



TU SOCIO EN SEGURIDAD

REPORTE DE  
**SOSTENIBILIDAD 2023**



# Índice

**01**

**Carta de nuestro CEO  
Corporativo**

**02**

**Sobre nuestro reporte**

**03**

**¿Quiénes somos?**

**04**

**Nuestro enfoque en  
sostenibilidad**

**05**

**Nuestra gestión  
económica**

**06**

**Nuestra gestión  
ambiental**

**07**

**Nuestra gestión social**

**08**

**Índice de contenidos  
GRI**

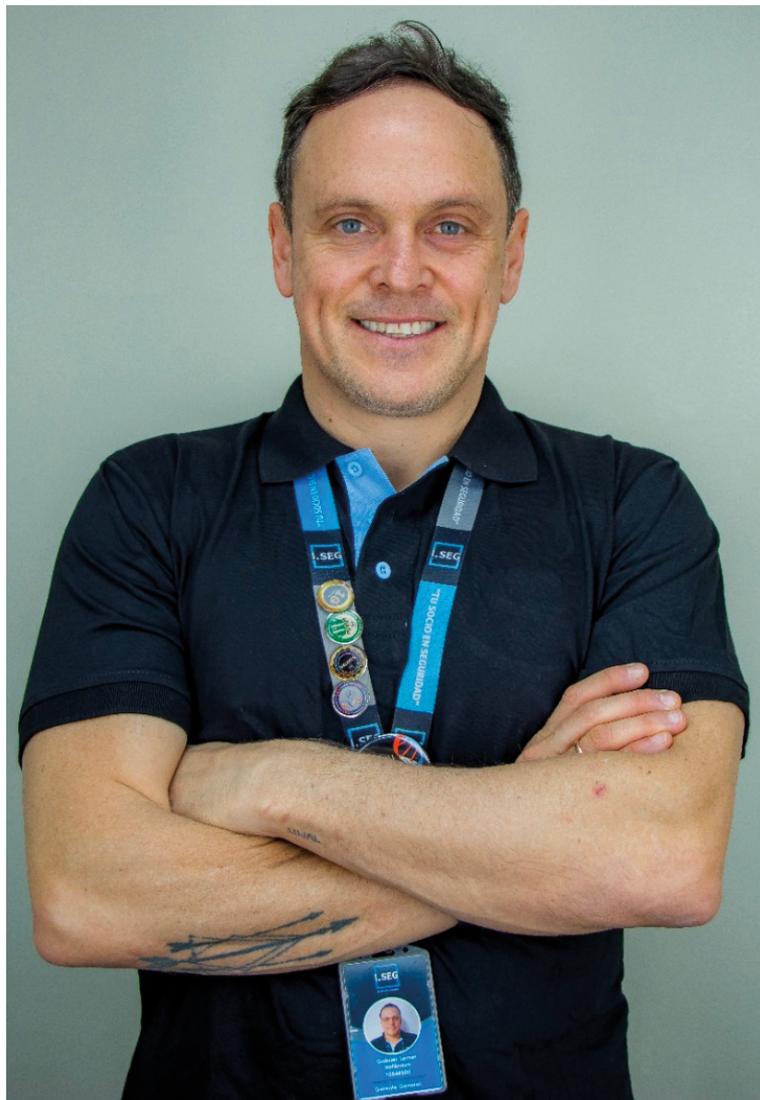


**01**

# Carta de nuestro CEO Corporativo

# Carta de nuestro CEO Corporativo

(GRI 2-22)



Estimados lectores,

Es grato presentarles el primer Reporte de Sostenibilidad de ISEG PERU, el cual marca un hito en la historia de nuestra organización al hacer público nuestro compromiso de comunicar con transparencia sobre nuestra gestión.

En ISEG PERU estamos comprometidos en ofrecer el mejor servicio de seguridad integral. Estamos convencidos que podemos construir una sociedad más segura en la que nuestros colaboradores y clientes puedan crecer y hacer crecer.

Nuestro objetivo principal este año fue iniciar nuestras operaciones en México, y lo logramos gracias a la confianza depositada por uno de nuestros principales clientes, quien apostó por el servicio de ISEG. Hemos aprendido que podemos operar en cualquier mercado que nos propongamos ya que nuestra propuesta de valor no existe en la seguridad privada.

Este año logramos un incremento en la venta en Perú de 9.72% y a nivel corporativo de 24.2% y tener presencia en 4 países incluido México.

Nos esforzamos por tener una gestión sostenible enfocada en reducir y evitar nuestros impactos medioambientales. Por eso, en el 2023 nos enfocamos en la reducción de nuestro consumo de gasolina, aumentando el consumo de GLP en nuestros vehículos de supervisión y además de la compra de vehículos híbridos. Además iniciamos el proyecto de la reparación de piezas para así disminuir la fabricación de nuevos uniformes, que sabemos que el sector textil es uno de los sectores más contaminantes del mundo.

En el ámbito social, destacamos el nuevo beneficio de PAYFLOW que ha sido el de mayor uso y satisfacción para el personal. Por otro lado, el regresar a los reconocimientos al personal operativo de manera presencial, logrando un mayor alcance y mejorando el impacto previos a la pandemia. Por último, iniciamos con los voluntariados del back office en Lima.

Agradecemos el compromiso de nuestros trabajadores, proveedores y clientes que nos permiten seguir creciendo para brindar el mejor servicio.

Estamos comprometidos a seguir trabajando para generar un impacto ambiental y socialmente positivo.



02

# Sobre Nuestro Reporte



# Sobre Nuestro Reporte

(GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-4)

El siguiente reporte fue realizado en el marco del Programa Negocios Competitivos impulsado por la organización internacional Global Reporting Initiative – GRI, con el objetivo de impulsar la transparencia de información en el mundo a través de la elaboración de reportes de sostenibilidad.

En ese sentido, estamos felices de presentarles el primer reporte de sostenibilidad de ISEG PERÚ, quien engloba las siguientes razones sociales: ISEG Perú SAC, ISEG Amazonía SAC y PLUS General Services SAC. Los datos asignados corresponden a la gestión realizada en el 2023. Toda la información presentada del presente informe corresponde a las tres razones sociales.

Ante cualquier consulta, comunicarse con Melanie Esther Kleiner Winter a [melanie.kleiner@isegcorp.com](mailto:melanie.kleiner@isegcorp.com)

Se declara que este reporte se ha realizado con referencia al Estándar GRI.





**03**

**¿Quiénes  
Somos?**

# ¿Quiénes Somos?

(GRI 2-1, GRI 2-6)

Somos ISEG PERÚ, que pertenece a la transnacional ISEG CORP, con presencia en Perú, Chile, México y Ecuador. ISEG PERÚ quien engloba las siguientes razones sociales:

ISEG Perú SAC, ISEG Amazonía SAC y PLUS General Services SAC], empresa de origen peruano, dedicada a brindar soluciones customizadas de seguridad, a través de la intermediación y tercerización de personal y otros servicios. Como parte del sector de seguridad, ofrecemos nuestros servicios al retail, industrias y en general a nivel nacional.

## Nuestro mapa corporativo:



Nuestra oficina principal en Perú está ubicada en Magdalena del Mar, en la Ciudad de Lima y operamos en las siguientes provincias del Perú:



# Propósito, Misión, Visión y Valores

## PROPÓSITO:

Construir una sociedad más segura, en la que nuestros colaboradores y clientes puedan crecer y hacer crecer.



## VISIÓN:

Ser la empresa líder en Latinoamérica en soluciones integrales de seguridad para el retail.



## MISIÓN:

Brindar soluciones customizadas a nuestros clientes, que hagan más seguras sus operaciones.



## VALORES

### DEVOCIÓN POR EL CLIENTE:

Hacemos nuestras sus necesidades, siempre disponibles, Construimos relaciones que perduran.



### FAMILIA:

Igualdad, trabajo en equipo, liderar con el ejemplo y cuidar a los nuestros.



### HACER QUE LAS COSAS SUCEDAN:

Somos eficientes, logramos lo imposible con consciencia ambiental.



Contamos con un código de ética que establece los estándares éticos de Este documento es compartido a través de nuestra página web a todos nuestros trabajadores.

Lo revisamos anualmente para incluir nuevos asuntos que sean relevantes para nuestra gestión. Se espera actualización en el primer trimestre del 2024. Asimismo, para asegurar su cumplimiento, solicitamos a nuestros trabajadores que lo lean y firmen.

Además, brindamos capacitaciones anuales sobre su contenido.

Somos parte de la Asociación de Seguridad Privada del Perú (ASEPRI PERU) que busca promover la representación gremial de las personas que desarrollan actividades relacionadas con seguridad electrónica, seguridad industrial, seguridad privada, seguridad del medio ambiente, transporte numerarios y en general toda aquella actividad relacionada con la seguridad integral en el país, así como el desarrollo progresivo de dicha actividad, ejerciendo la representación gremial de los asociados frente a terceros, sean estas personas naturales o jurídicas nacionales o extranjeras, autoridades políticas, administrativas, policiales, militares o cualquier otra en temas de su interés general.



# Cadena de Valor

## Costos Socioambientales

Emisiones de CO2 procedentes del transporte de supervisión, desechos de los uniformes y los equipos electrónicos

## Beneficios Socioambientales

Creación de una alianza empresarial con el principal proveedor de uniformes.  
Reducción de las emisiones del transporte de supervisión  
Generación de empleo formal  
Fomentar la igualdad de género y la inclusión de la mujer

### Materia prima y energía

Uniformes  
Uniformes de segundo uso  
Uniformes reparados  
Equipos de comunicación  
Vehículos  
Gasolina  
GLP

### Socios claves

Trabajadores  
Clientes  
Proveedores principales: Ullman, Focus., Entel, Cabify  
Alianza corporativa para donación y reciclaje: Emaus Aniquem Adonay

### Actividades claves

Prevención de pérdidas  
Protección de instalaciones  
Protección a dignatarios  
Outsourcing  
Patrocinio legal  
Seguridad electrónica

### Recursos claves

Humano: Personal con el perfil y capacitado.  
Físico: Oficinas  
Equipos: Flota vehicular, equipos de comunicación.  
Financiero: Capital y financiamiento

### Propuesta de valor

Contar con una sociedad más segura  
Ofrecimiento de empleo formal a nivel nacional  
Desarrollo personal y de nuestros clientes  
Delincuencia denunciada

### Relaciones con el cliente

Socio estratégico al que brindamos seguridad integral  
Desarrollo personal y profesional de nuestros trabajadores

### Canales

Unidades de los clientes  
CGO  
Softwares  
Redes

### Segmentos de clientes

Retail  
Salud  
Banca  
Industria  
Oficinas  
Almacenes  
Terrenos  
Residencias

### Final de uso

Uniformes en mal estado donado a EMAUS  
Uniformes en buen estado para su segundo uso  
Uniformes reparados para su uso RAEE gestionado por proveedor  
Papel de oficina reciclado por ANIQUEM

## Estructura de costos

Uniformes  
Telefonía  
Planilla  
Movilidad

## Fuente de ingresos

Venta de servicio por línea de negocio.  
Servicio diferenciado por tecnología y expertos en retail



# El servicio que brindamos

En ISEG brindamos servicio de seguridad de manera integral a distintos sectores. Los tenemos descritos de la siguiente manera:

## Prevención de pérdidas:

Nuestro personal está capacitado para prevenir y detectar riesgos que puedan generar un incremento en la merma desconocida, algunos de los procesos que se llevan a cabo en este servicio son:

- Control y revisión de guías de mercadería
- Intervención de tenderos
- Monitoreo de CCTV
- Investigación de incidentes
- Primeros auxilios y control de emergencias



## Protección de Instalaciones:

Nuestros Agentes de vigilancia son uno de los componentes de este servicio que incluye:

- Vigilancia
- Control de accesos
- Recepción
- Rondas perimetrales
- Control de proveedores



## Protección de dignatarios:

Es una medida de seguridad que se implementa para garantizar la integridad física y la seguridad de personas importantes. Consiste en la asignación de personal especializado para acompañar y proteger al dignatario en todo momento.



**Outsourcing de personal:** Le proveemos personal seleccionado y capacitado para tareas vitales pero que no son el núcleo de su negocio:



# El servicio que brindamos

- Cajeros
- Admisionistas de clínicas
- Bomberos
- Enfermeros
- Brigadistas



## Patrocinio legal:

La delincuencia y la deshonestidad vienen creciendo año a año, una de las causas es la impunidad, nuestro servicio PLUS consiste en lograr que estos delitos tengan consecuencias.

