

Europa

Iberoamérica

Asia



Informe Anual 2011



PROSEGUR

2011



Informe Anual



PROSEGUR



Informe Anual

Contenido

Mensaje del Consejero Delegado	9
1. Introducción	15
1.1 Repaso del año 2011	15
1.2 Objetivos 2011 y grado de consecución	19
1.3 Organización de la Compañía	19
1.4 Resultados y perspectivas	20
1.5 Objetivos 2012	22
2. Historia de éxito	25
2.1 Modelo consistente	25
2.2 Líneas de negocio	26
2.3 Especialización sectorial	28
2.4 El valor de Prosegur: información financiera y bursátil clave	30
2.5 La Compañía y su sector	37
3. Modelo estratégico de Prosegur	45
3.1 Ejes de crecimiento	50
3.2 Iniciativas corporativas prioritarias	51
3.3 Grupos de interés	55
4. Mercados	59
5. Modelo de gestión	65
5.1 Cultura responsable	65
5.2 Salud y seguridad de las personas	65
5.3 Medio Ambiente	75
5.4 Empleados	79
5.5 Sociedad	89
6. Gestión de riesgos	101
6.1 El riesgo en el contexto de Prosegur	101
6.2 La gestión del riesgo en Prosegur	101
7. Gobierno Corporativo	109
AX. Anexos	116
I. Certificado GRI	116
II. Indicadores de desempeño	117
III. Índice de contenidos GRI	134



Christian Gut
CONSEJERO DELEGADO

Mensaje del Consejero Delegado

Un año más tengo el placer de presentarles nuestro informe anual. Con este documento queremos informarles de las actividades de la Compañía durante el ejercicio 2011 y acercarles nuestro modelo de negocio y de gestión a todos los grupos interesados en Prosegur. En esta labor de transparencia y de autoevaluación, compartimos el análisis de nuestros logros, la puesta en valor de aquello que hacemos y la identificación de los retos, incertidumbres y áreas en las que debemos avanzar.

Nuestra aspiración es que a través de la lectura de este informe conozcan mejor nuestra filosofía y nuestra manera de entender la seguridad.

En Prosegur trabajamos para proteger personas y activos que son importantes para nuestros clientes y para la sociedad. Una labor en la que la confianza de los clientes en nuestro rigor, honradez y profesionalidad es primordial. Esta confianza es un activo que sólo se construye con la mirada puesta en el futuro, planificando para el largo plazo y ejecutando en el corto.

La apuesta por la innovación es esencial para la Compañía. Nos permite poner en el mercado productos y servicios que satisfacen las necesidades de nuestros clientes de una manera más eficiente. Nuestro sector exige entender bien los intereses reales de las empresas para responder con la calidad que se espera de un socio como Prosegur. En un entorno

macroeconómico incierto como el actual, estos aspectos toman especial relevancia.

El rigor, la honradez y la profesionalidad de las personas que forman parte de Prosegur es imprescindible para tener la confianza de los clientes

Crecemos para estar más cerca de nuestros clientes

Las iniciativas que nuestra Compañía pone en marcha tienen como objetivo construir un mundo más seguro para personas, familias y organizaciones. Por ello, hemos desarrollado el Plan de Especialización Global, un proyecto que incluye soluciones de seguridad integrales adaptadas sectorialmente y que cuentan con la tecnología más avanzada.

Queremos servir cada vez mejor a nuestros clientes, allá donde estén, aportando valor y aumentando nuestra oferta de servicios. La confianza que los clientes depositan en nosotros es el motor del crecimiento en aquellos mercados en los que estamos presentes.

Uno de nuestros elementos diferenciadores es la consistencia

Nuestro valor añadido reside en la innovación, el talento de nuestros profesionales y en nuestra capacidad de ofrecer la máxima calidad en distintos servicios y geografías

en el servicio. Trabajamos cerca del cliente, con equipos que conocen de primera mano sus necesidades y definen y ofrecen las soluciones que mejor se adaptan a sus circunstancias. Potenciamos la innovación, que nos permite mejorar cada día para atender las demandas de nuestros clientes superando sus expectativas. Estos son los factores que impulsan nuestro crecimiento y que se esconden detrás del valor adicional de la marca Prosegur; lo que en nuestra compañía denominamos “el valor del amarillo”.

Estamos orgullosos de la confianza que nos brindan los más de 28.000 clientes corporativos, 126.000 negocios y cerca de 182.000 hogares en todo el mundo. Contamos con 320 delegaciones repartidas en tres continentes y disponemos de una flota de 3.800 vehículos blindados. Nuestra cartera de clientes es referente en aquellos mercados en los que trabajamos. Aproximadamente el 80% de las 500 principales compañías españolas e iberoamericanas nos han escogido como su socio de seguridad.

Los resultados alcanzados nos animan a seguir avanzando

En 2011 nuestras ventas se incrementaron un 9,7%, hasta alcanzar los 2.809 millones de euros, un 9% fruto del crecimiento orgánico. El EBITDA se situó en 364 millones de euros, un 4,7% por encima de los resultados del año anterior. En un entorno

particularmente incierto en Europa, el negocio iberoamericano se convirtió en el motor del crecimiento de la Compañía.

Pese a este entorno, se ha experimentado una notable inflación en los costes, especialmente laborales, lo que nos ha obligado a lanzar distintas iniciativas de mejora y, así, poner toda la energía en ser más eficientes. Ante esta situación, hemos combinado nuestro crecimiento del negocio orgánico con las adquisiciones realizadas para centrar nuestros esfuerzos en la gestión de caja.

El crecimiento orgánico de nuestra Compañía se situó en el 9% en 2011

Queremos destacar también nuestra voluntad para completar la oferta de servicios en los países en los que desarrollamos nuestra actividad. Para ello, hemos realizado doce adquisiciones por un importe total de 125 millones de euros, que aportaron 66 millones de euros a la facturación de 2011 y han incorporado más de 14.000 personas a la plantilla de Prosegur. Estas operaciones nos han permitido entrar en mercados estratégicos con gran potencial como el asiático-en concreto, Singapur e India-y nos han situado en una posición privilegiada en el transporte de fondos en un mercado tan relevante como Alemania. Además, han reforzado



nuestra posición de referencia en Iberoamérica. Una buena muestra de ello es Colombia, donde hemos ampliado los servicios que ofrecemos a nuestros clientes.

Les adelantamos que, tras el cierre del ejercicio 2011, hemos completado una adquisición muy importante para nosotros: la compra en Brasil de Nordeste Segurança y Transbank, que aportan una facturación de 345 millones de euros y 21.000 profesionales más con los que ofrecer un servicio integral a nuestros clientes.

El conocimiento y las capacidades desarrolladas por Prosegur a lo largo de los últimos años han sido fundamentales para detectar

oportunidades y completar los procesos de integración de una manera eficiente, rápida y sin sorpresas.

Contribuimos a la mejora de las sociedades en las que trabajamos

Estamos convencidos de la necesidad de que la opinión pública conozca mejor el papel que desempeñamos. Todos tenemos en nuestro día a día la oportunidad de cruzarnos con personas que están velando por nuestra seguridad o la de nuestras familias. Por eso, uno de los retos de Prosegur es el de ayudar a la sociedad a entender, valorar y apreciar la función social de los profesionales de la



Prosegur resalta la importancia de la función social que representa el dinero en efectivo

seguridad, dignificando como se merece el desempeño y el esfuerzo que cada día entregan a los clientes.

Hoy somos uno de los principales empleadores en los países en los que estamos presentes, en número de personas y en ritmo de creación de puestos de trabajo. Hemos generado empleo hasta alcanzar una cifra superior a los 124.000 profesionales a finales de 2011.

La seguridad es necesaria para un desarrollo sólido y sostenible. De hecho, la existencia de un sector consolidado de seguridad privada, que actúe como complemento a las Fuerzas y Cuerpos de

Seguridad del Estado, es un claro indicador del grado de avance de una sociedad. A partir de esta premisa hemos creado nuevos servicios en Vigilancia y Tecnología que apoyan la labor de estos órganos de poder público.

Asimismo, queremos destacar la importante función que tiene el dinero en efectivo en la actualidad. Es el medio de pago de menor coste, tanto para comercios como para particulares. Es fácil de llevar y de contar, no requiere ningún soporte técnico, ayuda a muchas personas a llevar un mejor control de su gasto y a realizar un uso más libre y autónomo de sus recursos. Es el

medio más universal, al que tiene acceso toda la sociedad. Por ello, invertimos para que el efectivo sea un medio de pago más eficiente y en consecuencia, mejore la cadena de valor de los clientes.

***Piecitos Colorados
apoya 30 escuelas
en siete países que
benefician a más de
3.000 niños***

Somos conscientes de nuestras responsabilidades como compañía

Desde Prosegur contribuimos al progreso social y económico mediante una gestión responsable, avanzada y eficiente que pone el acento en el talento y la tecnología. En este sentido y bajo la tutela de nuestro máximo órgano de Gobierno, hemos definido un programa de iniciativas orientado al medio y largo plazo en materia de Responsabilidad Corporativa que empieza por este informe integral que, por segundo año consecutivo, hemos realizado de acuerdo a los indicadores del *Global Reporting Initiative*.

Ha sido importante nuestro esfuerzo en materia social, ambiental y en cuestiones de orden ético. El trabajo de nuestra Fundación ha sido intenso en 2011. Se ha lanzado la segunda fase del proyecto *Piecitos Colorados*, una de sus iniciativas de mayor envergadura, que apuesta por la educación como vehículo

para el desarrollo de las sociedades. Más de 30.000 personas se han beneficiado de la Acción Social de la Compañía.

Personas que se preocupan por la tranquilidad y calidad de vida de sus clientes

El valor de Prosegur no es sino el de las personas que formamos parte de ella. Creo que nuestro equipo es el mejor del mercado: desde el más veterano hasta la última persona que se ha incorporado a la Compañía.

Quiero agradecer el esfuerzo y la dedicación de todos nuestros profesionales, quienes, con su trabajo, los 365 días del año, tienen un enorme impacto sobre el bienestar y la tranquilidad de millones de personas. Su esfuerzo, compromiso y dedicación han hecho que Prosegur sea una gran empresa. La confianza que conseguimos es, por lo tanto, la suya.



Cifras clave

Prosegur aspira a ser el proveedor de referencia de servicios de seguridad en todos los mercados en los que está presente.

2.809 millones de euros de ventas en 2011 (+9,7%)

284 millones de euros del EBIT en 2011 (+ 8,2%)

124.744 profesionales a finales de 2011

+28.000 clientes corporativos

+126.000 negocios y comercios

+182.000 hogares y personas

+3.800 vehículos blindados

Líder en los mercados en los que opera



Introducción

1.1 Repaso del año 2011

Un sector con grandes oportunidades de crecimiento internacional...

El volumen mundial de negocio del sector de la seguridad privada se sitúa en los 150.000 millones de euros aproximadamente, según diversos estudios de mercado. Este análisis muestra significativas previsiones de crecimiento en los mercados emergentes, estimando que países como Brasil, Rusia, India y China representarán el 22% del crecimiento del mercado mundial hasta 2014.

Prosegur es una de las mayores compañías del mundo en seguridad privada por capitalización bursátil y la que ha experimentado un mayor crecimiento en los últimos años.

Al finales de 2011, Prosegur estaba presente en quince países: ocho en Iberoamérica, cinco en Europa y dos en Asia

El proceso de internacionalización de la Compañía ha supuesto que, al finalizar 2011, Prosegur esté presente en quince países: ocho en Iberoamérica, cinco en Europa y dos en Asia. Una mayor presencia a nivel global permite

a Prosegur dar respuesta a las necesidades de los clientes que también desarrollan procesos de internacionalización.

Con las adquisiciones realizadas por Prosegur en 2011, la Compañía refuerza su liderazgo en Iberoamérica al mismo tiempo que abre nuevos y atractivos mercados

La Compañía completó, en 2011, doce adquisiciones por un importe de 125 millones de euros, reforzando el liderazgo en Iberoamérica y entrando en tres nuevos mercados. Estos datos ponen de relieve que, a pesar de los momentos de incertidumbre económica que se viven en Europa, existen oportunidades de negocio que explorar. Prosegur sigue creciendo, invirtiendo y generando empleo.

En este sentido, ha sido muy significativa la compra de SecurLog, compañía alemana especializada en logística de valores por un importe de 22,7 millones de euros y con una facturación de 147 millones de euros en 2011, que convierte a Prosegur en referente de transporte de fondos en Alemania, el mayor mercado de Europa.

La gestión de Prosegur se basa en la excelencia en el servicio, la innovación, la cercanía al cliente y los mejores profesionales

Otro hito importante de 2011 fue la apertura de Asia como una región estratégica para Prosegur. A principios del año se adquirió Prosec, empresa dedicada a la actividad de vigilancia en Singapur. Más tarde, se reforzó la posición en este mercado con la adquisición de Aaxis. También, durante este año, Prosegur firmó una *joint venture* con SIS, uno de los principales grupos de seguridad en India para la creación de una compañía que desarrollará el negocio de Logística de Valores y Gestión de Efectivo (LVGE) en este país. Con la entrada en India y Singapur, Prosegur sienta las bases para el crecimiento futuro.

A lo largo de los últimos años, Prosegur ha completado el crecimiento orgánico con adquisiciones que le permiten consolidar el negocio en el resto de países en los que está presente. En este sentido, cabe resaltar que los países en los que Prosegur desarrolla su actividad suponen tan sólo el 15% del mercado mundial de la seguridad.

La estrategia de crecimiento de Prosegur se asienta, en gran medida, en la entrada de nuevos mercados en los que ofrecer sus servicios y que supongan un refuerzo de su posición. Por lo tanto, la Compañía seguirá apostando por la internacionalización.

... una Compañía líder gracias a la oferta de un servicio global...

Prosegur es la compañía líder en soluciones integrales de seguridad,

proporcionando servicios globales que cubren todas las necesidades de sus clientes. En aquellos países en los que actúa, ofrece todos los servicios de una manera homogénea. Un cliente que trabaje con Prosegur en lugares tan distintos como Brasil o Singapur, tiene una propuesta de servicio común adaptada a las necesidades y a legislación local y se beneficia de la experiencia acumulada durante los años por la Compañía.

En concreto, Prosegur atiende las necesidades de sus clientes a través del Programa de Clientes Globales, basado en el compromiso de la Compañía con cinco aspectos clave en su actuación: gestión global de la cuenta, mejora continua de procesos, comunicación, eficiencia y especialización.

... un enfoque centrado en el cliente y tecnológicamente avanzado...

El principal valor diferencial de Prosegur reside en unas soluciones innovadoras que combinan la más avanzada tecnología y los mejores profesionales. Esto es una de las características distintivas de la Compañía. "El valor de lo amarillo", es la idea que resume la filosofía y el espíritu con la que Prosegur se acerca al cliente para ofrecer una ventaja competitiva que le aporta valor a través de la seguridad.

Para generar un mayor valor añadido e identificar nuevas oportunidades, Prosegur apuesta

“El valor de lo amarillo”, así se resume la calidad con la que Prosegur presta servicios de seguridad a sus clientes

por la especialización y una oferta más adaptada a las necesidades concretas de cada cliente.

Mediante el Plan de Especialización Global, Prosegur profundiza en las ramas o segmentos de actividad de sus clientes para desarrollar servicios y productos desde el conocimiento específico de sus sectores, como clara diferenciación en el mercado.

Prosegur invirtió más de nueve millones de euros en Investigación y Desarrollo en 2011. La Compañía, que cuenta con importantes recursos tecnológicos y una política de I+D+i, desarrolla de manera continua herramientas para mejorar los procesos y nuevas soluciones que le permitan anticiparse a las necesidades de los clientes.

¿Cuál es valor diferencial de Prosegur? Una oferta de servicios basada en la especialización, la tecnología y la innovación

... un excelente equipo de profesionales...

Prosegur cuida con especial atención su política de gestión de Recursos Humanos. La Compañía incorpora profesionales de gran potencial, que son seleccionados en exigentes procesos de reclutamiento. Sin ninguna duda, contar con los mejores ha consolidado a la empresa como

uno de los principales operadores internacionales de servicios de seguridad.

Asimismo, Prosegur lleva a cabo programas de evaluación de profesionales para lograr la excelencia y continua mejora del equipo gestor.

Prosegur pretende hacer de la vigilancia un negocio más sofisticado, elevando los estándares y dignificando tanto el sector como la profesión

El hecho de que los servicios que lleva a cabo la Compañía se desarrollen principalmente en las instalaciones de los clientes hace que los profesionales de Prosegur estén especialmente comprometidos en atender sus necesidades. Se trata del mejor equipo humano, que trabaja con seriedad, responsabilidad y madurez para resolver los conflictos que pueden surgir como resultado del desempeño de su labor diaria.

