

2024

Reporte de Sostenibilidad



TU SOCIO EN SEGURIDAD



Índice

01 • Carta de **Liderazgo**

02 • Sobre **ISEG CORP**

03 • Enfoque de **sostenibilidad**

04 • **Análisis** de Materialidad

05 • Temas **Materiales**

06 • Medio **ambiente**

07 • **Social**

08 • **Anexos**



01

Carta de Liderazgo



Estimados Stakeholders,

Me complace presentar nuestro Reporte de Sostenibilidad ISEG CORP 2024, un documento que refleja con transparencia y compromiso nuestra evolución como empresa latinoamericana líder en soluciones integrales de seguridad, y nuestro firme propósito de construir un mundo más seguro en el que las personas puedan crecer y hacer crecer.

El 2024 fue un año de consolidación y avances significativos en los cuatro países donde operamos: Perú, Chile, México y Ecuador. Cerramos el año con más de 10,500 colaboradores, quienes representan el corazón de ISEG.

En línea con nuestra estrategia corporativa y visión al 2027, seguimos fortaleciendo la sostenibilidad como eje transversal de nuestra gestión, y como un catalizador de impactos positivos para nuestra gente, nuestros clientes, nuestras comunidades y el entorno.

Entre los principales hitos del año, destacamos:

- La realización de nuestro análisis de materialidad, que nos permitió identificar los temas más relevantes para nuestros grupos de interés, entre ellos: salud y seguridad en el trabajo, diversidad e inclusión laboral, acceso a la educación, desarrollo profesional, ética empresarial y respeto de los derechos humanos en la cadena de suministro.
- La consolidación de programas sociales como EPA, Perú Champs, Aniquem, Semillero de Líderes y nuestros reconocimientos al personal, todos enfocados en el desarrollo integral de nuestros colaboradores y sus familias.
- En materia ambiental, impulsamos iniciativas de economía circular para el reúso de uniformes, la donación responsable de RAEEs, la promoción del uso de combustibles más limpios, y asumimos el compromiso de medir nuestra huella de carbono en 2025.
- Fortalecimos nuestra cultura ética con la implementación del Código de Ética para proveedores, capacitaciones internas en todos los países, y la consolidación de comités de ética como espacios de escucha y resolución.
- Logramos el 100% de homologación documental de proveedores críticos en Perú, y asumimos el compromiso de alcanzar el mismo objetivo en Chile para 2025.

Realizamos las primeras encuestas de clima laboral en México, Chile y Ecuador, y en Perú implementamos la evaluación de desempeño, como parte de nuestra apuesta por la mejora continua y la gestión del talento.

Este reporte refleja no solo nuestras acciones, sino también el esfuerzo colectivo de todos quienes formamos parte de ISEG. Seguiremos construyendo desde nuestros valores: integridad, excelencia, trabajo en equipo y respeto por las personas y el planeta.

Invito a todos nuestros stakeholders a seguir acompañándonos en este camino de crecimiento con impacto.

Con aprecio,

Gabriel Lerner Heilbraun
Founder & CEO
ISEG CORP



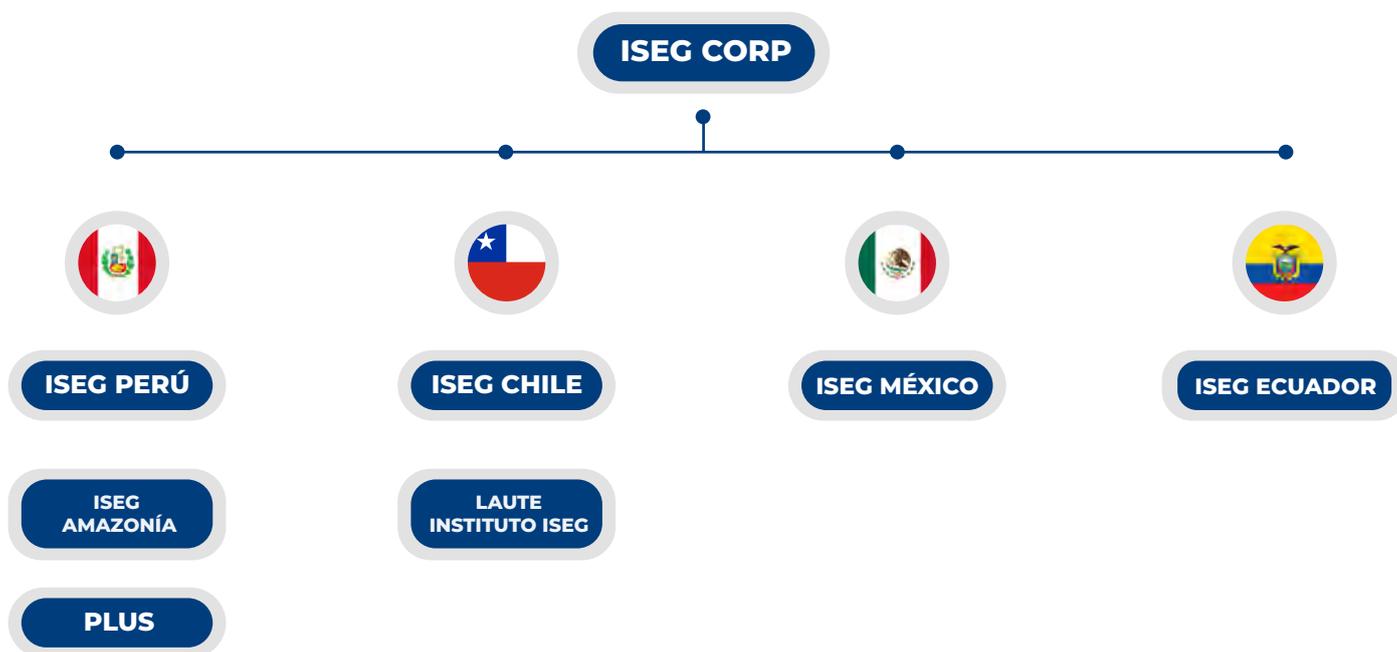


02

Sobre ISEG CORP

¿Quiénes somos y dónde operamos?

ISEG CORP conformada por las empresas, ISEG Corp SAC, ISEG PERU SAC, PLUS General Services SAC y ISEG Amazonía SAC en Perú, Iseg Chile SpA e Instituto Iseg SpA en Chile, Iseg Mexico Seguridad Privada SA de CV en México e ISEG-ECUADOR CIA.LTDA en Ecuador (en adelante ISEG Corp), como se muestra en el siguiente cuadro.



ISEG Corp es una corporación que ha sido creada consciente del incremento de los riesgos actuales en los países en donde opera. Se especializa en brindar servicios de seguridad integral para todo tipo de empresas y sectores.

ISEG Corp evalúa los requerimientos específicos de cada empresa en materia de seguridad, los riesgos potenciales derivados de su actividad y elabora soluciones a la medida con su experiencia y el uso de tecnologías, las cuales estarán dirigidos a minimizar los mismos.

ISEG Corp entiende que en el campo de la seguridad el personal a su cargo es su principal activo, por lo que se esmera en contratar a personal adecuado para el trabajo de seguridad y prevención, capacitarlo de acuerdo con las necesidades del cliente, mantenerlo motivado y actualizado en temas de seguridad, riesgos latentes, atención al cliente, primeros auxilios entre otros.

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.

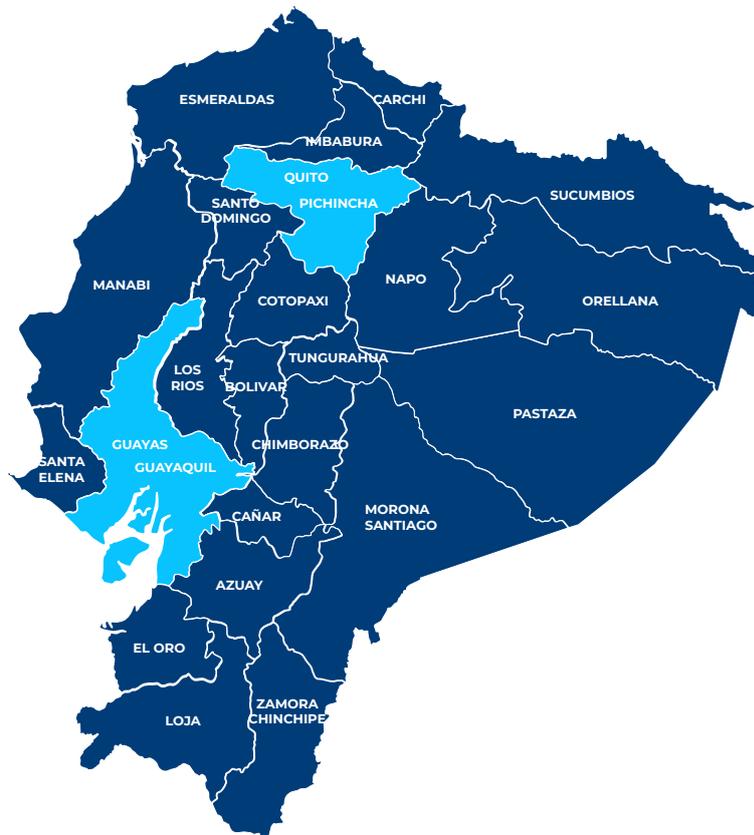


Estamos presentes en Chile



Estamos presentes en México





¿Qué servicios ofrecemos?

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:

Proveemos personal seleccionado y capacitado para tareas vitales pero que no son el núcleo de su negocio:

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

Patrocinio legal:

La delincuencia y la deshonestidad vienen creciendo año a año. Nuestro servicio PLUS consiste en lograr que estos delitos tengan consecuencias.

Siendo las principales actividades, las siguientes:

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

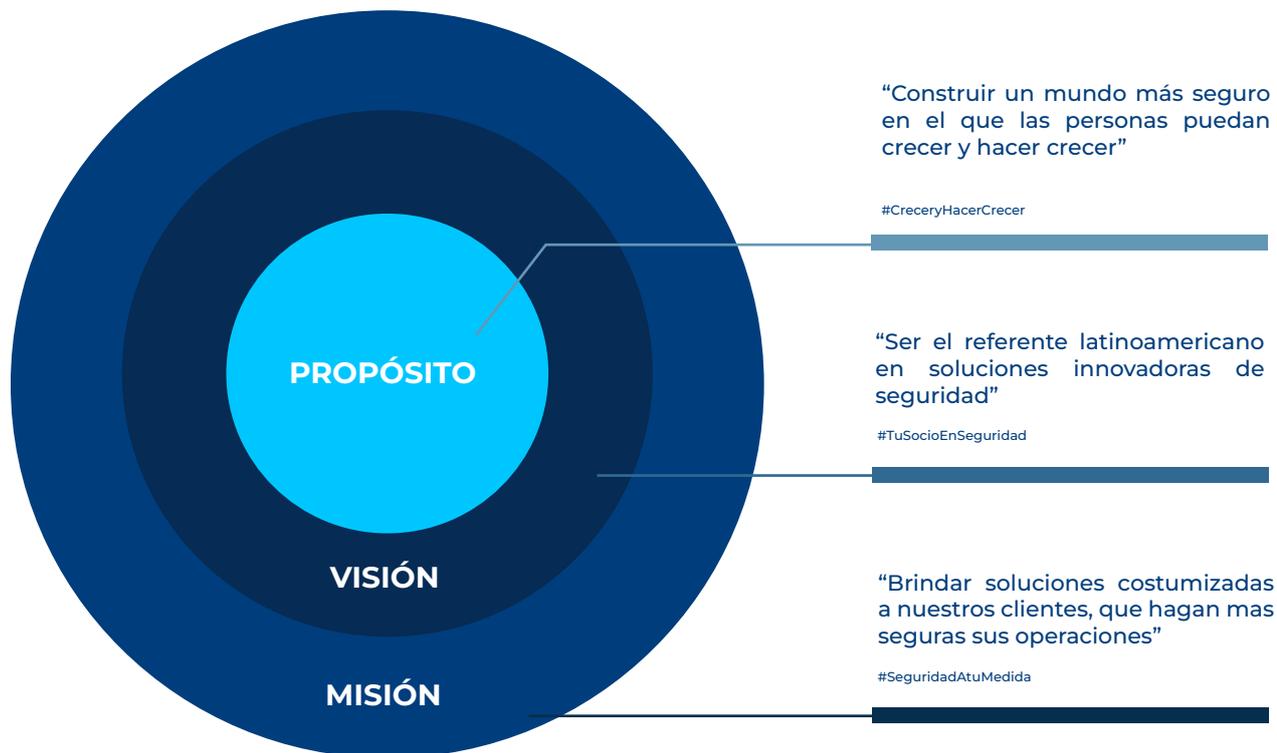
Tecnología:

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

- Inteligencia facial y analítica de video: Partners de CORSIGHT – Software N°1 en detección de personas con reconocimiento facial con IS. Plataformas de data comercial (footfall). Algoritmos de detección de coches de compra.
- Control y monitoreo remoto: Video vigilancia a través de centrales de monitoreo iSOC en tiempo real para alarmas y cámaras con analíticas de video. Nieblas antihurto y apertura de bóvedas. Controles de accesos para edificios corporativos e industria.
- Robots y drones autónomos de vigilancia
- Background check e integridad: Eye detect para pruebas de integridad del personal.
- Ciberseguridad y ciberprevención



Nuestra cultura



Valores

Somos una **familia** que **logra lo extraordinario** con **integridad** y **devoción por el cliente**.



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 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 gestionando por proveedor
Papel de oficina reciclado por ANIQUEM

Estructuras de costos

- ☑ Uniformes
- ☑ Telefonía
- ☑ Planilla
- ☑ Movilidad

Fuentes de ingresos

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

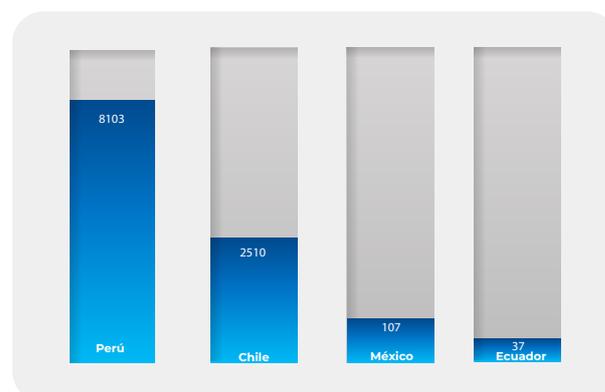
¿Cuántos somos?

En ISEG Corp, las personas están en el centro de nuestra operación. Creemos firmemente que el talento humano es el motor que impulsa nuestro propósito: crecer y hacer crecer. Cada colaborador que ha formado parte de nuestra organización, ya sea en actividad o habiendo culminado su etapa con nosotros, ha contribuido significativamente a nuestra evolución y crecimiento regional.

Durante el mes de diciembre de 2024, un total de 10,547 personas formaron parte de ISEG Corp en los cuatro países donde operamos.

Esta cifra contempla tanto al personal activo como al cesado durante ese mes, lo que nos permite tener una visión clara del volumen de colaboradores que gestionamos y del alcance de nuestras operaciones al cierre del año.