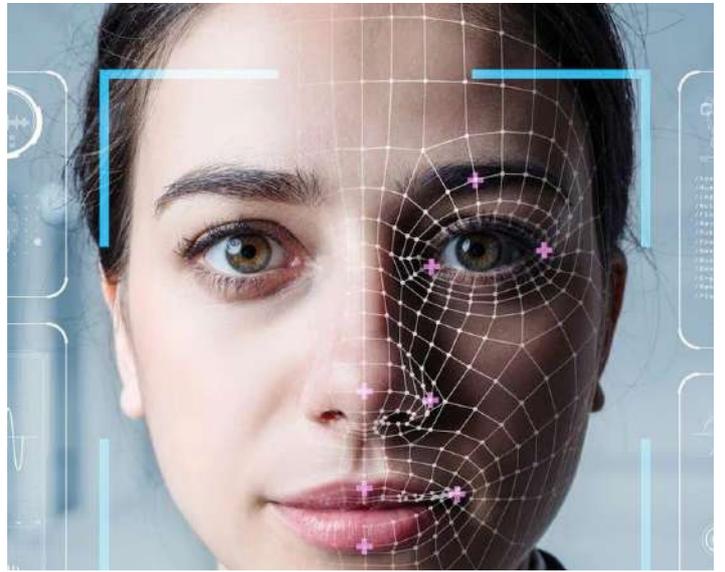
- Seguimientos a denuncias
- Obtención de reparaciones civiles
- Marketing disuasivo
- PREVENSYS (Software de gestión de intervenciones)



## Seguridad electrónica:

Nuestro servicio de agentes de seguridad tiene como complemento necesario lo último en tecnología, Hardware y Software.

- CORSIGHT – Software N°1 en detección de personas con reconocimiento facial con IA
- Instalación y monitoreo de alarmas de intrusión
- Video vigilancia CCTV y remota
- Control de rondas en tiempo real
- Soporte técnico remoto y presencial



Brindamos nuestros servicios en los siguientes sectores:

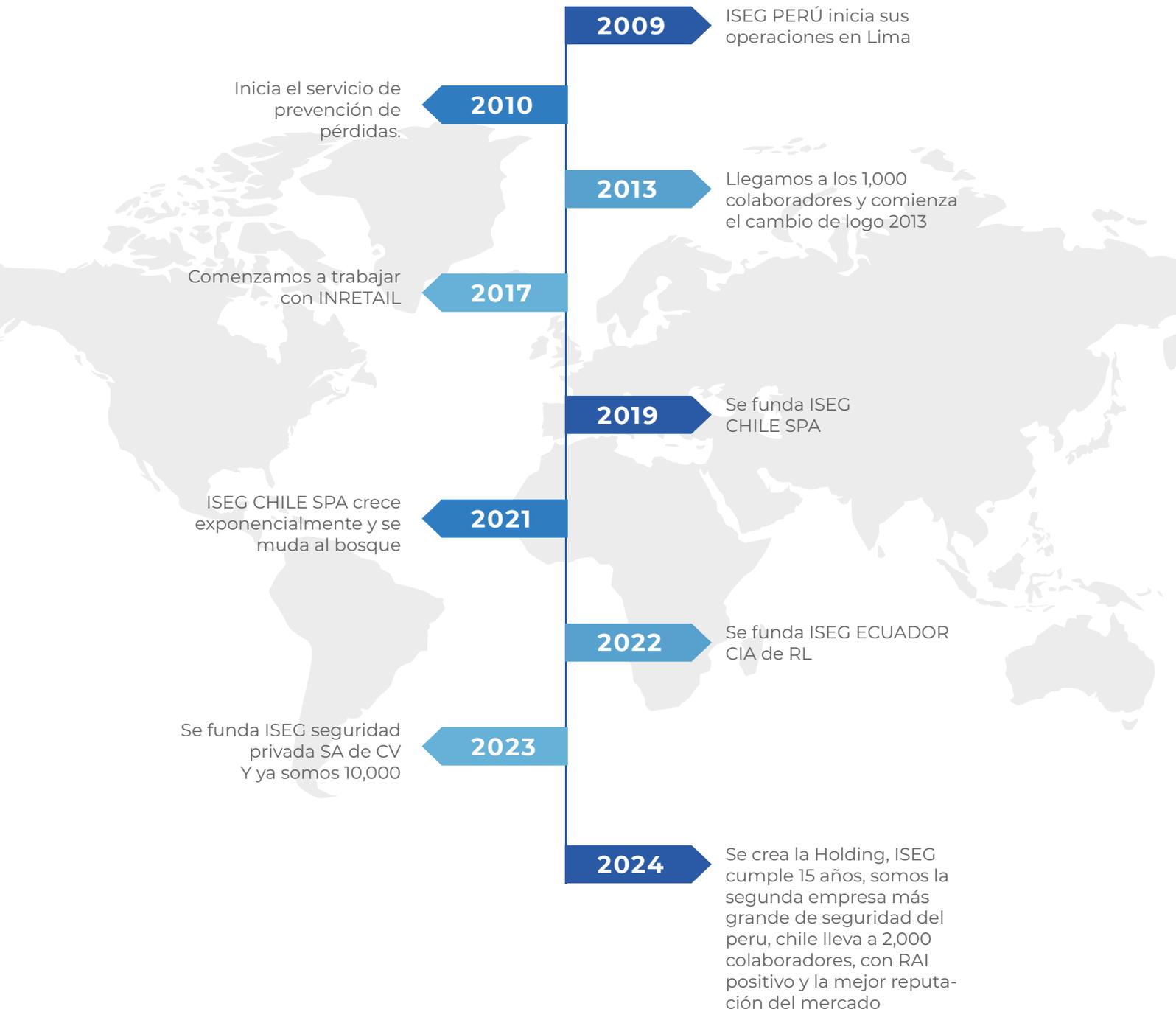
- Retail
- Salud
- Banca
- Industria
- Oficinas
- Almacenes
- Terrenos
- Residencias



# Gobierno Corporativo

(GRI 2-9, GRI 3-3)

ISEG PERU es una empresa multinacional de capital privado liderada por Gabriel Lerner Heilbraun, CEO Corporativo y socio de ISEG Corp. En el siguiente diagrama contamos nuestra historia:





Gabriel Lerner Founder & CEO, nació en Lima Perú el 02/04 de 1978. Estudió administración de empresas por la Universidad de Lima y realizó el programa de directores de empresas por el IE y la Universidad del Pacifico.

Gerenció varias de las empresas de su familia, fue gerente de riesgos y de negocios en Maestro Home Center, cadena adquirida por el grupo Falabella.

Es experto consultor en prevención de pérdidas y seguridad patrimonial. El 2017 Gabriel fue nombrado Gerente General de ISEG PERU, logrando en 7 años hacer crecer la empresa 4 veces además de iniciar operaciones en Chile, Ecuador y México.

Hoy Gabriel es el encargado de liderar la estrategia de ISEG CORP y su Road Map al 2030 para llevar a la empresa a ser el líder regional de servicios integrales de seguridad para el Retail.

Contamos con directorio cerrado conformado por 4 directores todos hombres y directorio abierto conformado por 10 personas (4 directores, 2 directoras ejecutivas y 4 Country Managers, siendo 7 hombres y 3 mujeres. Este equipo se encarga de supervisar el cumplimiento de objetivos y metas de nuestra organización. Asimismo, tenemos 7 comités para abordar asuntos claves económicos, ambientes y sociales.

Nuestra plana gerencial se enfoca en el fortalecimiento y crecimiento de ISEG PERU y trabajan continuamente para asegurar la calidad de nuestros servicios. Este equipo se encarga de supervisar el cumplimiento de objetivos y metas de nuestra organización.

Nuestros líderes se reúnen periódicamente para evaluar el estado de nuestra organización y así tomar decisiones claves en el desarrollo de nuestras estrategias.

La empresa cuenta con la Junta General de Accionistas como el máximo órgano de gobierno conformado según la siguiente estructura accionaria:



# Gobierno Corporativo

Al cierre del 2023, en las 3 razones sociales de ISEG Perú cuenta con 4 accionistas, con la siguiente participación:

Nombre o Denominación / Razón Social	% Participación
GABRIEL LERNER HEILBRAUN	40%
HOON TENENBAUM	40%
RICARDO LERNER STEIN	10%
NATHAN AVILEZ KIPERSZTOK	10%

ISEG CORP cuenta con el directorio mensual conformado por los accionistas y el comité ejecutivo que es conformado por:

- CEO Corporativo
- Directora Corporativa de Gestión Humana Y Sostenibilidad
- Directora Corporativa de Administración y Finanzas
- Country Manager de Perú
- Country Manager de Chile
- Country Manager de México
- Country Manager de Ecuador

Además, se tienen los siguientes comités:

A nivel corporativo se cuenta con el comité del CORP, conformado por el CEO Corporativo, Directora Corporativa de Administración y finanzas y la Directora de Gestión Humana y Sostenibilidad, que se reúnen quincenalmente, así como el Comité ejecutivo que se reúne con la misma frecuencia, conformado por:

Por otro lado, se cuenta con el comité de flujo que se reúne semanalmente, el CEO Corporativo, Directora de Administración y finanzas, Country Managers y los responsables de finanzas de cada país. Por otro lado, se cuenta con los siguientes comités:

**Comité de gerencia**, tiene una frecuencia semanal y en la que participan todos los reportes de primera y segunda línea al Country Manager: Gerencia de Operaciones, Gerentes regionales, Gerencia de CGO, Gerencia de IT, Gerencia de Gestión Humana, Subgerencia de SGI y Sostenibilidad, Jefatura de GP y Compensaciones, Jefatura de Cultura y Desarrollo, Subgerencia de Finanzas, Jefatura de Contabilidad y jefatura de Logística.

**Comité de Seguridad y Salud en el Trabajo**, el cual tiene una frecuencia mensual con participación paritaria entre miembros representantes del empleador y miembros representantes de los colaboradores.

**Comité de Compensaciones**, conformado por la Country Manager, la Directora Corporativa de Administración y Finanzas, Directora Corporativa de Gestión Humana y Sostenibilidad; y Gerencia de Gestión Humana, cuyos miembros se reúnen con una frecuencia incidental relacionada a cambios estructurales que impliquen movimientos en las categorías y estructuras salariales o cuando se presenten casos puntuales de discriminación entre varones y mujeres.



# Gobierno Corporativo

Es liderado por la Directora de Gestión Humana y Gerenta de Gestión Humana.

**Comité frente al Hostigamiento Sexual**, el cual tiene una frecuencia según ocurrencia, a solicitud de los trabajadores o cuando un caso requiera de su atención inmediata; con participación paritaria entre miembros representantes al empleador y miembros representantes de los colaboradores.

**Comité de ética**, conformado por la Country Manager, Directora Corporativa de Gestión Humana y Sostenibilidad, Directora Corporativa de Administración y Finanzas, Gerencia de GH y Subgerencia de SGI y Sostenibilidad; y como suplente el Gerente de IT.

## Organigrama Corporativo:



## Comité de Gerencia:



## Código de ética

El objetivo primordial del código ético es establecer los principios fundamentales y las normas de comportamiento que guían las acciones y decisiones de nuestra organización hacia la práctica empresarial responsable y sostenible. Este código ético sirve como un marco integral que promueve la integridad, la transparencia, el respeto a los derechos humanos, el cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables, así como el compromiso con el desarrollo sostenible en todas nuestras operaciones y relaciones comerciales. Nuestro objetivo es fomentar una cultura organizacional basada en valores éticos sólidos, que impulse la confianza de nuestros grupos de interés y contribuya al bienestar de la sociedad y el medio ambiente.

## Políticas

Contamos con las siguientes políticas:

Política del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo)

Política de Seguridad BASC (Control y Seguridad en la cadena de suministros)

Política de Gestión Humana: Lineamientos para el cumplimiento de los procesos de Gestión Humana, basados en el respeto, confianza, transparencia y honestidad, cumpliendo las normativas vigentes sin discriminación y con igualdad de oportunidades.

Política de Sostenibilidad: Se redactó en el 2023, nos comprometemos a realizar la aprobación y difusión del mismo para el 2024.

## Cumplimiento normativo

El cumplimiento normativo, conocido también como "compliance" en inglés, es el conjunto de buenas prácticas que una organización adopta para asegurar que todas sus actividades se realicen conforme a las leyes, regulaciones y normativas aplicables en cada país. Este concepto no solo abarca la observancia de la legislación vigente, sino también la implementación de políticas internas y códigos de ética que promuevan la integridad y la responsabilidad dentro de la empresa.

