedimientos sobre derechos humano	43, 44
-------	--	--------



See a
different
world.