La distribución geográfica fue la siguiente:

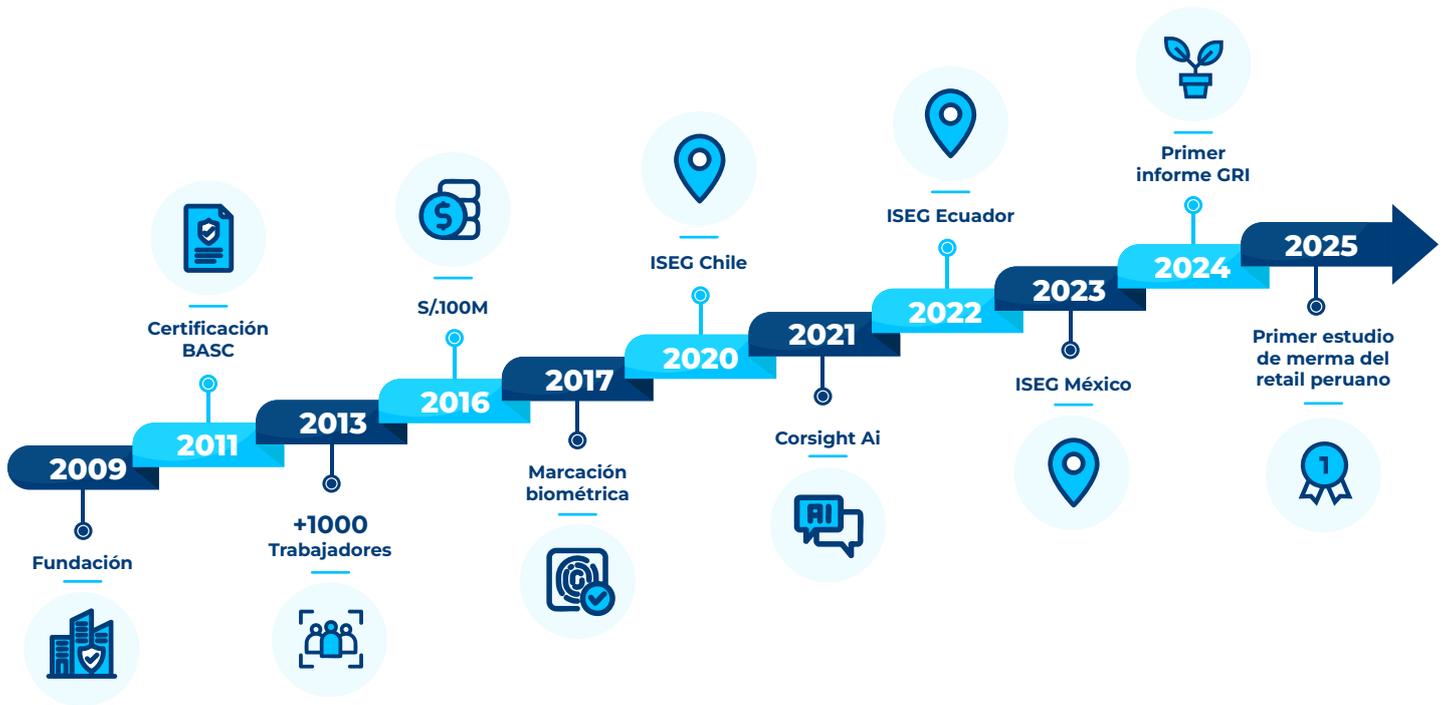


Esta diversidad cultural y territorial fortalece nuestra propuesta de valor, permitiéndonos brindar un servicio de seguridad integral, profesional y adaptado a las realidades locales de cada país.

Gobierno corporativo

ISEG CORP es una empresa multinacional de capital privado, especializada en soluciones innovadoras de seguridad. Está liderada por Gabriel Lerner Heilbraun, CEO Corporativo y socio, quien impulsa la estrategia regional de la organización.

A continuación, presentamos un diagrama que resume los hitos más relevantes de nuestra historia y evolución como compañía.



Liderazgo Estratégico

Gabriel Lerner, Founder & CEO de ISEG CORP, nació en Lima, Perú, el 2 de abril de 1978. Es licenciado en Administración de Empresas por la Universidad de Lima y egresado del Programa de Directores de Empresa del IE Business School y la Universidad del Pacífico.

Con una sólida trayectoria en gestión empresarial, lideró diversas compañías familiares y ocupó cargos como Gerente de Riesgos y de Negocios en Maestro Home Center, cadena posteriormente adquirida por el Grupo Falabella. Especialista en prevención de pérdidas y seguridad patrimonial, Gabriel asumió en 2017 la Gerencia General de ISEG Perú.

Bajo su liderazgo, la empresa ha cuadruplicado su tamaño en siete años e iniciado operaciones en Chile, Ecuador y México.

Actualmente, lidera la estrategia de ISEG CORP con una mirada hacia el 2027, alineando todas las acciones organizacionales a nuestra visión: “Ser el referente latinoamericano en soluciones innovadoras de seguridad.”

Estructura de Gobierno Corporativo

ISEG cuenta con una Junta General de Accionistas como máximo órgano de gobierno. Al cierre del 2024, la participación de todas las razones sociales fueron:

Razón Social	ISEG CORP	ISEG PERÚ	ISEG CHILE	ISEG AMAZONIA	PLUS GENERAL SERVICES	GABRIEL LERNER
ISEG PERÚ	99.9%			0.01%		
ISEG AMAZONIA	99.9%				0.01%	
PLUS GENERAL SERVICES	99.9%	0.01%				
ISEG CHILE		100.00%				
INSTITUTO ISEG (LAUTE)			100.00%			
ISEG ECUADOR		99.99%				0.01%
ISEG MEXICO		99.99%				2.00%

ISEG CORP	
Gabriel Lerner	36%
Hoon Tenebaum	36%
Ricardo Lerner	9%
Nathan Avilez	9%
Abraham Vurnbrand	10%

El **Directorio Cerrado** está compuesto por cuatro directores (todos hombres), mientras que el **Directorio Ampliado** incluye a 11 integrantes: 4 directores, 2 directoras ejecutivas, 1 director ejecutivo y 4 Country Managers. De este total, 7 son hombres y 3 son mujeres. Este equipo directivo tiene la responsabilidad de supervisar el cumplimiento de los objetivos estratégicos definidos en el plan corporativo, incluyendo los compromisos en materia de sostenibilidad económica, social y ambiental.

ISEG ha establecido comités corporativos y de cada país que abordan asuntos claves vinculados a temas ESG (Environmental, Social & Governance), fortaleciendo el sistema de toma de decisiones bajo principios de ética, transparencia y rendición de cuentas.

La plana gerencial de ISEG trabaja alineada al plan estratégico al 2027, enfocándose en la calidad del servicio, la excelencia operativa y el crecimiento sostenible. Este equipo lidera y monitorea los avances en cada línea estratégica —desde el desarrollo de nuevas capacidades hasta la transformación tecnológica y cultural de la organización.

Nuestros líderes realizan reuniones periódicas para evaluar el estado general del negocio, tomar decisiones informadas y asegurar el cumplimiento de los objetivos anuales y de largo plazo.



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

- CEO Corporativo
- Chief of People & Sustainability Officer (CP&SO)
- Chief of Financial Officer (CFO)
- Chief of Growth Officer (CGO)
- 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, CP&SO, CFO, CGO, que se reúnen quincenalmente, así como el Comité ejecutivo que se reúne con la misma frecuencia. Además, de manera semanal los Country Managers junto a la CFO y CEO, llevan a cabo el comité de Flujo.

Por otro lado, cada país desarrolla su labor a través de la participación de diferentes comités:

a. En Perú:

- i. 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, Jefaturas 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 la Subgerencia de Logística.
- ii. 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;

- iii. Comité de Compensaciones,** conformado por la Country Manager, la CFO, CP&SO; 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. Es liderado por la CP&SO y Gerencia de Gestión Humana.

- iv. Comité frente al Hostigamiento Sexual,** el cual tiene una frecuencia incidental 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.

- v. Comité de ética,** conformado por la Country Manager, CP&SO, CFO, Gerencia de GH y Subgerencia de SGI y Sostenibilidad; y como suplente el Gerente de IT.

b. En Chile:

- i. Comité de gerencia:** Este comité tiene la responsabilidad de tomar decisiones a nivel estratégico, operativo y financiero, coordinar esfuerzos entre las diferentes áreas y velar por el cumplimiento de los objetivos organizacionales. Se reúne una vez a la semana con los distintos líderes de área una vez a la semana para revisar y analizar la toma de decisiones de temas estratégicos.
- ii. Comité de investigación:** Comité designado para investigar, evaluar y resolver situaciones relacionadas con el incumplimiento del código de ética de la empresa, así como denuncias de acoso laboral o sexual. Este comité está compuesto por miembros imparciales del área de Gestión Humana, Encargado de Prevención de Riesgos, Psicóloga del área de Calidad de Vida, Gerencia de Gestión Humana y Abogado

El objetivo principal de este comité es garantizar un ambiente laboral respetuoso, seguro y libre de conductas inapropiadas, como el acoso o la discriminación. Además, se asegura de que las acciones de la organización sean coherentes con su código de ética, promoviendo principios de respeto, integridad y equidad. Este comité también tiene la responsabilidad de promover una cultura organizacional donde las denuncias sean tomadas en serio y se actúe con transparencia, respetando los derechos de todas las personas involucradas en el proceso.

iii. Comité Paritario: Comité compuesto por igual número de representantes de los empleadores y de los trabajadores, cuya función principal es colaborar en la gestión y supervisión de temas relacionados con la seguridad, salud laboral, y bienestar de los empleados dentro de una organización.

Este comité se encarga de identificar riesgos en el lugar de trabajo, proponer medidas preventivas, hacer recomendaciones sobre las condiciones laborales y velar por el cumplimiento de la normativa de seguridad y salud ocupacional. Además, en algunos casos, el comité paritario también puede intervenir en la resolución de conflictos laborales y en la implementación de mejoras en la calidad de vida laboral.

El objetivo fundamental de un comité paritario es fomentar la cooperación entre empleadores y empleados para promover un ambiente de trabajo seguro, saludable y equitativo para todas las partes. Para esto se reúnen formalmente una vez al mes.

iv. Comité bipartito de capacitación: Comité compuesto por representantes de dos partes: los empleadores y los trabajadores. Su principal función es coordinar y promover iniciativas de capacitación y desarrollo profesional dentro de la organización, buscando mejorar las habilidades y competencias de los colaboradores.

El comité tiene la responsabilidad de identificar las necesidades de capacitación, diseñar programas de formación, y garantizar que estos sean accesibles y adecuados tanto para los empleados como para los objetivos empresariales. Este comité está en pleno desarrollo, sin embargo, tiene la responsabilidad de reunirse una vez al mes.

v. Comité de aplicación SEAL SUSESOS: Comité encargado de velar por el cumplimiento de las normas y directrices establecidas por la Superintendencia de Seguridad Social (SUSESOS) en Chile, relacionadas con el Sistema de Evaluación de la Aplicación de las Leyes de Seguridad y Salud Ocupacional (SEAL). Este comité tiene la misión de supervisar, evaluar y garantizar que las empresas implementen adecuadamente las políticas y medidas en materia de seguridad y salud laboral, de acuerdo con la normativa vigente.

El comité se encarga de revisar el cumplimiento de los procedimientos de seguridad, elaborar informes sobre las condiciones laborales, y asegurar que las empresas tomen las acciones correctivas necesarias para prevenir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales y situaciones que pongan en riesgo la integridad de los trabajadores. Además, su rol incluye aplicar sanciones o medidas de corrección en caso de incumplimiento de las normativas de seguridad social y laboral.

En resumen, el Comité de Aplicación SEAL SUSESOS trabaja para asegurar que las condiciones laborales sean seguras y saludables, protegiendo tanto a los trabajadores como a las empresas mediante la supervisión y el cumplimiento de las regulaciones en materia de seguridad laboral.

c. En México: se cuenta con los siguientes comités

- i. Comité de operaciones:** con una frecuencia semanal, se revisa mantenimiento e incidencias en los servicios brindados.
- ii. Comité de Gestión Humana:** Con una frecuencia también de manera semanal, se revisa las vacantes, nómina del personal y cualquier tema relevante del área.
- iii. Comité corporativo de Gestión Humana:** Con una frecuencia quincenal la CP&SO, junto al asistente Administrativo, comparte los lineamientos y soporte en temas relacionados a GH y Sostenibilidad.

c. En Ecuador:

- Comité corporativo de Gestión Humana:** Con una frecuencia semanal la CP&SO, junto al Country Manager, difunde los lineamientos y soporte en temas relacionados a GH y Sostenibilidad.

Organigrama Corporativo:



Comité de Gerencia Perú:



Comité de Gerencia Chile



En el caso de México sólo se cuenta con el Country Manager como gerencia; la operación y procesos administrativos se gestiona de la mano con su equipo, consultoras y el soporte del corporativo.

En el caso de Ecuador se cuenta con el soporte de consultoras y del corporativo.

2024

ISEG EN CIFRAS

PRESENCIA Y OPERACIÓN

45 Ciudades:

Perú (27)

Chile (14)

México (2)

Ecuador (2)

10,757 empleados

15 años de operaciones

"S/ 309M en ventas
(+10% vs 2023)"

28% de ingresos
fuera de Perú

1% de ingresos
en tecnología

SOSTENIBILIDAD Y CULTURA

- **Uniformes reutilizados** (economía circular)
- **Donación de uniformes**
- **Segregación de residuos**
- **Compromiso: medir huella de carbono 2025**

CAPITAL HUMANO

- **Formación y desarrollo continuo**
- **Programas educativos** (EPA, Perú Champs, 4to medio Chile)
- **Promoción de inclusión y diversidad**



03

Enfoque de Sostenibilidad

Enfoque de Sostenibilidad

GRI 2-12 a 2-17, 2-23 a 2-29

En ISEG entendemos la sostenibilidad como una forma de hacer empresa con propósito. Integramos la sostenibilidad en la gestión diaria de nuestras operaciones, buscando ofrecer servicios de excelencia a nuestros clientes, mientras reducimos activamente los impactos negativos en el entorno e impulsamos transformaciones positivas para las personas, las comunidades y el planeta.

En ISEG, entendemos la sostenibilidad como un principio transversal a toda nuestra gestión, alineado a nuestro propósito de “construir un mundo más seguro en el que las personas puedan crecer y hacer crecer”. Esta política corporativa aplica a todas nuestras operaciones en Perú, Chile, México y Ecuador, y es liderada directamente por el **Comité Ejecutivo**, con la supervisión del **Directorio**, quienes impulsan su integración estratégica y aseguran su cumplimiento en todas las decisiones organizacionales.

Nuestra política se estructura en torno a cuatro ejes de compromiso:

- **Cuidado de las personas:**

Promovemos entornos laborales seguros, inclusivos y respetuosos. Velamos por el bienestar físico, mental y emocional de nuestros colaboradores, fomentamos la diversidad, el desarrollo profesional y la protección de los derechos humanos en todas nuestras operaciones.

- **Gestión ambiental responsable:**

Buscamos minimizar nuestros impactos ambientales mediante el uso eficiente de recursos, programas de reciclaje, reducción de la huella de carbono y la incorporación de tecnologías sostenibles en nuestros servicios de seguridad.

- **Compromiso con la sociedad:**

Contribuimos activamente al desarrollo de las comunidades donde operamos, promoviendo relaciones éticas y transparentes con nuestros grupos de interés y participando en iniciativas de educación, seguridad y bienestar social.