El objetivo principal del cumplimiento normativo es prevenir, detectar y gestionar cualquier riesgo legal, financiero o reputacional que pueda surgir, garantizando así un entorno de trabajo seguro y ético. Todo esto es valorado por el entorno en el que operamos y nuestros Stake Holders

Un asunto importante en nuestra actividad, principalmente por la informalidad del entorno, es el cumplimiento de las normas y leyes. Consideramos que debemos hacerlo para promover el desarrollo del país al respetar la institucionalidad, contribuir con el país y generar seguridad y confianza a los trabajadores al pertenecer a una empresa formal. Al hacerlo, evitamos sanciones como el cierre temporal o definitivo de nuestra operación, multas monetarias y evitar mala reputación de la empresa, además nuestros grupos de interés nos valoran positivamente.



Las principales normas y leyes que nos aplican, observando que este asunto afecta principalmente el alcance interno y externo de nuestra organización son:

Fuente: Matriz de Requisitos Legales ISEG Perú 2023.

PRINCIPALES NORMAS	TEMAS
Ley N° 29783	Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo
D.S. N° 005-2012-TR	Reglamento de la Ley N° 29783, Ley de Seguridad y Salud en el trabajo
D.S. N° 002-97-TR	Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Formación y Promoción Laboral
D.S. N° 003-97-TR	Texto Único Ordenado del Decreto Legislativo N° 728, Ley de Productividad y Competitividad Laboral
D.S. N° 001-96-TR	Aprueban Reglamento de Ley de Fomento al Empleo
Ley N° 31572	Ley del Teletrabajo
D.S. N° 002-2023-TR	Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31572 Ley del Teletrabajo
D.L. N° 008-2002-TR	Reglamento del Texto Único Ordenado de la Ley de Jornada de Trabajo, Horario y Trabajo en Sobretiempo
D.S. N° 004-2006-TR	Dictan disposiciones sobre el registro de control de asistencia y de salida en el régimen laboral de la actividad privada
D.L. N° 1213	Decreto Legislativo que Regula los Servicios de Seguridad Privada
Norma BASC Versión 06-2022	NORMA INTERNACIONAL BASC, Sistema de Gestión en Control y Seguridad
Estándar BASC 6.0.2 - 2022	6.0.2 ESTANDAR INTERNACIONAL DE SEGURIDAD BASC, Empresas con relación indirecta con la carga, las unidades de carga y las unidades de transporte de carga

Sin embargo, a pesar de nuestros esfuerzos, durante el 2023 hemos registrado 01 sanción laboral; en donde el coordinador de la provincia no se presentó ante la notificación; por lo que nos llevó a una multa; posterior a ello todas las fiscalizaciones llegan por casilla electrónica la misma que es revisada diariamente. Asimismo, registramos 01 sanción en temas relacionados a SST; se procedió con el refuerzo de la identificación de actividades no registradas en el manual de organización

de funciones y validarlas con los clientes; a fin de considerarlas en las matrices IPERC y aplicar las medidas de control correspondientes. Adicionalmente se reforzó la participación del personal en las capacitaciones y el uso de la plataforma Moodle para la publicación de los documentos relacionados a SST. Para el 2023, también se registraron 03 multas vehiculares; como acción correctiva hemos sensibilizado a nuestros conductores



# 04 | Nuestro Enfoque de Sostenibilidad



# Análisis de Materialidad

(GRI 3-1, GRI 3-2)

En ISEG PERU entendemos la sostenibilidad como la forma de gestionar nuestras actividades diariamente. Estamos enfocados en lograr los mejores servicios para nuestros clientes, minimizando los impactos negativos al entorno, e impulsando los impactos positivos.

Para enfocar nuestra atención en los asuntos más importantes en nuestra gestión y para nuestros grupos de interés, hemos identificado los temas de este reporte a través de un ejercicio de materialidad. Para el presente año nuestros temas materiales son:



## Dimensión Económica

- Gobierno corporativo
- Ética



## Dimensión Ambiental

- Disminución de consumo de uniformes
- Residuos
- Emisiones: Combustible



## Dimensión Social

- Empleo
- Seguridad y salud ocupacional
- Capacitación y desarrollo de colaboradores
- Diversidad e igualdad de oportunidades





**05**

# Nuestra Gestión Económica

# Nuestra Gestión Económica

Este año, nuestras ventas aumentaron en 9.72% debido a nuevos clientes y crecimiento de los clientes actuales. Nuestros principales costos aumentaron en 9.88% principalmente por el aumento de precios de nuestros suministros, así como de la tasa de interés. Ello generó, que termináramos el año con una utilidad 53.3% inferior frente al año anterior.

El análisis de valor económico directo generado y distribuido refleja cómo nuestra actividad genera y distribuye riqueza, participando del desarrollo del sector y del país. Al hacerlo, promovemos mayor transparencia que nuestros grupos de interés valoran positivamente. La información que presentamos tiene un alcance interno, al contabilizar el valor generado por ISEG PERU y está referida al 100% de nuestras actividades, de las cuales 74.4% corresponde al servicio prestado en Lima y la diferencia a provincia, siendo la principal fuente las actividades generadas por ISEG PERU SAC.

Para asegurar que tomamos decisiones financieras adecuadas y beneficiosas, evaluamos nuestros resultados a través de autoevaluación y cumplimiento de indicadores internos.

Los ingresos alcanzados por la empresa, durante el año [2023], nos han permitido generar un impacto económico positivo en los grupos de interés que forman parte de nuestra cadena de valor.

Un 9.4% de ellos fue destinado al pago de proveedores, lo cual contribuyó a generar trabajo e ingresos para muchas familias peruanas. El 88.4% de los ingresos permitió cubrir el pago de salarios y beneficios sociales de nuestros trabajadores. Finalmente, un 0.4% se pagó al Estado a través de impuestos.

<b>VALOR DISTRIBUIDO</b>	Pago a Proveedores	S/	19,716,644
	Pagos a proveedores de capital	S/	3,576,062
	Pagos a trabajadores (salarios y beneficios sociales)	S/	184,905,906
	Pagos al Estado (Impuestos)	S/	818,210
<b>VALOR GENERADO</b>	Valor Económico Generado	S/	209,246,085
<b>VALOR RETENIDO</b>		S/	229,263



**06**

# Nuestra Gestión Ambiental

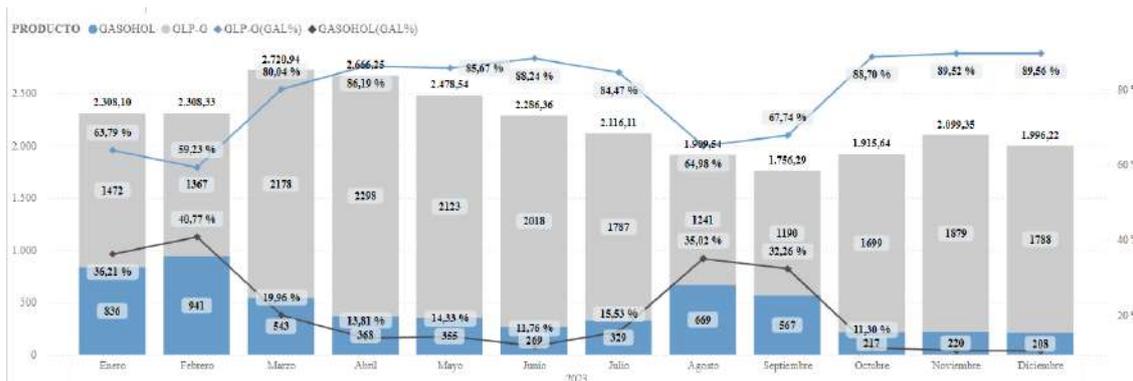


# Nuestra Gestión Ambiental

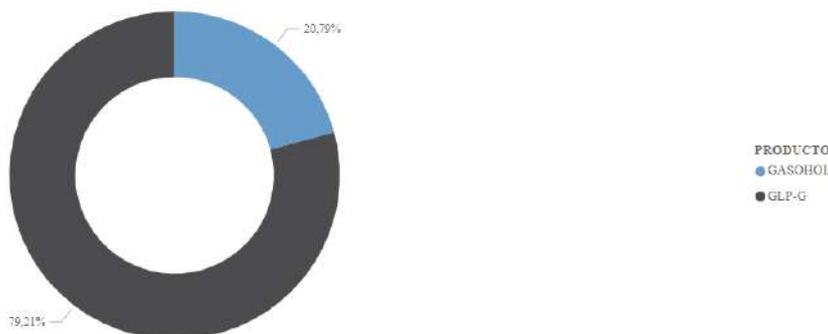
## Gestión De Emisiones

(Estándar 305 (2016), GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-5, GRI 3-3)

ISEG Perú no ha realizado el cálculo de sus emisiones durante el periodo 2023; sin embargo, procedió con la sensibilización de sus conductores; a fin de priorizar el consumo de GLP frente al consumo de gasolina. A finales del año 2022, se realizó la compra de camionetas híbridas (Eléctricas y de Gasolina), pasando a ser el 20% de la flota vehicular para el 2023.



CONSUMO POR PRODUCTO (GAL%)



Mes	Ahorro
enero	S/ 7.534,95
febrero	S/ 8.819,19
marzo	S/ 5.093,48
abril	S/ 3.438,33
mayo	S/ 3.299,95
junio	S/ 2.482,47
julio	S/ 3.047,24
agosto	S/ 6.598,29
septiembre	S/ 5.714,65
octubre	S/ 2.130,45
noviembre	S/ 2.093,35
diciembre	S/ 1.917,59
<b>Total</b>	<b>S/ 52.169,94</b>



# Nuestra Gestión Ambiental

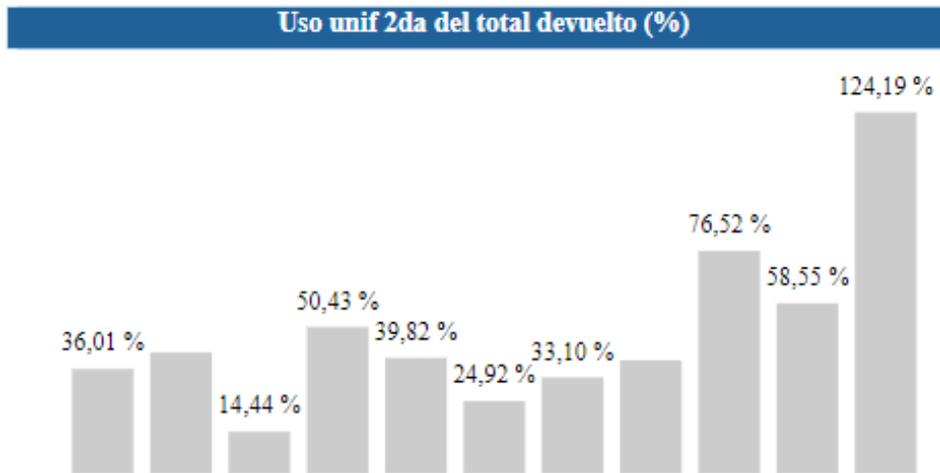
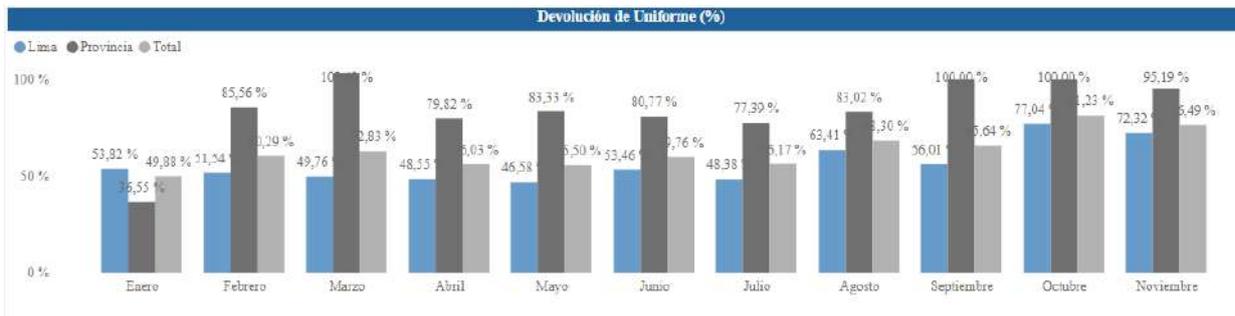
## Gestión De Residuos

(Estándar 306 (2020), GRI 306-1, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 3-3)

ISEG Perú ha identificado que sus principales impactos ambientales son: consumo de uniformes, consumo de papel y consumo de equipos de comunicación.

- **Uniformes**

Gestionamos la reutilización y reparación de los uniformes, así como la correcta disposición de aquellos con el ciclo de vida terminado.