La mejora continua de los procesos de selección para elegir con la mayor precisión posible la idoneidad de una persona para un puesto de trabajo ha sido desde siempre una constante en Prosegur. Por eso, la Compañía está evolucionando de un sistema basado en competencias hacia otro centrado en los valores de Prosegur, asegurando homogeneidad en los procesos e incorporando talento que comparta la filosofía de la empresa.



Prosegur continúa generando empleo y, en un momento de incertidumbre económica como el que vivimos, aumentó su plantilla en un 19,5% en 2011

La formación es uno de los elementos clave y estratégicos de la gestión de Recursos Humanos. Los cursos impartidos a través de diferentes unidades, como la Universidad Corporativa de Prosegur y el Centro Nacional de Formación, tienen como objetivo mejorar la capacitación y desarrollo del capital humano y fortalecer la cultura y valores de la Compañía.

Cabe destacar que a pesar del difícil contexto económico, Prosegur continuó generando empleo en 2011 e incrementó en un 19,5% su plantilla, hasta superar los 124.000 profesionales. Prosegur es una de las mayores multinacionales españolas por número de empleados y por generación de empleo.

... y una estructura financiera sólida y robusta.

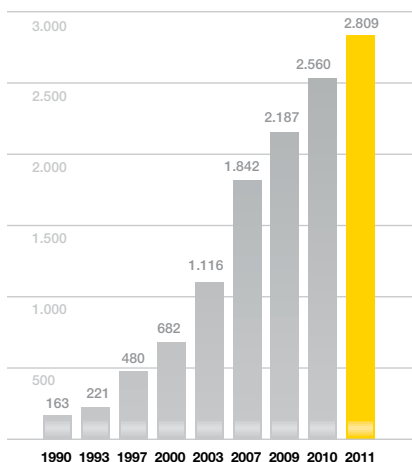
El ejercicio 2011 ha servido una vez más para poner de manifiesto la sólida

estructura del balance de Prosegur. A pesar de las numerosas compras realizadas, el ratio de deuda financiera neta sobre recursos propios, a cierre del ejercicio 2011, se ha situado en 0,5, frente al 0,3 de 2010, y el ratio de deuda financiera neta sobre EBITDA se ha situado en 2011 en 1,0 frente al 0,5 de 2010, por lo que sigue manteniendo una prudente estructura financiera. Históricamente, la Compañía se ha impuesto que el ratio de deuda financiera neta sobre EBITDA no supere 2,5.

Prosegur es protagonista de una historia de éxito, con un ritmo de crecimiento anual de dos dígitos

Prosegur es protagonista de una historia de éxito basada en su contribución al progreso de las

Ventas. Crecimiento anual 1990-2011
(en millones de euros).



sociedades en las que está presente. La Compañía lleva 20 años creciendo a un ritmo medio en torno al 15% anual. Esta trayectoria es fruto del esfuerzo y la capacidad de una empresa que cuenta con los mejores profesionales.

La sólida posición financiera permite a Prosegur continuar con su estrategia de adquisiciones para mejorar, de esta manera, la rentabilidad de la Compañía en el futuro.

1.2 Objetivos 2011 y grado de consecución

En el Informe Anual 2010, Prosegur indicaba algunos de los principales retos a los que la Compañía se enfrentaría en el ejercicio 2011. En la tabla 1 se muestra el avance

alcanzado en cada uno de los asuntos contemplados.

1.3 Organización de la Compañía

Una de las prioridades de Prosegur es enfocar a toda la organización hacia la venta y la eficiencia, aprovechando el conocimiento transversal de los diferentes negocios y extrayendo las mejores prácticas. Prosegur es una compañía flexible, cuya estructura se adapta a la evolución del tamaño, geografías y complejidad de cada uno de los mercados en los que opera y, así, proporcionar el mejor de los servicios.

La estructura organizativa de Prosegur, en continua evolución, asegura que todos los profesionales de la Compañía estén alineados

Tabla 1 Retos y Avances 2011

Reto	Avance 2011
Mantener el volumen de ventas respecto a 2010.	Prosegur incrementó sus ventas en 2011 en un 9,7%.
Continuar con la consolidación del modelo de negocio en Iberoamérica.	Prosegur reforzó su liderazgo en Iberoamérica, realizando importantes adquisiciones en Brasil, Colombia, Perú y Uruguay.
Reducir en España el consumo de plásticos operativos (8%), consumo de papel (8%) y consumo de tóner (2%). Disminuir las emisiones atmosféricas procedentes de la flota de vehículos.	Prosegur trabajó en optimizar estos indicadores. Las buenas prácticas en la impresión de documentos han sido eficientes, el consumo de tóner ha sufrido un descenso.
Impulsar proyectos de integración laboral de personas con discapacidad intelectual en Iberoamérica.	Prosegur, en colaboración con la Asociación de Padres y Amigos de los Discapacitados de São Paulo, inauguró en 2011 un Centro de Formación para Personas con Discapacidad Intelectual en Brasil.
Impulsar el programa de gestión del talento.	El área de Recursos Humanos lanzó en 2011 su estrategia de gestión del talento, con acciones dirigidas a todos los profesionales de la Compañía.
Implantar una cultura corporativa, homogénea y responsable.	Durante el ejercicio 2011, Prosegur trabajó en la imagen, cultura y estilo de gestión de la Compañía de acuerdo con los valores de Prosegur, que son su seña de identidad.

A pesar del contexto de incertidumbre, los resultados de Prosegur avalan y ponen de relieve que esta historia de éxito solamente acaba de comenzar

con el negocio y con el cliente. En este sentido, tanto los responsables de soporte, como los de negocio, comparten los mismos objetivos.

Cabe destacar la creación de una nueva Unidad de Integración, cuyo objetivo reside en asegurar la óptima incorporación de las compañías que se adquieren en los procesos de crecimiento inorgánico, que junto con la nueva Dirección Comercial Corporativa, coloca al cliente en el centro de la organización.

La Compañía ha realizado importantes avances en la definición de las Políticas y Procedimientos de Prosegur para organizarse como una

auténtica multinacional cohesionada y asegurar que, en una estructura cada vez más descentralizada y donde existe una mayor dispersión geográfica de las actividades, la ejecución de todo proceso cuenta con su propio procedimiento de actuación. Con esta iniciativa, se consiguen mayores niveles de eficiencia y eficacia al mitigar los riesgos, eliminar las ineficiencias, evitar las sorpresas y garantizar la calidad en toda actividad realizada por Prosegur.

1.4 Resultados y perspectivas

Pese al entorno macroeconómico marcado por una grave crisis



financiera internacional, la Compañía ha superado los objetivos trazados. Esta mejora de los resultados se ha materializado con una combinación de crecimiento orgánico e inorgánico fruto de su fuerte vocación internacional.

En 2011, Prosegur reforzó su liderazgo en los mercados de la mayor parte de los países donde ofrece sus servicios, atendiendo a más clientes con más productos. La diversificación geográfica ha sido un factor determinante para

continuar creando valor. Las diversas adquisiciones realizadas han supuesto una transformación cultural para la Compañía, la han convertido en referente de transporte de fondos en Alemania y han significado un crecimiento de las operaciones en Asia.

La distribución geográfica de las ventas de Prosegur en 2011 puede verse en la tabla 2.

Por segmentos de negocio, la distribución puede verse en la tabla 3.

Tabla 2 Distribución geográfica de las ventas de Prosegur

(Millones de euros)	2011	2010	Variación
Europa & Asia	1.291	1.298	-0,6%
Iberoamérica	1.518	1.262	20,3%
Total	2.809	2.560	9,7%

Tabla 3 Distribución por segmento de negocio

(Millones de euros)	2011	2010	Variación
Vigilancia	1.357	1.277	6,3%
LVGE	1.098	967	13,5%
Tecnología	353	316	11,6%
Total	2.809	2.560	9,7%

A pesar de la crisis económica, el sector de la seguridad ha experimentado un notable crecimiento en los últimos años

Las ventas en el ejercicio 2011 ascendieron a 2.809 millones de euros (2.560 millones de euros en 2010), lo que significa un incremento del 9,7%, respecto al ejercicio anterior. Esta cifra está compuesta por: crecimiento orgánico (+9,0%), crecimiento inorgánico (+2,6%) y tipo de cambio (-1,9%). La variación negativa en el tipo de cambio se debe, en gran medida, a la devaluación del peso argentino.

El área de negocio de mayor crecimiento en cifras absolutas durante 2011 fue el de Logística de Valores y Gestión de Efectivo, que obtuvo una facturación acumulada de 1.098 millones de euros, lo que supone un incremento del 13,5%, incluyendo crecimiento orgánico e inorgánico. Por otro lado, el área de Vigilancia tuvo unos ingresos anuales de 1.357 millones de euros en el ejercicio 2011, un 6,3% más que en 2010, que incluye crecimiento orgánico e inorgánico. El área de Tecnología obtuvo una facturación en 2011 de 353 millones de euros, lo que supone un incremento de 11,6% con respecto al ejercicio anterior.

Por área geográfica, Europa y Asia han visto descender su cifra de negocios en un 0,6%, obteniendo una facturación de 1.291

millones de euros. No obstante, el buen desempeño del negocio iberoamericano ha conseguido compensar los efectos de la recesión en el sur de Europa. Iberoamérica ha experimentado un aumento en las ventas del 20,3%, alcanzando los 1.518 millones de euros, frente a los 1.262 millones de euros de 2010.

En el año 2011, Prosegur mantuvo buenos niveles de rentabilidad. El resultado operativo antes de intereses e impuestos (EBIT) fue de 284 millones de euros, frente a los 263 millones de euros de 2010, lo que supone un incremento del 8,2% con respecto al ejercicio anterior. En lo que se refiere a márgenes relativos, en 2011 el margen EBIT descendió 0,2 puntos porcentuales respecto a 2010, situándose en el 10,1%.

En la tabla 4, se puede observar la tendencia al alza del EBIT en los últimos cinco años.

1.5 Objetivos 2012

La búsqueda de la excelencia y la implantación de las políticas comerciales de venta cruzada, permiten enfrentarse al entorno actual en una posición privilegiada. El objetivo de Prosegur para 2012 es

Tabla 4 EBIT

(Millones de euros)	2007	2008	2009	2010	2011
EBIT	162	205	231	263	284

El objetivo de Prosegur para 2012 es continuar con la senda de crecimiento y mantener los márgenes de los últimos años

continuar con la senda de crecimiento y mantener los márgenes, a pesar de la especial coyuntura de Europa en relación con la aplicación de los compromisos salariales adoptados los pasados años.

Aunque el entorno económico sigue presentando importantes retos, Prosegur está comprometida con la creación de valor en 2012. En los

últimos años, la Compañía trabaja para alcanzar con éxito ambiciosos objetivos cuantitativos y cualitativos. La siguiente tabla incluye los principales objetivos establecidos por la Alta Dirección de Prosegur para el ejercicio 2012, basándose en potenciar el servicio al cliente, extraer las ventajas de ser una multinacional y reforzar las delegaciones.

Objetivos 2012

Potenciar el servicio al cliente

- Mantener la apuesta por la innovación para mejorar la eficiencia de los clientes.
- Continuar la estrategia de especialización sectorial para anticiparse a las necesidades de los clientes.
- Reforzar las iniciativas de calidad para mejorar el nivel de servicio.

Extraer las ventajas de ser una multinacional

- Realizar una prudente gestión del riesgo.
- Gestión activa de los recursos financieros.
- Desplegar en toda la Compañía las Políticas y Procedimientos revisados.
- Mantener el alto nivel de porcentaje de cumplimiento de las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno.
- Continuar con las acciones de integración de personas con discapacidad y los proyectos de acercamiento de la seguridad a la comunidad.

Reforzar las delegaciones

- Potenciar el talento de los profesionales de la Compañía bajo el liderazgo de los responsables de equipos en cada una de las delegaciones.
- Implementar la segunda fase de *Piecitos Colorados* en los países en los que se ha superado la Fase primera (Infraestructuras), potenciando la cercanía a nuestras delegaciones.
- Formar a los delegados como eje principal de gestión.



- Fundada en 1976
- Líder de seguridad privada en el mundo
- Única compañía del sector que cotiza en la bolsa española
- Más de 124.000 profesionales a finales de 2011
- Más de 320 delegaciones
- Ingresos superiores a 2.800 millones de euros
- Total clientes: 336.000. Más de 28.000 empresas e instituciones, 126.000 negocios y comercios y 182.000 hogares y personas
- Más de 3.800 vehículos blindados
- Más de 30.000 beneficiarios de la Fundación Prosegur

Historia de éxito

2.1 Modelo consistente

Prosegur es una compañía multinacional que ofrece soluciones de seguridad integrales y especializadas, -contando con la tecnología más avanzada y el talento de los mejores profesionales- y adaptadas a las exigencias y a las necesidades de nuestros clientes. La Compañía apuesta por una cultura empresarial en la que priman la proximidad con el cliente, la innovación y la excelencia. En 2011 estaba presente en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Francia, India, México, Paraguay, Perú, Portugal, Rumanía, Singapur y Uruguay.

Prosegur invirtió en 2011 más de nueve millones de euros en investigación y desarrollo

Prosegur entiende la innovación tecnológica como la manera de mejorar el valor para sus clientes y como herramienta para nutrir su futuro crecimiento. De esta forma, puede ofrecer servicios integrales a cualquier tipo de clientes.

La marca Prosegur, un activo estratégico

La marca es un activo intangible pero estratégico como elemento diferenciador de la trayectoria, reputación y valor de una compañía.

El modelo de Prosegur basado en la búsqueda de la excelencia, la innovación continua y la oferta de las soluciones que el cliente necesita ha llevado a la Compañía a convertirse en un referente en soluciones integrales y especializadas de seguridad

En este sentido, Interbrand sitúa a Prosegur como una de las más destacadas y reconocidas en España. El ranking sitúa a la Compañía en el puesto número 15 y valora la marca en casi un 11% más que hace dos años, cuando se realizó la última edición del estudio.

Los principales aspectos que se han valorado en este informe son: la internacionalización, la innovación, las nuevas tecnologías y la adaptación a los nuevos patrones de consumo.

El reconocimiento como una de las marcas más valoradas, confirma el éxito de la marca Prosegur



El reconocimiento y la notoriedad de la marca Prosegur es fundamental en el firme compromiso que asume frente a sus clientes, empleados y sociedad en general y se convierte en un activo estratégico al involucrar a los más de 124.000 profesionales que forman parte de la Compañía.

Durante 2011 la empresa desarrolló un trabajo destinado a robustecer su estrategia para la gestión y transmisión de la misión, la visión y los valores asociados a la marca Prosegur.

2.2 Líneas de Negocio

Prosegur se ha convertido, a través de sus tres líneas de negocio (Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo, y Tecnología), en uno de los referentes mundiales del sector. La Compañía ofrece sus servicios con la solvencia de una empresa líder.

Por línea de negocio, Prosegur ofrece los siguientes servicios:

Vigilancia

Descripción

El área de Vigilancia desarrolla servicios de consultoría de seguridad, seguridad aeroportuaria, seguridad en grandes eventos, vigilancia continua, vigilancia dinámica, geolocalización y seguimiento GPS, protección de transporte de mercancías o centros móviles de control. Todos ellos comparten una misma filosofía corporativa claramente definida y diferenciadora dentro del sector: combinar el mejor equipo humano con las tecnologías más avanzadas, para ofrecer las mejores soluciones de seguridad personalizadas y adaptadas a las exigencias y necesidades de cada cliente.

Prosegur busca potenciar la cadena de valor del cliente. El objetivo de los servicios de vigilancia reside en cuidar el buen funcionamiento de los procesos del cliente.

Durante el ejercicio 2011 la Compañía realizó importantes avances orientados a proporcionar soluciones inteligentes de seguridad. Para ello, desarrolló una serie de herramientas que buscan maximizar el valor por el cliente, potenciando a los empleados.

La vigilancia la realizan las personas. Por ello, la formación es clave. Prosegur ha desarrollado exhaustivos planes de formación en todos los países donde está presente. La Compañía ha preparado procedimientos, perfiles y formación para cada especialidad de servicio prestado. Prosegur pretende hacer de la vigilancia un negocio más sofisticado, elevando los estándares y dignificando tanto el sector como la profesión.

Ventas

Número de empleados (plantilla directa)

1.357 millones de euros

85.381

Logística de Valores y Gestión de Efectivo

Descripción

La actividad de Logística de Valores y Gestión de Efectivo abarca la cadena completa de valor de la gestión del dinero en efectivo, elemento imprescindible para una economía eficiente, libre y abierta. Eficiente, porque el efectivo es el medio de pago más rápido y barato; libre, porque es el único que garantiza los derechos individuales relativos a la privacidad; y abierta, porque permite la integración económica de todos, incluso de las capas más excluidas de la población.

A través de esta línea de negocio, Prosegur se ocupa del correcto abastecimiento de los cajeros automáticos, equilibrar los flujos en las oficinas bancarias y asegurar la entrega de efectivo y recogida de recaudación en los procesos de distribución.