- **Gobernanza ética y transparente**

Actuamos con integridad, cumpliendo con los más altos estándares legales y éticos. Aplicamos nuestro Código de Ética de forma rigurosa, promoviendo la transparencia, la mejora continua y el monitoreo de indicadores de sostenibilidad.

En ISEG, creemos firmemente en el valor del diálogo abierto y estratégico con nuestros grupos de interés como base para una gestión sostenible, coherente con nuestro propósito de construir un mundo más seguro en el que las personas puedan crecer y hacer crecer.

Durante el 2024, desarrollamos una encuesta de materialidad dirigida a tres públicos clave: colaboradores, clientes y proveedores. Esta consulta nos permitió conocer sus percepciones y priorizar los temas más relevantes en materia ambiental, social y de gobernanza (ASG). Posteriormente, los resultados fueron contrastados y validados por el Comité Ejecutivo, garantizando así una alineación entre las expectativas externas y la estrategia corporativa.

Las principales iniciativas de sostenibilidad implementadas hasta la fecha han estado enfocadas en nuestros colaboradores, promoviendo su bienestar, formación, inclusión y desarrollo. Entre ellas, destaca nuestra participación en el programa ¡EPA! (Educación Para Adultos) en Perú y Programa de finalización del 4º medio Cuarto Medio en Chile, que brinda la posibilidad a nuestros trabajadores y sus familiares de culminar su educación básica, fomentando la equidad y el crecimiento personal.

En paralelo, en 2024 alcanzamos la homologación del 100% de nuestros proveedores críticos en Perú, a través de una auditoría documentaria externa, que evalúa el cumplimiento de criterios legales, laborales, ambientales y éticos. Para el 2025, nos hemos comprometido a poner en marcha un plan de comunicación y acompañamiento a proveedores, orientado a fortalecer sus capacidades y mejorar su desempeño en sostenibilidad. Asimismo, iniciar el proceso de homologación a nuestros proveedores en Chile.

Durante el año 2024, desde ISEG CORP impulsamos diversas iniciativas que reflejan nuestro compromiso con el bienestar de las personas, la inclusión, la educación, la innovación tecnológica y la sostenibilidad en nuestras operaciones de Perú, Chile, México y Ecuador.

Perú lidera el despliegue de programas integrales que abarcan desde el bienestar y desarrollo profesional hasta la transformación digital y el impacto social:

- **¡EPA! Educación Para Adultos:** Facilitamos la culminación de la educación básica a colaboradores y familiares, promoviendo el derecho a la educación.
- **Peru Champs:** Continuamos la alianza que brinda oportunidades educativas a niños en situación de vulnerabilidad.
- **Aniquem:** Mantenemos nuestro programa de reciclaje, donando materiales que contribuyen al financiamiento de terapias para niños con quemaduras.
- **Semillero ISEG:** Programa de desarrollo de talento interno. En 2024 se incorporó un módulo especialmente dirigido a **mujeres en puestos operativos y personal de provincia**, con el objetivo de **incrementar la participación femenina en mandos medios**.
- **Plan de desarrollo individual**, con foco en formación continua y proyección interna.
- **Plan de bienestar y programa de reconocimientos al personal.**
- **Seguro médico privado 100% financiado por la empresa**, para brindar acceso equitativo a servicios de salud de alta calidad.
- **Evaluación de desempeño**, implementada por primera vez, con criterios de competencias y metas.
- **Encuesta de clima organizacional**, con amplia participación y análisis por áreas.
- **Continuidad de beneficios financieros como Payflow** (adelanto de salarios) y la incorporación de un nuevo **programa de préstamos a través de FINTECH**, ampliando el apoyo económico a nuestros colaboradores.
- **Sensibilización sobre el uso eficiente de combustible**, lo que generó una reducción significativa en el consumo de gasolina.
- **Sistema de control de asistencia Control Roll mediante Face ID**, implementado a nivel nacional.
- **Inicio de la segunda fase de Control Roll**, que eliminará progresivamente el uso de documentos físicos en los procesos de **gestión de personal y planillas**, migrando a una plataforma completamente digital (culminación en 2025).
- **Alianza con la ONG Ayuda en Acción**, mediante la cual promovemos el acceso a **empleo formal para personas migrantes extranjeras** en situación de vulnerabilidad.



En Chile, las acciones se han centrado en reconocimiento, inclusión, derechos laborales y educación formal:

- **Programa de reconocimientos al personal.**
- **Programa de finalización del 4° medio,** ejecutado a través de una **ONG local Good Neighbors,** con impacto en **personas extranjeras y adultos** chilenos que lograron completar sus estudios básicos, reafirmando nuestro compromiso con la educación de calidad para todos.
- **Implementación y difusión de la Ley Karin,** que fortalece la prevención del acoso laboral en entornos de trabajo.
- **Plan de Seguridad y Salud en el Trabajo,** adaptado al contexto operativo local.
- **Visitas regulares a las unidades operativas,** fomentando la cercanía y el liderazgo presente.
- **Sistema Control Roll** para gestión de asistencia, eliminando el uso de papel en procesos de gestión humana.
- **Primera encuesta de clima organizacional,** marcando el inicio de un proceso sistemático de escucha y mejora continua.

En México dimos pasos importantes en fortalecimiento de clima, reconocimiento y beneficios:

- **Plan de premiaciones y reconocimientos,** como herramienta de motivación y valoración del talento.
- **Primera encuesta de clima organizacional,** abriendo un canal formal de escucha.
- **Visitas a unidades operativas,** fortaleciendo la cultura de liderazgo cercano.

Inicio de beneficios para trabajadores, definidos tras una encuesta de diagnóstico participativo sobre sus expectativas y necesidades

En Ecuador seguimos promoviendo acciones de bienestar y desarrollo humano, a pesar del tamaño reducido de la operación:

- **Encuesta de clima organizacional.**
- **Visitas a unidades operativas,** con enfoque de cercanía y escucha activa.
- **Actividades para hijos del personal por el Día del Niño,** fortaleciendo la conexión familia-trabajo.
- **Capacitaciones orientadas al desarrollo personal** y profesional de los colaboradores.



04

Análisis de Materialidad

Análisis de Materialidad

GRI 3-1, GRI 3-2

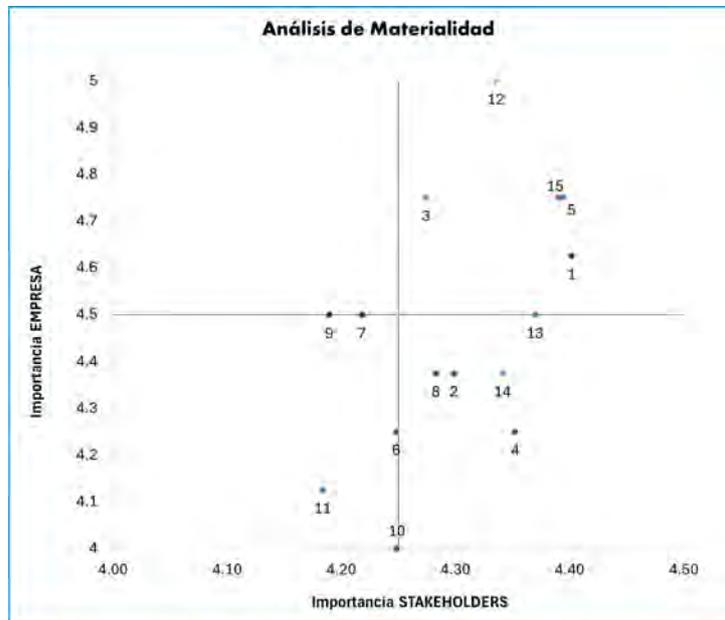
Como parte del proceso de alineación con los Estándares GRI y el fortalecimiento de nuestra estrategia de sostenibilidad, en ISEG realizamos en diciembre de 2024 un **análisis de materialidad participativo**, con el objetivo de identificar los temas ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) más relevantes para nuestros grupos de interés y para nuestra estrategia corporativa.

Este ejercicio se desarrolló mediante una encuesta estructurada con **15 temas clave**, que fue distribuida a nuestros principales grupos de interés: colaboradores, **clientes y proveedores**. La consulta permitió evaluar el nivel de importancia que cada uno de estos temas representa tanto para los stakeholders como para la organización.

Una vez recopilada la información, los resultados fueron **cruzados y validados con el Comité Ejecutivo**, asegurando la alineación entre las expectativas externas y la visión estratégica interna. De este análisis surgieron los **temas materiales prioritarios**, que constituyen la base de nuestra gestión de sostenibilidad y que están directamente relacionados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y los Estándares GRI. Además, es importante señalar que ISEG incorporó de manera deliberada dos temas estratégicos adicionales que no figuraron entre los más priorizados por los grupos de interés, pero que la empresa considera fundamentales para su visión de largo plazo:

- **Diversidad e inclusión laboral**, por nuestro firme compromiso con la equidad, la igualdad de oportunidades y el respeto a las diferencias.
- **Formación y desarrollo**, por estar directamente relacionado con nuestro propósito corporativo de “crecer y hacer crecer”, impulsando el desarrollo profesional de nuestros colaboradores y el fortalecimiento del talento interno.

En el gráfico a continuación se muestra el cruce del resultado del comex y directores con el resultado de nuestros stakeholders:



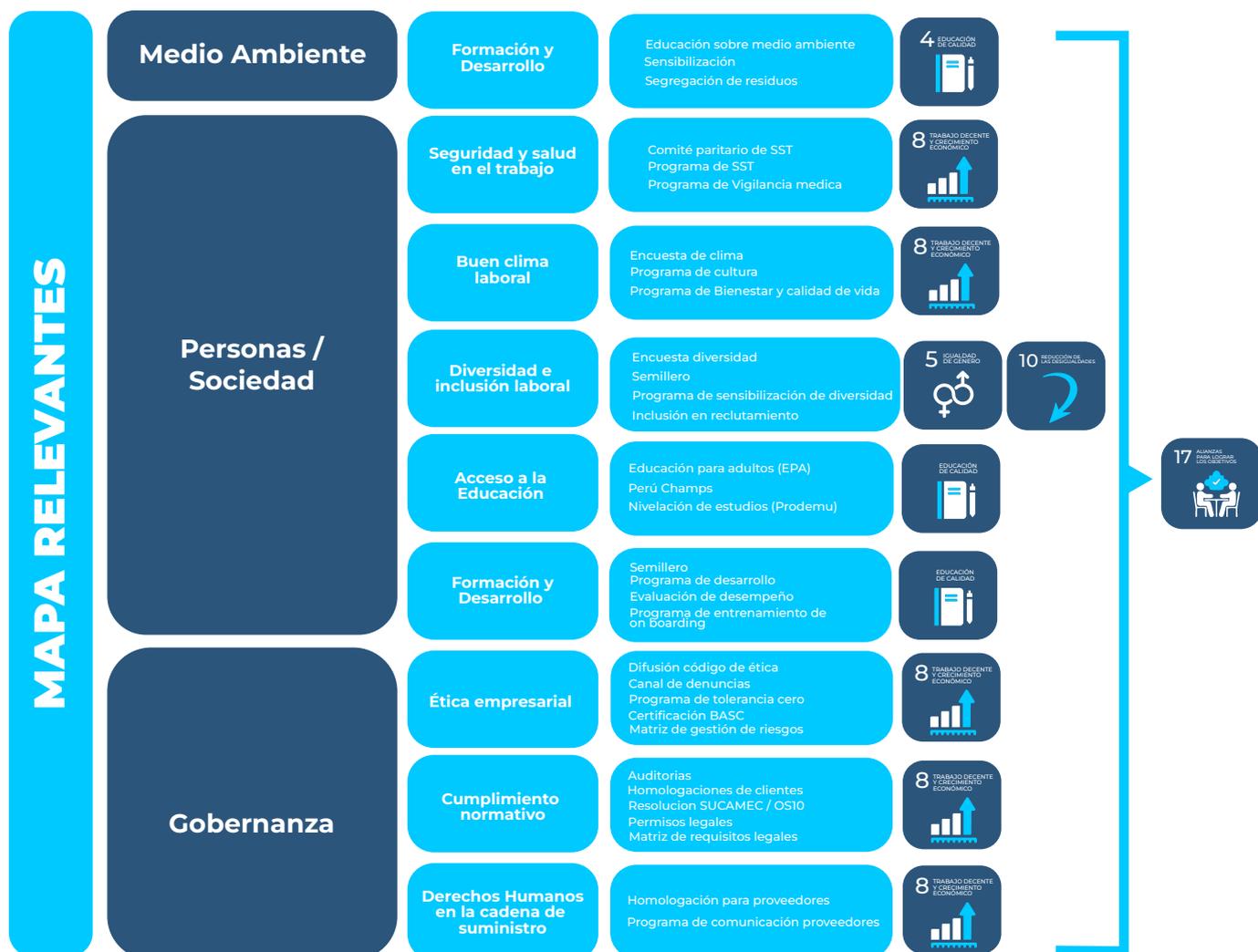
Listado Base

Temas relevantes	
1	Seguridad y salud en el trabajo
2	Diversidad e inclusión laboral
3	Acceso a la educación
4	Formación y desarrollo
5	Buen clima laboral
6	Equilibrio entre la vida laboral y personal
7	Vivienda digna
8	Servicio de salud de calidad
9	Gestión de recursos
10	Gestión de Residuos
11	Eficiencia energética
12	Ética empresarial
13	Cumplimiento normativo
14	Gestión de riesgos
15	Cumplimiento de los Derechos Humanos en la cadena de suministro

Temas materiales identificados como prioritarios

- Seguridad y salud en el trabajo
- Diversidad e inclusión laboral
- Acceso a la educación
- Formación y desarrollo
- Buen clima laboral
- Ética empresarial
- Cumplimiento normativo
- Cumplimiento de los derechos humanos en la cadena de suministro

Estos temas guiarán nuestras iniciativas y reportes, y se encuentran desarrollados a lo largo de este informe. Asimismo, se ha definido **un plan de acción transversal** para fortalecer cada uno de ellos desde la perspectiva de nuestros distintos públicos, con foco en colaboradores y cadena de valor. Se adjunta mapa de temas relevantes:





05

Temas Materiales

5.1 Seguridad y salud en el trabajo GRI 3-3, 403-1 a 403-7 y GRI 403-9

En ISEG, la Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) constituye un pilar esencial de nuestra gestión corporativa en los países donde operamos: Perú, México, Chile y Ecuador. Nuestro compromiso con la protección integral de nuestros colaboradores y partes interesadas se refleja en la promoción de entornos laborales seguros, saludables y sostenibles, más allá del cumplimiento normativo, como parte de nuestra cultura de prevención y mejora continua.

Contamos con lineamientos corporativos de SST alineados a estándares internacionales y a las mejores prácticas del sector, adaptados a las condiciones y riesgos de cada operación. Implementamos procesos sistemáticos para la identificación de peligros, evaluación y control de riesgos (IPERC), acompañados de programas de capacitación permanente, vigilancia médica ocupacional, planes de respuesta ante emergencias y auditorías internas para garantizar la efectividad del sistema.

Este enfoque integral nos permite fortalecer la prevención, reducir la incidencia de accidentes y enfermedades ocupacionales, y promover condiciones laborales dignas, en coherencia con nuestros valores y los principios del desarrollo sostenible.