# Nuestra Gestión Ambiental

En agosto de 2023, se contrató a un motorizado en Lima para recoger los uniformes de las personas que se retiraban y no podían acercarse a la oficina principal. Este servicio permitía que el motorizado recogiera los uniformes directamente en los domicilios de los empleados. Se evidencia el incremento en los últimos 04 meses del año.

Durante el primer semestre del año, los uniformes devueltos pasaron por una evaluación de calidad;

se realizaba la verificación del estado de los uniformes, teniendo como resultado dos categorías de uniforme: Uniforme para reutilización y uniforme con ciclo de vida terminado, los mismos que eran enviados a la institución solidaria EMAUS Perú, quienes a su vez benefician a niños, ancianos, madres solteras y personas enfermas con carencias económicas y afectivas.



# Nuestra Gestión Ambiental



Para el segundo semestre del 2023, se inició con el proyecto de reparación de uniformes (Botones, bolsillos descocidos, cierres en mal estado, etc.), de la mano con nuestro principal proveedor de uniformes Ullman; en donde la evaluación de calidad tuvo como resultado tres categorías de uniforme: Uniforme para reutilización, uniforme para reparación y uniforme con ciclo de vida terminado; este nuevo proceso logró un ahorro de S/. 13 729.46 soles.

En los últimos meses del año, se inició con el proyecto de reciclar las piezas que ya no pueden ser reparadas, convirtiéndolas en mochilas y bolsas para la entrega de los kits de uniformes al personal.



# Nuestra Gestión Ambiental

Para culminar el año, de la mano con el proyecto, la merma de fabricación de algodón de Ullman se donó a la fundación OLI, para sumar a la iniciativa “Corazones Solidarios” en donde madres y padres con hijos / hijas en tratamiento médico, confeccionan adornos hechos a mano para la venta.



## RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos)

ISEG Perú, segrega y dispone los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos a través de la empresa operadora de residuos (RAEE) ADONAY S.A.C.; la misma que realiza el tratamiento y reciclaje electrónico de los RAEE desde el transporte, almacenamiento, destrucción

notarial, desmantelamiento, segregación, comercialización y disposición final de partes peligrosas. Durante el último periodo se logró disponer 0.547 toneladas de RAEE.

Tipo de residuos	2021	2022	2023
Peligroso (Tn)	0.209	0.343	0.547

La gestión de residuos no peligrosos municipales, fueron dispuestos a través de las municipalidades de cada distrito / ciudad en donde contamos con oficinas administrativas; asimismo, para el periodo 2024, se busca segregar y cuantificar la disposición de los residuos no peligrosos municipales.

## Papel

A inicios del 2023 establecimos alianza con ANIQUEM a través del programa “Recicla para ayudar” donde mediante la entrega de residuos (papel); se logró gestionar 0.826 toneladas de papel; generando un impacto ambiental positivo ya que se promueve el reciclaje de residuos como una práctica ambiental responsable.



07

# Nuestra Gestión Social



# Nuestra Gestión Social

## Gestión de Talento

(Estándar 401 (2016), GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 401-3, GRI 2-7, GRI 2-8, GRI 3-3)

Buscamos brindar a nuestros clientes servicios de la mejor calidad, cumpliendo con los compromisos y plazos ofrecidos. No podríamos lograrlo sin nuestro gran equipo humano. Gracias a su compromiso hemos alcanzado nuestras metas año a año. Nuestra empresa terminó el 2023 con 7406 trabajadores (personal en planilla), de los cuales 27.03% son mujeres y están distribuidas según el siguiente cuadro:

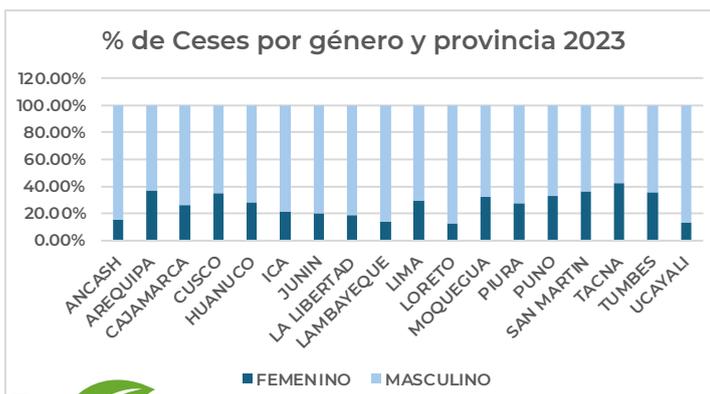
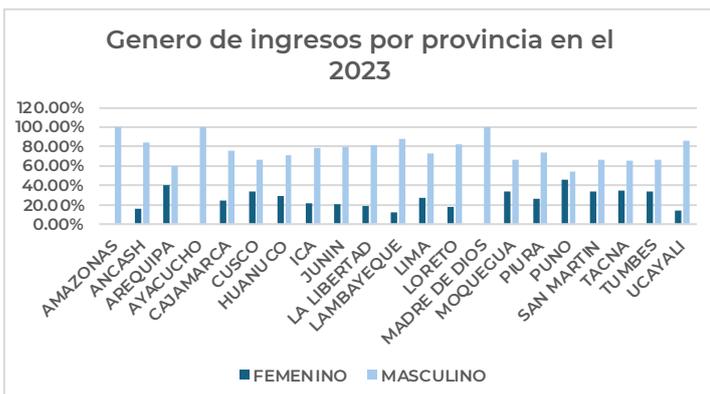
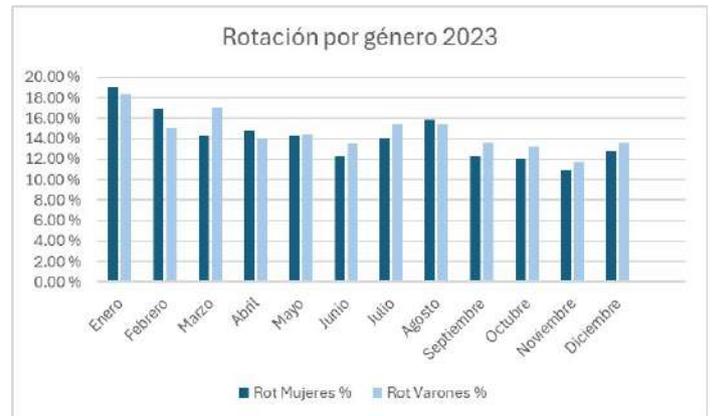
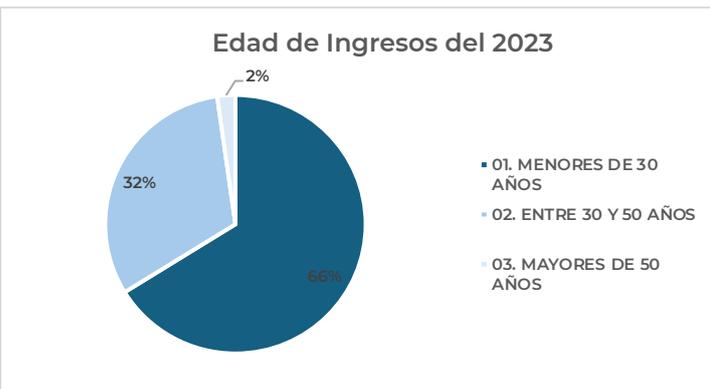
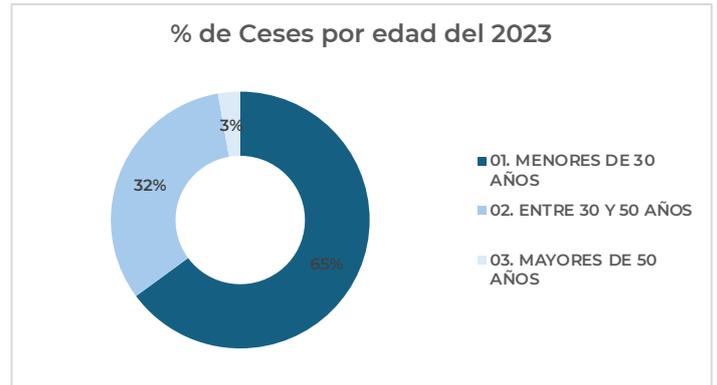
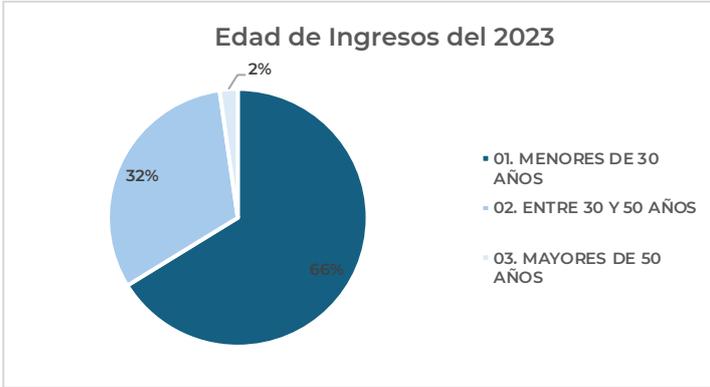
% Género según provincia			
	FEMENINO	MASCULINO	Total general
<b>BACKOFFICE</b>	<b>39%</b>	<b>61%</b>	<b>100%</b>
ANCASH	0%	100%	100%
AREQUIPA	56%	44%	100%
CAJAMARCA	0%	100%	100%
CUSCO	33%	67%	100%
HUANUCO	0%	100%	100%
ICA	20%	80%	100%
JUNIN	67%	33%	100%
LA LIBERTAD	50%	50%	100%
LAMBAYEQUE	67%	33%	100%
LIMA	39%	61%	100%
LORETO	50%	50%	100%
MOQUEGUA	100%	0%	100%
PIURA	43%	57%	100%
PUNO	0%	100%	100%
SAN MARTIN	0%	100%	100%
TACNA	0%	100%	100%
TUMBES	0%	100%	100%
UCAYALI	0%	100%	100%
<b>OPERATIVOS</b>	<b>26%</b>	<b>74%</b>	<b>100%</b>
AMAZONAS	0%	100%	100%
ANCASH	23%	77%	100%
AREQUIPA	46%	54%	100%
AYACUCHO	0%	100%	100%
CAJAMARCA	25%	75%	100%
CUSCO	40%	60%	100%
HUANUCO	37%	63%	100%
ICA	22%	78%	100%
JUNIN	24%	76%	100%
LA LIBERTAD	18%	82%	100%
LAMBAYEQUE	15%	85%	100%
LIMA	26%	74%	100%
LORETO	22%	78%	100%
MADRE DE DIOS	0%	100%	100%
MOQUEGUA	43%	57%	100%
PIURA	28%	72%	100%
PUNO	49%	51%	100%
SAN MARTIN	26%	74%	100%
TACNA	23%	77%	100%
TUMBES	32%	68%	100%
UCAYALI	18%	82%	100%
Total general	27%	73%	100%



# Nuestra Gestión Social

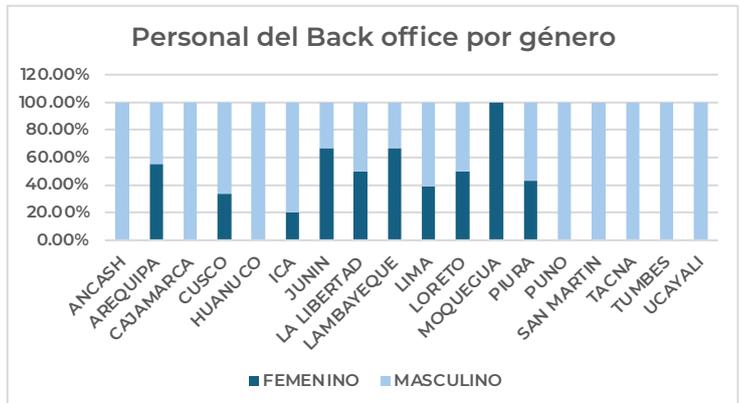
En el 2023 hemos contado con 12561 ingresos que se distribuyen de la siguiente manera:

## Contrataciones de nuevos trabajadores y rotación de personal



## Trabajadores

	Edad	Rot Mujeres %	Rot Varones %
Promedio 2023	<20]	25.03 %	25.28 %
	<20 – 25]	19.41 %	21.06 %
	[26 – 35]	13.40 %	13.21 %
	[36 – 45]	10.19 %	10.08 %
	[46>	7.67 %	5.79 %