Los servicios de Prosegur permiten optimizar el coste y mejorar la disponibilidad en la red de cajeros. Actualmente la Compañía está prestando servicios de mantenimiento de cajeros automáticos de segundo nivel. Por ejemplo, mediante la herramienta "Mi Prosegur", el cliente puede supervisar su red de cajeros en tiempo real. Los datos sobre disponibilidad, saldos, últimas cargas e incidencias técnicas se muestran sobre una base cartográfica.

Cabe destacar que el mercado se encuentra ante la cuarta oleada de la externalización bancaria, lo que permitirá a Prosegur pasar a ser responsable de todo lo relacionado con el efectivo de ventanilla y de cajeros en las agencias bancarias.

Asimismo, en los procesos de distribución, se han realizado importantes mejoras con el fin de proporcionar soluciones avanzadas e inteligentes de automatización de efectivo.

Los más de 3.800 vehículos blindados de la flota de Prosegur cuentan con las más altas prestaciones en medidas de seguridad pasiva y activa, lo que posiciona a la Compañía como una de las más avanzadas del mercado. Los blindados de Prosegur cuentan además con tecnología GPS, GPRS, RFID o Bluetooth que aseguran su seguridad y la información en tiempo real de su localización y de cualquier detalle relevante para el cliente.

La Compañía es pionera en el seguimiento vía satélite de flotas de vehículos y en la gestión integrada de cajeros automáticos.

Ventas	Número de empleados (plantilla directa)
--------	---

1.098 millones de euros	29.783
-------------------------	--------

Tecnología

Descripción

La línea de negocio de Tecnología atiende a las áreas de Tecnología Corporativa y Residencial.

El área de Tecnología Corporativa agrupa la actividad de diseño, instalación y mantenimiento de sistemas integrados de seguridad y de protección contra incendios. Y lleva a cabo los siguientes servicios: Sistemas Electrónicos de Seguridad, Sistemas de Protección Contra Incendios, Servicios Avanzados de Seguridad-Centros de Control, Centrales Receptoras de Alarmas e Integración de Sistemas.

Asimismo, Prosegur cuenta con una amplia gama de productos que contribuyen a mejorar la seguridad y tranquilidad de las familias y los pequeños negocios.

La Compañía ofrece tecnología de vanguardia, proyectos de instalación personalizados, evaluación de riesgos y chequeos periódicos, alarmas técnicas para siniestros, domótica, seguridad perimetral, servicio de intervención inmediata y localización de personas y vehículos, entre otros.

Ventas	Número de empleados (plantilla directa)
--------	---

353 millones de euros	3.423
-----------------------	-------

Nuestros servicios en los mercados clave



EMPRESAS E INSTITUCIONES

- Consultoría
- Vigilancia Activa
- Logística de Valores y Gestión de Efectivo. Clientes financieros
- Logística de Valores y Gestión de Efectivo. Clientes no financieros
- Sistemas Electrónicos de Seguridad
- Protección Contra Incendios
- Centros de Control
- Servicios Auxiliares



NEGOCIOS Y COMERCIOS

- Complete Commerce



HOGARES Y PERSONAS

- Complete Home
- Localización de personas
- Localización / Alarma de vehículos
- Protección Personal

La estrecha relación que Prosegur mantiene con sus clientes permite a la Compañía diferenciarse en el mercado

2.3 Especialización Sectorial

En el sector de la seguridad privada nada se puede dejar al azar. Todo debe estar correctamente estudiado, analizado y en perfecta sintonía con el cliente para poder prestarle un servicio bajo la consigna de la máxima calidad y eficacia.

Prosegur trabaja para anticiparse a las necesidades de los clientes y ofrecerles las mejores soluciones de seguridad. Cada uno de los proyectos está pensado por y para el beneficio del cliente.

Para ello, Prosegur desarrolló en 2011 un Plan de Especialización Global. Con el fin de generar un mayor valor añadido e identificar nuevas oportunidades, la Compañía

apuesta por la especialización para, así, cubrir las necesidades de sus clientes con una oferta más adaptada. Todo ello sin perder de vista la esencia del negocio: cumplir con la calidad prometida al cliente.

La estrategia de Especialización Sectorial consiste en:

- Convertir la seguridad de nuestros clientes como parte de la cadena de valor de sus negocios y actividades.
- Considerar al cliente el centro de las decisiones.
- Profundizar en el conocimiento de sus necesidades y, en concreto, ser más expertos en los sectores en los que desarrolla su actividad.












La especialización sectorial es la manera en la que Prosegur ofrece las mejores soluciones con una oferta más adaptada

- Desarrollar soluciones conforme al posicionamiento de Prosegur: integración, innovación y excelencia.
- Construir una relación más sólida y duradera con todos los clientes y, en definitiva, identificar

oportunidades continuas de negocio.

Prosegur ha desarrollado áreas de especialización en los siguientes sectores:

Especialización sectorial de Prosegur

AEROPUERTOS Y TRANSPORTE AÉREO	HOSPITALES Y CENTROS SANITARIOS	INFRAESTRUCTURAS FERROVIARIAS
		
PATRIMONIO HISTÓRICO	BANCA Y ENTIDADES FINANCIERAS	ENERGÍA Y UTILITIES
		
CENTROS COMERCIALES	RETAIL	INDUSTRIA
		
INSTALACIONES DEPORTIVAS Y EVENTOS	PUERTOS	
		



La creación de valor para los accionistas es uno de los objetivos prioritarios de Prosegur. Toda la organización está orientada a la maximización de los resultados, así como a su transparencia, rigor y fiabilidad

2.4. El valor de Prosegur: información financiera y bursátil clave

De 2007 a 2011 la internacionalización de la empresa ha permitido que las ventas se hayan incrementado a un ritmo del 13% anual; el EBIT ya ha crecido a un ritmo del 19% anual; y el resultado neto ya lo ha hecho a un ritmo del 17% anual. La Compañía también ha creado valor para el accionista, cuya retribución ha crecido un 11% anual.

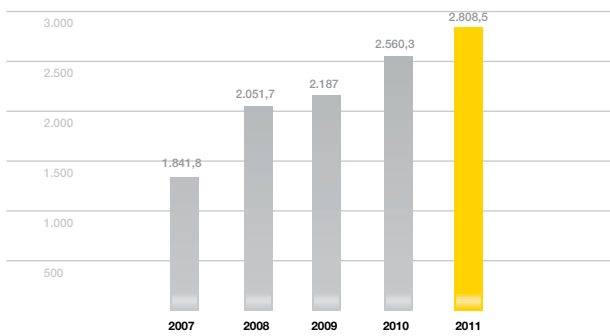
En 2011 el beneficio neto por acción consolidado se incrementó un 4,1%, alcanzando los 2,85 euros por acción. Sin embargo, el dividendo creció por encima del 10% hasta superar 1 euro por acción, lo que nos permite, un año más, continuar

incrementando la retribución de los accionistas.

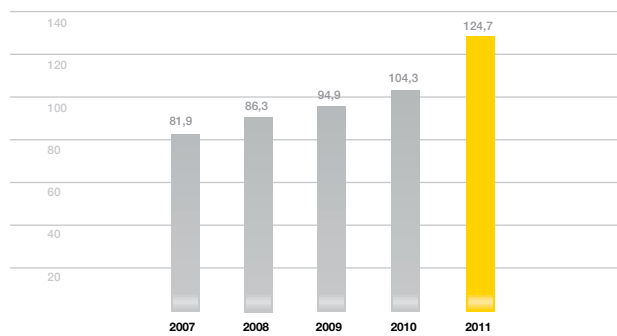
El año 2011 se caracterizó por una permanente incertidumbre en los mercados de valores. Hay abierto un debate sobre la capacidad de las economías de los países desarrollados para consolidar la recuperación iniciada en 2010 y volver a una senda sostenible de crecimiento. No hay duda de que las inestables condiciones del entorno han marcado significativamente el devenir volátil y mayoritariamente negativo de los precios en los mercados de valores.

La cotización de Prosegur no ha sido ajena a esta situación y ha experimentado un descenso de valor de alrededor del 20%, en línea con las caídas registradas en el IBEX35 y el Índice General de la Bolsa de Madrid.

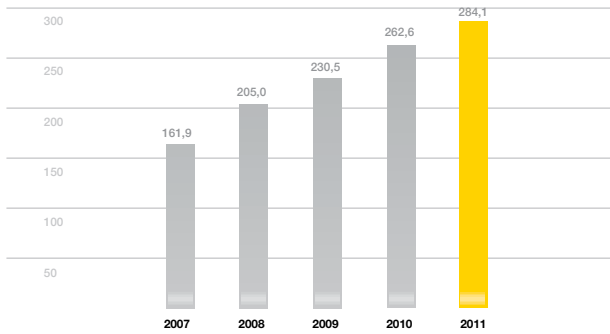
Facturación (en millones de euros).



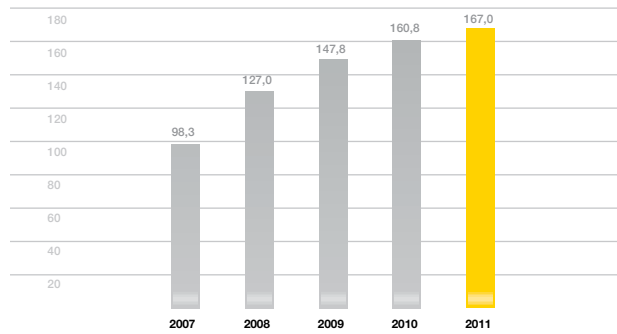
Plantilla (miles de personas).



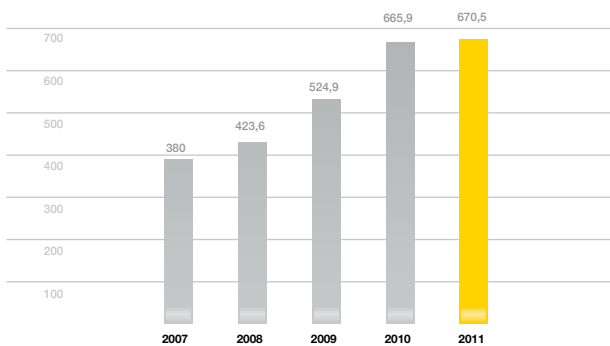
EBIT (millones de euros).



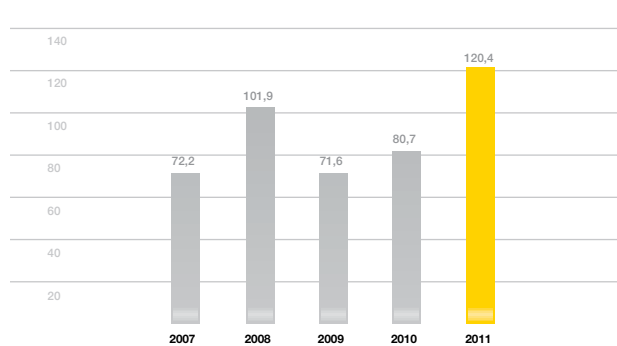
Beneficio Neto Consolidado (millones de euros).



Fondos propios (millones de euros).

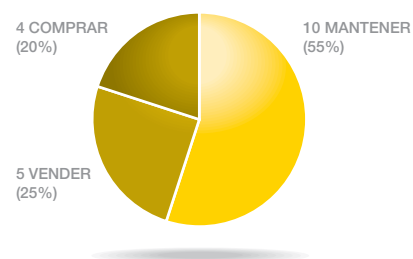


Capex (millones de euros).



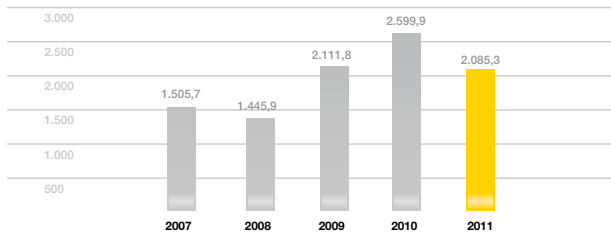
Cobertura de analistas

20 casas de inversión, tres más que a finales de 2010, siguieron durante este año el comportamiento de Prosegur en el ámbito bursátil. En sus recomendaciones, el 20% de ellos invitaron a comprar el valor, el 55% se manifestaron neutrales y otro 25% recomendaron vender. Los precios objetivos que se fijaron para Prosegur se situaban entre los 32 euros de Ahorro Corporación y los 46,14 euros de Mirabaud. A 31 de diciembre de 2011, el precio de las acciones de Prosegur se situó en los 33,79 euros por acción.

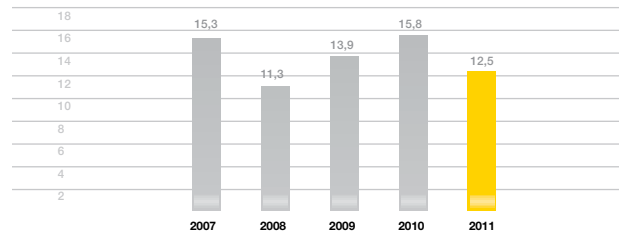


Entidad	Analista	Recomendación	Precio Objetivo	Fecha último informe
Ahorro Corporación	Rafael Cavanillas	Vender	32,00	27/10/2011
BBVA	Isabel Carballo	Market Perform	35,40	09/10/2011
Banco Sabadell	María Cebollero	Vender	38,63	29/11/2011
Santander	Patricia López	Hold	38,00	23/09/2011
BPI	Joaquín García Romanillos	Accumulate	41,00	05/09/2011
Bankia	David Cabeza	Hold	37,60	27/10/2011
Credit Suisse	Eugene Klerk	Underperform	35,68	23/06/2011
Deutsche Bank	José Francisco Ruiz	Hold	32,00	27/10/2011
Exane BNP	Francisco Ruiz	Neutral	36,00	27/10/2011
Fidentiis	Juan Cánovas	Hold	32,80-34,40	14/10/2011
JP Morgan	Robert Plant	Overweight	43,00	27/10/2011
La Caixa	Borja Pagoaga	Comprar	39,00	04/11/2011
Mirabaud	Gonzalo Sanz Martin	Sobreponderar	46,14	20/04/2011
N+1	Pedro Balçao	Neutral	36,20	27/10/2011
Equita	Gianmarco Bonacina	Hold	39,00	28/07/2011
Cheuvreux	Iñigo Egusquiza	Underperform	38,70	20/10/2011
Espíritu Santo	Nuno Estacio	Neutral	36,00	25/10/2011
UBS	Ignacio Carvajal	Neutral	36,00	28/07/2011
Banesto	Alfredo del Cerro	Vender	35,20	28/09/2011
Kepler Capital Markets	Joaquín García-Romanillos	Mantener	44,00	14/03/2011

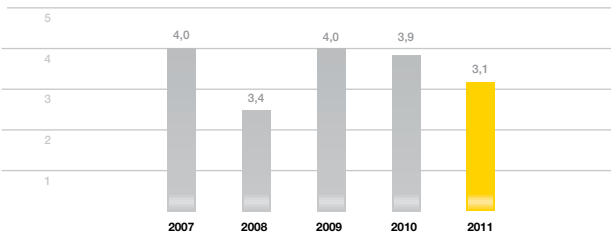
Capitalización bursátil Cotización 31/12 (millones de euros)



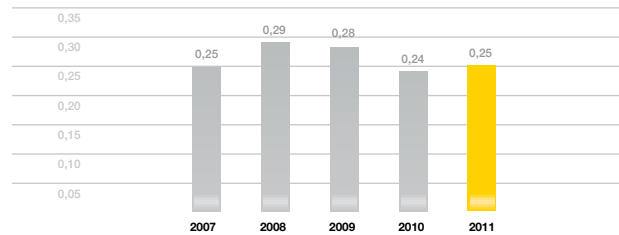
PER Capitalización/Beneficio neto



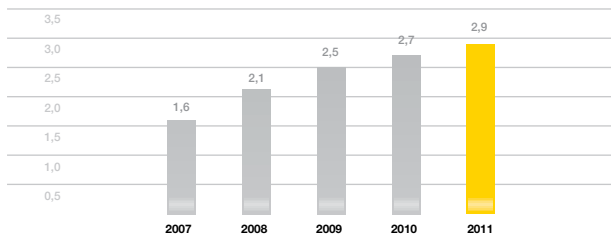
Precio / Valor en libros



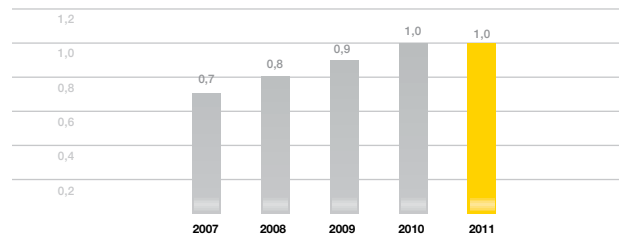
ROE Resultado neto / Fondos Propios



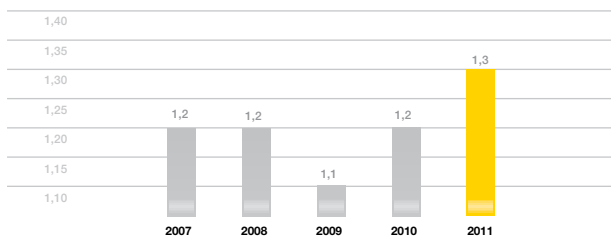
Beneficio neto por acción (Euros)