Perú:

Durante el año 2024, ISEG estableció como objetivos estratégicos en materia de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) los siguientes: Reducir los índices de accidentabilidad en todas sus operaciones, fortalecer las competencias del personal a través de capacitación y sensibilización continua, y asegurar la ejecución efectiva del Programa Anual de SST. Al cierre del año, se alcanzó un índice de accidentabilidad de 0.498, situándose por debajo del límite máximo establecido de 0.75, lo que representa una mejora significativa, especialmente durante el último trimestre del año.

En cuanto al componente formativo, el programa de capacitación en SST alcanzó un cumplimiento del 25.8 %, desagregado en personal administrativo (39.6%) y personal operativo (25.2%), asegurando la cobertura de temas críticos como IPERC, ergonomía, vida saludable, estándares de seguridad e Investigación y reporte de accidentes de trabajo. Adicionalmente, el Programa Anual de SST logró una ejecución del 73 %, incluyendo actividades preventivas, controles operacionales, auditorías internas y campañas de promoción de la salud.

Como parte de las acciones de sensibilización, se desarrollaron diversas Campañas de Seguridad y Salud en el Trabajo durante los meses de abril, octubre y diciembre, abordando temas como:



● **Día Mundial de la SST**

Se realizó una campaña con motivo del Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo, orientada a promover la prevención de riesgos laborales. La actividad incluyó charlas, dinámicas y materiales informativos, reafirmando nuestro compromiso con entornos laborales seguros y saludables.



● **0 AT:**

Se desarrolló una campaña de sensibilización enfocada en la meta de cero accidentes de trabajo. A través de charlas, señalización preventiva y reforzamiento de conductas seguras, se motivó al personal a mantener una cultura de prevención y cuidado mutuo.



● Salud Mental

Se llevó a cabo una campaña orientada al bienestar emocional de los colaboradores, con énfasis en la gestión del estrés, autocuidado y fortalecimiento del clima laboral. Se realizaron charlas informativas, dinámicas grupales y difusión de mensajes de apoyo psicológico.



Estas acciones reflejan el compromiso sostenido de ISEG con la prevención, el cumplimiento normativo y la promoción de una cultura de seguridad en todos los niveles de la organización.

Chile:

Durante el año 2024, ISEG Chile realizó un seguimiento mensual de los indicadores clave en Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), con foco en tres variables:

- Dotación mensual: número de trabajadores activos.
- Días perdidos: días laborales no trabajados por accidentes o enfermedades laborales.
- Tasa de siniestralidad: indicador que relaciona los días perdidos con la dotación, reflejando el nivel de severidad de los incidentes.
- La empresa se propuso mantener esta tasa bajo control a lo largo del año, estableciendo mecanismos de prevención y reacción ante los incidentes reportados.



El mes con mayor siniestralidad fue mayo (factor 8,41) y el de menor siniestralidad fue febrero (2,19).

Aunque la accidentabilidad general se mantuvo por debajo del límite establecido, es decir, el número de accidentes no fue elevado, la tasa de siniestralidad fue superior a lo deseado, lo que indica que los accidentes registrados fueron de mayor severidad y causaron una mayor cantidad de días perdidos.

Principales causas

- 64% de los accidentes correspondieron a agresiones físicas, situación relacionada con el aumento de la criminalidad en el país.

Acciones correctivas:

- Contratación de prevencionistas de riesgos para las unidades con mayores índices.
- Intervenciones en campo junto a la Mutual de Seguridad, con capacitaciones presenciales y refuerzo de protocolos.
- El segundo tipo de incidente más común fue la caída al mismo nivel (11.5%).
Acción correctiva: ejecución de capacitaciones breves (5 minutos) por parte de los equipos de operaciones.



México:

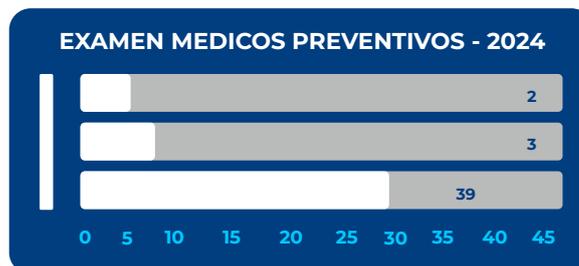
Durante el periodo evaluado 2024, el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) analizó los incidentes laborales registrados y determinó una reducción en la prima de riesgo de trabajo, pasando de 2.598% a 0.749%. Esta variación refleja una mejora significativa en las condiciones de seguridad laboral, resultado de la implementación continua de medidas preventivas. Esta reducción no solo representa un menor costo para la organización, sino que también evidencia el compromiso con la protección de la salud y bienestar de los colaboradores.

Ecuador:

Durante el 2024, reafirmamos nuestro compromiso con la Seguridad y Salud en el Trabajo, implementando acciones preventivas orientadas al bienestar de nuestros colaboradores. Como empresa de seguridad privada, gestionamos activamente los riesgos laborales, promoviendo una cultura de autocuidado y cumplimiento de protocolos. Nuestras actividades se alinearon con el sistema de gestión de SST, priorizando condiciones laborales seguras y la prevención de incidentes.

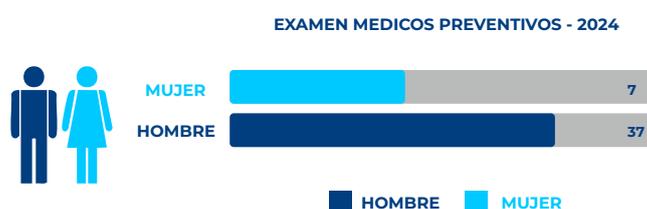
Exámenes médicos preventivos

TIPO	CON EXÁMENES	SIN EXÁMENES	TOTAL
PRE-OCUPACIONAL	39	0	39
OCUPACIONAL	3	0	3
POST-OCUPACIONAL	2	0	2



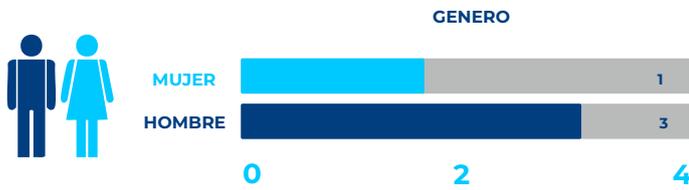
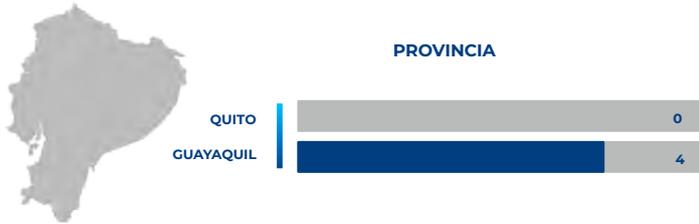
Fichas médicas realizadas

SEXO	CANTIDAD
HOMBRES	37
MUJERES	7
TOTAL	44



Accidentabilidad

Cuatro (4) accidentes reportados con tipo de incapacidad temporal, los cuales se encuentran cerrados y archivados de acuerdo con el Sistema del IESS – Riesgos del Trabajo.



Capacitaciones

Para el periodo 2024 se logró capacitar al personal en un 100%



5.2 Diversidad e inclusión laboral

GRI 3-3, GRI 405-1, GRI 405-2 y GRI 406-1

En ISEG consideramos la diversidad y la inclusión laboral como pilares fundamentales para construir equipos sólidos, representativos y resilientes. Operamos en países con realidades culturales diversas y creemos que incorporar distintas perspectivas enriquece nuestra capacidad de innovación, mejora la toma de decisiones y fortalece nuestro compromiso con una sociedad más equitativa.

Nuestro propósito de **"crecer y hacer crecer"** se sustenta en la generación de oportunidades para todas las personas, sin distinción de género, edad, nacionalidad, orientación sexual, identidad de género, condición socioeconómica, discapacidad, origen étnico u otros. Fomentar entornos laborales inclusivos refuerza el sentido de pertenencia, incrementa la motivación y permite que cada colaborador desarrolle su máximo potencial.

Además, como empresa de seguridad, nuestra actividad se basa en la confianza, el respeto y la colaboración. Promover la inclusión y la equidad es no solo un compromiso ético, sino una condición esencial para brindar servicios con integridad y construir relaciones duraderas con nuestros grupos de interés.

En ISEG, contamos con un **Código de Ética Corporativo** que establece los lineamientos fundamentales para promover un entorno de trabajo **diverso, inclusivo y libre de discriminación**. Este documento guía el comportamiento de todos nuestros colaboradores, directivos y aliados estratégicos, y constituye un pilar clave de nuestra cultura organizacional.

El Código de Ética señala de manera explícita nuestro **rechazo a toda forma de discriminación**, ya sea por género, edad, orientación sexual, identidad de género, nacionalidad, raza, creencias

religiosas, discapacidad, condición socioeconómica u otra condición personal o colectiva.

Asimismo, reafirma nuestro compromiso con el **respeto a la dignidad de las personas y el fomento de relaciones laborales justas y equitativas**.

Además, el Código promueve activamente una cultura de inclusión, impulsando la igualdad de oportunidades en el acceso, desarrollo y ascenso de nuestros trabajadores, en base exclusivamente al mérito, el desempeño y las capacidades. También prohíbe de forma clara cualquier conducta de hostigamiento, acoso o trato indigno.

Este compromiso se traduce en **acciones concretas**, como procesos de selección inclusivos, programas de formación para promover el respeto y la convivencia, así como la existencia de canales de denuncia confidenciales y comités de intervención para atender cualquier situación que vulnere estos principios.

De esta forma, ISEG refuerza una cultura organizacional coherente con sus valores de integridad, respeto, equidad y responsabilidad social, y avanza hacia una gestión del talento humano cada vez más inclusiva y sostenible.

En línea con nuestro compromiso con la equidad y la inclusión, a continuación, presentamos una caracterización de nuestra población laboral considerando tres dimensiones clave: género, generaciones y nacionalidad, desagregadas por país.

Estas cifras nos permiten no solo monitorear nuestro desempeño en términos de representatividad, sino también identificar oportunidades para seguir promoviendo entornos laborales diversos, justos y cohesionados en cada una de nuestras operaciones. Contar con equipos diversos es una fortaleza estratégica que impulsa nuestra capacidad de adaptación y crecimiento en todos los mercados donde operamos.

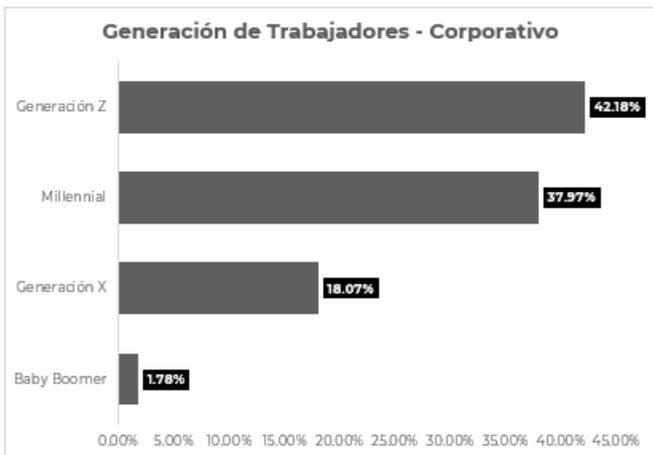
Avances en equidad de género en puestos de liderazgo y compensaciones

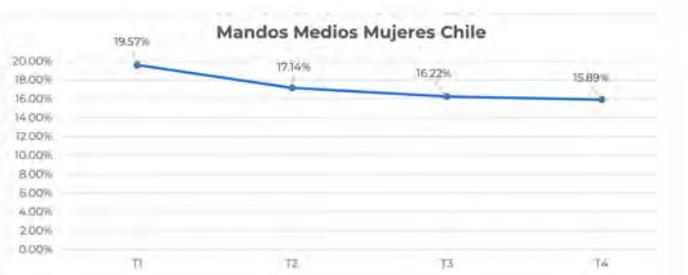
En ISEG, uno de nuestros principales compromisos es generar oportunidades reales de desarrollo para todas las personas, con especial atención a la equidad de género. Sabemos que alcanzar una representación equilibrada en puestos de liderazgo y cerrar brechas salariales son pasos fundamentales para construir una cultura más justa, meritocrática y sostenible.

A continuación, presentamos indicadores clave que nos permiten monitorear el avance de este compromiso:

- **La brecha salarial entre hombres y mujeres en Perú**, que muestra la diferencia promedio en ingresos por género.
- **La representación femenina en mandos medios operativos, administrativos y de operaciones (quienes gestionan la operación desde el backoffice)**, desglosada por país, como indicador del progreso hacia una mayor inclusión de mujeres en posiciones de liderazgo.

Estos datos no solo nos permiten identificar avances, sino también enfocar nuestras estrategias de gestión del talento y liderazgo hacia una mayor equidad y diversidad en todos los niveles de nuestra organización.





- Cambio del logo ISEG al logo inclusivo ISEG durante todo el mes de junio 2024 en redes sociales.



ISEG PERU actualizó su foto del perfil.

6 jun · 🌐



- Publicación en redes sobre el Día Internacional del Orgullo LGBT



ISEG PERU

28 jun 2024 · 🌐

Familia ISEG 🧡:

Hoy y siempre nos vestimos con los colores del amor, la unidad y el orgullo. 🏳️‍🌈

Unidos en diversidad, unidos en inclusión. 🏳️‍🌈

Feliz día del Orgullo LGBT ❤️



- Uso del pin inclusivo por parte de todo el personal backoffice en el cintillo de fotocheck.



5.3 Acceso a la educación

GRI 3-3, GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 405-1, GRI 405-2

El acceso a la educación es un eje central en nuestra estrategia de sostenibilidad, ya que está directamente vinculado a nuestro propósito de “crecer y hacer crecer”. En ISEG entendemos que brindar oportunidades educativas transforma vidas, eleva el potencial de nuestras personas y genera impacto positivo en sus familias y comunidades.

Como empresa que apuesta por el desarrollo integral del talento, promovemos activamente programas que contribuyen a cerrar brechas educativas. Entre ellos destacan:

- **¡EPA! (Educación para Adultos):** iniciativa que permite a colaboradores y sus familiares culminar su educación básica, elevando así su capital humano y autoestima.
- **PERU CHAMPS:** alianza que nos permite becar a hijos de colaboradores con alto potencial académico y compromiso social, abriendo oportunidades reales de transformación.
- **Programa de finalización de 4to medio en Chile:** iniciativa que permite a colaboradores y migrantes residentes completar su educación secundaria formal, favoreciendo la inclusión y el desarrollo.

Estas acciones refuerzan nuestro compromiso con la **igualdad de oportunidades** y con la construcción de una sociedad más justa y preparada, alineada a nuestra visión de sostenibilidad a largo plazo.

En Perú en el 2024, se firmó la alianza con EPA para poder iniciar la convocatoria e inscripción para el 2025. En el caso de Peru Champs se firmó la alianza para 20 becas de niños, de los cuales se priorizará hijos de colaboradores de ISEG.

En el caso de Chile se registraron 53 personas de las cuales aprobaron 25.



EPA



4TO MEDIO



PERÚ CHAMPS



PERÚ CHAMPS

5.4 Formación y desarrollo

GRI 3-3, GRI 404-1, GRI 404-2 y GRI 404-3

En ISEG, creemos firmemente que la formación y el desarrollo son pilares esenciales para cumplir con nuestro propósito de “crecer y hacer crecer”. Apostamos por el crecimiento profesional y personal de nuestros colaboradores como un motor clave para mejorar la calidad del servicio, fortalecer el compromiso interno y promover oportunidades reales de desarrollo.