Personal estable	FEMENINO	MASCULINO	Total general
ANCASH	01	05	06
BACKOFFICE		01	01
OPERATIVOS	01	04	05
AREQUIPA	08	12	20
BACKOFFICE	04	02	06
OPERATIVOS	04	10	14
CAJAMARCA	02	02	04
OPERATIVOS	02	02	04
CUSCO	03	04	07
BACKOFFICE	01	01	02
OPERATIVOS	02	03	05
HUANUCO		01	01
BACKOFFICE		01	01
ICA	04	11	15
OPERATIVOS	04	11	15
JUNIN	02	07	09
BACKOFFICE	02	01	03
OPERATIVOS		06	06
LA LIBERTAD	06	12	18
BACKOFFICE	02	01	03
OPERATIVOS	04	11	15
LAMBAYEQUE	06	11	17
BACKOFFICE	02		02
OPERATIVOS	04	11	15
LIMA	181	431	612
BACKOFFICE	75	80	155
OPERATIVOS	106	351	457
LORETO		02	02
BACKOFFICE		01	01
OPERATIVOS		01	01
MOQUEGUA	01	02	03
OPERATIVOS	01	02	03
PIURA	14	21	35
BACKOFFICE	01		01
OPERATIVOS	13	21	34
PUNO	01	02	03
OPERATIVOS	01	02	03
SAN MARTIN	01	02	03
BACKOFFICE		01	01
OPERATIVOS	01	01	02
TUMBES		01	01
OPERATIVOS		01	01
UCAVALI		02	02
OPERATIVOS		02	02
<b>Total general</b>	<b>230</b>	<b>528</b>	<b>758</b>



	FEMENINO	MASCULINO	Total general
<b>AMAZONAS</b>		<b>01</b>	<b>01</b>
OPERATIVOS		01	01
<b>ANCASH</b>	<b>29</b>	<b>99</b>	<b>128</b>
BACKOFFICE		03	03
OPERATIVOS	29	96	125
<b>AREQUIPA</b>	<b>113</b>	<b>133</b>	<b>246</b>
BACKOFFICE	05	04	09
OPERATIVOS	108	129	237
<b>AYACUCHO</b>		<b>03</b>	<b>03</b>
OPERATIVOS		03	03
<b>CAJAMARCA</b>	<b>23</b>	<b>71</b>	<b>94</b>
BACKOFFICE		02	02
OPERATIVOS	23	69	92
<b>CUSCO</b>	<b>45</b>	<b>67</b>	<b>112</b>
BACKOFFICE	01	02	03
OPERATIVOS	44	65	109
<b>HUANUCO</b>	<b>14</b>	<b>25</b>	<b>39</b>
BACKOFFICE		01	01
OPERATIVOS	14	24	38
<b>ICA</b>	<b>41</b>	<b>148</b>	<b>189</b>
BACKOFFICE	01	04	05
OPERATIVOS	40	144	184
<b>JUNIN</b>	<b>30</b>	<b>88</b>	<b>118</b>
BACKOFFICE	02	01	03
OPERATIVOS	28	87	115
<b>LA LIBERTAD</b>	<b>48</b>	<b>208</b>	<b>256</b>
BACKOFFICE	03	03	06
OPERATIVOS	45	205	250
<b>LAMBAYEQUE</b>	<b>37</b>	<b>182</b>	<b>219</b>
BACKOFFICE	04	02	06
OPERATIVOS	33	180	213
<b>LIMA</b>	<b>1420</b>	<b>3882</b>	<b>5302</b>
BACKOFFICE	105	161	266
OPERATIVOS	1315	3721	5036
<b>LORETO</b>	<b>07</b>	<b>22</b>	<b>29</b>
BACKOFFICE	01	01	02
OPERATIVOS	06	21	27
<b>MADRE DE DIOS</b>		<b>01</b>	<b>01</b>
OPERATIVOS		01	01
<b>MOQUEGUA</b>	<b>20</b>	<b>26</b>	<b>46</b>
BACKOFFICE	01		01
OPERATIVOS	19	26	45
<b>PIURA</b>	<b>106</b>	<b>273</b>	<b>379</b>
BACKOFFICE	03	04	07
OPERATIVOS	103	269	372
<b>PUNO</b>	<b>24</b>	<b>26</b>	<b>50</b>
BACKOFFICE		01	01
OPERATIVOS	24	25	49
<b>SAN MARTIN</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>39</b>
BACKOFFICE		01	01
OPERATIVOS	10	28	38
<b>TACNA</b>	<b>07</b>	<b>24</b>	<b>31</b>
BACKOFFICE		01	01
OPERATIVOS	07	23	30
<b>TUMBES</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>42</b>
BACKOFFICE		01	01
OPERATIVOS	13	28	41
<b>UCAYALI</b>	<b>14</b>	<b>64</b>	<b>78</b>
BACKOFFICE		01	01
OPERATIVOS	14	63	77
<b>Total general</b>	<b>2001</b>	<b>5401</b>	<b>7402</b>

PERSONAL A TIEMPO PARCIAL			
	FEMENINO	MASCULINO	Total general
MOQUEGUA	01	01	02
OPERATIVOS	01	01	02
SAN MARTIN		01	01
OPERATIVOS		01	01
TACNA		01	01
OPERATIVOS		01	01
<b>Total general</b>	<b>01</b>	<b>03</b>	<b>04</b>

## Trabajadores que no son empleados

Durante el 2023, se contó con 03 trabajadoras por el servicio de limpieza; a través de la empresa SANINDÚ S.A.C.

## Permiso parental

CANTIDAD TOTAL DE DERECHO A PERMISO PARENTAL Y LO HAN TOMADO			
	FEMENINO	MASCULINO	Total general
	63	201	264
<b>Total general</b>	<b>264</b>		

La cantidad total de empleados que han regresado al trabajo en el periodo objeto del informe después de terminar el permiso parental, por género.

GENERO	NO	SI	Total general	% DE RETORNO
FEMENINO	1	62	63	98.4%
MASCULINO		201	201	100.0%
<b>Total general</b>	<b>1</b>	<b>263</b>	<b>264</b>	<b>99.6%</b>

La cantidad total de empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo, por género.

MAYOR A 12 MESES	FEMENINO	MASCULINO	Total general	% DEL TOTAL
NO	42	114	156	59%
SI	21	87	108	41%
<b>Total general</b>	<b>63</b>	<b>201</b>	<b>264</b>	<b>100%</b>



# Nuestra Gestión Social

Rotación de personal por género que se acogió al permiso parental

Rotación de las personas que se acogieron al permiso parental (Femenino y Masculino)

ISEG Perú, reconoce y gestiona el impacto negativo de los posibles riesgos como el hostigamiento sexual laboral; sin embargo, también redirige sus esfuerzos para repotenciar el impacto positivo de nuestras actividades a través del reconocimiento del personal, apoyo social y voluntariado.



## Hostigamiento sexual laboral

ISEG lleva a cabo múltiples transacciones comerciales con diversas empresas, especialmente a través de sus actividades de servicios de seguridad privada que proporciona. Esto nos permite brindar la oportunidad de promover la conciencia y el respeto por los derechos humanos, en particular a través de nuestras políticas de protección interna que nos permiten prevenir, actuar y mitigar abusos de algún tipo como hostigamiento sexual y laboral, brindando soporte psicológico y social en situaciones críticas y de emergencia que nos puedan garantizar un entorno de igualdad y respeto con un trato equitativo y sin distinciones.



#NoSePermite #NoSeTolera

Si quieres reportar un caso comunícate al:  
**+52 1 81 1605 6066**  
[etica@mx.isegcorp.com](mailto:etica@mx.isegcorp.com)



En el 2023 hemos presentado 32 casos de hostigamiento sexual laboral en los cuales las manifestaciones más frecuentes catalogadas como hostigamiento sexual laboral son las siguientes:

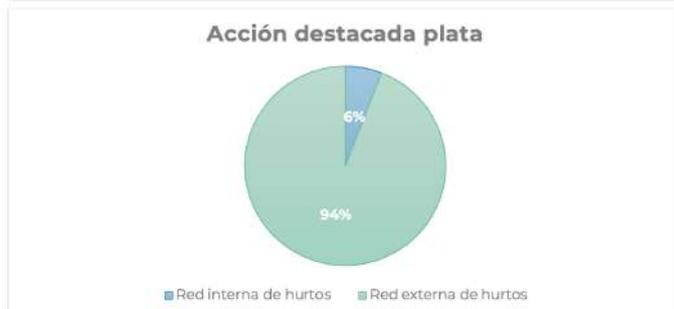


Asimismo, de estos 32 casos con respecto a la relación de género que involucra hostigador y hostigada o víctima se manifiesta de la siguiente manera:



## Reconocimientos ISEG

En ISEG contamos con un Plan de reconocimientos a través del cual realizamos la labor extraordinaria de nuestros colaboradores quienes en el día a día de sus funciones se encuentran con situaciones extremas negativas donde su actuar inmediato y acertado es vital incluso para salvaguardar la vida de una persona. A lo largo del 2023 nos hemos encontrado con 52 eventos acción oro y 17 eventos acción plata, los mismos que incluyen evitar intentos de suicidio, controlar amagos de incendio, acciones ante los impases climatológicos, identificación de redes de tenderos, etc. Estas respuestas inmediatas de nuestros colaboradores nos permiten como empresa reconocer su gran labor a través de dos reconocimientos clasificados como oro y plata.





Reconocimientos – Desayunos 2023



Voluntariado

Asimismo, apuntamos a generar un desarrollo humano integral a través de las oportunidades de voluntariado que impulsamos en nuestros colaboradores, generando una práctica reflexiva permanente que nos permita generar nuevos significados sobre ciertas problemáticas abordadas. Por ello en el 2023 nació nuestro programa Voluntariado ISEG donde realizamos alianzas con poblaciones que presentan necesidades en las cuales podemos actuar para generar cierto grado de bienestar. Este 2023 trabajamos con dos poblaciones con las cuales hemos establecido alianzas para apoyo:

Población golpeada por los impases de la naturaleza: Comunidad Asociación Jardines de Cieneguilla quien sufrió las consecuencias del fenómeno climatológico produciendo huaycos que arrasaron con las viviendas de la comunidad destruyendo y llevándose todo a su paso.



**VOLUNTARIO COMUNIDAD JARDINES DE CIENEGUILLA-  
AFECTADOS POR LOS HUAYCOS EN EL 2023**



Albergue de perritos abandonados: Asociación Wasi Wau, albergue que da hogar a más de 200 perritos, brindando el servicio de cuidado médico, alimentación y asimismo, brindan la oportunidad de adopción responsable. Nuestro equipo de voluntarios y sus familias contribuyeron con el apoyo de paseo, alimentación y recreación de los canes en compañía de los encargados del albergue.

**VOLUNTARIADO ALBERGUE WASI WAU**



## Alianza de responsabilidad social, ambiental

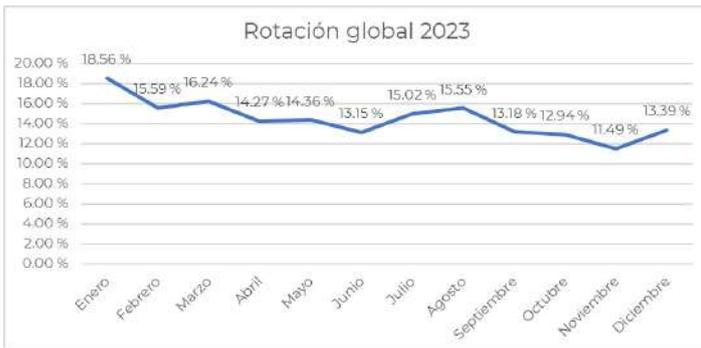
A inicios del 2023 establecimos alianza con ANIQUEM a través del programa “Recicla para ayudar” donde mediante la entrega de residuos (papel) hemos podido brindar el apoyo en las consultas médicas, terapias, hidroterapias, prendas compresivas, etc., de niños quemados, direccionándonos al enfoque social para generar un impacto social. A través de esta alianza logramos dos objetivos principales: Cofinanciar la rehabilitación de niños y adolescentes sobrevivientes de quemaduras, y promover activamente el reciclaje para cuidar el ambiente.



# Nuestra Gestión Social



En el 2023 hemos cerrado con una alta rotación por lo que, para poder disminuirla, implementamos varias acciones, dentro de ellas bonos de reconocimientos para unidades y líderes de las unidades por cumplimiento de indicadores y la principal acción el equipo de entrenadores que realizan el on boarding en los primeros días de trabajo del personal nuevo, que es donde tenemos la rotación más alta.