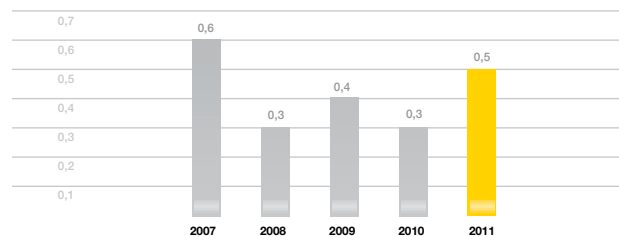
Dividendo por acción (Euros)



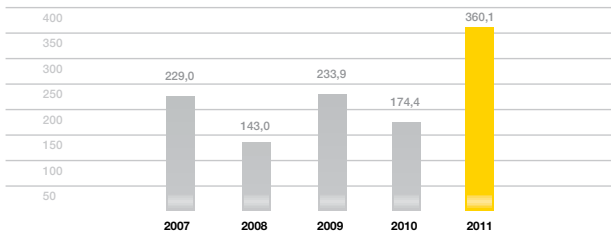
Ratio circulante (Activos corrientes / Pasivos corrientes)



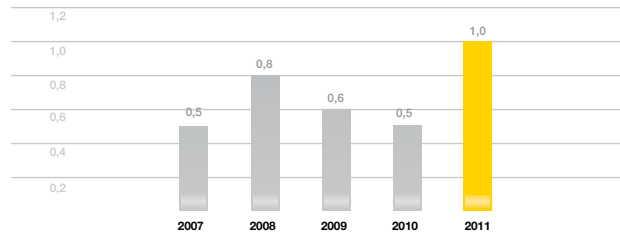
Deuda neta sobre recursos propios



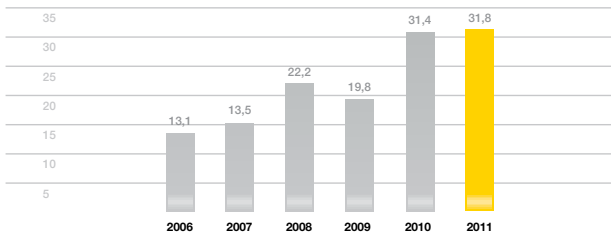
Deuda neta (millones de euros).



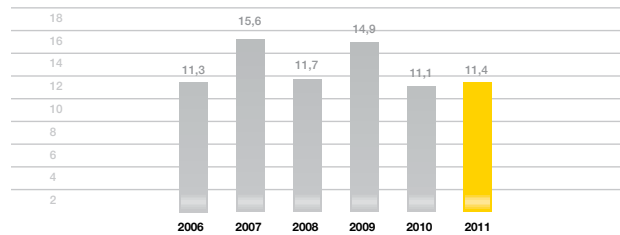
Deuda neta / EBITDA



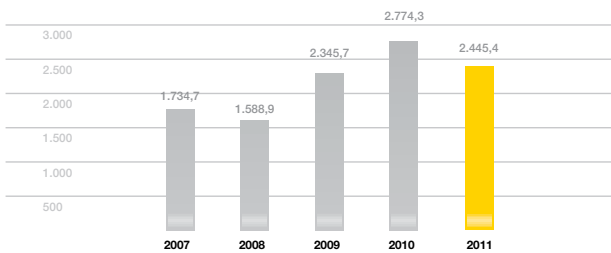
Gastos financieros



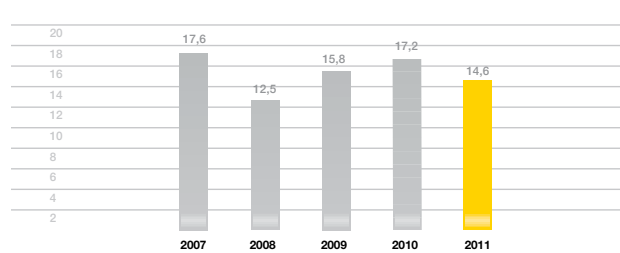
EBITDA / Gastos Financieros



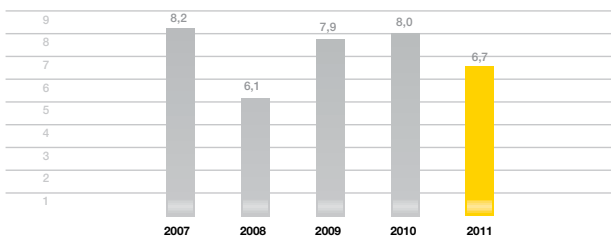
EV (Capitalización + Deuda neta, en mill. de Euros)



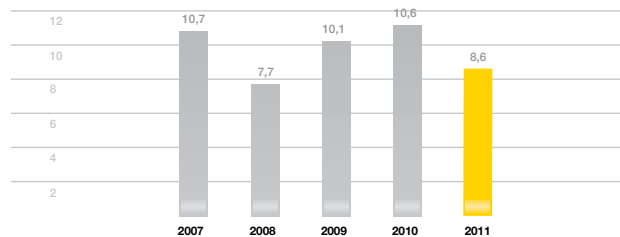
EV / Beneficio neto



EV / EBITDA



EV / EBIT





La política de relación con accionistas e inversores de Prosegur persigue establecer una comunicación directa, personal y estable en el tiempo. La Compañía mantiene un vínculo estrecho con sus accionistas, inversores particulares e institucionales, y con los principales analistas bursátiles, a quienes proporciona información exhaustiva de manera continua.

Para cumplir dicho compromiso Prosegur está potenciando todos los canales de comunicación posibles, a través de los que establecer una relación más cercana entre la Compañía y los mercados financieros: *webcast* o *roadshows*, entre otros.

Así, en 2011, Prosegur realizó cuatro conferencias telefónicas para

presentar la evolución trimestral de los resultados de la Compañía y organizó seis *roadshows*. Asimismo, mantuvo 256 reuniones con inversores institucionales y 23 reuniones con analistas.

Mediante el servicio de atención al accionista de Prosegur (la Oficina del Accionista), la Compañía proporciona atención permanente a sus accionistas particulares, a través de diferentes canales, con el fin de responder a sus peticiones y facilitar la información que precisan. Los accionistas disponen de un teléfono de atención (+34 91 5584836), así como de un correo electrónico de contacto con la Compañía: accionista@prosegur.com.

Principales accionistas

La estructura accionarial de Prosegur refleja su solidez y estabilidad.

A 31 de diciembre de 2011, el 65% del capital de la Compañía estaba en manos de accionistas significativos, que en su mayoría también figuran como miembros del Consejo de Administración. El 35% restante era capital flotante.

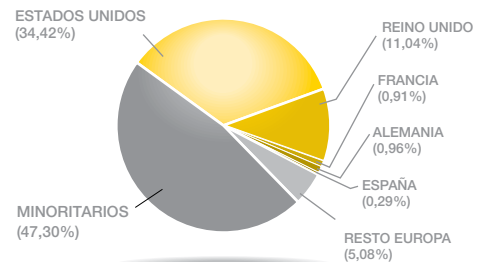
La fuerte presencia del accionariado en el Consejo de Administración

permite a los Órganos de Dirección, y especialmente a la Comisión Ejecutiva, definir las líneas estratégicas y tomar las decisiones en consonancia con los intereses de todos los accionistas. Este sólido y estable accionariado de relevancia, compuesto en gran parte por accionistas significativos e inversores institucionales, otorga a Prosegur las condiciones idóneas para perseguir su proyecto y lograr sus objetivos.

Nombre o denominación social del accionista	Número de derechos de voto directos	Número de derechos de voto indirectos	% sobre el total de derechos de voto
GUBEL, S.L.	30.902.693	21.340	50,110
CORPORACIÓN FINANCIERA ALBA, S.A.	0	6.175.000	10,006
AS INVERSIONES, S.L.	3.281.781	0	5,318
FMR LLC	0	3.123.185	5,061
CANTILLON CAPITAL MANAGEMENT LLC	1.882.135	0	3,050

Distribución geográfica del capital flotante

Internacionalmente y dado su potencial de crecimiento, Prosegur ha contado siempre con una gran aceptación entre los inversores. Por este motivo, su masa accionarial cuenta con inversores extranjeros que representan una parte muy significativa de su capital flotante cuya distribución geográfica es la siguiente:



La industria de la seguridad privada crece conforme aumenta el desarrollo económico de las sociedades y la sensibilidad social hacia la seguridad

2.5 La Compañía y su sector

La seguridad, un anhelo y un derecho de las personas

La seguridad privada cuenta con un largo recorrido histórico. Tradicionalmente, los ciudadanos fueron responsables de mantener su propia seguridad y la de las comunidades en donde residían. Paulatinamente, los Estados fueron desempeñando un papel crucial para garantizar el derecho de los ciudadanos a la seguridad. Pero también, las compañías de seguridad privada son actores fundamentales a la hora de velar por este derecho, estableciendo sinergias con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Un reciente estudio de la Confederación Europea de Servicios de Seguridad (CoESS) estimaba que más de un millón y medio de vigilantes de seguridad privada trabajan para aproximadamente más de 30.000 compañías europeas. Esta misma institución consideraba que el número de compañías de seguridad privada en España se situaba en torno a 1.200.

En países como Alemania, Estados Unidos y Reino Unido, el número de empleados de las compañías del sector supera al del personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Sin embargo, en España existe, aproximadamente, un vigilante de seguridad privada por cada dos miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

La existencia de un sector de seguridad privada moderno y robusto es necesaria para conseguir el desarrollo de las sociedades. El progreso trae consigo el crecimiento del comercio, del volumen de las transacciones económicas y, en definitiva, provoca un enriquecimiento general de la sociedad. La prosperidad, fruto del desarrollo de la economía de mercado fomenta la aspiración de obtener un mayor grado de seguridad. Las compañías del sector de la seguridad dan respuesta a este anhelo propio de las sociedades, como un complemento a la labor que ejerce el Estado.

Función social del efectivo

Prosegur, a través de sus servicios de gestión de efectivo, cumple con una función social y económica de primer nivel, dado que su existencia en el mercado contribuye a evitar la exclusión social y facilita la realización de pagos de una forma más segura.

El uso del efectivo es el mecanismo de pago de menor coste, a la vez que agiliza la actividad económica, el comercio y la generación de riqueza. Asimismo, se trata de un único medio de pago universal, que todos los ciudadanos pueden utilizar independientemente de su edad, nivel cultural o capacidad de acceso a la banca. Junto a las anteriores ventajas, el uso del efectivo genera otro beneficio vital hoy en día que es la generación de confianza. El efectivo



El efectivo es el único medio de pago universal, sin coste, que todos los ciudadanos pueden utilizar independientemente de su edad, nivel cultural o capacidad de acceso a la banca

es un valor refugio en tiempos de crisis y poder ahorrarlo y utilizarlo genera confianza en el consumidor.

Adicionalmente, cabe destacar que el efectivo es un medio de pago con mucho menor índice de fraude. El número de billetes falsos en la Eurozona fue de 606.000 billetes en 2011, tan solo el 0,01% de los billetes en circulación.

Con carácter general, las medidas que limitan los pagos en efectivo son perjudiciales para la economía y para la sociedad. En primer lugar, generan una pérdida de la competitividad, que redundará en una mayor inflación y en la destrucción de empleo vinculado al comercio. En segundo lugar, implican un coste más elevado. Por último, la sustitución de este medio de pago obliga a millones de ciudadanos a emplear otros medios que a día de hoy no usan y en ocasiones no

entienden, con el consecuente coste de exclusión social resultante, si se tiene en cuenta que no todas las personas tienen la posibilidad de disponer de cuentas corrientes.

En este contexto, Prosegur mediante sus servicios de gestión de efectivo, garantiza libertades y ayuda a los más desfavorecidos, promoviendo de esta manera, la cohesión social.

Participación de Prosegur en la elaboración de estándares

Prosegur forma parte, entre otros, de la Confederation of European Security Services (CoESS) y a la Asociación Profesional de Compañías Privadas de Seguridad de España (APROSER), a través de las que ha participado activamente en la elaboración de importantes estándares sectoriales europeos.

Airport and Aviation Security Services

Prosegur, en asociación con AENA, Iberia y UGT, ha colaborado en el desarrollo del estándar EN 16082 Airport and Aviation Security Services, que describe los criterios de calidad exigibles por clientes y contratadores públicos y privados, para la prestación de servicios de seguridad en el marco de actuación de la aviación civil europea.

El estándar cubre los servicios de seguridad para aviación civil, aeropuertos, líneas aéreas, aeronaves y servicios relacionados con aeropuertos suministrados en modo contractual y consiste en un conjunto de requisitos para las empresas de seguridad privada relacionados con estructura organizativa, gestión de personal y el despliegue de las operaciones. Además, incluye también los criterios de calidad exigibles para la provisión de servicios de seguridad para la aviación civil.

Este estándar europeo es una guía para la selección, atribución, asignación y revisión pos-contractual del proveedor más adecuado.

Supply Chain Security

Prosegur, en su doble posición de empresa proveedora de servicios de seguridad y de empresa gestora de servicios logísticos internacionales (Transporte de fondos y valores), es parte implicada y consultiva en un Comité de Proyecto constituido para desarrollar uno o más estándares en Gestión Operacional de Cadena de Suministros (SCS), y las medidas de seguridad necesarias, alineándolas con los requisitos de seguridad de las diferentes autoridades públicas nacionales y europeas.

El futuro desarrollo de uno o más estándares en esta área de aplicación se fundamenta en la búsqueda de sinergias con otros estándares de seguridad europeos existentes (ej. Seguridad marítima o de aviación) y tendrá en cuenta la interconectividad entre los varios sistemas de transporte de mercancías y flujos de carga.

Societal and Citizen Security

Prosegur, como proveedor de servicios de seguridad, colabora en un Comité de Proyecto dedicado a habilitar y mejorar la capacidad de entidades públicas y privadas para responder y recuperarse ante una amplia variedad de amenazas y daños, que podrían desembocar en graves consecuencias de Seguridad Ciudadana y Societaria impredecibles y de gran escala.

Los estándares que se desarrollen desde este Comité permitirán, tanto a los entes privados, como públicos, obtener un modelo de aproximación y enfoque común a todos los elementos gestionables relevantes: humanos, organizativos, interoperabilidad técnica y funcional, gestión de crisis o eventos desestabilizadores y capacidades de continuidad de negocio a nivel local, regional, nacional y europeo.

Dado que la Seguridad Ciudadana y Societaria es una prioridad horizontal a todas las consideraciones particulares para la UE, el Proyecto CEN/TC 391 crea un foro de trabajo idóneo para unir los esfuerzos y trabajos que otros proyectos CEN u otras comisiones estén ya desarrollando en materia de seguridad más especializada (Infraestructuras Críticas, Marítima, Aeroportuaria, Transporte de viajeros, etc.)

Security Service Providers – Terminology

Prosegur, a través de su pertenencia a APROSER y CoESS, ha estado activamente involucrado en la elaboración del proyecto de estándar europeo CEN/BT/TF 167, cuyo resultado ha sido la norma EN 15602:2008 "Security Service Providers – Terminology".

La norma establece términos y definiciones estandarizados para varias áreas y segmentos de actividad de Seguridad Privada de: formación, selección de personal, vigilancia estática y dinámica (patrullas), custodia de llaves, seguridad en eventos, seguridad en puertas, protección personal y servicios de orden público.

Colaboración con organizaciones

Prosegur participa en un gran número de organizaciones y asociaciones sectoriales, tanto en el ámbito corporativo como en el ámbito nacional, para promover la mejora de los estándares de calidad. A continuación, se señalan algunas de las organizaciones internacionales de referencia en las que participa la Compañía:

- Ligue Internationale des Sociétés de Surveillance: Asociación de compañías de servicios de vigilancia de carácter internacional. Órgano consultivo no gubernamental de la ONU y la UE.
- Confederation of European Security Services (CoESS): Confederación europea de compañías de seguridad privada.
- Aviation Security Services Association – International (ASSA-I): Asociación internacional de compañías de seguridad aeroportuaria.
- European Security Transport Association (ESTA): Asociación europea de compañías proveedoras de servicios de transporte de valores, gestión y manipulado de efectivo.
- ATM Industry Association (ATMIA): Asociación internacional de la industria de los ATM.