Este tema es especialmente relevante para nosotros porque operamos en un sector donde la capacitación continua, tanto técnica como en habilidades blandas, es fundamental para responder a las exigencias de nuestros clientes y a los cambios del entorno. Además, brindamos herramientas que permiten a nuestros equipos asumir nuevos retos, acceder a promociones internas y consolidar una cultura de mejora continua y meritocracia.

Nuestro compromiso con la formación también contribuye a reducir brechas de desarrollo, promover la equidad y generar impacto positivo en las comunidades donde operamos.

Alineados a nuestro propósito crecer y hacer crecer trabajamos los siguientes objetivos.

a. Garantizar el proceso de inducción de primer día a todos los puestos corporativos, asegurando que cada nuevo ingreso reciba la información necesaria para iniciar sus funciones con claridad y alineación a la cultura organizacional.

- Se logró que el 100% de los nuevos ingresos en puestos corporativos en todos los países reciban su inducción el primer día en oficinas designadas. Este proceso incluyó temas clave de gestión humana, cultura, beneficios, políticas internas y protocolos operativos, logrando una experiencia de ingreso estandarizada y alineada al propósito.

b. Fortalecer competencias blandas, técnicas y operativas.

- En Perú se logró capacitar en promedio al 98% del personal operativo en habilidades técnicas- operativas propias del puesto, adicional el refuerzo de habilidades blandas al personal administrativo.

Se desarrolló un entrenamiento mixto (experiencia de servicio y funciones operativas) dirigido al 70% de los nuevos ingresos durante su primer mes, a través del equipo de entrenadores.

En México, Ecuador y Chile se fortalecieron habilidades de servicio en el 100% del personal operativo, y se brindaron capacitaciones en habilidades blandas a líderes de primera línea.

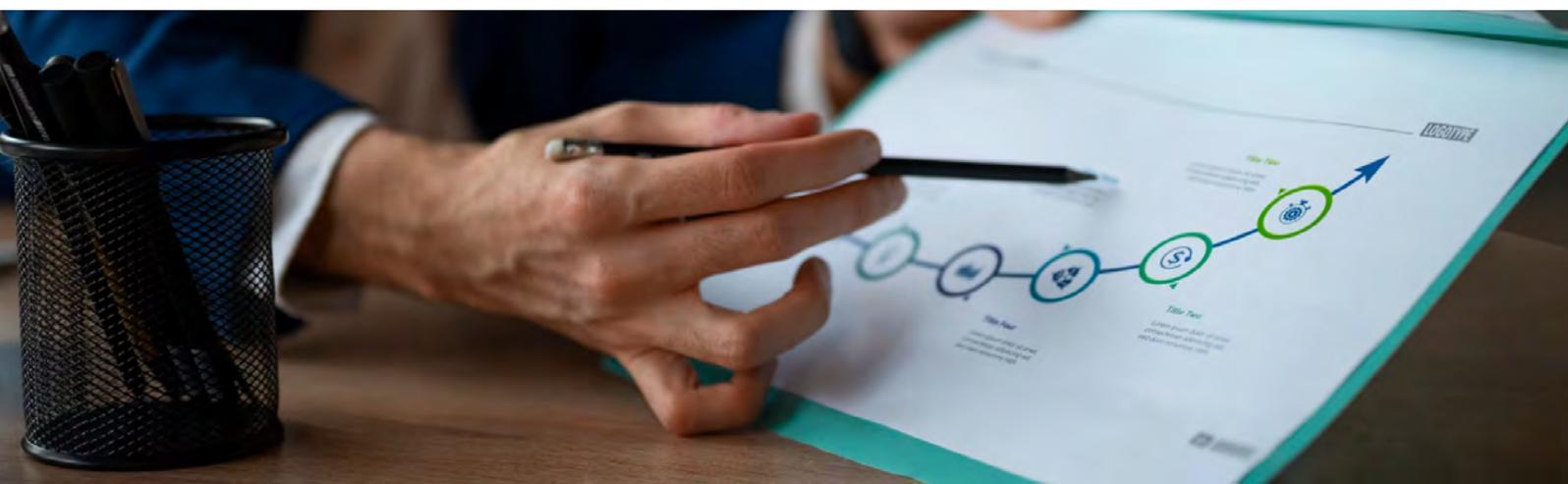
c. Impulsar la cultura organizacional (liderazgo ISEG)

- En Perú se implementaron talleres presenciales de cultura organizacional dirigido a colaboradores operativos, además de alcanzar un 40% de cobertura asincrónica mediante la plataforma de aprendizaje.

Se desarrollaron sesiones focalizadas de liderazgo sostenible en países como México y Chile. Para mandos altos, se llevaron a cabo dos bootcamps de liderazgo, orientados al fortalecimiento de competencias estratégicas.

d. Consolidar la línea de carrera mediante evaluación del desempeño.

- En Perú se ejecutó el proceso de evaluación de desempeño bajo el modelo de 90°, con un alcance del 90% en personal administrativo evaluado y entrega de resultados individuales.
- Para el resto de países y así como para Perú se realizó la evaluación de desempeño a los Country Managers así como a los puestos del corporativo.
- Nos comprometemos a replicar el proceso de evaluación de desempeño en Chile para el 2025.
- Finalmente, en Perú se crearon programas de crecimiento laboral operativo denominados semillero, quienes, al finalizar su etapa de aprendizaje con notas satisfactorias, postulan a vacantes de ascenso de forma continua.



Evaluación de Desempeño en Perú:

- Se alcanzó un 90% de cumplimiento en las evaluaciones de desempeño y en la entrega oportuna de retroalimentación individual.
- Se logró la actualización del 100% de los perfiles de puesto correspondientes a los cargos corporativos.

Planes de carrera

- 562 colaboradores participaron en el programa Semillero Operativo, con una distribución de 141 mujeres y 421 varones.
- 120 colaboradores aprobaron satisfactoriamente los cursos formativos (sincrónicos y asincrónicos), incluyendo 24 mujeres y 96 varones de niveles de mando medio y medio-alto.
- 25 ascensos se concretaron al cierre de 2024 como resultado del programa Semillero.
- Se registraron ascensos internos en mandos medios en el resto de países, a través de procesos de evaluación por cumplimiento de objetivos o participación en programas de formación.

Planes de capacitación

Perú:

- Se implementaron más de 50 cursos en la plataforma e-learning Moodle ISEG, abarcando contenidos generales, operativos, de procesos, habilidades blandas y cultura organizacional.
- Se mantuvo un cumplimiento sostenido del 90% en la ejecución de cursos obligatorios para personal operativo.
- Se desplegaron contenidos de microlearning y cápsulas de sensibilización enfocados en la experiencia de servicio.

- El 70% del personal nuevo fue entrenado durante su primer mes de trabajo, asegurando su adecuada adaptación operativa.

Todos los países:

- 200 operadores de cámaras fueron certificados a nivel corporativo mediante el curso especializado de monitoreo en central CCTV, dictado a través de la plataforma e-learning Laute.
- Se logró una cobertura del 100% en cursos transversales de experiencia de servicio, como parte esencial del proceso de ingreso en todos los países del corporativo.
- Se desplegó al 100% del personal el curso “Principios de la Gradualidad en el Uso de la Fuerza”, con el objetivo de estandarizar la intervención ante clientes difíciles o situaciones conflictivas.

En 2024, promovimos la conciencia ambiental entre nuestro equipo mediante campañas de sensibilización enfocadas en el uso responsable de recursos, gestión adecuada de residuos y buenas prácticas sostenibles.

Estas acciones buscaban fortalecer una cultura ambiental dentro de nuestras operaciones, alineadas con nuestro compromiso corporativo de mitigar impactos negativos al entorno.





5.5 Clima laboral

GRI 3-3, 401 + indicadores internos

En ISEG buscamos conocer la percepción de satisfacción de nuestros colaboradores en aspectos clave como el orgullo de pertenecer a la empresa, el liderazgo, el trabajo en equipo y la gestión humana. Mantener un clima laboral óptimo es prioritario, ya que impacta directamente en el compromiso de los trabajadores y en el logro de nuestra estrategia organizacional.

Contamos con procedimientos documentados para la preparación, ejecución y seguimiento de la medición de clima laboral. Asimismo, disponemos de procesos de on boarding y capacitación enfocados en brindar herramientas clave para la integración y adaptación de los colaboradores a la organización.

- **Diagnóstico de unidades con menor satisfacción:** Se identificaron áreas con bajos puntajes y se exploraron causas, principalmente relacionadas a pagos por horas extras. Como mejora, se desarrolló un dashboard interactivo para monitorear pagos no quincenales ni mensuales, diferenciando errores según tipo de pago y dar solución inmediata.

- **Fortalecimiento del liderazgo:** Se implementaron plenarios de capacitación para el equipo de operaciones, enfocándose en habilidades blandas y procesos administrativos. La asistencia alcanzó un 90% en Lima y 85% en provincias. También se levantaron necesidades formativas para otros países de la región.

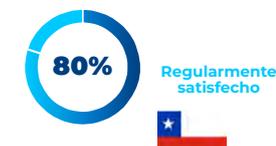
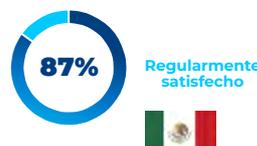
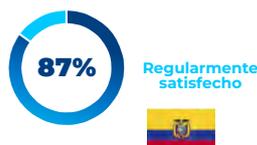
Indicadores:

Se utilizó el índice general de satisfacción corporativa, alcanzando un 85%, lo que se considera un nivel de satisfacción regular. A nivel país, los resultados oscilaron entre 80% y 87%, ubicándose también en esa categoría.

Resultado corporativo



Resultado por países



Además, se midieron dimensiones específicas:

- Orgullo: 91% Satisfecho
- Camaradería: 90% – Satisfecho
- ADN (cultura): 89% – Regularmente satisfecho
- Respeto: 82% – Regularmente satisfecho

- **Avances del plan de acción 2024 y compromisos para 2025.** En base a los resultados por dimensión, se definieron las siguientes líneas de acción:

- **Orgullo:** Difusión de acciones de impacto social lideradas desde el corporativo.
- **ADN (cultura y propósito):** Visibilización de casos de éxito y oportunidades de crecimiento interno, como programas de semillero y banco de talento logrando cerrar el año con 40 ascensos, asimismo las metas para el 2025 es duplicar ese número e iniciar un piloto en Chile, Finalmente, Se iniciaron activaciones culturales en unidades operativas.
- **Respeto / Imparcialidad:** Implementación de plenarios y capacitaciones para líderes operativos.
- **Camaradería:** Creación de programas de monitores en tiendas, orientados a apoyar a nuevos ingresos y fortalecer el trabajo en equipo. En el caso de otros países, se planificó acciones para mejorar el onboarding como la creación de un área exclusiva a desarrollo de talento (chile) y visitar unidades con mayor frecuencia (MEX)
- **Credibilidad – Gestión Humana:** Se activaron canales de comunicación directa vía WhatsApp y Facebook. Se inició la exploración para optimizar el paquete de beneficios, así como también la creación de un chatbot interno llamado “Tío ISEG”

5.6 Ética empresarial

GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26, GRI 3-3, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 102-17, GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-9

En ISEG, la ética empresarial es un pilar fundamental de nuestra cultura organizacional y de nuestra forma de operar en los cuatro países donde tenemos presencia. Al brindar soluciones integrales de seguridad, operamos en un sector que exige altos estándares de confianza, transparencia, integridad y responsabilidad, tanto en la relación con nuestros clientes como en la convivencia entre nuestros 11,000 colaboradores.

Los temas relacionados con el **Código de Ética, la prevención del hostigamiento laboral y sexual**, el fomento de relaciones laborales respetuosas y el comportamiento profesional alineado con nuestros valores, son esenciales para garantizar ambientes de trabajo sanos y fortalecer nuestra reputación. La ética, entendida como una práctica transversal, no solo fortalece el trabajo en equipo, sino que también previene conflictos que puedan afectar tanto el bienestar de las personas como la calidad del servicio que brindamos.

Además, promover una conducta ética coherente con nuestros principios nos permite alinear nuestras operaciones con los compromisos de sostenibilidad y derechos humanos, reforzando la confianza de nuestros grupos de interés.

Contamos con un **Código de Ética** que establece los principios y lineamientos esperados en todas nuestras operaciones. Este código, de cumplimiento obligatorio, está alineado con nuestros valores corporativos: familia, integridad, devoción por el cliente y excelencia.



Entre las principales acciones de gestión destacan:

- **Código de Ética:** El Código de Ética de nuestra organización establece los principios y normas de conducta que guían nuestras decisiones y acciones hacia una gestión empresarial íntegra, responsable y sostenible. Este documento promueve la transparencia, el respeto por los derechos humanos, el cumplimiento de las leyes aplicables y el compromiso con la sostenibilidad en todas nuestras operaciones y relaciones con los grupos de interés. Su propósito es consolidar una cultura organizacional basada en valores éticos sólidos, que refuerce la confianza, prevenga conductas indebidas y contribuya al desarrollo social, ambiental y económico de manera coherente con los estándares internacionales de buen gobierno y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- **Capacitaciones permanentes:** Todos los colaboradores reciben formación sobre ética, prevención del hostigamiento, respeto en el entorno laboral y uso adecuado de los canales de comunicación interna. Estos contenidos se incluyen desde la inducción y se refuerzan de manera periódica.

- **Canales de denuncia confidenciales:** Disponemos de mecanismos seguros, accesibles y confidenciales para reportar situaciones que vulneren nuestros principios éticos. Las denuncias se gestionan con objetividad, confidencialidad y sin represalias.

- **Procesos de investigación y respuesta:** Contamos con protocolos para la atención, análisis y resolución de denuncias, garantizando una actuación justa y en línea con la normativa laboral vigente de cada país.

- **Promoción activa de la cultura ética:** Desde la alta dirección hasta los equipos operativos, promovemos una cultura basada en el respeto, la colaboración y la mejora continua, fomentando relaciones laborales saludables y responsables.

Estas acciones reafirman nuestro compromiso con una gestión ética, humana y sostenible, que cuida a las personas, protege la reputación de la empresa y fortalece el cumplimiento de nuestros estándares de servicio.

Además, contamos con los siguientes lineamientos:

PERÚ:

- **Política del Sistema de Gestión Integrado (Calidad, Medio Ambiente, Seguridad y Salud en el Trabajo):** Establece los lineamientos para la gestión eficiente de nuestros procesos, el cuidado del medio ambiente y la protección de la seguridad y salud de nuestros colaboradores, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales, la mejora continua y la prevención de riesgos en todas nuestras actividades.

- **Política de Seguridad BASC (Control y Seguridad en la Cadena de Suministro):** Define nuestro compromiso con la prevención de actividades ilícitas, la protección de la cadena logística y la implementación de controles efectivos, en línea con los requisitos del Sistema de Gestión en Control y Seguridad BASC, contribuyendo a un comercio internacional seguro, confiable y transparente.

- **Política de Gestión Humana:** Establece los principios que rigen nuestros procesos de talento humano, promoviendo un ambiente laboral basado en el respeto, la confianza, la transparencia y la honestidad. Garantiza la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el cumplimiento de la normativa laboral vigente, impulsando el desarrollo profesional y el bienestar de nuestros colaboradores.