## Benefiseg

Pensando en el bienestar de nuestro personal, contamos con los siguientes beneficios:

**Payflow:** Nos permite realizar adelantos de sueldos diarios, durante el mes.



# Nuestra Gestión Social

## Plataforma de capacitaciones – Moodle



Laute es una plataforma digital de Certificación Internacional que forma parte de la escuela de la Corporación ISEG PERÚ, donde puedes certificarte como Operador de Videovigilancia.



## Línea de ayuda psicológica

ISEG está comprometido con mejorar el bienestar de nuestros colaboradores, sobre todo con la salud mental y psicológica. Para ello contamos con un staff de psicólogos que están dispuestos a ayudarte y escucharte.



## UPN(Universidad Peruana del Norte)

Facilitar a los trabajadores y sus familias (CONYUGUE /HIJOS) programa de carreras para gente que trabaja.



## Centro de Asesoría & Capacitación en seguridad Integral (CACSI)

Facilitar a los trabajadores y sus familias el acceso a capacitaciones y desarrollo profesional.



## Inkafarma

Facilitar a los trabajadores el acceso a medicamentos



## Taco Bell

Facilitar a los trabajadores el acceso a descuentos en combos de comida en restaurant



# Nuestra Gestión Social

## Navarrete

Facilitar a los colaboradores VALES de consumo como campaña escolar para que puedan cubrir las necesidades de sus menores hijos.

## Universidad Continental

Facilitar a los trabajadores y sus familias (CONYUGUE /HIJOS) programa de carreras presencial, a distancia, semipresencial.

## Clínica la Vista

Facilitar a los trabajadores y sus familias (CONYUGUE /HIJOS) Tarifas corporativas, en algunos casos descuentos por planilla.

Además de los beneficios sociales según normativa: Essalud, seguro vida ley, SCTR, entre otros.

## SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

(Estándar 403 (2018), GRI 403-1, Contenido 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-8, GRI 403-9, GRI 403-10, GRI 3-3)

### Seguridad y Salud

La seguridad y salud de nuestros trabajadores y de las personas que realizan actividades laborales en nuestras instalaciones, es uno de los asuntos más importantes en toda nuestra operación. Es importante para asegurar la integridad física y salud de nuestros trabajadores, proveedores y clientes; un buen clima laboral y el compromiso de todas nuestras partes interesadas. Al hacerlo, evitamos accidentes de trabajo y enfermedades ocupacionales. Nuestros grupos de interés valoran positivamente esta preocupación pues consideran que refleja el compromiso con nuestros trabajadores y el respeto por la normativa legal vigente, así como los compromisos voluntarios asumidos por ISEG Perú.



# Nuestra Gestión Social

Para asegurar que se cumplen estos beneficios, hemos identificado las principales normas y leyes que nos aplican: Ley N°29783, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, el Decreto Supremo N° 005-2012-TR y sus respectivas modificatorias. Así, hemos observado que este asunto tiene impactos a nivel de todas nuestras partes interesadas.

Contamos con un sistema de la gestión de la salud y seguridad, que está alineado a las normas internacionales y a la normativa peruana vigente y que cumple con los requerimientos de nuestros principales clientes. Nuestros principales documentos de gestión en este asunto son la Política de Sistema de Gestión Integrado / Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo / la Matriz IPERC. La Política tiene vigencia desde el año 2017 y fue firmada por nuestro CEO Corporativo; siendo revisada año a año. Asimismo, contamos con un sistema documentario que cumple con lo requerido en la Ley N° 29783 y la Resolución Ministerial N° 050-2013-TR.

Nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad debe cumplirse en todas nuestras instalaciones por trabajadores y proveedores, en las actividades de nuestros trabajadores durante horario laboral. Este sistema asegura principalmente que en nuestra actividad cumplimos con contar con un equipo de seguridad y salud; equipo profesional de la salud, uso de EPP/EPC, seguro de vida ley, SCTR y un sistema documentario según normativa.

Actualizamos nuestro sistema de gestión de la salud y seguridad con una frecuencia anual a través de la revisión de la Lista de verificación de lineamientos del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo ISEG Perú S.A.C. En dicha actualización, evaluamos a través de: autoevaluación, homologación de clientes, auditorías internas / externa MINTRA que el 100% de nuestras operaciones cumplan con lo requerido por el sistema.

Con la finalidad de capacitar a nuestro personal y promover conductas seguras, durante 2023 implementamos un Programa de Capacitación; cuyo objetivo fue proporcionar conocimiento en relación a la seguridad y salud en el trabajo, a través de la plataforma de capacitación y entrenamiento Moodle; en el que se habilitan los cursos de seguridad y salud en el trabajo; así como la difusión de los principales documentos del sistema, Política SGI, RISST, Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo, Objetivos de seguridad y Estándares de seguridad. Asimismo se realizan las capacitaciones de manera presencial en las unidades; campañas, sensibilización a través del envío de tips vía whatsapp y el uso de Facebook Live (Grupo cerrado de trabajadores)



## Campaña por el mes de la seguridad 2023

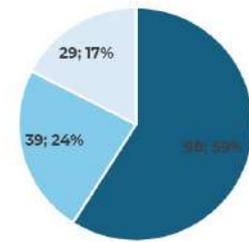


## Campaña 0 AT



A pesar de nuestros esfuerzos, durante el 2023 se registraron 44 incidentes y 203 accidentes con 1211 días de tiempo perdido y 3236 días cargos. Seguiremos trabajando para ofrecer mejores condiciones de seguridad en nuestra instalación y actividad, así como promover conductas seguras en todos nuestros trabajadores.

PRINCIPALES TIPO DE CONTACTO - ACCIDENTES DE TRABAJO 2023



■ Agresión ■ Golpeado por ■ Caída en el mismo nivel

## CAPACITACIÓN A COLABORADORES

(Estándar 404 (2016), GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 3-3)

Durante el período de referencia, hemos mantenido un compromiso constante con el desarrollo profesional de nuestros empleados a través de programas de formación. El promedio de horas de formación recibidas por empleado se desglosa de la siguiente manera:

a) Promedio de horas de formación por género:

Masculino: 9 horas

Femenino: 9 horas

b) Promedio de horas de formación por categoría laboral

Inducción Administrativa: 9 horas

Inducción Operativa: 8 horas

VPI: 8 horas

AVP: 8 horas

CCTV/Jefe de grupo: 8 horas

MOF: 1 hora



# Nuestra Gestión Social

**Temario de Inducción Operativa: Dirigido a VPI / AVP / CCTV-Jefe de grupo**

**PRESENTACIÓN DE EMPRESA:** Presentación ISEG, Misión, Visión, Valores y Cultura.

**GESTIÓN HUMANA:** Encargada de planillas, Contrataciones, beneficios sociales, laborales, reglamentos de trabajo (INTERNOS, SST, HOSTIGAMIENTO SEXUAL), políticas de gestión humana, sistema de marcación. Código de ética.

**PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS:** Puestos de trabajo, funciones por puesto, identificación y almacenaje de mercadería, formatos de cambio, venta online. Tenderos: Conceptos, clasificación, modalidades de hurto, protocolo de intervención a tenderos, tipos de tenderos, protocolo de manejo de clientes difíciles y agresivos, formatos operativos documentarios de tienda.

**PRINCIPIO DE GRADUALIDAD EN EL USO DE LA FUERZA:** Principio de necesidad, principio de proporcionalidad, gradualidad en el tratamiento de personas violentas, errores que no se deben cometer.

**BASC:** Sistema de gestión en control y seguridad BASC, gestión de riesgos, controles operacionales, preparación y respuesta a eventos, cumplimiento de los requisitos legales. Minimizar riesgos en nuestras instalaciones y prevenir actividades ilícitas. Promover una cultura de seguridad y control.

**GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL:** Política SGI- SST- ISEG. Difusión del RISST-ISEG. Conceptos de Peligro, Riesgo y Matriz IPERC. Uso adecuado y mantenimiento de los EPP. Difusión estándares: Uso de escaleras, Apertura y cierre de puertas, Manipulación de Cargas, Uso de Estantería y Mobiliario e Intervención a terceros, Traslado Seguro en la Unidad. Concepto de incidente, accidente común y accidente de trabajo. Flujo de comunicación ante incidentes y accidentes. Plan de emergencia. Salud ocupacional: Ergonomía.



**PRIMEROS AUXILIOS:** Concepto, Objetivos, Requisitos del auxiliador, Cadena de Socorro, Activación del PAS, Evaluación Primaria (A,B,C,D,E), Valoración Secundaria, Acciones Básicas ante Desmayo, Atragantamiento, Heridas, Hemorragias, Técnicas de Control de Hemorragia, Manejo de Fracturas Vertebrales, Heridas Especiales (tórax, abdominales, empalamiento), Fracturas, Luxaciones (Técnicas de inmovilización y vendajes), Quemaduras, Intoxicaciones, Transporte de Heridos y Reanimación Cardiopulmonar.



# Nuestra Gestión Social

## **LUCHA CONTRA INCENDIOS EN TIEMPOS:**

Comportamiento del Fuego, Métodos para la extinción de incendios, Clasificación de Fuego, Clases de extintores, Como actuar ante un principio de incendio, Prevención en el Trabajo y en el Hogar.

**EVACUACIÓN EN TIEMPOS:** Teoría de los Desastres, Plan de Emergencia, Brigadas, señalética, brigada de evacuación, acciones a llevarse a cabo en la evacuación.

## **MOF: Dirigido a VPI / AVP / CCTV – Jefes de grupo**

- **Funciones en puertas:** Aperturas y cierres de tienda, protocolos en puesto, boletas y formatos. Atención al cliente e Intervenciones a tenderos.
- **Funciones en Control de ingreso:** Ingreso y salida de personal externo e interno, formatos de control.
- **Funciones en Almacén:** Ingreso y salida de mercadería, conteo y registro de mercadería sensible.
- **Funciones CCTV- Jefe de grupo:** Gestión de equipo, intervención a tenderos, Merma y Gestiones de unidad.

## **SENSIBILIZACIÓN: Dirigido a toda la empresa**

- **Hostigamiento sexual:** Reconocer el acoso, Flujos de comunicación, Tipos y casuísticas.

- **Discriminación y Equidad:** Conceptos, Principales formas de discriminación, Código penal, Ejemplos de discriminación, Tips de solución de conflictos ante situaciones de discriminación.

**ADMINISTRATIVOS:** Cultura ISEG, Reglamentos, y reuniones de formación con las áreas de contacto.



Nuestra organización se ha dedicado a fortalecer las habilidades y competencias de nuestros empleados, así como a apoyarlos en momentos de transición laboral. Los programas implementados y la asistencia proporcionada son los siguientes:

### **a) Programas para el desarrollo de competencias:**

- Calidad de servicio
- Total: 38% de ISEG formado.
- Calidad de servicio:
- Mujeres: 40% completado
- Hombres: 38% completado



# Nuestra Gestión Social

## TEMARIO CALIDAD DE SERVICIO: Dirigido a VPI / AVP / CCTV – JEFES DE GRUPO

**Atención con calidad:** ¿Cómo aplicar la calidad de servicio?, Protocolos de saludo y despedida, superación de expectativas de cliente, Perfil y tipos de clientes.

**Interacción con clientes difíciles:** Reconocimiento de clientes difíciles y agresivos, Técnicas de gestión de emociones, ¿Cómo actuar ante clientes difíciles y agresivos?

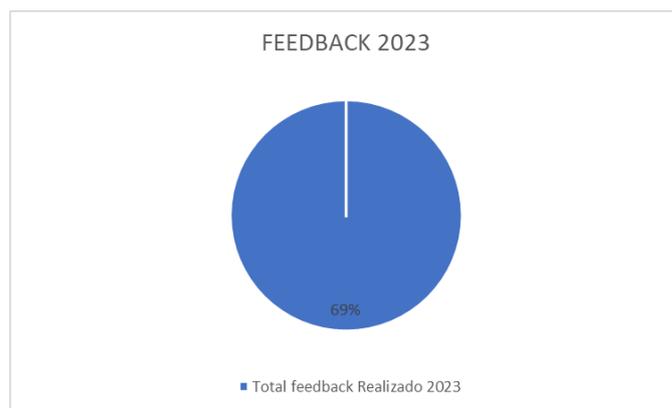
- Manejo de emociones
- Total: 67% de ISEG formado.
- Calidad de servicio:
- Mujeres: 38% completado
- Hombres: 36% completado



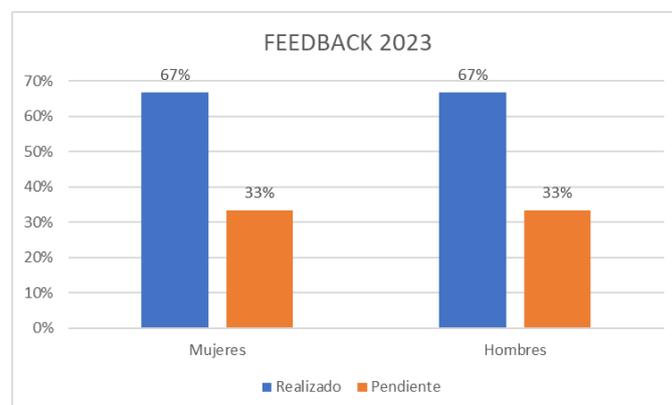
## TEMARIO MANEJO DE EMOCIONES: Dirigido a VPI / AVP / CCTV – JEFES DE GRUPO

¿Qué son las emociones?, Reconocimiento de emociones y guía de estos en el puesto de trabajo, Técnicas para lidiar con cargas emocionales que sucedan en el servicio o al interactuar con clientes, Recomendaciones y casuísticas en el puesto.