Prosegur es innovador en la adaptación de la tecnología a su oferta de servicios

La apuesta por la innovación

La innovación es un valor intrínseco a la actividad de Prosegur que permite a la Compañía presentar una oferta distinta a la de sus competidores y alcanzar la excelencia en sus servicios y operaciones aportando un alto valor añadido a sus clientes. La actividad de la Compañía en I+D+i se encuadra fundamentalmente en dos áreas: la innovación en sus productos, procesos y servicios, y el desarrollo de soluciones a medida para los problemas concretos de cada cliente.

La apuesta por la innovación y la tecnología constituye una de las señas de identidad del modelo de negocio de Prosegur desde su fundación en 1976, al permitir desarrollar innovaciones en procesos y en productos que proporcionan ventajas competitivas en términos de, entre otros, mayor valor añadido para los clientes o mayor eficiencia en los procesos o actividades.

Innovación en Prosegur es disponer de la mejor tecnología y desarrollar un nuevo modelo de seguridad y también mejorar los procesos y herramientas para hacerlas cada vez más eficientes y mejor adaptadas a las necesidades de los clientes a través de las mejores prácticas en selección, formación y motivación de las personas. La innovación permite a Prosegur tener un control total de sus operaciones, evitando los errores y garantizando elevados estándares de calidad en todos los procesos. Prueba de ello

son los sistemas de seguimiento vía satélite de flotas de vehículos y la gestión integrada de cajeros automáticos.

En los últimos años, dentro de la política de I+D+i de Prosegur, se ha puesto el foco en el desarrollo de herramientas para el procesado de efectivo en centros de manipulado y en la seguridad de los blindados. En el ámbito del desarrollo de producto, destacan las actuaciones destinadas a la optimización de la planificación de efectivo para el sector financiero. Cada uno de los sistemas de seguridad diseñado y desarrollado es validado previamente en alguna de las sedes de la Compañía en Europa e Iberoamérica. De esto modo, se alcanza el máximo rendimiento y eficacia antes de su lanzamiento.

Bajo esta filosofía, Prosegur ha desarrollado nuevos productos y sistemas como:

- Sistemas de monitorización de señales técnicas a través del protocolo TCP/IP.
- Software de control de tiempos.
- Integración de sistemas de control de accesos con sistemas de CCTV e intrusión.
- Protocolos de telemetría para integraciones con servidores de vídeo TCP/IP.
- Sistemas de control de accesos con aplicaciones corporativas de gestión.



Los objetivos de Prosegur en materia de innovación y desarrollo tecnológico consisten en desarrollar nuevos productos y servicios, optimizar la seguridad de las operaciones e incrementar la eficiencia operacional

- Planificación de oficinas para clientes bancarios.
- Desarrollo de un nuevo modelo de vigilancia activa.

El concepto de innovación en Prosegur va más allá. Para conseguir que los conocimientos adquiridos por las áreas puedan ser aplicados a toda la Compañía, Prosegur ha creado los Centros de Competencia, con el objetivo de crear una estructura horizontal de transmisión del conocimiento, identificar las oportunidades de mejora y extender las mejores prácticas en todos los países y negocios en los que Prosegur está presente.

En 2011, la Compañía avanzó en la utilización de estos centros, como herramienta de comunicación y homogeneización entre países, para reducir costes y aumentar el conocimiento.

De cara a los próximos años, Prosegur seguirá trabajando en el desarrollo de nuevas soluciones en las áreas de negocio de Logística de Valores y Gestión de Efectivo, Vigilancia Activa y Tecnología.

Proyectos destacados de I+D+i

Desarrollo de una plataforma operativa de vigilancia activa en compañías de seguridad (VIGIA)

En 2011, el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) concedió un crédito para el desarrollo del proyecto de investigación y desarrollo VIGIA. El CDTI es una entidad pública empresarial, encargada de la gestión y desarrollo de la política de innovación tecnológica del Ministerio de Economía y Competitividad de España, que tiene encomendadas, entre otras funciones, la de participar mediante la concesión de créditos privilegiados en programas y proyectos de desarrollo tecnológico o de diseño industrial. El proyecto aprobado por este organismo comprende la definición y el desarrollo, propio y a medida, de una plataforma tecnológica orientada al negocio de seguridad privada para la planificación y gestión global de recursos humanos y materiales asociados a cada servicio en todos los países en los que opera Prosegur. Esta iniciativa facilita el control único y análisis de toda la información necesaria para una óptima prestación del servicio. La nueva plataforma proporcionará una gestión basada en reglas parametrizables de carácter global y dará soporte también a las variables locales, facilitando un modo de hacer único y común para toda la operativa del área de vigilancia.

Desarrollo de modelos de gestión de la innovación para organizaciones dedicadas a la actividad de la seguridad (INNOSEC)

En 2011, Prosegur participó por primera vez en el Séptimo Programa Marco, la iniciativa más importante dedicada a la investigación civil en la Unión Europea. La Compañía consiguió una subvención para el desarrollo de modelos de gestión de la innovación para organizaciones dedicadas a la actividad de la seguridad (Proyecto INNOSEC).

El Séptimo Programa Marco, FP7, está dotado con 53.000 millones de euros durante 6 años (2008-2013) para financiar la I+D que desarrollan las organizaciones más punteras de la Unión Europea. El proyecto se organiza en varios sectores claves entre los cuales figuran Seguridad y TIC, en los que Prosegur ocupa posiciones de liderazgo en materia de innovación a nivel mundial.

La Compañía colaborará, junto con otras diez entidades de siete países europeos, en la realización de un sistema modular único e innovador, que será válido ante las posibles adaptaciones futuras, consecuencia de desarrollos técnicos y tecnológicos.



120901225

712E
Mercedes-Benz



P

HBZ-3734

RNTRC
05282058

Modelo estratégico de Prosegur

El modelo estratégico de Prosegur ha sido uno de sus factores de éxito. Y es que la Compañía tiene una historia que la avala y que se asienta sobre un modelo sólido.

En 2011, Prosegur ha concluido el Plan Estratégico 2008-2011 que tenía como objetivo crecer como multinacional, afianzar el modelo de negocio diversificando en productos y territorios, y aprovechar la fortaleza financiera de la Compañía, y a la vez estar más cercanos al cliente y distinguirse por la excelencia. A pesar del entorno macroeconómico, Prosegur ha alcanzado todos los objetivos marcados; con un crecimiento de las ventas en un 52% y una mayor presencia multinacional, ha pasado de estar presente de 11 a 15 países en cuatro años. Todo esto le ha llevado a reforzar su liderazgo y ampliar su gama de productos, lo que le permite ofrecer a sus clientes, hoy en día, un servicio integrado de seguridad diferenciador, clave del éxito del modelo de negocio y que ha sido posible gracias a:

- la fortaleza financiera de la Compañía que ha permitido a Prosegur reforzar su crecimiento orgánico con 30 adquisiciones que se han llevado a cabo desde 2008, 12 de ellas solo durante el pasado año.
- la calidad del equipo humano y el talento, que ha crecido en número, de 82.000 a más de 124.000 profesionales.

Con estas bases, durante 2011 Prosegur llevó a cabo una reflexión estratégica para establecer cuáles

serán los objetivos del siguiente periodo estratégico 2012-2014 y comenzó a trabajar en este sentido. La Compañía tiene la intención de realizar una Presentación Estratégica a los mercados en mayo de 2012 para explicar a los inversores las principales líneas de este nuevo período.

Liderazgo en los mercados

Prosegur busca convertirse en un referente del sector en cada uno de los mercados en los que trabaja y ofrecer a los clientes la más alta calidad de servicio integrado en cada uno de ellos. La Compañía, al entrar en un nuevo mercado, analiza, entre otros aspectos, la viabilidad comercial de todos sus productos y servicios, para así poder aplicar su modelo de negocio, atendiendo así a dos de las prioridades estratégicas de la Compañía para el futuro: 1) poner al cliente en el centro de toda estrategia y 2) ser más multinacional, extraer y compartir las mejores prácticas para dar servicio al cliente.

Durante el año 2011, la Compañía realizó avances significativos que refuerzan su liderazgo en aquellos mercados donde está presente. También llevó a cabo las adquisiciones necesarias que le han permitido entrar en mercados con elevado potencial de crecimiento. Con el Plan Estratégico 2008-2011 se consiguió ser líder en Brasil, Colombia, Perú y Portugal.

En Iberoamérica, el liderazgo de Prosegur se extiende a todos los productos con el fin de adelantarse

En 2011, se realizaron avances significativos que refuerzan el liderazgo de la Compañía en aquellos mercados donde está presente, así como adquisiciones para entrar en mercados con elevado potencial de crecimiento

al resto del mercado. En Europa, por el contrario, el foco en el liderazgo se dirige a trabajar en la especialización y la innovación. En esta línea, Prosegur desarrolla servicios específicos y adaptados para grupos de clientes o sectores que tengan unas necesidades comunes de seguridad.

Equipo humilde y ambicioso

Prosegur es consciente de que gran parte de su diferenciación en el mercado parte de la existencia de un magnífico equipo de profesionales, sólido, competente y comprometido. Los profesionales de Prosegur forman un equipo extremadamente preparado, capaz de acometer los retos del futuro.

La Universidad Prosegur es una prueba de la importancia que la Compañía otorga a la formación y el desarrollo profesional de sus personas para garantizar el cumplimiento del plan estratégico de Prosegur

Prosegur centra sus esfuerzos en inculcar en su equipo una cultura de superación y liderazgo, que se combine con el logro de un perfil de profesional receptivo a

las críticas constructivas y cuyo desarrollo se fundamente en los méritos alcanzados, alentado por la formación continua que le ofrece la Compañía. Por esta razón, Prosegur es muy exigente en la evaluación de sus profesionales, para atraer a los mejores. Prueba de ello es la elevada profesionalidad del equipo gestor, que se ha convertido en otra de las señas de identidad de Prosegur.

Cabe destacar que los resultados de la edición 2011 de Merco Personas consolidan a Prosegur como primera empresa empleadora del sector y reafirman su posición en el mercado laboral como uno de los lugares más deseables para trabajar. Esta positiva valoración por parte de un organismo externo fomenta la vocación de la Compañía de seguir trabajando aún más para hacer de Prosegur una empresa cada vez más innovadora y comprometida con la satisfacción de las personas que la integran.

Un modelo de éxito

El modelo de Prosegur está basado en cinco ideas clave, identificadas por los directivos de la Compañía, que han sido una constante en el modo de hacer de Prosegur y que le han diferenciado de sus competidores. En 2011, Prosegur reforzó su modelo de creación de valor, que se centra en las necesidades del cliente y la innovación.

Orientación al cliente

La Compañía trabaja en el profundo conocimiento de los clientes, el análisis y la planificación de propuestas específicas, la adaptación a sus necesidades y el establecimiento de una relación estrecha y continua, con el objetivo de anticiparse a las necesidades de los mismos.

En 2011, Prosegur hizo hincapié en:

- Ofrecer soluciones de seguridad adaptadas al cliente.
- Maximizar el potencial que surge del aumento de la externalización.
- Añadir nuevos productos a la gama ofertada.
- Mejorar los índices de retención.
- Poner foco en la especialización.

Asimismo, se potenció el departamento de clientes internacionales y se creó una unidad de inteligencia comercial.

Excelencia

Prosegur trabaja para alcanzar la excelencia en los procesos, en el equipo humano y en el uso de la tecnología.

En 2011, la Compañía se enfocó en la internacionalización, entrando en mercados nuevos. Se obtuvieron importantes resultados de mejores prácticas originadas en los diferentes Centros de Competencia.

Control de gestión

Prosegur cuenta con un modelo de control de gestión que aporta información diferencial en la toma de decisiones, a través de la monitorización y el control continuo de las operaciones y la aplicación de técnicas analíticas a cada negocio que valoran variables operacionales y financieras.

En 2011, Prosegur realizó importantes avances en la gestión con el foco en obtener mayor homogeneidad de información. Este año se consiguió el primer año completo de información en Oracle en todos los países.

Creación de valor

El objetivo de Prosegur es la creación de valor, ofreciendo servicios mejores y más innovadores para, de esta manera, mejorar la Compañía como propuesta de valor para el cliente, para los empleados, para los accionistas y, fundamentalmente, para la sociedad en general.

Marca

La marca comunica a los clientes, empleados y a la sociedad los valores que representan a la Compañía.

Durante 2011, se desarrolló una labor para robustecer la estrategia para la gestión y transmisión de los valores asociados a la marca Prosegur, uno de nuestros mayores activos. De hecho, en el Informe Interbrand sitúa a la empresa en el puesto 15 en valoración.

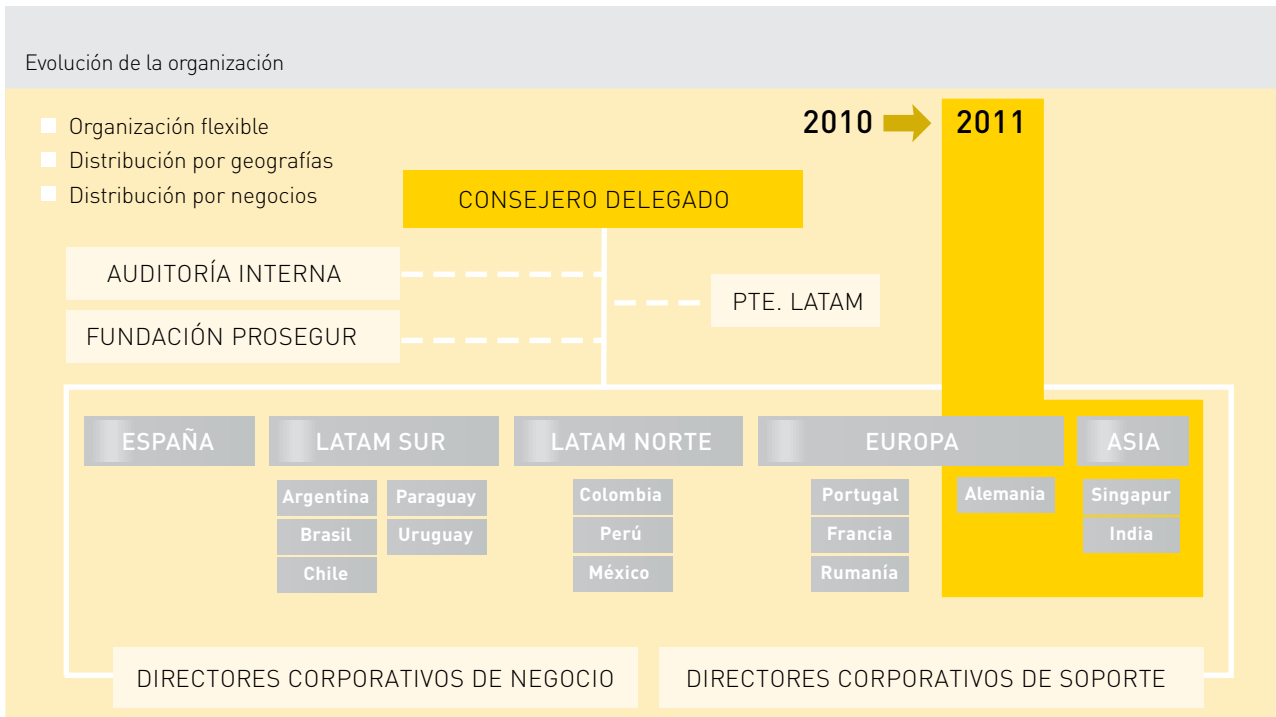
Aprovechar la experiencia acumulada en la expansión internacional y prestar nuevos servicios a los clientes actuales son dos puntos clave para Prosegur

A través de la aplicación de estos elementos, Prosegur trabaja para conseguir su objetivo como compañía de “crear valor para sus clientes, para sus empleados, para sus accionistas y para la sociedad en general”.

La organización, el elemento más flexible

La organización de Prosegur cumple con un doble objetivo.

En primer lugar, su flexibilidad le permite responder a las realidades que presenta un mundo cambiante, adaptándose a la evolución en términos de su tamaño, geografías y complejidad. En segundo lugar, le facilita centrarse en la creación de valor para cumplir con su estrategia de crecimiento.



Evolución de la organización

Asimismo, la Compañía ha realizado importantes avances para ser más multinacional, transformando la organización, algo clave en la consecución de los objetivos estratégicos de Prosegur.

La implementación de iniciativas transversales, como las Políticas y Procedimientos de Prosegur y los Centros de Competencia, tienen un papel importante para crecer como una multinacional eficiente.

Cabe destacar que otro de los objetivos estratégicos de Prosegur consiste en estar cada día más centrado en el cliente. Por ello, la Compañía ha creado la Dirección Comercial Corporativa (ya mencionada a lo largo del Informe), que pone al cliente en el centro de la organización. Además, también se ha creado un nuevo departamento de Integración, que junto con el departamento de Desarrollo Corporativo, tiene el objetivo de dar soporte a los procesos de crecimiento inorgánico de la Compañía.