- **Política de Innovación Tecnológica:** Establece los compromisos con la innovación tecnológica para optimizar nuestros servicios con eficiencia y seguridad. Priorizando la ciberseguridad en todos nuestros procesos digitales, protegiendo la información de nuestros clientes y colaboradores. Nuestro enfoque integra sostenibilidad, seguridad digital y valor agregado.
- **Reglamento Interno de Trabajo:** Documento interno que establece las condiciones, obligaciones y derechos en el ámbito laboral.
- **Reglamento Interno de Seguridad y Salud en el Trabajo:** Documento que establece los lineamientos, derechos y obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo. A fin de prevenir riesgos y promover un ambiente seguro para los trabajadores.
- **Reglamento de Prevención frente al hostigamiento sexual:** Documento que establece los procedimientos internos de prevención, denuncia, investigación y sanción del hostigamiento sexual en el centro de trabajo, asegurando la protección de las víctimas.

Compromiso con un entorno laboral libre de violencia y discriminación – ISEG Perú

En ISEG Perú, nuestro compromiso con la prevención de actos de hostilidad y violencia laboral va más allá del simple cumplimiento de la Ley N.º 27942 —Ley de Prevención y Sanción del Hostigamiento Sexual—. Consideramos que promover un entorno respetuoso, inclusivo y seguro es una manifestación concreta de nuestro compromiso con los derechos humanos y con el bienestar de nuestros más de 8,000 colaboradores.

Durante los últimos años, hemos trabajado de forma sostenida para fortalecer una cultura organizacional basada en el respeto, la equidad y la responsabilidad, implementando herramientas y procesos que permiten garantizar ambientes laborales saludables y sostenibles.

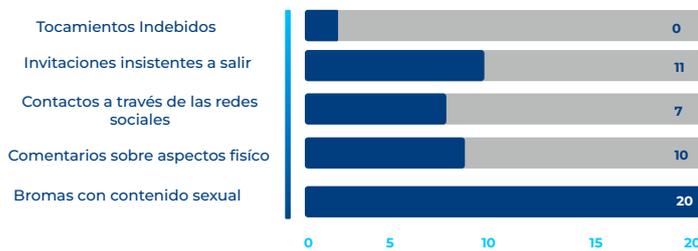
Acciones implementadas en ISEG Perú

- Contamos con una Política de Prevención y Atención del Hostigamiento, alineada a la normativa nacional y a nuestros principios corporativos.
- Hemos establecido un Comité de Intervención frente al hostigamiento sexual, responsable de gestionar e investigar las denuncias con objetividad, confidencialidad y celeridad.
- Disponemos de canales de denuncia confidenciales y accesibles, disponibles para todos los colaboradores a nivel nacional.
- Realizamos capacitaciones periódicas para reforzar el conocimiento sobre prevención, detección y actuación frente a situaciones de hostigamiento o violencia laboral.
- Difundimos de forma activa nuestros canales de atención, políticas y procedimientos, promoviendo el conocimiento y uso efectivo de estos mecanismos.

Estas medidas no solo permiten prevenir situaciones de riesgo y evitar contingencias legales, sino que también consolidan una gestión del talento humano enfocada en el respeto, la justicia y la dignidad, principios esenciales para construir un espacio donde todas las personas puedan crecer y hacer crecer.

El siguiente gráfico muestra las conductas más reportadas por nuestros colaboradores en torno al hostigamiento sexual laboral. Las **bromas con contenido sexual, invitaciones insistentes a salir y comentarios sobre aspectos físicos** son las más recurrentes. Esta información nos permite reforzar nuestras acciones preventivas y continuar promoviendo un entorno laboral seguro y respetuoso para todos.

MANIFESTACIONES MÁS FRECUENTES



CHILE:

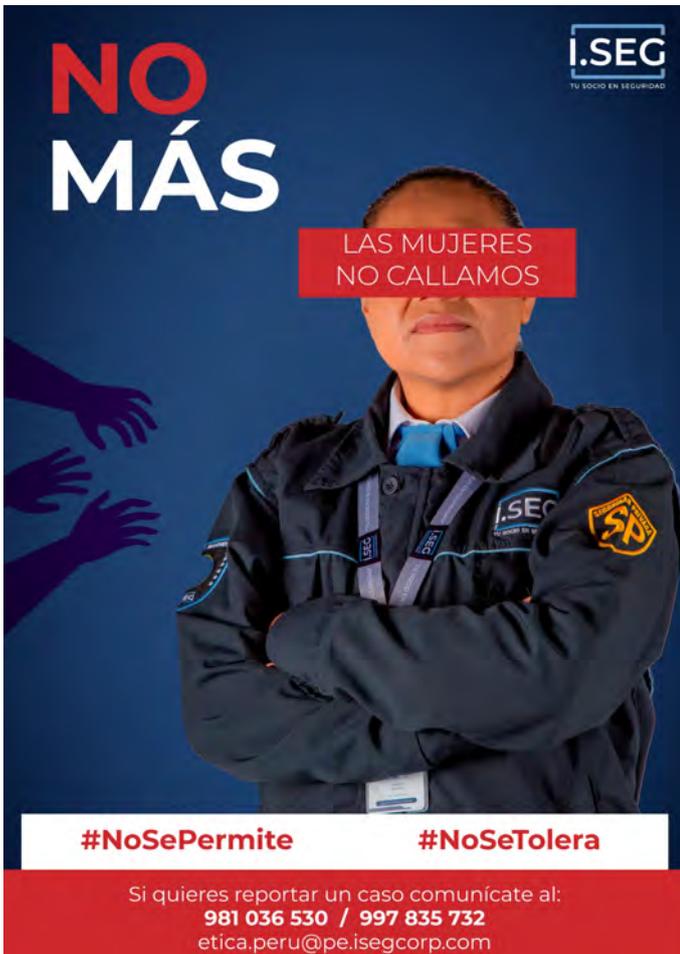
En Chile, la gestión ética y responsable de nuestras operaciones se encuentra respaldada por un sólido marco normativo interno. Contamos con el Reglamento Interno de Orden, Higiene y Seguridad, el cual establece las directrices fundamentales en materias como horarios, jornadas laborales, remuneraciones, canales de denuncia, aplicación de la Ley Karin, contratos, perfiles de cargo y normas de higiene y seguridad, entre otros temas laborales clave.

Adicionalmente, se encuentran vigentes la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y la Política de Alcohol y Drogas, que refuerzan nuestro compromiso con ambientes laborales seguros y saludables.

Estos documentos, junto con nuestro Código de Ética Corporativo y todo el sistema documental interno, constituyen la base sobre la cual promovemos una cultura de integridad, transparencia y cumplimiento normativo en todas nuestras operaciones en el país.

Cumplimiento de la Ley Karin en Chile

Desde el 1 de agosto de 2024, en Chile entró en vigencia la Ley 21.643, conocida como **Ley Karin**, la cual establece medidas para prevenir y sancionar el **acoso laboral, el acoso sexual y la violencia en el trabajo**. En ISEG reafirmamos nuestro compromiso con la promoción de un entorno laboral seguro, libre de cualquier forma de acoso, en coherencia con nuestros valores corporativos y principios éticos.



Acciones implementadas por ISEG Chile

Con la entrada en vigor de esta normativa, implementamos un plan de acción enfocado en la difusión, sensibilización y formación de nuestros equipos:

- **Capacitaciones en terreno:** Se realizaron visitas presenciales a instalaciones tanto en la Región Metropolitana como en regiones, donde se capacitó a los colaboradores respecto a los alcances de la ley, su aplicación práctica y los canales formales de comunicación disponibles en ISEG para reportar situaciones de acoso.

- **Difusión continua:** En cumplimiento con lo estipulado por la ley, ISEG Chile realiza **difusiones semestrales** de los canales de denuncia a través de comunicados e informativos en nuestras plataformas internas, con el fin de mantener informados y empoderados a todos los equipos.

Gestión de denuncias en 2024

Durante el año 2024, se gestionaron 23 denuncias en el marco de la Ley Karin:

- **11 denuncias** fueron canalizadas o derivadas directamente a la Dirección del Trabajo.
- **7 casos** fueron investigados internamente por el Comité de Investigación de ISEG Chile.
- **5 situaciones** involucraron violencia en el trabajo atribuida a terceros (clientes), por lo que fueron **estos quienes llevaron a cabo los procesos de investigación**, conforme a lo dispuesto en la normativa.

Estas acciones reflejan nuestro compromiso con el cumplimiento normativo, la protección de los derechos laborales y el fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el respeto y la integridad.



5.7 Cumplimiento normativo

GRI 3-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-9 y GRI 419-1

Para ISEG, a través del cumplimiento normativo, asegura que sus operaciones se desarrollen conforme a las leyes, regulaciones y normativas vigentes en cada país donde opera. Este compromiso no se limita únicamente a la observancia del marco legal externo, sino que también incorpora la adopción de políticas internas, códigos de ética, procedimientos y mecanismos de autorregulación que promueven una cultura empresarial basada en la transparencia, la responsabilidad y la conducta ética.

El propósito fundamental del cumplimiento normativo es prevenir, identificar y gestionar oportunamente los riesgos legales, financieros, operativos y reputacionales, garantizando así un entorno de trabajo seguro, ético y conforme a los estándares exigidos por nuestros grupos de interés (stakeholders), incluyendo autoridades, clientes, colaboradores, socios y la sociedad en general.

En el contexto en el que desarrollamos nuestras actividades, marcado por altos niveles de informalidad, el cumplimiento de las normas y leyes adquiere una relevancia estratégica. Para nuestra organización, operar dentro del marco legal no solo constituye una obligación, sino también un compromiso con el fortalecimiento de la institucionalidad, la promoción de un entorno más formal y el desarrollo sostenible de la región.

Cumplir con la normativa vigente nos permite generar confianza entre nuestros trabajadores, clientes, aliados estratégicos y otros grupos de interés, quienes valoran positivamente pertenecer o vincularse con una empresa que actúa con transparencia, responsabilidad y dentro de los límites legales.

Además, esta conducta responsable reduce significativamente el riesgo de sanciones administrativas y protege la reputación corporativa frente al entorno externo.

Las principales leyes, normas y regulaciones que rigen nuestra actividad tienen impacto tanto en el ámbito interno de la organización como en sus relaciones externas, e incluyen materias como la legislación laboral, la seguridad y salud en el trabajo, protección a las personas, protección ambiental, la integridad corporativa, la prevención de delitos económicos, la protección de datos personales, entre otras.

Matriz de Requisitos Legales ISEG Perú 2024

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 Sobre tiempo
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, Sistema de Gestión en Control y Seguridad
Estándar BASC 6.0.2 - 2022	Estándar Internacional de Seguridad BASC, Empresas con relación indirecta con la carga, las unidades de carga y las unidades de transporte de carga

Durante el periodo 2024, la empresa ha enfrentado algunos procesos relacionados con el cumplimiento de la normativa laboral y de seguridad y salud en el trabajo. Actualmente, se encuentra en curso un compromiso de pago por una sanción vinculada a SST y se mantienen activos tres procesos judiciales laborales. Como parte de nuestro compromiso con la mejora continua, se han implementado acciones correctivas orientadas a fortalecer el cumplimiento normativo, reforzar la capacitación al personal y mejorar los mecanismos de control interno para prevenir la recurrencia de estos casos.

Matriz de Requisitos Legales ISEG Ecuador 2024

NORMATIVA GENERAL PARA ISEG - ECUADOR CIA. LTDA.		
NORMA	SEGMENTO DE REGULACIÓN	TEMAS
Ley de Compañías	Societario	Regula la estructuración de la compañía, así como los actos societarios que se realicen
Ley de Régimen Tributario Interno	Tributario	Regula las obligaciones tributarias que adquiere la compañía
Reglamento a la Ley de Régimen Tributario Interno	Tributario	Regula las obligaciones tributarias que adquiere la compañía
Código Municipal	Tributario/ Operacional	Regula obligaciones seccionales impositivas, así como los requisitos formales que debe cumplir para que la empresa pueda ejercer su actividad
Código de Trabajo	Laboral	Regula las relaciones laborales que adquiere la empresa, derechos y obligaciones que adquiere como empleador, dentro de esa norma se recogen varias regulaciones emitidas por el Ministerio de Trabajo.
Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada	Operacional	Establece las regulaciones que se deben cumplir para operar como empresa de seguridad, aplicable al giro de negocio
Reglamento a la Ley Orgánica de Vigilancia y Seguridad Privada	Operacional	Establece las regulaciones que se deben cumplir para operar como empresa de seguridad, aplicable al giro de negocio
Ley de Seguridad Social	Laboral	Determina las obligaciones de seguridad social con los trabajadores; también normas que se vinculen a riesgos del trabajo.
Ley Orgánica de Protección de Datos Personales	Societario	Establece los aspectos mínimos que debe cumplir la empresa para la protección de datos de sus partes relacionadas.
Reglamento a la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales	Societario	Establece los aspectos mínimos que debe cumplir la empresa para la protección de datos de sus partes relacionadas.
Código Orgánico de la Economía social de los conocimientos	Societario	Recoge las normas de propiedad intelectual que debe cumplir la empresa en torno a marcas; derechos de autor y patente.
Ley Orgánica de Apoyo Humanitario	Laboral	Regular el tipo de contrato emergente.

Matriz de Requisitos Legales ISEG Ecuador 2024

Ley Orgánica para impulsar la Economía Violeta	Laboral	Promueve la igualdad de género en el ámbito laboral así como acciones preventivas respecto a situaciones de acoso laboral.
Codificación de Normas de la Supertendencia de Compañías, Valores y Seguros	Societario	Regula la estructuración de la compañía, así como los actos societarios que se realicen

Matriz de Requisitos Legales ISEG Chile 2024

MARCO LEGAL	ITEM EVALUADO	MARCO LEGAL	ITEM EVALUADO
Ley 16.744	Seguro Social sobre Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales	D.S. 594	Aprueba el Reglamento sobre Condiciones Sanitarias y Ambientales básicas en los lugares de trabajo
Código del Trabajo	Código del Trabajo	D.S. 18	Certificación de Calidad de Elementos de Protección Personal contra Riesgos Ocupacionales
Ley 20.096	Protección contra Radiación Ultravioleta Solar	D.S. 76	Aprueba reglamento para la aplicación del artículo 66° bis de la Ley 16744 sobre la gestión de la seguridad y salud en el trabajo en obras, faenas o servicios.
Ley 20.949	Ley Manejo o Manipulación Manual de Cargas	Circular 2345	Suseso, accidente Grave
Ley 20.047	Establece un permiso Parental en el Código del Trabajo	Ley 21.042	Aplica al trabajador que celebra un acuerdo de unión civil el permiso laboral que se otorga a quien contrae matrimonio
Ley 18.290	Ley Tránsito	Ley 20.545	Norma sobre protección a la maternidad e incorporar el permiso posnatal parental
Ley 20105	Materias relativas a la publicidad y consumo del tabaco	Ley 21.063	Ley Sanna, crea un seguro para el acompañamiento de niños y niñas que padezcan las enfermedades que indica, y modifica el código del trabajo para estos efectos.
D.S. 40	Aprueba el Reglamento sobre Prevención de Riesgos Profesionales.	Ley 20.769	Modifica el código del trabajo otorgando permiso a trabajadoras y trabajadores para efectuarse exámenes de mamografía y de próstata, respectivamente.

