



**TÍTULO:** 26.1. Instrucciones sobre gestión de denuncias  
**PROPIETARIO:** Directora de Legal, Riesgos y Cumplimiento  
**APROBADA POR:** Gerente General  
**FECHA DE APROBACIÓN:** 02/09/2024  
**VERSIÓN:** 01  
**PÚBLICO OBJETIVO:** Empleados involucrados en el manejo de denuncias de mala conducta o de incumplimiento de las políticas de Securitas.

## Instrucciones para la gestión de denuncias

La presente instrucción establece las pautas para tratar los casos en que se reciba una denuncia sobre un incumplimiento de alguno de los requisitos del Código de Valores y Ética de Securitas y otras Políticas implementadas en Securitas por parte de un funcionario de Securitas.

Se busca promover una cultura de transparencia en la que los empleados informen abiertamente los problemas que les preocupan en el lugar de trabajo, sin temor a represalias, ya que el conocimiento de dichas inquietudes es crucial para garantizar que Securitas pueda resolver problemas potenciales sin demora.

En esta instrucción se definen los canales de denuncia, criterios para su tratamiento, plazos y responsabilidades, y se aplica a denuncias (realizadas por personal de Securitas, clientes, proveedores y terceras partes) de conductas de cualquier empleado de Securitas que sean contrarias al Código de Ética y Valores de Securitas, a las políticas corporativas y a las leyes y regulaciones vigentes.

### 1. Generalidades

Todos los lineamientos establecidos en el Código de Valores y Ética y otras políticas emitidas por el Grupo Securitas, por la División Iberoamérica o por Securitas Uruguay son de cumplimiento obligatorio para todo el personal de Securitas Uruguay.

Estas políticas incluyen asuntos relacionados con los derechos humanos, condiciones de trabajo, acoso, soborno y corrupción, regalos, conflictos de intereses, diversidad e igualdad de oportunidades, competencia leal y antimonopolio, privacidad y protección de datos, etc.

Securitas Uruguay se compromete a ejercer toda su autoridad para asegurar el cumplimiento de estas políticas, y garantiza que ningún funcionario sufrirá consecuencias negativas por no participar en prácticas prohibidas, incluso si dicha negativa ocasione que Securitas pierda negocios. Un elemento fundamental de esta política es que Securitas no tolera ninguna represalia contra personas que hayan informado

inquietudes de buena fe. Securitas garantiza que en ningún caso un empleado será objeto de represalias por denunciar de buena fe una posible mala conducta.

Esta instrucción está sujeta a la ley aplicable. Cuando los términos de esta instrucción establezcan para los empleados salvaguardas, derechos o remediación más estrictos o adicionales a la ley aplicable, prevalecerán los términos de esta instrucción.

Los asuntos reportados se manejan sin la participación de personas que estén o podrían verse afectadas por la queja.

## 2. Cómo denunciar

Todos los funcionarios de Securitas tienen la obligación de reportar cualquier sospecha de conducta contraria a las políticas de Securitas a su superior inmediato o, cuando esto no sea posible, al superior del superior, a la Directora de Legal, Riesgos y Cumplimiento o al Director de Gestión Humana.

Si una persona no desea o no puede denunciar un hecho o sospecha por estas vías, podrá utilizar los siguientes canales de denuncia:

- **Línea de Integridad de Securitas:** [www.securitasintegrity.com](http://www.securitasintegrity.com) / [integrity@securitas.com](mailto:integrity@securitas.com). Sistema de gestión de cumplimiento basado en la web, operado por un proveedor externo.
- **Defensor del empleado:** canal de denuncias local recibido por la Responsable de Sostenibilidad (por correo electrónico [eldefensordel empleado@securitasuruguay.com](mailto:eldefensordel empleado@securitasuruguay.com) o por teléfono al teléfono 0800 7328 en horario de oficina).

La persona denunciante debe aportar toda la información necesaria para conocer la naturaleza de la situación denunciada, la Gerencia en la que se produjo y cualquier otro dato que pueda ser útil para investigar y resolver la preocupación planteada.

Todos los asuntos planteados serán investigados y respondidos, y la información aportada por el denunciante será tratada con la máxima confidencialidad.

## 3. Comité de ética

Securitas Uruguay cuenta con un Comité de Ética, cuyo cometido es tratar todas las situaciones que involucren consideraciones éticas, incluidas las denuncias a incumplimientos de políticas de Securitas.

El Comité de Ética de Securitas Uruguay se reúne cada vez que sea necesario resolver un tema de su competencia, y está integrado por:

- Gerente General.
- Directora de Legal, Riesgos y Cumplimiento.
- Director de Gestión Humana.
- Jefa de Selección de Personal y Desarrollo Humano (psicóloga).