Integración de adquisiciones

En 2011, Prosegur creó una nueva unidad para dar soporte a los procesos de crecimiento inorgánico de la Compañía. El objetivo de esta área reside en ayudar al negocio a planificar, ejecutar y realizar el seguimiento de la integración de las compañías adquiridas en Prosegur con el fin de:

- Llevar a cabo la toma de control administrativo de la empresa de la forma más eficiente y rápida posible.
- Realizar la toma de control y mejoras de procesos operativos y comerciales con el objeto de maximizar la obtención de sinergias.

Este equipo se encarga de minimizar los riesgos en el proceso de integración y se asegura de que las cuestiones críticas durante el proceso de integración se tengan en cuenta, puesto que gran parte del valor de una nueva adquisición está relacionado con este momento tan crucial, en el que no se debe obviar ningún detalle.



3.1 Ejes de crecimiento

La historia de éxito de Prosegur es fruto de la combinación del crecimiento orgánico e inorgánico.

Crecimiento orgánico

La innovación, el desarrollo de nuevos servicios y la mejora del servicio al cliente y la interlocución con el mismo son las claves en el crecimiento orgánico de Prosegur.

En 2011 la Compañía amplió su cuota de mercado gracias al positivo crecimiento orgánico en el mercado iberoamericano, que ha conseguido compensar los efectos de la recesión en el sur de Europa.

Adquisiciones en mercados actuales: símbolo de liderazgo

Prosegur integra compañías con un buen desempeño y que encajan en su estrategia a largo plazo. En este sentido, en 2011, por el volumen de ventas que suponen, fueron muy significativas las adquisiciones realizadas por Prosegur en Brasil, Colombia y Francia. Concretamente en Brasil, un mercado en el que Prosegur ya es líder, la empresa ha adquirido Fiel, una compañía de vigilancia y gestión de valores, con ingresos de 4,4 millones de euros en el último ejercicio. En Colombia se han adquirido tres empresas, cuyas ventas en 2011 supusieron más de 60 millones de euros, lo que ha situado a la Compañía como líder del sector en el país. Estas operaciones confirman la apuesta de Prosegur, que considera que

siguen existiendo buenas oportunidades para la consolidación en el mercado y, por tanto, para incrementar su cuota.

Hacia la creación de nuevos servicios

El objetivo de Prosegur es ampliar todos los servicios que la Compañía ofrece, aprovechando el conocimiento probado en aquellos ámbitos donde ya desarrolla su actividad. Como se ha resaltado anteriormente, Prosegur trabaja en construir una oferta de todos sus productos y servicios al entrar en un nuevo país y así completar la gama de servicios y productos en el nuevo mercado.

La importante apuesta por la innovación y la significativa inversión que realiza Prosegur en el ámbito de la seguridad constituyen la base del éxito de la Compañía, al mejorar y desarrollar una propuesta de valor frente a los clientes. Cabe destacar que el incremento de las tendencias de externalización demanda nuevas soluciones de seguridad, que contribuyen a mejorar el crecimiento orgánico en los diferentes países que forman parte de la Compañía. En este contexto, Prosegur está preparada para adelantarse al mercado, proporcionando soluciones inteligentes e integrales de seguridad. Entre los nuevos productos y servicios destacan aquellos relacionados con la vigilancia dinámica, el mantenimiento de cajeros automáticos de segundo nivel, análisis y consultoría de riesgos avanzada, la externalización de los servicios bancarios y el control de accesos, entre otros.

Hacia nuevos mercados

Prosegur identifica oportunidades y llega a acuerdos en mercados atractivos. Así, por ejemplo, destacan las entradas en nuevos mercados tan significados como Singapur o Alemania.

La Compañía centra su estrategia de crecimiento en:

- Mercados significativos en volumen y crecimiento.
- Mercados en los que se valore la seguridad como un elemento diferenciador.
- Mercados en los que Prosegur pueda alcanzar una posición de liderazgo.
- Mercados en los que la Compañía pueda realizar una estrategia de creación de valor.

3.2 Iniciativas corporativas prioritarias

En 2011, Prosegur llevó a cabo importantes avances en la implementación de iniciativas

transversales, una actividad que es especialmente relevante para el éxito futuro de la Compañía como multinacional. Ser una empresa cada vez más global es uno de los principales objetivos estratégicos.

Misión, Visión y Valores

En 2011, la Compañía impulsó el conocimiento sobre la Misión, Visión y Valores de Prosegur, con el objetivo de reforzar una cultura común que sea conocida y compartida por todos los empleados. El propósito ha sido ahondar en el estilo propio, una forma de vivir la empresa en la que los profesionales trabajen de manera conjunta para lograr los mejores resultados.

La cultura corporativa revela las aspiraciones y retos junto a unos valores que guían la manera de actuar de la Compañía.

La Misión, Visión y Valores de Prosegur definen su identidad de compañía, clave para construir este proyecto.

Misión

Generar valor para nuestros clientes, la sociedad y los accionistas ofreciendo soluciones de seguridad integrales y especializadas contando con la tecnología más avanzada y el talento de los mejores profesionales.

Visión

Ser el referente global de seguridad, respetado y admirado como líder, con el objetivo de construir un mundo más seguro.

Valores





Centros de Competencia

Los Centros de Competencia de Prosegur permiten a la Compañía llevar a cabo un proceso de mejora continua, a través de la identificación de las mejores prácticas, con el objetivo de extenderlas e implantarlas en la organización.

Los Centros de Competencia son el reflejo del esfuerzo innovador de la Compañía desde un doble enfoque: el desarrollo de nuevas soluciones de seguridad y el incremento de la eficiencia y calidad de las operaciones.

Prosegur cuenta con diversos Centros de Competencia con objetivos específicos y funciones propias: Centro de Competencia de Cámara; Centro de Competencia de Tráfico; Centro de Competencia de ATMs; Centro de Competencia de Desarrollo de Soluciones; Centro de Competencia de Seguridad; Centro de Competencia de Flota; y Centro de Competencia de Vigilancia.

Además, durante 2011 se pusieron en marcha:

- **Centro de Competencia de Clientes:** identifica las mejores prácticas conocidas en términos comerciales dentro de la organización y las exporta a otros mercados, al mismo tiempo que desarrolla nuevos productos que dan respuesta a las necesidades de los clientes de una manera especializada.
- **Centro de Competencia de Recursos Humanos:** su objetivo es crear valor a través de las personas, compartiendo las mejores prácticas y poniendo en común la diversidad de situaciones sobre los profesionales.
- **Centro de Competencia *Piecitos Colorados*:** tiene el objetivo de intercambiar buenas prácticas y modelos de éxito de aquellas escuelas en las que se desarrolla el programa de Cooperación al Desarrollo.

Políticas y Procedimientos de Prosegur

En 2011 la Compañía realizó importantes avances en la definición de las Políticas y Procedimientos de Prosegur con el objetivo de definir la actuación diaria en todos y cada uno de los países en los que se encuentra, en cada una de las áreas de negocio en las que presta servicio a los clientes y en las direcciones corporativas que soportan la actividad. La estructura cada vez más descentralizada de Prosegur y la mayor dispersión geográfica de sus actividades exigen desarrollar una metodología común de hacer las cosas, con el objetivo de minimizar riesgos, evitar sorpresas y garantizar elevados estándares de calidad en todos los procesos.

Estas 18 políticas y 250 procedimientos construyen un marco de actuación único para dar cohesión al funcionamiento de la Compañía. También proporcionan una orientación precisa y una fuente de eficiencia para el desarrollo de la actividad.

Asimismo, identifican la misión y objetivos de cada área, a la vez que recogen sus funciones y una forma homogénea de llevarlas a cabo. En definitiva, una manera efectiva de garantizar la excelencia operativa, controlando los riesgos y evitando sorpresas en la gestión.

Para el año 2012 se tiene previsto establecer un Plan de Formación y Comunicación con el fin de facilitar la implantación de los mismos y garantizar la gestión del cambio.

Clientes Globales

El Programa de Clientes Globales facilita la cobertura completa de las necesidades de los clientes en cualquier lugar del mundo y ofrece un servicio integral y global bajo estrictos parámetros de calidad y excelencia. El modelo de gestión de Clientes Globales de Prosegur se basa en cuatro factores clave:

Gestión Global de la Cuenta y el Contrato

- Un contrato marco que regula la relación con los clientes para todos los países.
- Un modelo de interlocución graduado y adaptado global y localmente.

Servicio Consistente y Homogéneo

- Normalización de procesos y servicios en busca de las mejores prácticas.
- Sistemas homogéneos de medición de calidad y eficiencia.

Mejora Continua de Procesos

- Seguimientos regulares y definidos orientados a la mejora continua.
- Herramientas avanzadas de medición de eficiencia e identificación de progreso.

Comunicación y Reporte

- Elaboración de informes de gestión y medición de la calidad.
- Reuniones periódicas de seguimiento y análisis de avances a cada nivel de interlocución.

Compras Globales

Prosegur dispone de un proceso de compras globales que permite optimizar costes, aprovechando su capacidad negociadora y las sinergias existentes entre los diferentes países que forman parte de la Compañía.

Plataformas comunes de DTI

Prosegur cuenta con un sistema único de planificación de recursos empresariales; gestiona de forma homogénea, ágil y fiable sus sistemas de información y facilita la integración de nuevas compañías.

Universidad Prosegur

La Universidad Prosegur es un espacio corporativo que articula programas formativos-presenciales y online-, que permite compartir los conocimientos y las experiencias que, sobre el sector y el negocio, acumula la Compañía. Ofrece a los empleados una formación especializada, dinámica y atractiva para desarrollar los conocimientos y habilidades necesarias de las personas y así garantizar el cumplimiento del Plan Estratégico de la organización.

La Universidad Prosegur está alineada con el Plan Estratégico de Prosegur y busca mejorar la cualificación del personal directo e indirecto en ámbitos técnicos, de gestión, tecnológicos, habilidades directivas y desarrollo de competencias, como la excelencia operativa, la orientación al cliente y al servicio, la calidad, la orientación a resultados y la orientación comercial.

Este organismo trabaja para garantizar que todos los empleados compartan los valores y cultura de Prosegur con pasión y consigue que los profesionales se sientan partícipes del proyecto y orgullosos de formar parte del mismo.

Entre las diferentes acciones que se llevarán a cabo destaca la formación para las áreas corporativas, con el fin de dar soporte a las líneas de negocio y a los distintos países. Por ello, tras analizar las necesidades formativas existentes en la Compañía, se definirá un catálogo de cursos que estará dividido en tres bloques:

- Conocimientos
- Escuela de valores
- Formación de habilidades técnicas

Mucho más
que formación



Plan de Talento

Prosegur ha diseñado un *Plan de Talento*, alineado a la estrategia de la Compañía. A través de esta iniciativa, la organización se asegura que cuenta con empleados preparados, comprometidos, que viven las actitudes y aptitudes de Prosegur. Esto asegura la continuidad del negocio, logra mantener el modelo y crea oportunidades de crecimiento y desarrollo para todos los profesionales que trabajan en la empresa.



3.3 Grupos de Interés

Personas

Los responsables de equipos son quienes realizan la gestión diaria de Recursos Humanos poniendo el foco en las fortalezas de cada empleado, conscientes de que la capacidad, la experiencia, el compromiso y la motivación de los más de 124.000 profesionales que forman Prosegur son fundamentales a la hora de ofrecer el mejor servicio al cliente.

A pesar de la difícil situación económica y la crisis en los mercados, Prosegur ha seguido apostando por el crecimiento y la contratación de personas. La Compañía incrementó su plantilla un 19,5% en 2011, lo que resalta el papel de Prosegur como gran generador de empleo.

Plantilla total: 124.744 profesionales a finales de 2011

Tasa de accidentes laboral: 6%

Inversión en seguridad y salud laboral: 26 millones de euros

Número total de horas de formación impartidas: 1.693.125 horas



Sociedad

Prosegur está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas y canaliza su acción social y cultural a través de la Fundación Prosegur.

El trabajo realizado por Prosegur durante el año 2011 se vio recompensado con el "Premio a las Mejores Prácticas en Comunicación Interna en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial", que entrega el Observatorio de Comunicación Interna, por el programa de *Picitos Colorados*.

Total de inversiones en la comunidad: 2,1 millones de euros

Número de países donde está presente la Fundación: 10

Número de proyectos sociales: 23

Número de beneficiarios: 30.436



Clientes

Una de las prioridades estratégicas de Prosegur reside en estar más centrado en el cliente. Con este fin, la Compañía constituyó en 2011 la Dirección Comercial Corporativa, englobando la Dirección de Marketing Corporativo, cuyo objetivo reside en poner al cliente en el centro de la organización.

Mediante el Plan de Especialización Global, Prosegur profundiza en las ramas o segmentos de actividad de la gestión de clientes y desarrolla servicios y productos desde el conocimiento específico de sus necesidades. Prosegur lleva a cabo soluciones de seguridad, integrales e inteligentes, customizadas a sus exigencias. Adicionalmente, se ha creado la Dirección de Consultoría Corporativa.

En 2011, Prosegur también realizó importantes avances en el conocimiento del cliente y su entorno, desarrollando un *Customer Relationship Management (CRM)* internacional y homogéneo, un modelo de satisfacción y lealtad de clientes, y realizó una importante labor de seguimiento mediante un cuadro de mando comercial. La estrecha relación que Prosegur mantiene con sus clientes es un elemento de clara diferenciación en el mercado.

Prosegur ha continuado con su objetivo de estar más cerca de los clientes en los grandes mercados donde no tiene presencia operativa, constituyendo equipos comerciales en países como China o Estados Unidos.

Más de 336.000 clientes

Número total de clientes corporativos:
más de 28.000

Número total de clientes residenciales y negocios: más de 126.000 negocios y comercios y más de 182.000 hogares y personas



Proveedores

Prosegur implementa medidas para fomentar elevados estándares de responsabilidad corporativa en su cadena de suministro, consciente del impacto que el desempeño de sus proveedores tiene en la Compañía. En este sentido, Prosegur incorpora criterios éticos, laborales, económicos y de calidad en la selección de sus proveedores y subcontratistas.

Adicionalmente, Prosegur intenta dar prioridad a proveedores locales con el fin de lograr un impacto positivo en la sociedad.

Número total de proveedores: más de 14.000

Total gastos relacionados con proveedores: 613 millones de euros



Accionistas

Prosegur mantiene un vínculo estrecho con sus accionistas, con inversores particulares e institucionales y con los principales analistas bursátiles, a quienes proporciona información exhaustiva de manera continua.

La Compañía se asegura de conocer las cuestiones y preocupaciones que tienen sus principales accionistas y, a través de su Departamento de Relación con Inversores, realiza presentaciones públicas centradas en divulgar los resultados y modelo de negocio de la Compañía.

Mediante el servicio de atención al Accionista de Prosegur (la Oficina del Accionista), la organización proporciona un servicio de atención permanente a sus accionistas particulares a través de diferentes canales, bien vía correo electrónico o teléfono, con el fin de responder a sus peticiones y facilitar la información que requieran.

Dividendo por acción: 1,02 euros

Beneficio por acción: 2,85 euros

% de quórum de asistencia a la Junta General: 78,98

Aumento de los beneficios generados en 2011: 4,1%





Mercados

En 2011, la Compañía estaba presente en cinco países de Europa (Alemania, España, Francia, Portugal y Rumanía), ocho de Iberoamérica (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Paraguay, Perú y Uruguay) y dos de Asia (India y Singapur). Esta presencia internacional convierte a Prosegur en una de las principales compañías del mundo en el sector de la seguridad que da respuesta a las necesidades que demandan sus clientes globales.

En 2011, Prosegur estaba presente en cinco países de Europa, ocho de Iberoamérica y dos de Asia

El crecimiento orgánico en mercados actuales está basado en el desarrollo de nuevos productos y servicios, las economías de escala y el compromiso continuo con la innovación. En los nuevos mercados, el crecimiento estará asentado en la fortaleza y trayectoria de la marca Prosegur, la experiencia del equipo y su estrategia diferenciada como motor de crecimiento para el futuro.

Por su parte, el crecimiento inorgánico está basado en el valor de las adquisiciones, que ofrecen una plataforma superior para el desarrollo, sinergias relevantes, valoraciones atractivas y una fácil integración. En nuevos mercados, la Compañía permanecerá

atenta para detectar buenas oportunidades en empresas que reúnan las características deseadas. Prosegur mantiene un listado de potenciales empresas que le resultan estratégicamente atractivas.

Durante los últimos años, Prosegur ha conseguido posicionarse como una organización de referencia en la mayor parte de los países en los que está presente. Para alcanzar este posicionamiento, la Compañía ha apostado por el crecimiento inorgánico. Las oportunidades detectadas durante los últimos ejercicios han llevado a Prosegur a adquirir más de 30 empresas desde el año 2008. Estas compras se han realizado con éxito gracias al área dedicada a las adquisiciones y que cuenta con profesionales de gran experiencia en desarrollo de negocio.