MARCO LEGAL	ITEM EVALUADO	MARCO LEGAL	ITEM EVALUADO
Ley 20.005	Modifica el código del trabajo otorgando permiso a trabajadoras y trabajadores para efectuarse exámenes de mamografía y de próstata, respectivamente.	D.S 4	Modifica decreto supremo N° 594 de 1999, de los factores de riesgos de lesión musculoesquelética de extremidades superiores
Ley 20.609	Establece medidas contra la discriminación (Ley zamudio)	RESOLUCIÓN N°19	Aprueba guía para selección y control de cascos de protección de uso industrial
Ley 20.761	Extiende a los padres trabajadores el derecho a alimentar a sus hijos y perfecciona normas sobre la protección de la maternidad.	GUÍA TÉCNICA	Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales en el trabajo
Ley 20.607	Modifica el código del trabajo, sancionando las practicas de acoso laboral	GUÍA TÉCNICA	Aprueba norma técnica N° 156 denominada " protocolo sobre normas mínimas para el desarrollo de programa de vigilancia de la pérdida auditiva por exposición a ruido en los lugares de trabajo" (PREXOR
Ley 20.348	Ley N° 20.348: Resguarda el derecho a igualdad en las remuneraciones	GUÍA TÉCNICA	Guía técnica a radiación ultravioleta de origen solar
Circular 3366	Modifica el Título I. Obligaciones de las entidades empleadoras y el Título II. Responsabilidades y obligaciones de los organismos administradores, ambos del libro IV. Prestaciones preventivas del compendio de normas del seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la ley N° 16.744	GUÍA TÉCNICA	Norma técnica de identificación y evaluación de factores de riesgos de trastorno musculoesquelético relacionado al trabajo (TMERT)
Ley 21.018	Confiere competencia a los tribunales laborales para conocer de las contiendas en que, los causahabientes del trabajador, buscan efectiva la responsabilidad del empleador, derivada de accidentes del trabajo o enfermedades profesionales	Ley 20.770	Modifica la ley del tránsito, en lo que se refiere al delito de manejo en estado de ebriedad, causando lesiones graves, gravísimas o, con resultado de muerte
Ley 20.393	Responsabilidad penal de las personas jurídicas en los delitos de lavado de activos, financiamiento del terrorismo y delitos de cohecho que indica	Ley 19.069	Establece normas sobre organizaciones sindicales y negociación colectiva
Ley 21.015	Incentiva la inclusión de personas con discapacidad al mundo laboral	D.S 101	Aprueba reglamento para la aplicación de la ley N° 16.744, que establece normas sobre accidentes del trabajo y enfermedades profesionales
Ley 21.012	Garantiza seguridad de los trabajadores en situaciones de riesgo y emergencia	Ley 21342	Protocolo de vigilancia COVID-19 en centros de trabajo
D.S 97	Modifica decreto supremo N°594 de 1999, de la radiación ultravioleta de origen solar	D.S 67	Reglamento para aplicación de artículo 15°y 16° de la ley 16.744 sobre exenciones, rebajas y recargos de la cotización adicional diferenciada
Ley 20.584	Regula los derechos y deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en salud	LEY 21.561	Nueva ley 21.561 JORNADA DE 40 HORAS SEMANALES Y OTROS.
		LEY 21.565	Establece un régimen de protección y reparación integral en favor de las víctimas de femicidio y suicidio femicida y sus familias.

PRINCIPALES NORMAS	TEMAS
LEY 21.645	Ley de la protección a la maternidad, paternidad y vida familiar" y regula un régimen de trabajo a distancia y teletrabajo en las condiciones que indica (conciliación laboral y familiar).
LEY 21.643	(Ley karin) modifica el código del trabajo y otros cuerpos legales, en materia de prevención, investigación y sanción del acoso laboral, sexual o de violencia en el trabajo.
CIRCULAR N° 3823	Asistencia técnica en prevención de riesgos laborales modifica el título ii del libro IV. PRESTACIONES PREVENTIVAS, y el título ii del libro ix. sistemas de información. informes y reportes, ambos del compendio de normas del seguro social de accidentes del trabajo y enfermedades profesionales de la ley N°16.744.
LEY 21.690	Introduce modificaciones al Código del Trabajo y otros cuerpos legales en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad y asignatarias de pensión de invalidez.
CIRCULAR 3825	Complementa normas sobre acoso y violencia en el trabajo, de acuerdo a lo establecido en el artículo 22° de la Ley N° 21.765 que estatuye medidas para prevenir, sancionar y erradicar la violencia en contra de las mujeres, en razón de su género. Modifica los Títulos I y II del Libro IV. Prestaciones preventivas del Compendio de Normas del Seguro Social de Accidentes del Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Ley N°16.744.
DS 44	Aprueba nuevo reglamento sobre gestión preventiva de los riesgos laborales para un entorno de trabajo seguro y saludable.

Denuncias

sobre las denuncias de Chile son 17 de temas laborales, ninguna de SST.

Matriz de Requisitos Legales ISEG México 2024

NORMAS SOBRE SEGURIDAD	TEMA
NOM-001-STPS-2008	Condiciones de seguridad de los edificios, locales, instalaciones y áreas en los centros de trabajo
NOM-002-STPS-2010	Condiciones de seguridad, prevención y protección contra incendios en los centros de trabajo
NORMAS SOBRE SALUD	TEMA
NOM-025-STPS-2008	Condiciones mínimas de iluminación que deben tener los centros de trabajo
NOM-035-STPS-2018	Prevenir y manejar los factores de riesgo psicosocial en el ambiente laboral
NORMAS SOBRE ORGANIZACIÓN	TEMA
NOM-019-STPS-2011	Regulaciones y directrices para la constitución, organización y funcionamiento de las Comisiones de Seguridad e Higiene en los centros de trabajo
NOM-030-STPS-2009	Establecer las funciones y actividades que deberán realizar los servicios preventivos de seguridad y salud en el trabajo para prevenir accidentes y enfermedades de trabajo.
NORMAS ESPECÍFICAS	TEMA
NOM-037-STPS-2023	Condiciones de seguridad y salud en el trabajo en los lugares de trabajo en donde las personas trabajadoras bajo la modalidad de Teletrabajo

5.8 Derechos Humanos en la cadena de suministro

GRI 3-3, 414-1, 414-2, 412

En ISEG Corp, el respeto por los **derechos humanos en la cadena de suministro** es un pilar esencial de nuestra gestión ética y sostenible. Como empresa que opera en varios países de Latinoamérica y que mantiene una extensa red de proveedores, entendemos que nuestras responsabilidades trascienden nuestras propias operaciones.

La protección de los derechos humanos es clave para garantizar relaciones comerciales justas, transparentes y sostenibles. Además, fortalece la confianza de nuestros grupos de interés, evita riesgos reputacionales y promueve una cultura organizacional basada en la integridad y el respeto mutuo. Este enfoque está alineado con nuestro **Código de Ética, los principios de sostenibilidad de ISEG**, y marcos internacionales como la **Declaración Universal de los Derechos Humanos**.

Durante el 2024 nos propusimos como meta **homologar al 100% de nuestros proveedores críticos en Perú**, y logramos cumplir este objetivo mediante un proceso de **auditoría documentaria** realizado por un tercero independiente. Esta evaluación no solo incluyó requisitos legales, sino también criterios sociales, ambientales y éticos.

Como parte complementaria, **implementamos el Código de Ética para Proveedores**, el cual fue difundido a todos los proveedores críticos en Perú. Este documento establece principios y conductas esperadas para garantizar prácticas responsables, alineadas con nuestros valores corporativos.

Para el 2025, nuestro compromiso se centra en **Chile**, donde iniciaremos un plan de homologación similar, priorizando a los proveedores críticos de ese país. Además, comenzaremos un **plan de comunicación y sensibilización** dirigido a nuestros proveedores, con el fin de impulsar mejoras continuas en su gestión sostenible y fomentar el respeto por los derechos humanos en toda nuestra cadena de valor.





06

Medio Ambiente

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

En ISEG Corp, reconocemos que nuestras operaciones generan impactos en el entorno, y asumimos con responsabilidad el desafío de **minimizar nuestra huella ambiental y promover una cultura organizacional sostenible.**

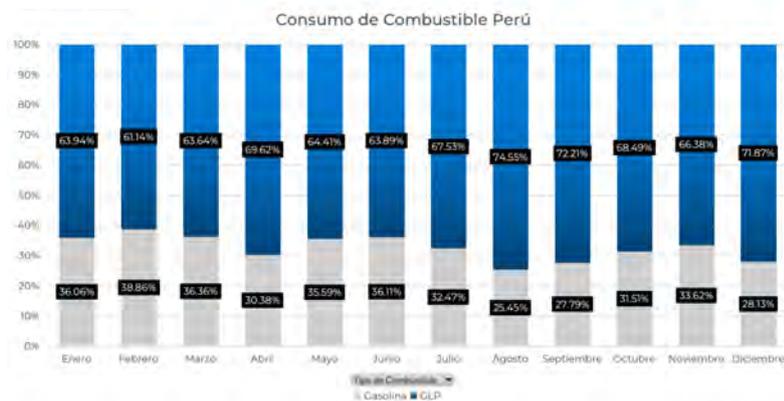
Si bien el tema ambiental no fue priorizado como material en nuestro análisis de materialidad, consideramos que el cuidado del medio ambiente es una base fundamental para garantizar un desarrollo verdaderamente sostenible, y un eje clave dentro de nuestra Política de Sostenibilidad Corporativa.

Durante el 2024 hemos implementado acciones concretas para reducir el consumo de combustibles fósiles, fomentar el reciclaje y sensibilizar a nuestros equipos sobre el uso eficiente de los recursos. Estas iniciativas nos han permitido establecer indicadores claros de desempeño ambiental (KPIs) que hoy nos permiten medir nuestros avances y establecer metas para los próximos años.

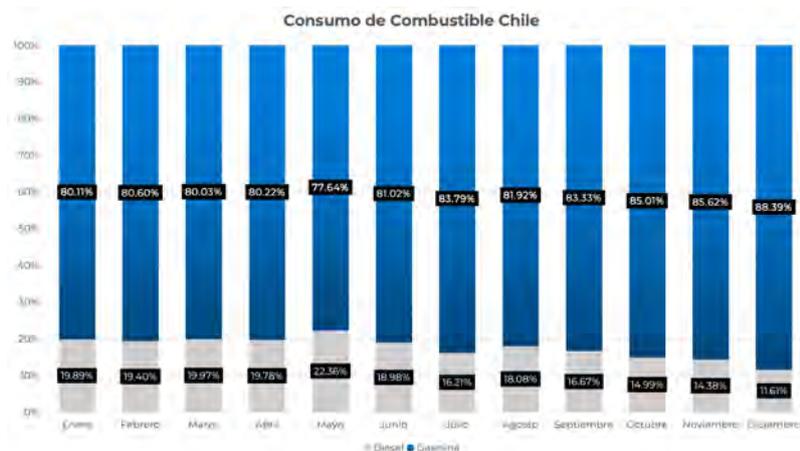
A continuación, compartimos los principales resultados y acciones realizadas durante el año en materia ambiental.

Tipo de combustible: Perú:

Con el objetivo de reducir nuestro impacto ambiental, en ISEG hemos enfocado nuestros esfuerzos en la sensibilización y capacitación de los conductores de vehículos duales. Esta iniciativa busca fomentar un mayor uso de Gas Licuado de Petróleo (GLP) frente al consumo de gasolina, promoviendo así una conducción más eficiente y responsable. El uso de GLP no solo representa una alternativa más económica, sino que además genera menos emisiones contaminantes, contribuyendo a nuestros compromisos de sostenibilidad.

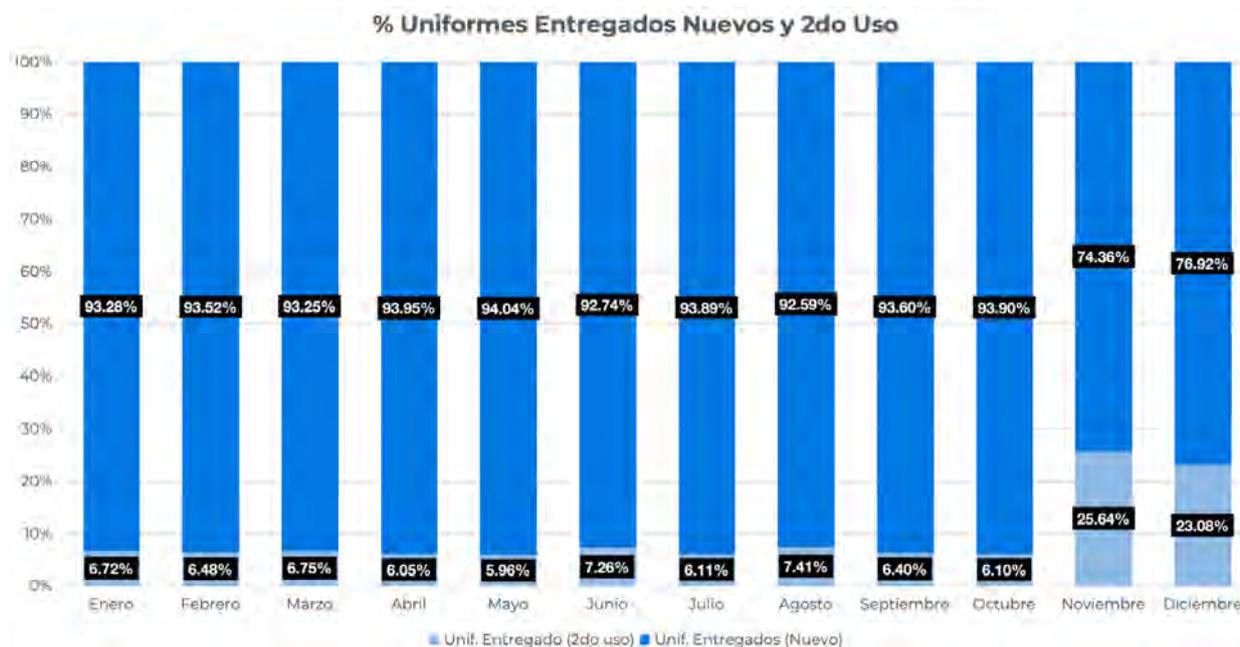


Chile:



**Uniformes:
Perú:**

Conscientes del impacto ambiental asociado al uso de uniformes, uno de los puntos más sensibles de nuestra operación, en ISEG hemos incorporado prácticas de economía circular en su gestión. A través de un proceso de revisión de calidad, lavado y desinfección de los uniformes devueltos, evaluamos su estado para reincorporarlos de manera segura a nuestras operaciones. Esto nos permite extender su vida útil, reducir el desperdicio textil y minimizar la necesidad de producir nuevos uniformes. En el siguiente cuadro se presenta el porcentaje de uniformes nuevos versus aquellos que han sido reutilizados como parte de esta iniciativa sostenible.