## **4. Tratamiento de las denuncias**

### **4.1.1. Denuncias realizadas en la Línea de Integridad de Securitas**

La Securitas Integrity Line es una plataforma web que permite realizar denuncias y es operado por un proveedor externo. Está disponible las 24 horas del día los 365 días del año.

Si el denunciante indica que desea permanecer en el anonimato, la Línea de Integridad le informará que la denuncia anónima puede dificultar la realización de una investigación detallada de la presunta violación. Securitas anima a los denunciantes a proporcionar sus datos de contacto cuando planteen inquietudes éticas para que sea más fácil obtener información adicional.

El proveedor externo que gestiona la Línea de Integridad de Securitas sólo revelará la identidad del denunciante a Securitas o a un tercero, si el denunciante haya aceptado previamente revelar su identidad, o sea requerido por ley.

La Línea de Integridad de Securitas proporcionará al denunciante los medios que le permitan comprobar el estado de la denuncia, así como proporcionar información adicional o responder preguntas (voluntariamente) planteadas por los investigadores, si corresponde.

### **4.1.2. Denuncias realizadas fuera de la Línea de Integridad de Securitas**

Todas las denuncias realizadas localmente por un empleado, cliente, proveedor o terceras personas a través de cualquier vía (directamente a un funcionario, al Defensor del Empleado, a través de la página web de Securitas Uruguay, etc.) deben ser remitidas por quien las reciba a la Directora de Legal, Riesgos y Cumplimiento y al Director de Gestión Humana, quienes convocarán al Comité de Ética.

El Comité de Ética establecerá el nivel de riesgo del caso:

- Riesgo medio o alto: casos referidos a infracciones de la ley, del Código de Ética y Valores de Securitas o de políticas corporativas, o si de alguna otra manera se consideran problemas graves.

Todos los casos de riesgo medio o alto deben ser notificados al equipo de Ética Empresarial del Grupo lo antes posible, y deben registrarse en la Línea de Integridad de Securitas para seguir el proceso de investigación establecido el punto 2.2.3 Investigación de la presente instrucción.

- Riesgo bajo: situaciones menos críticas, por ejemplo si se trata de un agravio personal relacionado con el trabajo.

Los casos de riesgo bajo podrán notificarse trimestralmente o según lo solicite el equipo de Ética Empresarial del Grupo. En estos casos, el Comité de Ética de Securitas Uruguay designa a la persona o equipo responsable de llevar adelante la investigación sobre la denuncia, quien deberá seguir los pasos definidos el punto 2.2.3 Investigación de la presente instrucción. Adicionalmente, el Comité de Ética puede tomar las medidas apropiadas para preservar la integridad del o los denunciantes, como separarlos del ámbito de trabajo donde se produjeron los hechos denunciados, cambiarles la tarea, etc.

El BECO de la División podrá colaborar si existen dudas sobre cómo categorizar un caso específico.

## 5. Investigación

Todas las denuncias recibidas a través de la Línea de Integridad de Securitas son analizadas por los Directores de Cumplimiento de Ética Empresarial del Grupo (CBEO) y la División (BECOs) quienes establecen el nivel de riesgo del caso y designan un Administrador del caso:

- Riesgo alto: el Administrador del caso será el CBEO o el BECO Divisional.
- Riesgo medio: el Administrador del caso será el responsable divisional de Personas, Legal, ICFR o BECO, o el responsable local designado, con supervisión de la División.
- Riesgo bajo: son manejados por la Dirección de Gestión Humana, Legales o Responsables de BE locales.

El Administrador del caso también puede ser un investigador externo. La decisión del Grupo de asignar el caso será la autorización del Administrador del caso para realizar la investigación.

El Administrador del caso planificará, conducirá e informará sobre la investigación. Los responsables divisionales respectivos (p. ej., Legal, ICFR, HR o BECO) pueden ser consultadas cuando sea necesario y pueden actuar como un segundo par de ojos (principio de los cuatro ojos) y pueden brindar asesoramiento sobre el plan de investigación y el informe.

Las respectivas funciones divisionales (p. ej., Recursos Humanos, BE y Legal) son responsables de analizar y dar seguimiento a los casos en la Línea de Integridad de Securitas a nivel agregado. El objetivo del seguimiento es garantizar que los casos se gestionen de manera oportuna y adecuada y que las tendencias se aborden adecuadamente.

El Administrador del caso llevará a cabo una investigación siguiendo un proceso de cuatro pasos.

- Paso 1 – Evaluar: ¿La denuncia amerita una investigación?
- Paso 2 – Planificar: Plantearse las preguntas qué, quién, cuándo, dónde y cómo, y planificar la manera de encontrar las respuestas.
- Paso 3 – Llevar a cabo la investigación: Recopilar los hechos siguiendo el plan.
- Paso 4 – Informe: Informar los hechos relacionados con la denuncia.