Es importante señalar que Iberoamérica es un mercado de alto crecimiento que ofrece la posibilidad de una mayor consolidación. El aumento del EBIT (+28,6%) en 2011 se ha debido al crecimiento orgánico, en gran medida, pero también al crecimiento inorgánico. En esta zona geográfica, el uso de los servicios de seguridad se concentra en los sectores comerciales, industriales y financieros. No obstante, el desarrollo de la clase media ha reforzado la demanda en el mercado residencial, existiendo previsiones de crecimiento elevadas para años futuros.



En cuanto al mercado español, éste se ha visto afectado más de lo esperado, debido al caso excepcional de la crisis del sector inmobiliario. En general, se prevé que la demanda de servicios de seguridad en Europa Occidental crecerá en áreas de negocio menos maduras y en aquellos segmentos de mayor valor añadido como la integración de sistemas y

la consultoría de seguridad. Con las adquisiciones europeas realizadas en 2011, Prosegur ha pasado a ser un referente en transporte de fondos en Alemania, el mercado más grande de Europa, a la vez que ha reforzado su posición en Francia, que cuenta con uno de los mercados financieros más sólidos del continente.

También, en 2011, Prosegur realizó sus primeras adquisiciones en Asia: Singapur e India. En este último país, Prosegur y SIS, uno de los principales grupos de seguridad en la región, han alcanzado un acuerdo para la creación de una sociedad que desarrollará la actividad de Logística de Valores y Gestión de Efectivo (LVGE) en el país. La alianza de ambas compañías se ha formalizado bajo la fórmula de *joint venture*, en función de la cual

ambas empresas participarán al 49% y 51% respectivamente. El mercado indio de seguridad es uno de los más grandes en el mundo, aunque actualmente está muy fragmentado y se caracteriza por su gran dinamismo, mostrando tasas de crecimiento superiores al 20%.

Perspectivas

Prosegur prevé un crecimiento importante en países emergentes, especialmente en Iberoamérica, donde la Compañía espera registrar un crecimiento muy positivo en línea con el PIB nominal. Con ello, Prosegur busca reforzar su posición de liderazgo en la región. Si bien la situación en España y Portugal es más complicada, la Compañía busca compensar el efecto negativo de la recesión a través del compromiso de desarrollar servicios y soluciones integrales, así como un amplio conocimiento sectorial.

POSICIÓN DE PROSEGUR

Alemania	1	México	3-10
Argentina	1	Paraguay	1
Brasil	1	Perú	1
Chile	1	Portugal	1
Colombia	1	Rumanía	2
España	1	Singapur	4
Francia	3	Uruguay	1
India	5*		

(*Sólo LVGE)

ESPAÑA

Facturación total 2011: 953 millones de euros

Empleados 28.133

Prosegur en el mercado Con el fin de fortalecer su posición de liderazgo, Prosegur ha orientado su propuesta de valor a la oferta de soluciones integrales de seguridad. La Compañía ofrece la mayor cobertura del país, con más de 50 delegaciones a lo largo de todo el territorio nacional. En 2011, adquirió el 95% de Seguridad Vigilada, compañía que proporciona servicios de vigilancia, y que tuvo una facturación de 12,6 millones de euros en el ejercicio 2011.

Perspectiva El mercado español de seguridad es uno de los mercados globales más concentrados. No obstante, se prevé crecimiento en las áreas de monitorización de alarmas y seguridad residencial. Prosegur busca compensar los efectos negativos de la recesión que afecta al sur de Europa con el desarrollo de soluciones integrales de seguridad y conocimiento sectorial.

BRASIL

Facturación total 2011: 648 millones de euros

Empleados 30.563

Prosegur en el mercado Como única empresa con cobertura nacional, Prosegur ha consolidado su liderazgo en los servicios de Vigilancia, Logística y Tecnología. En 2011, adquirió dos compañías, Fiel y Prover, por alrededor de 30 millones de euros, reforzando la posición de Prosegur en Brasil.

Perspectiva Existen significativas previsiones de crecimiento. Se estima que los países emergentes representarán el 22% del crecimiento del mercado entre 2009-2014. La demanda será impulsada por una aceleración en el crecimiento de la construcción y el creciente poder adquisitivo de la población.

ARGENTINA

Facturación total 2011: 427 millones de euros

Empleados 14.488

Prosegur en el mercado Prosegur ha reforzado su posición de liderazgo en el área de Logística y al mismo tiempo, ha construido de forma orgánica una plataforma sólida en el área de Vigilancia.

Perspectiva Se prevé que la demanda de servicios de seguridad en la región de América Central y del Sur crecerá un 9,7% hasta 2014. La demanda se verá estimulada por condiciones económicas favorables y el aumento de la urbanización.

FRANCIA

Facturación total 2011: 167 millones de euros

Empleados 3.821

Prosegur en el mercado Prosegur ha reforzado su posición en Francia, proporcionando servicios de Vigilancia, Logística y Tecnología. La Compañía ha adquirido la empresa de LVGE Sazias, que facturó 16,4 millones de euros durante el ejercicio 2011.

Perspectiva Algunos actores significativos han salido del mercado por lo que ahora existe una oportunidad para la concentración. Se prevé que los ingresos del sector crecerán un 3,5% al año.

PORTUGAL

Facturación total 2011: 152 millones de euros

Empleados 7.590

Prosegur en el mercado Prosegur ha consolidado su liderazgo en Portugal, proporcionando servicios de Logística, Vigilancia, Tecnología y Alarmas.

Perspectiva El área de sistemas electrónicos muestra un crecimiento más alto que el resto del mercado y, aunque ha habido movimientos significativos hacia la consolidación, todavía existe margen de actuación. Prosegur busca compensar los efectos negativos de la recesión que afecta al Sur de Europa con el desarrollo de soluciones integrales de seguridad y conocimiento sectorial.

ALEMANIA*

Facturación total 2011: 147 millones de euros

**A 31 de diciembre, la combinación de negocios no ha aportado ingresos ni beneficios en la cuenta de resultados consolidada.*

Empleados 3.143

Prosegur en el mercado En 2011, Prosegur adquirió SecurLog, empresa referente en el mercado alemán de servicios de Logística de Valores por un importe de 22,7 millones de euros. Con 31 delegaciones y más de 3.000 empleados, SecurLog es la única empresa de Logística de Valores con presencia en todo el territorio alemán, lo que permite reforzar esta área de actividad y seguir apostando por su estrategia de liderazgo en todas las líneas de negocio.

Perspectiva Alemania tiene la mayor economía y mayor población de Europa Occidental. Es el mercado más grande de servicios de seguridad en Europa occidental y el tercero en el mundo detrás de los Estados Unidos y Japón. Se prevé que los ingresos del sector aumenten en más de un 10% para el año 2014.

PERÚ

Facturación total 2011: 125 millones de euros

Empleados 11.404

Prosegur en el mercado En Perú, Prosegur se encuentra en prácticamente todo el territorio nacional y después de la adquisición de Orus en 2009, la Compañía consiguió el liderazgo en las áreas de Transporte de Valores, Vigilancia, Tecnología y Alarmas. En 2011, adquirió Distribuidora Federal, compañía de tecnología y sistemas de prevención de incendios, por un importe de 5,3 millones de euros.

Perspectiva Al igual que la economía peruana, el mercado ha crecido rápidamente. Se prevé un aumento de la demanda de servicios de seguridad en la región de América Central y del Sur de un 9,7% al año hasta 2014.

CHILE

Facturación total 2011: 116 millones de euros

Empleados 7.539

Proseguir en el mercado Proseguir ha consolidado su liderazgo en los servicios de Logística, Vigilancia, Tecnología y Seguridad Residencial.

Perspectiva A pesar de ser un mercado maduro, todavía hay oportunidades para el crecimiento orgánico e inorgánico. La demanda se verá estimulada por condiciones económicas favorables y el aumento de la urbanización.

COLOMBIA

Facturación total 2011: 68 millones de euros

Empleados 8.547

Proseguir en el mercado Desde su entrada en el mercado en Colombia en 2007 a través de la adquisición de la compañía Thomas Greg & Sons, Proseguir ha consolidado su posición en el país. En 2011 adquirió tres empresas por valor de alrededor de 40 millones de euros, pasando a convertirse en un referente en el país.

Perspectiva El mercado en Colombia tiene un elevado potencial gracias a las condiciones económicas favorables, así como a la creciente presencia de multinacionales.

URUGUAY

Facturación total 2011: 42 millones de euros

Empleados 2.346

Proseguir en el mercado Proseguir ha consolidado su liderazgo en las áreas de Logística, Gestión de Efectivo y Vigilancia Activa. En 2011, y con el objetivo de fortalecer su posición en el área de Tecnología, Proseguir adquirió a GSM Telecom, compañía de alarmas.

Perspectiva Se prevé que la demanda crecerá debido en gran parte al incremento del poder adquisitivo de la población y a la inversión extranjera. Entre otras, las nuevas urbanizaciones y la creciente presencia de multinacionales tendrán un impacto positivo.

PARAGUAY

Facturación total 2011: 31 millones de euros

Empleados 1.050

Proseguir en el mercado Proseguir ha consolidado su liderazgo en los servicios de Logística, Gestión de Efectivo, Protección Contra Incendios, Seguridad Electrónica, Control de Accesos, Protección Anti-intrusión y Vigilancia Activa.

Perspectiva Se prevé que la demanda crecerá debido a la inversión extranjera, la privatización de las industrias de propiedad estatal, el crecimiento en la realización de proyectos de infraestructuras y el aumento del poder adquisitivo de la población.

MÉXICO

Facturación total 2011: 25 millones de euros

Empleados 1.767

Proseguir en el mercado Proseguir está presente en las áreas de Vigilancia, Gestión de Efectivo, y Tecnología y busca consolidarse en este nuevo mercado.

Perspectiva Las condiciones sociales y económicas del país hacen que se prevea un crecimiento de más del 14% al año.

SINGAPUR

Facturación total 2011: 9 millones de euros

Empleados 1.378

Proseguir en el mercado En 2011, Proseguir adquirió en Singapur la compañía de vigilancia no armada Prosec, que obtuvo unos ingresos de 9,4 millones de euros durante el ejercicio. Para Proseguir, esta operación ha supuesto el inicio de una nueva etapa con la llegada a un continente en el que la Compañía no estaba presente. En diciembre de 2011, Proseguir adquirió la compañía de Vigilancia Axis, aumentando su cuota de mercado en el país.

Perspectiva La intensidad en el uso de servicios en Singapur es elevada en comparación con otros países desarrollados. La tendencia refleja la posición de este país como centro de comercio. El mayor poder adquisitivo de la población le sitúa en una mejor posición para costear servicios de seguridad en comparación con otras partes de la región.

RUMANÍA

Facturación total 2011: 8 millones de euros

Empleados 2.975

Proseguir en el mercado Proseguir proporciona servicios de Logística, Vigilancia, Tecnología y está trabajando para fortalecer su posición en el país.

Perspectiva El mercado está altamente fragmentado con más de 1.300 compañías. Sin embargo sólo hay tres compañías multinacionales. Se prevé que la demanda de servicios de seguridad en la región crecerá en un 14,1% al año hasta 2014.



Modelo de Gestión

Los compromisos con la ética y la responsabilidad se plasman en todas las actividades y en todos los ámbitos donde actúa la Compañía. La prioridad es adelantarse a los riesgos a los que la empresa se ve expuesta para poder gestionarlos correctamente. Prosegur es una compañía responsable, comprometida con el cumplimiento de sus obligaciones.

Una de las prioridades de Prosegur es elevar los estándares del sector

La empresa cree que la figura del vigilante de seguridad, por su compromiso con la protección y el bienestar de las personas, merece un reconocimiento social acorde con su importancia real.

Los empleados de Prosegur, en ocasiones, se ven expuestos a condiciones difíciles para proteger aquello que los clientes valoran. Esta particularidad del negocio hace que la Compañía esté especialmente comprometida con la seguridad de sus empleados. El objetivo es estar cerca de ellos, apoyarles en su día a día y hacer por ellos tanto como ellos hacen por los clientes.

Para Prosegur es importante que la sociedad valore suficientemente la función social desempeñada por sus empleados. En este sentido, la Compañía mantiene un fuerte compromiso con la dignificación de la profesión. Prosegur lleva a cabo acciones específicas orientadas a

realzar la profesión del vigilante de seguridad, implementando planes de formación a través de la Universidad Corporativa de Prosegur. Del mismo modo, como contrapartida, se trata de que todos los empleados mantengan siempre un comportamiento ejemplar allí donde trabajan.

Prosegur ha asumido su papel como agente generador de empleo de calidad. A finales de 2011, la Compañía contaba con una plantilla de más de 124.000 profesionales que contribuyen a desarrollar la economía local en sus esferas de influencia. El objetivo es ir más allá, generar beneficios en las comunidades y crear valor para la sociedad y el entorno, apoyando a aquellos colectivos más necesitados. La Fundación Prosegur es la principal herramienta en este ámbito.

5.1 Cultura responsable

Una gestión responsable debe ser parte de la cultura corporativa de una compañía. Prosegur, es una empresa dedicada a proteger el bienestar y seguridad de las personas y sus activos. Su aportación es fundamental, ya que contribuye al desarrollo de la sociedad, creando un entorno más seguro.

5.2 Salud y seguridad de las personas

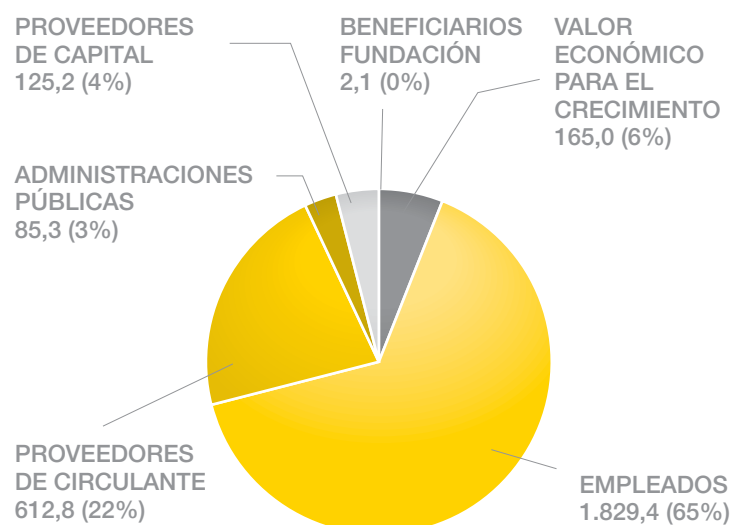
Enfoque de gestión

Prosegur aplica el máximo rigor a la hora de velar por la seguridad e integridad física de sus empleados, en

Prosegur ayuda a proteger un mundo en movimiento. Su liderazgo es empresarial y financiero, pero también sostenible. La Compañía quiere dar ejemplo en las comunidades donde actúa y ser considerada como un referente del sector. Actuar bajo los más elevados estándares de ética e integridad, es un elemento que le ayuda a reforzar la lealtad de sus clientes

Valor económico directo e indirecto (en millones de euros)

Valor económico generado (VEG)	2.819,8
Ventas	2.808,5
Otros ingresos de explotación	11,3
Valor económico distribuido (VED)	2.654,8
Empleados	1.829,4
Proveedores de circulante	612,8
Administraciones públicas	85,3
Proveedores de capital	125,2
Beneficiarios Fundación	2,1
Valor económico para el crecimiento	165,0
Reservas	85,6
Amortizaciones	79,4
Otros indicadores: inversiones	120,4



En ocasiones, los empleados de Prosegur, por la propia naturaleza de su actividad, se encuentran expuestos a entornos peligrosos y condiciones difíciles. Por eso, su salud y seguridad cobra especial importancia

línea con los más elevados estándares en materia de prevención de riesgos laborales del sector. La política de seguridad de Prosegur se resume en cinco principios: Para siempre y para todos, Evaluaciones, Participación, Comunicación y Control.

Durante 2011, Prosegur obtuvo la certificación OSHAS para las actividades de vigilancia en España que acredita la excelencia en el sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales. La Compañía es una de las pocas empresas en el sector que dispone de esta certificación.

Asimismo, el procedimiento de formación en prevención de riesgos laborales de Prosegur ha sido galardonado, entre más de 100 compañías, con el Premio a la Formación en los II Premios de Seguridad y Salud Laboral que entrega la revista Formación de Seguridad Laboral.

El principal reto que se plantea Prosegur en 2012 es superar con éxito el proceso de Auditoría Legal de su Sistema de Gestión de la Prevención, que se iniciará en el primer semestre del ejercicio y que se realizará conjuntamente con la revisión del cumplimiento de los procedimientos requeridos por las normas OSHAS 18001.