Valoramos el crecimiento y la mejora continua de nuestros empleados, por lo que hemos implementado evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo de carrera. El porcentaje de empleados que recibieron estas evaluaciones durante el período objeto del informe se desglosa de la siguiente manera:



Área	Cumplimiento
Finanzas	33%
Logística	100%
Gestión Humana	78%
Innovación Tecnológica	100%
CGO	0%
Operaciones	50%
Administración de ventas	100%



# Nuestra Gestión Social

Asimismo, se espera para el siguiente periodo poder evaluar e iniciar el proceso de implementación de la evaluación de desempeño.

Con respecto a las capacitaciones frente al hostigamiento sexual laboral; se realizaron capacitaciones presenciales y virtuales a través de nuestra plataforma Moodle.

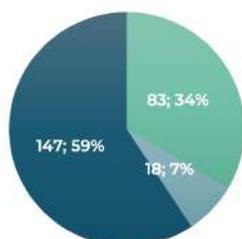
A continuación, detallamos las capacitaciones presenciales:

## Temario:

Concepto Hostigamiento sexual, casuísticas, flujo de denuncias, canales de atención y mitos.

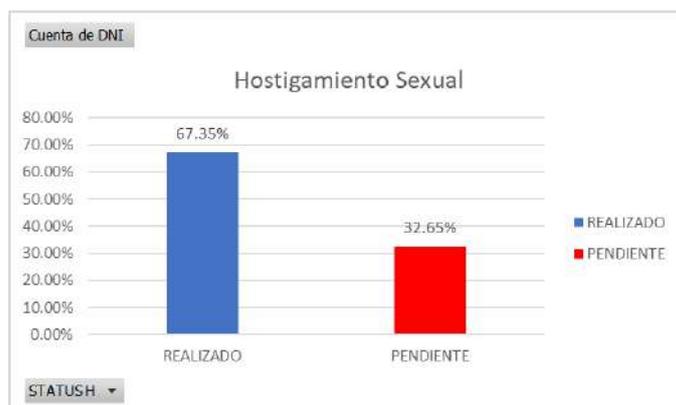


## Personal capacitado por planilla



- Capacitaciones personal administrativo o backoffice
- Capacitaciones personal operaciones- coordinadores/supervisores/jefes de grupo
- Capacitaciones personal operativo AVP - VPI

A continuación, detallamos las capacitaciones virtuales:



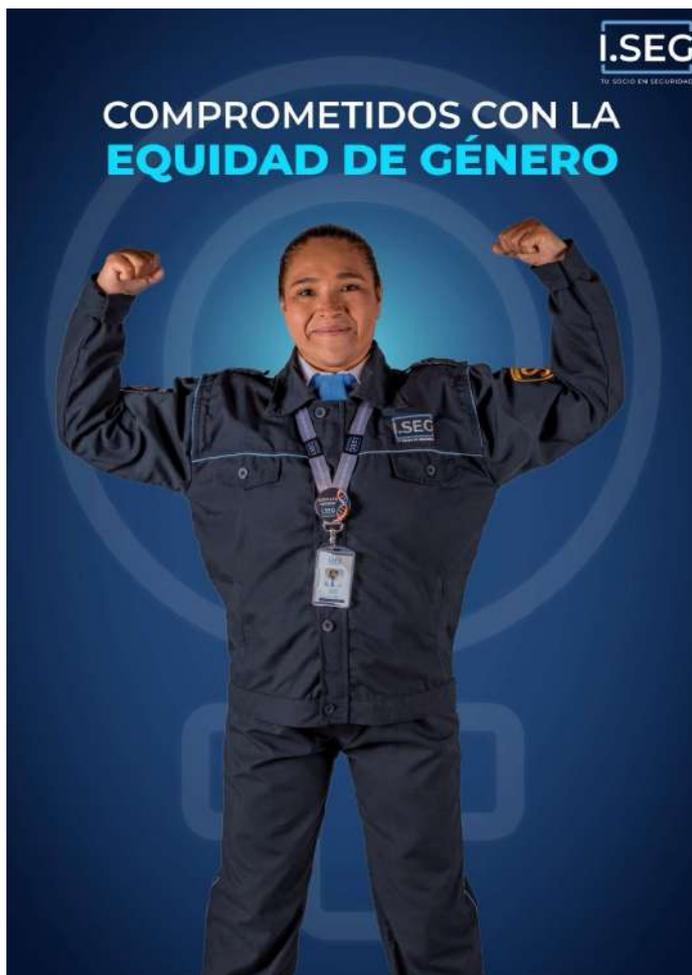
# Nuestra Gestión Social

## DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

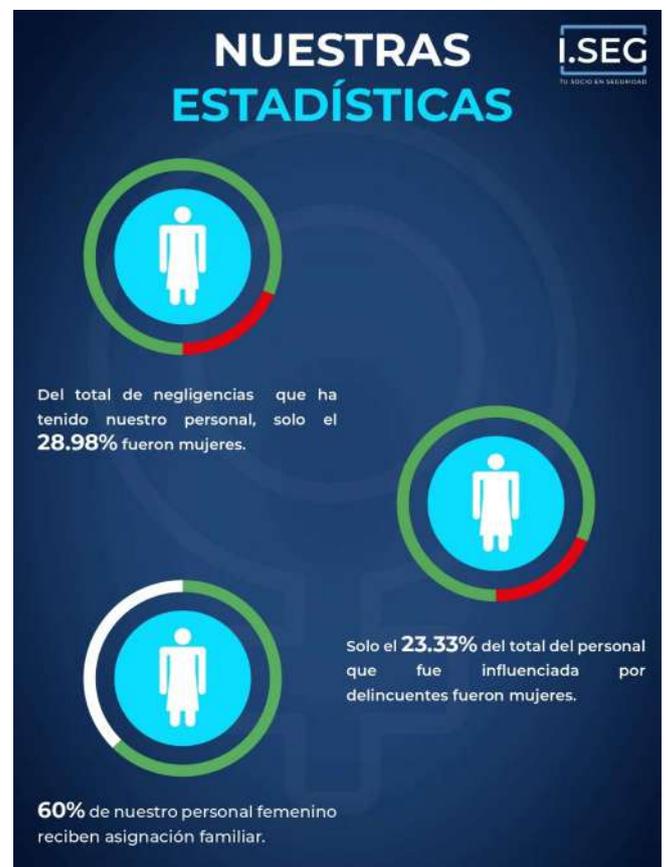
(Estándar 405 (2016), GRI 405-1, GRI 405-2, GRI 3-3)

Este informe refleja nuestra dedicación a la diversidad y la equidad salarial dentro de nuestra organización, así como nuestro compromiso continuo con la transparencia y la igualdad de oportunidades para todos nuestros colaboradores.

En el 2023 se trabajó con la siguiente información para sensibilizar a nuestros clientes, para el aumento de presencia de mujeres en el servicio.



¡LA SEGURIDAD NO TIENE GÉNERO!



¡LA SEGURIDAD NO TIENE GÉNERO!

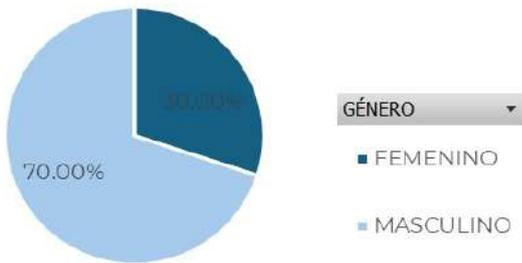


# Nuestra Gestión Social

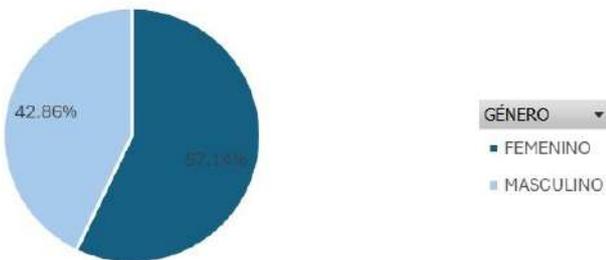
Nuestro compromiso busca cambiar la percepción de la presencia de hombres en la seguridad, estamos trabajando para cambiar esa percepción y así en los próximos años, aumentar el porcentaje de mujeres en ISEG Perú.

## a) Porcentaje de personas dentro de los órganos de gobierno de la organización:

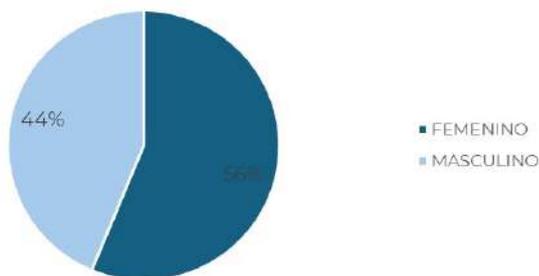
DIRECTORIO ABIERTO



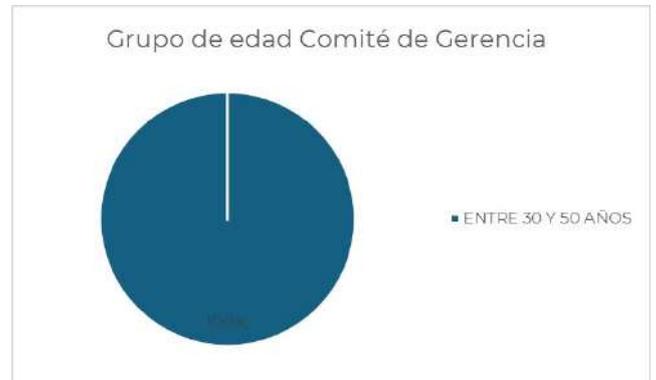
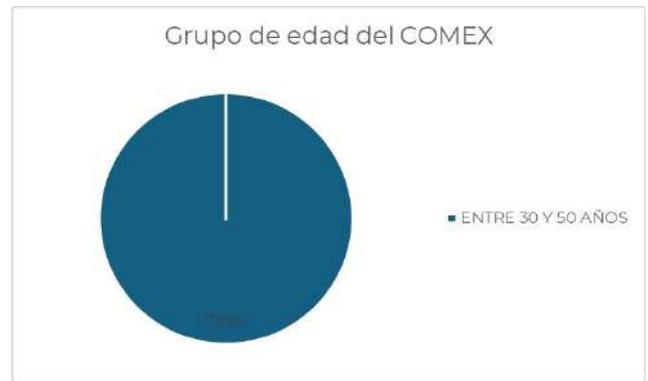
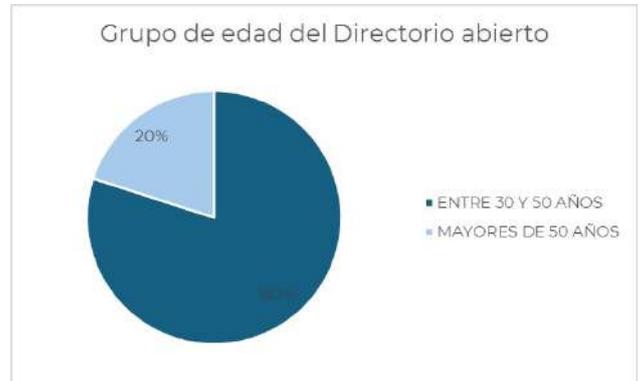
COMEX PERU