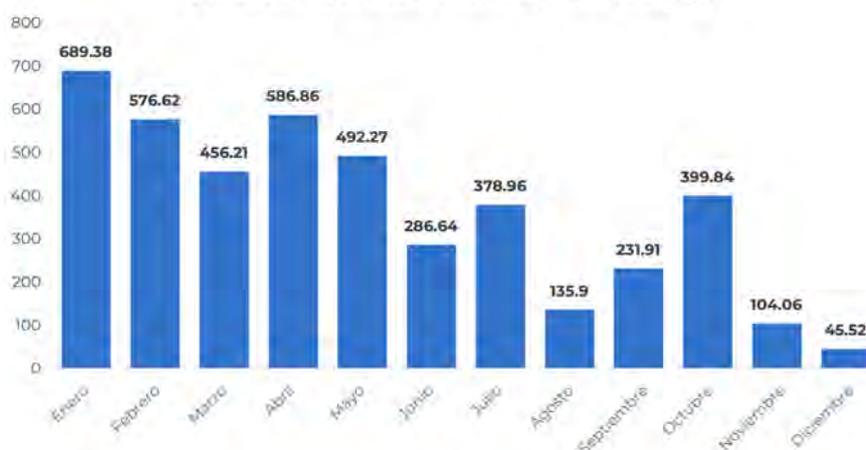


**Gestión de residuos
Gestión responsable de uniformes en desuso**

Los uniformes que, tras el proceso de revisión, no cumplen con los estándares mínimos para ser reincorporados a la operación, son destinados a un uso responsable. En línea con nuestro compromiso social y ambiental, **donamos estas prendas a la organización Emaús**, contribuyendo así a iniciativas solidarias y promoviendo la reutilización de materiales que ya no son funcionales para nuestras actividades.



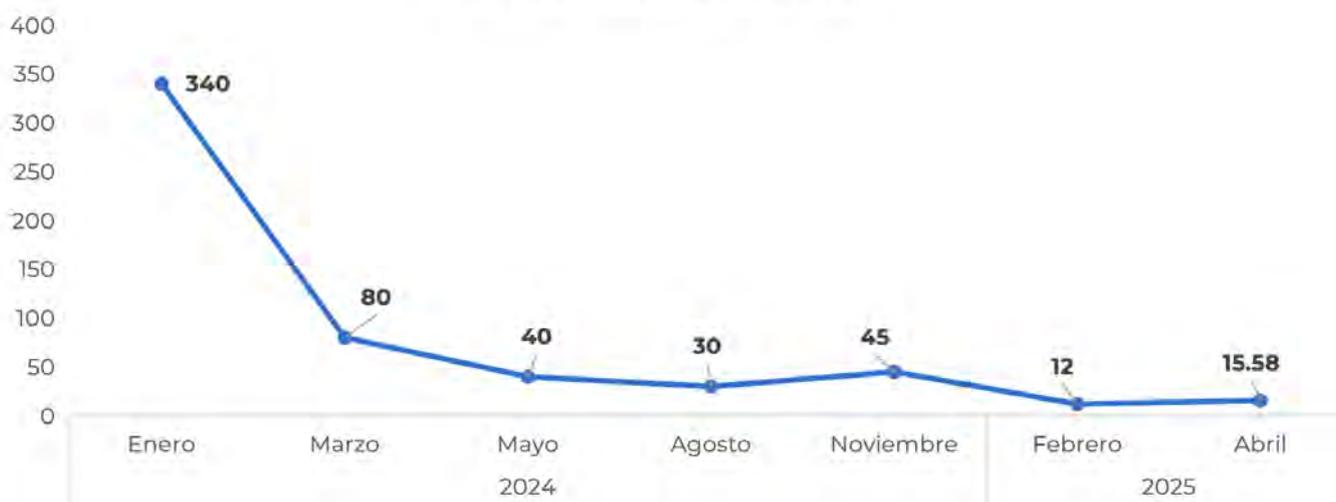
CALZADO DONADO MENSUALMENTE (Kg)



Gestión responsable de residuos electrónicos (RAEEs)

En ISEG, promovemos una disposición adecuada de nuestros residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEEs), tales como celulares, cargadores, laptops y otros equipos que ya no son funcionales. Estos son donados a la empresa ADONAY, organización especializada en el tratamiento y disposición final segura de este tipo de residuos, garantizando así una gestión ambientalmente responsable y alineada con nuestra política de sostenibilidad.

RAEE MENSUAL (KG)



De cara al 2025, en ISEG asumimos nuevos retos ambientales con el compromiso de medir nuestra huella de carbono corporativa, como parte de una gestión climática más consciente y alineada con estándares internacionales. Asimismo, en el ámbito de residuos, nos proponemos fortalecer la recolección y valorización de residuos plásticos y orgánicos, mejorando nuestras prácticas internas y fomentando una cultura de reducción, reutilización y reciclaje



07

Social

GRI 413-1, GRI 403-6

En ISEG Corp, creemos que el crecimiento sostenible va de la mano con el bienestar, la motivación y la conexión de las personas que hacen posible nuestra operación. Por ello, impulsamos una gestión social centrada en el reconocimiento, la cercanía y la generación de experiencias significativas para nuestros colaboradores y sus familias.

A través de actividades conmemorativas, voluntariados, programas de bienestar y espacios de celebración, buscamos fortalecer el sentido de pertenencia, construir relaciones de confianza y promover un ambiente laboral positivo, alineado con nuestros valores corporativos. Estas acciones, además de fortalecer nuestra cultura organizacional, son reflejo de nuestro propósito de “crecer y hacer crecer”.

A continuación, detallamos algunas de las iniciativas sociales desarrolladas durante el 2024 en los distintos países donde operamos.

Perú

- Actividades

Visitando a Papá en ISEG

La relación empresa y las familias de nuestros colaboradores es un tema de suma importancia que genera bienestar, un ambiente laboral más positivo, mejora la productividad y fomenta la retención de talento lo cual lleva al éxito de la organización. En ISEG consideramos la oportunidad para fortalecer estos lazos y mostrar el entorno laboral de los padres a través de la visita de los hijos de nuestros colaboradores donde conocieron las funciones que realizan cada una de las áreas logrando involucrándolos con actividades relacionadas al trabajo de sus padres.



ISEG “Piensa en tu salud”

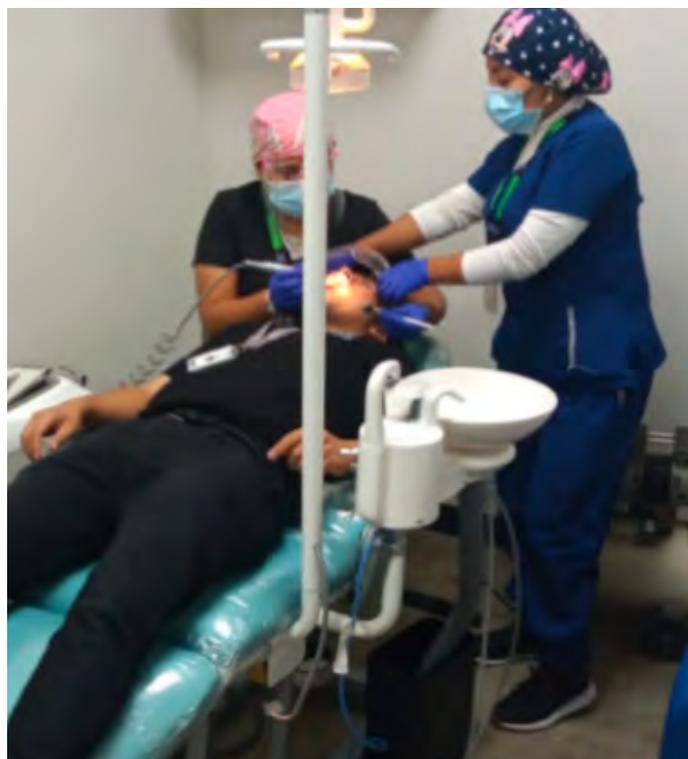
Las campañas de salud es una iniciativa que nos permite promover la salud y el bienestar de nuestros colaboradores, con el objetivo de mejorar su calidad de vida y prevenir enfermedades. Estas campañas que se realizaron incluyeron evaluaciones médicas, charlas informativas, campañas dermatológicas, campaña dental y oftalmológicas.



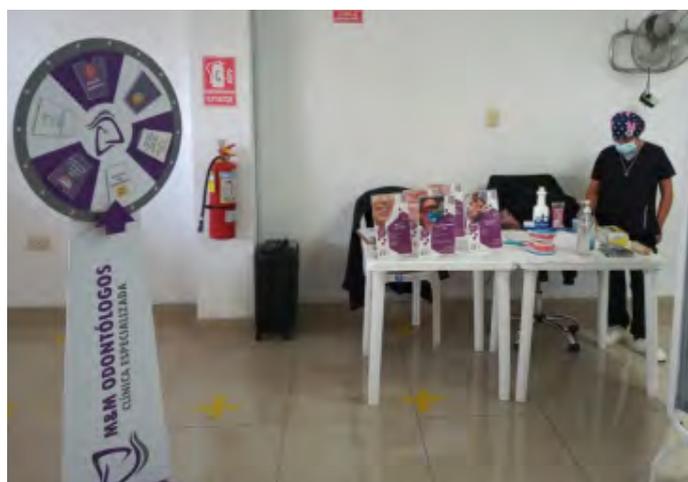
Charla informativa sobre cáncer a la piel



Campaña dental



Campaña lentes de sol y medida



Fechas festivas en ISEG

El celebrar fechas festivas en ISEG nos brinda la oportunidad de fortalecer lazos entre los colaboradores promoviendo un ambiente más positivo, generando la cohesión del equipo, la satisfacción laboral y el compromiso de los colaboradores.

Asimismo, es una pausa considerable en la rutina y una forma de demostrarles a los colaboradores que su aporte día a día es importante para lograr nuestros objetivos como empresa y que esta es apreciada y valorada. Aquí algunas fotos del día de la mujer, día del agente, día de la madre, día del padre, etc.



Día de la mujer



Día del agente



Día de la madre



Día del padre



Fiestas patriás



Día de la canción criolla



Navidad



Año nuevo



● Voluntariado

En ISEG consideramos que el voluntariado corporativo es una herramienta que nos permite conectar con la comunidad, tomar mayor conciencia y contar con sensibilidad corporativa respecto a temas de interés social generando un valor añadido. En este año 2024 nuestra dirección se enfocó en 3 voluntariados.

Casa Hogar Hope House

Hope House, albergue ubicado en el distrito de SJL - Jicamarca que alberga alrededor de 13 niñas que tienen entre 3 y 16 años de edad y que se encuentran en situación de abandono familiar, brindándoles alimentación, estudios, soporte psicológico y recreación a través de los diversos programas que manejan para el beneficio de ellas. Esta visita nos permitió conocer a fondo la historia de cada una de ellas, el valor y la resiliencia con la cual enfrentan la vida y la transforman, tuvimos un día lleno de juegos, pintura, trabajos de manualidad y un compartir que culminó con muchos abrazos de despedida y mucha alegría.





Casa Hogar Splendor

Casa Splendor cuenta con alrededor de 30 adultos mayores de bajos recursos, enfermos y en situación de abandono a los cuales alimentan, cuidan y brindan soporte médico y psicológico brindándoles mejorar su calidad de vida y ofreciendo un lugar digno donde vivir. La vivienda en la cual viven es alquilada desde hace 16 años y se encuentra en situación vulnerable de desalojo por escasez de recursos sin embargo las ganas de ayudar y brindarles el soporte se mantienen intactas y gracias a ello pudimos compartir una mañana llena de historias, sonrisas, juegos, compartimos una merienda y les brindamos donativos de ropa, abrigo y alimentación. Casa Splendor cuento con alrededor de 30 adultos mayores de bajos recursos, enfermos y en situación de abandono a los cuales alimentan, cuidan y brindan soporte médico y psicológico brindándoles mejorar su calidad de vida y ofreciendo un lugar digno donde vivir.

La vivienda en la cual viven es alquilada desde hace 16 años y se encuentra en situación vulnerable de desalojo por escasez de recursos sin embargo las ganas de ayudar y brindarles el soporte se mantienen intactas y gracias a ello pudimos compartir una mañana llena de historias, sonrisas, juegos, compartimos una merienda y les brindamos donativos de ropa, abrigo y alimentación.



Wasi wau

Por segundo año consecutivo visitamos el albergue Wasi Wau que alberga alrededor de 70 perritos en situación de abandono y maltrato y donde les brindan atención médica, refugio, alimentación y la búsqueda de un hogar a cada uno de ellos. Compartimos junto a ellos una mañana de paseos, alimentación y juegos que nos permitieron crear conciencia sobre el bienestar animal y la necesidad de proteger a los animales.



- Responsabilidad Social

ANIQUEM ONG que ayuda en el tratamiento del niño quemado a nivel nacional, este 2024 nos ha permitido mantener nuestra alianza de apoyo a través de su programa “Reciclar para ayudar”, sumando y uniendo fuerzas por estos niños que necesitan apoyo médico, psicológico al igual que sus familias.

De esta manera reafirmamos nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y el bienestar de la comunidad. Este año 2024 hemos logrado una contribución de 1758 kg. De papel, esto representa un gesto de empatía, solidaridad tomando una línea de impacto en el sentido social, en el desarrollo de la gestión responsable de residuos y la economía circular.



- Reconocimientos 2024

El Plan de Reconocimientos 2024 de ISEG PERÚ busca fomentar el orgullo y la motivación de nuestros colaboradores operativos mediante diversas actividades de reconocimiento que incluye ejemplos específicos de reconocimientos y consideraciones para su implementación como los valores de la empresa, acción destacada plata y acción destacada oro, que son acciones que van más allá del deber, asimismo, reconocimientos por antigüedad y colaborador del mes. Durante el año 2024 hemos reconocido y destacado la gran labor de aproximadamente 600 colaboradores a nivel nacional.



CHILE

Actividades realizadas durante el 2024:

- Reconocimientos

Ceremonias destacados del mes

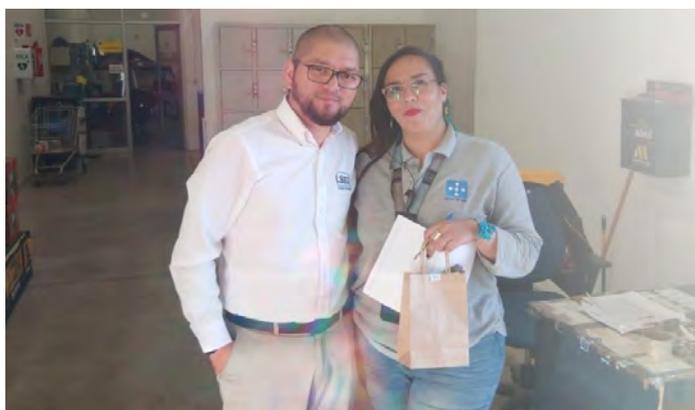


- Reconocimientos

Día de la mujer 2024



Día de la mujer 2024



Día de la madre 2024



Día Completo



Ganadores Penka 2024



MEXICO
● Reconocimientos



ECUADOR

- Actividades

Concurso día de la niñez





08

Anexos: Tabla de contenidos GRI

Tabla de contenidos GRI

Tabla que mapea cada sección del informe con los códigos GRI aplicables.

Título / Sección	Código GRI
Perfil de la organización	GRI 2-1, GRI 2-2, GRI 2-3, GRI 2-6
Cadena de valor	GRI 2-6
Gobernanza	GRI 2-9, GRI 2-12
Ética empresarial	GRI 2-23, GRI 2-24, GRI 2-26
Materialidad	GRI 3-1, GRI 3-2, GRI 3-3
Derechos humanos en la cadena de suministro	GRI 3-3, GRI 414-1, GRI 414-2
Medio ambiente	GRI 302-1, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3
Capital humano	GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 405-1, GRI 405-2
Seguridad y salud en el trabajo	GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-9
Formación y desarrollo	GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3
Diversidad e inclusión	GRI 405-1, GRI 405-2
Social	GRI 413-1