### **Paso 1 – Evaluar: ¿la denuncia amerita una investigación?**

Antes de que el Administrador del caso comience a planificar la investigación, debe hacer una evaluación inicial sobre las acusaciones contenidas en la denuncia y sobre la asignación del caso.

Antes de continuar con el siguiente paso, el Administrador del caso debe:

- Ser claro sobre la presunta mala conducta que se va a investigar y el enfoque de la investigación.
- Tener suficiente detalle en la denuncia como para tener una línea de investigación inicial.
- Haber realizado una verificación preliminar de algunos elementos clave.
- Haber consultado al denunciante para obtener más información, si fuera necesario.
- No tener intereses personales que puedan interferir con su objetividad en el caso.

Si se trata de una denuncia clasificada como de bajo riesgo y el Administrador del caso no cree que el asunto amerite una investigación, debe consultar con la función divisional respectiva y documentar adecuadamente la fundamentación detrás de la decisión en la Securitas Integrity Line.

En caso de que la denuncia sea calificada como de riesgo alto o medio, el Administrador del caso debe obtener la aprobación del BECO Divisional antes de cerrar el caso.

Cuando el Administrador del caso haya confirmado los 5 puntos anteriores y haya evaluado que se requiere una investigación, puede proceder al siguiente paso.

### **Paso 2 – Planificar: identificar qué, quién, cuándo, dónde y cómo**

Una investigación es un proceso de respuesta a la siguiente pregunta: "¿los hechos respaldan una acusación o no?" El foco de una investigación está en los hechos, no en opiniones, hipótesis o rumores.

Cada investigación depende únicamente de los hechos relacionados con las acusaciones pero, como regla general, los investigadores deben mantener una mente abierta, ser minuciosos, cuestionar a los testigos sobre los hechos, buscar los detalles, entrevistar a todos los testigos relevantes, revisar todos los documentos relevantes y no tomar aceptar declaraciones sin verificación.

En este paso, el Administrador del caso debe establecer un plan de investigación para identificar los hechos que son relevantes a la presunta mala conducta. El plan comienza con un análisis de quién hizo qué, cómo, cuándo y dónde, y debe documentarse en la Línea de Integridad de Securitas para casos de riesgo alto y medio. El plan de investigación para casos de bajo riesgo lo documentará localmente el Administrador el caso asignado.

Si se considera necesario realizar una búsqueda en la cuenta de correo electrónico de un empleado actual o anterior, o revisar otros archivos (por ejemplo: registros financieros o extractos de tarjetas de crédito), se requerirá una aprobación específica.

### **Paso 3 – Llevar a cabo la investigación: recopilar los hechos siguiendo el plan**

En este paso el Administrador del caso ejecuta las acciones definidas en el plan. La clave para implementar un plan exitoso es desglosar cada una de las acciones en actividades, generalmente buscando información en documentos o correos electrónicos o mediante entrevistas a personas.

Las actividades realizadas en la investigación deben proporcionar respuestas a las preguntas planteadas en el plan (quién hizo qué, cómo, cuándo y dónde).

Al realizar una investigación es importante limitar el conocimiento del caso al menor número de personas posible. Esto es importante por tres razones: la supuesta mala conducta aún no está fundamentada y, por lo tanto, debemos respetar la dignidad y la reputación de la persona que ha sido acusada; en segundo lugar, queremos proteger al denunciante de posibles represalias. Por último, si ha habido mala conducta, es posible que la persona en cuestión trate de eliminar pruebas o entorpecer la investigación.

### **Paso 4 – Informe: informar los hechos relacionados con la denuncia**

El propósito de la investigación es conocer los hechos y sacar conclusiones sobre si una acusación de mala conducta está fundamentada o no y, cuando esté fundamentada, tomar medidas para corregir el comportamiento y/o sus consecuencias.

Una vez completada la investigación, los hechos deben recopilarse en un informe escrito. El informe debe incluir registros de entrevistas y evidencia de búsquedas de documentos u otros registros. El informe también debe proponer una conclusión sobre si el caso está fundamentado o no y propuestas de reparación. El informe será la base para la discusión y decisión posterior con respecto a las consecuencias que puedan resultar del caso.

En todos los casos recibidos a través de Securitas Integrity Line, el informe debe documentarse en el sistema Securitas Integrity Line. El informe final, en el caso de casos de riesgo alto o medio, siempre debe ser revisado por las funciones divisionales pertinentes antes de que concluya la fase de investigación y se inicie la siguiente fase de remediación.

Si la conclusión es que el caso no tiene fundamento, el Administrador del caso debe informar al denunciante que el caso ha sido investigado pero que no se pudieron encontrar hechos que fundamenten las acusaciones y que el caso puede cerrarse.