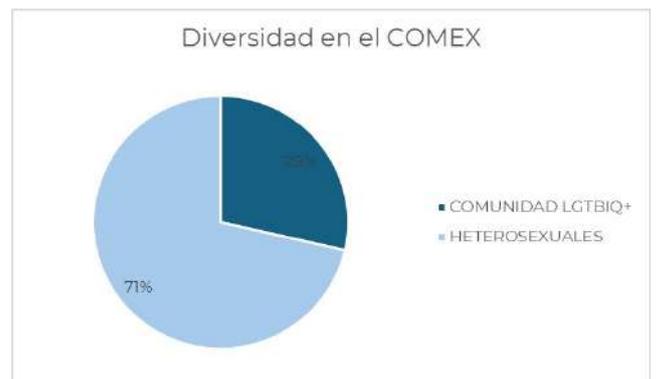
Comité de Gerencia por género

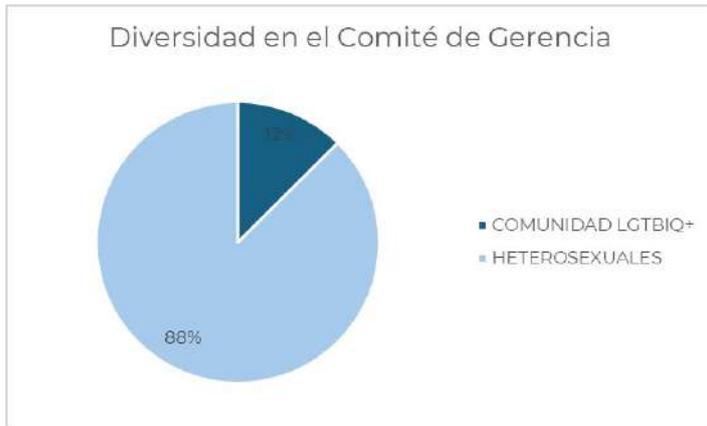


## ii) Grupo de edad:

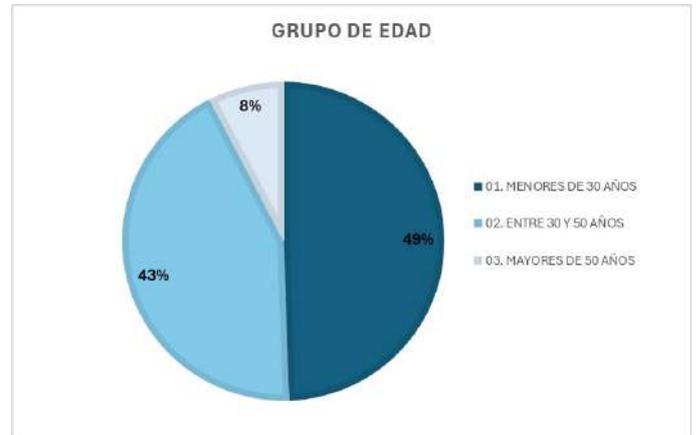


## iii) Otros indicadores de diversidad:



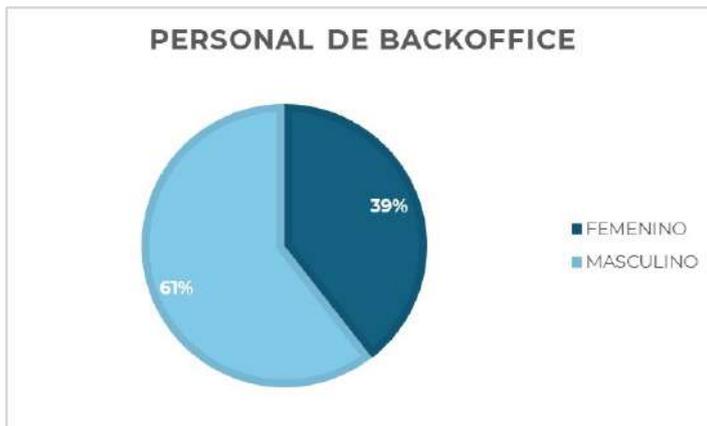


ii) Grupo de edad:



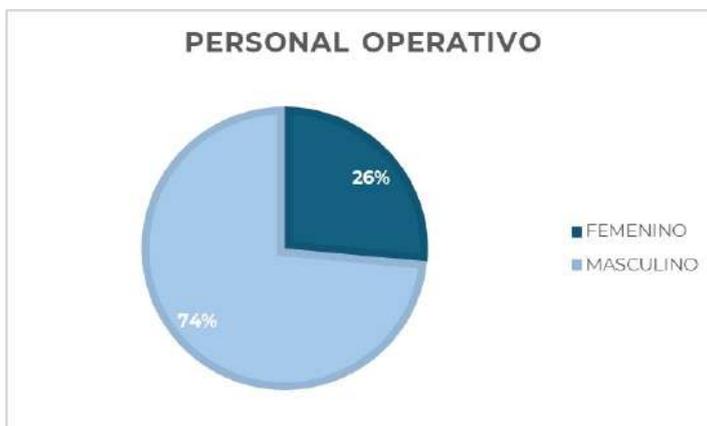
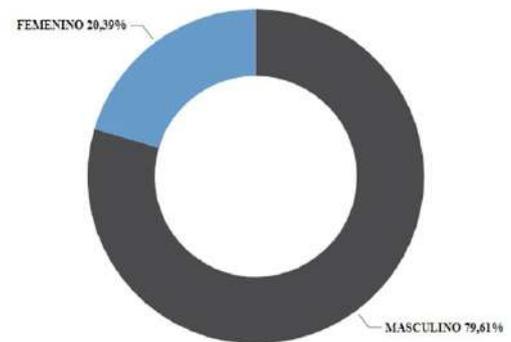
b) Porcentaje de empleados por categoría laboral:

i) Género:

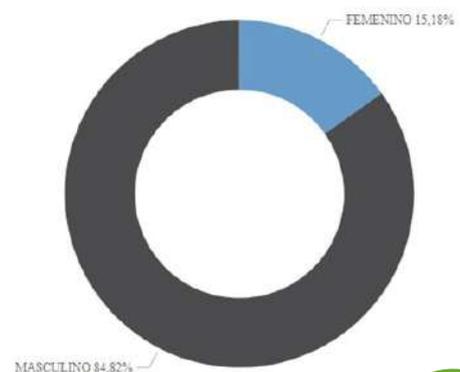


Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres para cada categoría laboral, clasificado por ubicaciones de operación significativas:

Líderes operativos

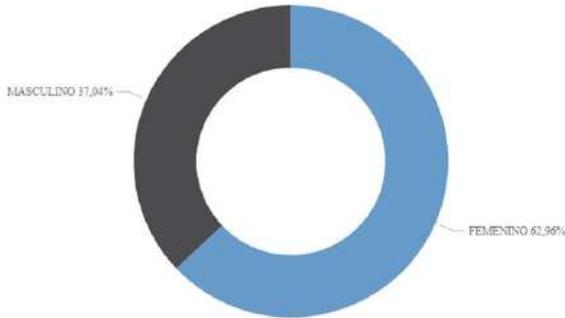


Líderes de operaciones



# Nuestra Gestión Social

## Líderes administrativos



Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y hombres para cada categoría laboral.

PERIODO	GRUPO	BRECHA EFECTIVA
01. ENE A MAR	BACKOFFICE + OPERATIVOS	63.93
01. ENE A MAR	OPERATIVOS	65.25
01. ENE A MAR	BACKOFFICE	47.82
01. ENE A MAR	OPERACIONES	82.37
02. ABR A JUN	BACKOFFICE + OPERATIVOS	62.23
02. ABR A JUN	OPERATIVOS	63.66
02. ABR A JUN	BACKOFFICE	43.22
02. ABR A JUN	OPERACIONES	80.98
03. JUL A SET	BACKOFFICE + OPERATIVOS	62.80
03. JUL A SET	OPERATIVOS	64.47
03. JUL A SET	BACKOFFICE	39.73
03. JUL A SET	OPERACIONES	79.48
04. OCT A DIC	BACKOFFICE + OPERATIVOS	65.13
04. OCT A DIC	OPERATIVOS	66.92
04. OCT A DIC	BACKOFFICE	41.80
04. OCT A DIC	OPERACIONES	78.75

Etiquetas de fila	01. ENE A MAR	02. ABR A JUN	03. JUL A SET	04. OCT A DIC
BACKOFFICE	61.50	54.79	51.49	53.45
BACKOFFICE + OPERATIVOS	77.13	74.18	71.97	73.26
OPERACIONES	108.35	106.62	107.54	78.75
OPERATIVOS	80.32	77.49	75.71	77.56
<b>Total general</b>	<b>327.31</b>	<b>313.08</b>	<b>306.71</b>	<b>283.02</b>

PERIODO	GRUPO	BRECHA EFECTIVA
01. ENE A MAR	BACKOFFICE + OPERATIVOS	63.93
01. ENE A MAR	OPERATIVOS	65.25
01. ENE A MAR	BACKOFFICE	47.82
01. ENE A MAR	OPERACIONES	82.37
02. ABR A JUN	BACKOFFICE + OPERATIVOS	62.23
02. ABR A JUN	OPERATIVOS	63.66
02. ABR A JUN	BACKOFFICE	43.22
02. ABR A JUN	OPERACIONES	80.98
03. JUL A SET	BACKOFFICE + OPERATIVOS	62.8
03. JUL A SET	OPERATIVOS	64.47
03. JUL A SET	BACKOFFICE	39.73
03. JUL A SET	OPERACIONES	79.48
04. OCT A DIC	BACKOFFICE + OPERATIVOS	65.13
04. OCT A DIC	OPERATIVOS	66.92
04. OCT A DIC	BACKOFFICE	41.8
04. OCT A DIC	OPERACIONES	78.75



08

# Indices de Contenidos GRI



Declaración de uso	I.SEG Perú ha presentado la información citada en este índice de contenidos GRI para el periodo comprendido entre 1 de enero de 2023 y 31 de diciembre de 2023 del periodo objeto del informe utilizando como referencia los Estándares GRI.
GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándares Sectoriales GRI aplicables	

Estándar GRI / Otra Fuente	Contenido	Apartado	Número de página
<b>GRI 2: Contenidos Generales 2021</b>			
GRI 2: Contenidos Generales 2021	Contenido 2-1: Detalles organizacionales	¿Quiénes somos?	5
	Contenido 2-2: Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	¿Quiénes somos?	5
	Contenido 2-3: Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	¿Quiénes somos?	5
	Contenido 2-4: Actualización de la información	¿Quiénes somos?	5
	Contenido 2-6: Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	¿Quiénes somos?	5
	Contenido 2-7: Empleados	Gestión de Talento	31
	Contenido 2-8: Trabajadores que no son empleados	Gestión de Talento	31
	Contenido 2-9: Estructura de gobernanza y composición	Gobierno Corporativo	13
	Contenido 2-22: Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Carta de nuestro máximo representante de la empresa	2
	Contenido 2-27: Cumplimiento de la legislación y las normativas	Políticas y cumplimiento	18
<b>GRI 3: Temas Materiales</b>			
GRI 3: Temas Materiales	Contenido 3-1: Proceso de determinación de los temas materiales	Análisis de materialidad	21
	Contenido 3-2: Lista de temas materiales	Análisis de materialidad	21
<b>Emisiones</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de emisiones	25
Estándar 305 (2016): Emisiones	Contenido 305-1: Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Gestión de emisiones	25
	Contenido 305-2: Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Gestión de emisiones	25
	Contenido 305-3: Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Gestión de emisiones	25
	Contenido 305-5: Reducción de las emisiones de GEI	Gestión de emisiones	25
<b>Residuos</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de residuos	26
Estándar 306 (2020): Residuos	Contenido 306-1: Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Gestión de residuos	26
	Contenido 306-3: Residuos generados	Gestión de residuos	26
	Contenido 306-4: Residuos no destinados a eliminación	Gestión de residuos	26



<b>Empleo</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Gestión de talento	31
Estándar 401 (2016): Empleo	Contenido 401-1: Contrataciones de nuevos empleados y rotación de personal	Gestión de talento	31
	Contenido 401-2: Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Gestión de talento	31
	Contenido 401-3: Permiso parental	Gestión de talento	31
<b>Formación y educación</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Capacitación a colaboradores	43
Estándar 404 (2016): Formación y educación	Contenido 404-1: Promedio de horas de formación al año por empleado	Capacitación a colaboradores	43
	Contenido 404-2: Programas para desarrollar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capacitación a colaboradores	43
	Contenido 404-3: Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Capacitación a colaboradores	43
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>			
GRI 3: Temas Materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Diversidad e igualdad de oportunidades	48
Estándar 405 (2016): Diversidad e igualdad de oportunidades	Contenido 405-1: Diversidad de órganos de gobierno y empleados	Diversidad e igualdad de oportunidades	48
	Contenido 405-2: Ratio entre el salario básico y la remuneración de mujeres y de hombres	Diversidad e igualdad de oportunidades	48