### **5.1.1. Fase de remediación**

La remediación es la acción tomada para remediar las causas y consecuencias de una mala conducta comprobada, y es el objetivo principal del proceso de investigación.

La fase de remediación comienza con la difusión del informe de la investigación a los responsables corporativos correspondientes, de forma estrictamente confidencial, y a los responsables del grupo. Éstos pueden solicitar que participe otra personal, como el Controller, la Directora de Legal, Riesgos y Cumplimiento o el Director de Gestión Humana.

Para revisar el informe, el Administrador del caso designado convoca una reunión de remediación con el Comité de Ética de Securitas Uruguay. La función divisional responsable podrá ser invitada y deberá participar en caso de casos de riesgo alto o medio.

En la reunión se presenta el informe y los participantes evalúan los hallazgos y las propuestas de remediación. La discusión de remediación también debe realizar un análisis de causa raíz para comprender las fallas que provocaron el incumplimiento con el fin de evitar que vuelva a suceder.

El resultado de la reunión de remediación debe ser el acuerdo de un plan de remediación que debe incluir detalles sobre:

- Las acciones de remediación acordadas.
- Los responsables de implementar las acciones.
- Cronogramas y plazos para la implementación de las acciones.
- Monitoreo posterior (p.ej. después de 6 meses) para asegurar el cumplimiento continuo.

Las acciones de remediación internas pueden incluir, por ejemplo, medidas disciplinarias, reasignación de personal, reentrenamiento del personal, revisión de documentos relevantes, mejoras a los controles y procesos internos, etc.

Además, puede haber acciones externas como acciones legales contra terceros y la posibilidad de notificación a las autoridades correspondientes (p.ej. la policía).

En todos los casos recibidos a través de Securitas Integrity Line, el plan de remediación debe estar documentado en el sistema Securitas Integrity Line.

### **5.1.2. Cerrar el caso**

Si la conclusión es que el caso no tiene fundamento, el Administrador del caso debe informar al denunciante que el caso ha sido investigado pero que no se pudieron encontrar hechos que fundamenten las acusaciones y que el caso puede cerrarse.

De manera similar, cuando se haya acordado el plan de remediación, el Administrador del caso debe informar al denunciante que el caso ha sido investigado y que la Dirección está tomando las medidas adecuadas.

El Administrador del caso también puede notificar a los testigos que el caso se está cerrando y recordarles el deber de confidencialidad.

Si la denuncia fue recibida a través de la Securitas Integrity Line, los registros de la investigación se conservarán en el mismo medio. Los informes de bajo riesgo recibidos a través de otros canales los conserva la Dirección de Gestión Humana

### **5.1.3. Plazos**

Las investigaciones deben realizarse de manera oportuna. Los siguientes plazos se aplican a todas las investigaciones:

- El acuse de recibo de la denuncia debe enviarse al denunciante lo antes posible y a más tardar 7 días después de recibir la denuncia. El equipo de ética Empresarial del Grupo es responsable de gestionar este proceso para los informes recibidos a través de la Securitas Integrity Line.
- La finalización de la investigación y la retroalimentación al denunciante deben realizarse dentro de los 3 meses posteriores a la recepción de la denuncia por parte del Administrador del caso (como excepción, las investigaciones muy complejas pueden extenderse más allá de este período, pero deben ser supervisadas de cerca por el Grupo o el responsable de la División).

## **6. Aplicabilidad**

Estas instrucciones son obligatorias y se aplican a todos los funcionarios de Securitas Uruguay.



## 7. Implementación y responsabilidad

Es responsabilidad del Gerente General garantizar que esta instrucción se comprenda e implemente plenamente en Securitas Uruguay a través de un proceso que asegure una investigación independiente y una reparación justa y equilibrada para todos los casos, cumpliendo la legislación aplicable.

La formación sobre cómo plantear inquietudes se incluye en el curso de aprendizaje electrónico de Valores y Ética, que es obligatorio para todos los empleados.

## 8. Consecuencias del incumplimiento

Securitas tiene tolerancia cero con la mala conducta ética, por lo que las violaciones de estas instrucciones pueden resultar en medidas disciplinarias apropiadas a la violación incluyendo, entre otras, la terminación del contrato. También puede dar lugar a multas o sanciones de las que el individuo puede ser considerado responsable.

## 9. Revisión y seguimiento

El cumplimiento de esta Instrucción por parte de todas las entidades y empleados de Securitas será monitoreado a través de auditorías internas y externas y seguimientos de rutina de todos los asuntos reportados.

---

Natalia Morales

Directora de Legal, Riesgos y  
Cumplimiento

---

Óscar Sagasti

Gerente General