Identificación y evaluación de riesgos

La actividad de identificación y evaluación de los riesgos en Prosegur es continua. Los riesgos más importantes a los que están sometidos los trabajadores de la empresa son los vinculados a las funciones de vigilancia y protección

encomendadas. En este sentido, Prosegur adopta planes de prevención, basados en los criterios establecidos por organismos reconocidos, como el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo de España y cuenta con un Centro de Competencia de Seguridad que transfiere mejores prácticas actuales entre los países, para así ofrecer mejoras significativas de los procedimientos aplicados por la Compañía.

En España, Prosegur ha trabajado para minimizar los riesgos con la ayuda de una herramienta informática que permite disponer de una evaluación específica para cada uno de los servicios que presta.

La identificación y evaluación de riesgos es continua, con el objetivo de implantar mejoras en todas las operaciones de Prosegur

En Colombia, en 2011, Prosegur implementó programas de gestión de riesgos prioritarios. Algunos de ellos están relacionados con la disminución de accidentes por el uso de armas de fuego y de seguridad vial, para disminuir los índices de accidentalidad o situaciones no deseadas. Por otra parte, la Compañía implementó un programa de inspecciones preventivas de seguridad y auditoría para determinados puestos de trabajo, cuyo objetivo es conocer las situaciones y condiciones peligrosas que puedan ser causa de accidente o de futuras enfermedades y analizar el origen del riesgo, para que éste pueda ser eliminado o mitigado.



En Brasil, la Compañía se asegura de que los vigilantes expuestos a entornos de elevado riesgo dispongan de una formación específica que esté certificada por la Policía Federal. A su vez, en Argentina, se ha desarrollado un mapa de riesgos para definir las actividades que implican la exposición de personal en entornos de elevada peligrosidad.

Asimismo, en 2011, Prosegur realizó estudios y encuestas en el ámbito de la identificación y evaluación de riesgos de carácter psicosocial. Los principales factores psicosociales a tener en cuenta, según los mismos, serían el estrés laboral, la satisfacción y motivación en el trabajo, la carga

mental y la carga emocional. Como respuesta a este estudio, Prosegur ha establecido una serie de medidas para evitar y mitigar los riesgos de esta naturaleza.

Seguimiento

Prosegur dispone de herramientas informáticas que permiten realizar una evaluación específica para cada servicio prestado y un seguimiento exhaustivo de los datos de accidentes, de las condiciones laborales en las delegaciones y de los incidentes que puedan producirse durante la realización de la actividad.

Respuesta a los riesgos psicosociales

- Diseño e implantación de un proceso de preselección y selección adecuado a las características de los puestos a cubrir, cuyo contenido ha sido incorporado al Plan de Prevención de Riesgos Laborales y al Plan de Calidad. En este procedimiento, se han integrado análisis de cada uno de los puestos operativos que especifican las características que deberán aportar las personas que vayan a incorporarse a los mismos, determinando las pruebas psicotécnicas aptitudinales, cuestionarios de personalidad y entrevistas necesarias en función de los factores analizados. Este estudio permite evaluar en profundidad la adecuación de la persona al puesto.
- Elaboración de un programa anual de formación específico para el personal operativo, jefes de equipo y mandos intermedios. Este programa incluye cursos de prevención de riesgos laborales generales y específicos por sectores de actividad, cursos de autoestima, de gestión de conflictos y tomas de decisiones, inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación y actitud, salud física laboral, técnicas de psicología aplicada y trabajo en equipo y comunicación.
- Establecimiento de la figura del tutor como persona de apoyo para las nuevas incorporaciones y cuya función principal es facilitar la integración de las mismas en el servicio asignado, completando así su ciclo formativo.
- Incorporación de un equipo de apoyo para tratar cualquier tema de ámbito laboral, persiguiendo, con ello, una mayor integración en el sistema organizativo de la Compañía.
- Adaptación de la figura del inspector/Jefe de Servicios como elemento de apoyo a la función del vigilante en todo aquello que pueda afectar a sus condiciones laborales. Igualmente, se llevan a cabo labores de revisión de las condiciones laborales (incluida la dotación de medios auxiliares a través de una herramienta informática denominada OPERA) en las que el vigilante presta su servicio, elaborando las propuestas que considere necesario.
- Incorporación de herramientas informáticas de gestión (CTI) que permiten detectar cualquier posible situación de emergencia y dar apoyo inmediato al personal afectado. Este sistema se complementa con una unidad de inspección que da cobertura al personal destinado a un determinado servicio ante cualquier situación que lo requiera.
- Determinación de las condiciones mínimas que han de cumplir los servicios de vigilancia (instalaciones, medios auxiliares, equipos de protección individual, etc.), sin las cuales sería inviable prestar el servicio.

Adicionalmente, Prosegur ha diseñado una ficha de riesgos orientada a asegurar el cumplimiento con la legislación en materia de prevención de riesgos laborales. En el caso de detectarse una desviación en materia de prevención de riesgos laborales, se incluiría en el sistema informático ALERTA y se implementarían las medidas para su corrección, si fuera necesario. Por otra parte, la Compañía ha incluido en el sistema informático de inspección OPERA, diferentes registros que valoran el cumplimiento de exigencias y condiciones de seguridad y salud laboral. Estos registros incluyen los partes diarios de servicio donde se consignará cualquier suceso o incidencia que se detecte durante la prestación del mismo. Por último, cabe destacar que se ha establecido un procedimiento informatizado de investigación interna de los accidentes laborales, en el que se posibilita la propuesta de medidas correctoras.

Las fichas de identificación de riesgos correspondientes a las delegaciones y centros de trabajo de Prosegur, así como los informes de evaluación y planificación preventiva, se envían a la Dirección de Zona, Dirección de Relaciones Laborales, Dirección de Recursos Humanos, Gerencia de Recursos Humanos y Delegaciones Provinciales. De este modo, Prosegur se asegura de que la alta dirección supervisa el desempeño de la empresa en materia de seguridad y salud laboral.

La Compañía emplea indicadores mensuales para las mediciones y evaluaciones en materia de salud

y seguridad, como, por ejemplo, la tasa de frecuencia y gravedad de los accidentes de trabajo, las tipologías de los mismos y las causas de los accidentes por sector y segmento.

Igualmente, los informes sobre prevención de riesgos laborales realizados por el Departamento de Intervención se remiten a los Directores de Zona, Delegados Provinciales y el Servicio de Prevención. Además, el Servicio de Prevención, elabora anualmente una memoria de actividades preventivas y planificación preventiva que se entrega a la Dirección de Relaciones Laborales y Dirección de Recursos Humanos.

Con la implantación de los procedimientos OSHAS 18001, Prosegur ha creado un Comité de Dirección de Seguimiento y Control que, anualmente, revisa las no conformidades detectadas y adopta las medidas de corrección necesarias, analizando los incidentes y accidentes más importantes, así como las estadísticas de siniestralidad, sanciones, requerimientos regulatorios y las conclusiones más significativas de los Comités de Seguridad y Salud Laboral de la Compañía. El Comité debe aprobar los objetivos anuales de mejora que se establezcan y realizar las recomendaciones pertinentes.

Participación de los representantes de los trabajadores

Prosegur dispone de Comités de Seguridad y Salud Laboral en todos

los ámbitos donde desarrolla su actividad para la consulta regular y periódica de las actuaciones de la Compañía en materia de prevención de riesgos laborales. En España, por ejemplo, se reúnen trimestralmente y están formados por los responsables de la delegación y por los delegados de prevención (designados por y entre los representantes de los trabajadores). Las actas de las reuniones se remiten a los Gerentes de Recursos Humanos de cada zona, con el fin de que éstos adopten las medidas necesarias en relación a los temas debatidos. Los delegados de prevención, al formar parte de los Comités de Empresa, representan la totalidad de los trabajadores de la delegación. Los Convenios Colectivos vigentes cubren la vigilancia de la salud, la protección de la maternidad, la formación de los delegados de prevención y la coordinación de actividades empresariales.

Formación

Desde el año 1999, Prosegur desarrolla actividades formativas en el área de prevención de riesgos laborales, incluyendo:

- Módulos en los cursos de formación de acceso del personal operativo.
- Cursos de e-learning accesibles desde la intranet corporativa para los siguientes colectivos: vigilantes de seguridad, auxiliares de control, telefonistas-recepcionistas, personal de contaje y personal de oficinas.

- Cursos multimedia dirigidos a vigilantes de seguridad y auxiliares de servicios.
- Cursos específicos dentro de la formación continua, que incluyen conceptos básicos, riesgos generales y su prevención, y riesgos específicos y su prevención.
- Módulos en la plataforma *online* de la Universidad Prosegur.

Asimismo, la Compañía ha elaborado material específico sobre diversos temas como: equipos de emergencia, protección frente al riesgo eléctrico, seguridad vial, equipos de protección individual, prevención de riesgos laborales en el sector químico, trabajos eléctricos de baja tensión, sustancias químicas peligrosas y manejo de armas de fuego, entre otros.

En 2011, Prosegur procedió a la adaptación del contenido de los cursos de formación de prevención de riesgos laborales a los procedimientos OSHAS, con el fin de incluir nuevos módulos formativos sobre política preventiva, organización de la prevención, órganos de consulta y participación, procedimiento de actuación en caso de accidentes, procedimiento de solicitud de reconocimientos médicos y obligaciones de los trabajadores. Teniendo en cuenta que la principal actividad que se lleva a cabo es la de seguridad privada no se han identificado, a priori, situaciones de alto riesgo diferentes a los riesgos inherentes a la actividad desarrollada.

Prosegur desarrolla campañas de prevención y sensibilización en el



ámbito de la seguridad y salud laboral. Entre las acciones destacan:

- Fichas informativas sobre riesgos laborales que se facilitan junto a los contratos laborales (adaptadas a los procedimientos OSHAS) que se han incluido en el entorno “web” Tu Portal y en la Intranet Corporativa como medio de comunicación a toda la plantilla.
- Fichas informativas en las carpetas y manuales operativos. En cada una de las carpetas y manuales operativos existentes en los servicios prestados se ha incluido información acerca de riesgos laborales que contienen las medidas preventivas generales y específicas, protocolos de actuación en caso de accidente laboral, normas generales de actuación en caso de incendios y primeros auxilios.
- Carteles informativos como los establecidos en las áreas de manipulado sobre las medidas

preventivas necesarias en la utilización de máquinas de contaje de efectivo, moneda y embolsadoras.

- Carteles informativos de actuación en caso de emergencias.
- Artículos que tratan la prevención de riesgos laborales en la revista interna “Gente Prosegur”.

Salud Laboral

Prosegur ofrece a sus trabajadores un servicio de análisis del estado de su salud. Para ello, la Compañía realiza, en función de lo marcado por protocolos específicos, un examen de salud y según los riesgos laborales identificados para cada actividad.

Durante el ejercicio 2011, la Compañía desarrolló estudios ergonómicos y psicosociales, utilizando métodos de reconocido prestigio y solvencia. Como complemento a la formación facilitada por Prosegur sobre riesgos

En 2011, solo en España, Prosegur llevó a cabo 1.034 coordinaciones preventivas con clientes, más de 3.000 reconocimientos médicos en el área de vigilancia de la salud, e impartió diferentes cursos de prevención de riesgos laborales a más de 11.000 empleados

psicosociales en materia de gestión del estrés, inteligencia emocional, actuación psicológica en situaciones de emergencia, entre otros, durante este periodo se han empezado a impartir cursos específicos de ergonomía para el personal de moneda y billete.

Cabe destacar que en España se han planificado para el año 2012 cursos de formación en salud que se dividirán en cuatro módulos: salud cardiovascular, salud de la espalda, el consumo de tabaco y alcohol y salud mental.

En Colombia, Prosegur ejecutó el plan de capacitación y bienestar enfocado a reducir el riesgo psicosocial detectado, y proyectó un plan de bienestar que da cobertura al empleado y sus familias,

orientado a mejorar el entorno familiar y laboral del personal de la Compañía. Asimismo, Prosegur celebró la Primera Semana de la Salud Ocupacional, una jornada de sensibilización y de promoción que tuvo una participación del 60% de los empleados y en la que tuvieron lugar, entre otras, actividades deportivas, de relajación, vacunación y nutricionales.

En Brasil, Prosegur llevó a cabo campañas de prevención a través de SIPAT (Semana Interna de Prevención de Accidentes), donde ha tratado diferentes cuestiones como la ergonomía del trabajo, el alcohol y el tabaco, la autoestima y la calidad de vida, defensa personal y prevención de enfermedades.

Colaboración con instituciones

Prosegur ha participado en diferentes campañas con organizaciones sindicales, ministerios, mutuas y universidades en materia de seguridad y salud laboral. Entre ellas cabe destacar:

- Programas de valoración de la incidencia del estrés en actividades de vigilancia.
- Jornadas sobre riesgos psicosociales.
- Elaboración de una Guía de Prevención para Servicios de Vigilancia.
- Elaboración de la primera Guía Europea de Riesgos en la actividad de seguridad privada dentro del marco del Diálogo Social Europeo.
- Participación en las primeras jornadas sobre riesgos laborales en el sector de la seguridad privada organizadas por el Ministerio de la Presidencia de España.
- Presencia en diversos foros y jornadas sobre riesgos ergonómicos y psicosociales en la actividad de vigilancia.
- Congresos de medicina preventiva y salud ocupacional.



Centro de Competencia de Seguridad

Prosegur dispone de un Centro de Competencia de Seguridad, cuyo objetivo reside en mejorar la eficiencia en la gestión del riesgo de nuestras operaciones, incrementando la seguridad con un coste competitivo. Entre las funciones del Centro de Competencia de Seguridad destacan:

- Identificación de riesgos
- Centralización y distribución de conocimiento
- Modelo de seguridad

Cultura preventiva en la cadena de valor

Prosegur ha elaborado un procedimiento de homologación de proveedores que garantiza que cumplen con sus obligaciones en materia de seguridad y salud laboral. Igualmente se ha establecido un procedimiento que tiene por objeto conseguir la máxima eficacia en materia de prevención de riesgos en la ejecución de obras y servicios contratados, estableciendo unos principios generales para evitarlos y, en caso de no ser esto posible, combatirlos en su origen. Esta normativa es de aplicación a todos los trabajos de mantenimiento, montajes o servicios realizados por empresas contratistas en las instalaciones de Prosegur. Las normas generales que se dictan podrán ser ampliadas en función de las características del trabajo en cada momento.

Indicadores clave de desempeño	2010	2011
Tasa de accidentes	4,1	6,0
Tasa de días perdidos	76,4	71,0
Tasa de enfermedades profesionales	0,2	0,07
Inversión en seguridad y salud en el trabajo (millones de euros)	10,7	26,1

5.3 Medio Ambiente

Enfoque de gestión

Prosegur tiene como objetivo reducir la huella ecológica de todas sus actividades, a través de la inversión en tecnología y modelos de gestión eficientes. La Compañía ha reforzado con los años su conciencia ambiental y es conocedora de que el mantenimiento del equilibrio ambiental es un elemento clave en nuestra sociedad. En este sentido, la eficiencia energética y ambiental son parte del negocio sostenible de Prosegur, que busca la reducción de costes a la vez que promueve prácticas más eco-eficientes.

Prosegur pretende contar con un marco que establece las líneas generales a seguir de acuerdo a las particularidades de cada negocio y

cada país, por lo que los modelos de gestión ambiental de Prosegur siguen los requisitos de la norma ISO 14001 y manifiestan un compromiso con el cumplimiento de la legislación, la prevención de la contaminación, la mejora continua y la transparencia.

En 2011, la certificación de las actividades de Prosegur en España de acuerdo a la norma ISO 14001 alcanzó el 90%. Cabe subrayar que Prosegur ha sido la primera compañía de seguridad privada en España en obtener esta certificación.

En términos generales, la gestión ambiental en Prosegur se fundamenta en tres grandes líneas:

- Identificación de impactos y riesgos ambientales.
- Establecimiento de objetivos de mejora.

- Planificación de acciones correctoras.

Identificación de impactos y riesgos ambientales

Prosegur cuenta con sistemas de gestión que permiten realizar una identificación de las prioridades ambientales para cada negocio y para cada país. Para ello, la Compañía lleva a cabo programas de auditorías en las distintas delegaciones y de seguimiento del desempeño a través de los sistemas de información implantados, prestando especial atención a aquellas actividades con mayor incidencia ambiental.

En España, se ha continuado con la implantación de la aplicación INTRAL en las diferentes delegaciones (identificación, evaluación y verificación de toda la legislación autonómica y nacional). En este sentido, se obtiene un mayor control de la legislación ambiental vigente y, con ello, se evitan posibles infracciones.

Uno de los mayores impactos ambientales de Prosegur está vinculado con su actividad de transporte. Los principales impactos procedentes del transporte son los derivados del consumo de gasóleo y los asociados a las emisiones atmosféricas del escape de los vehículos en circulación. Para mitigarlos, se ha previsto la adquisición de vehículos eléctricos y/o vehículos que cumplen con la Norma Euro 5.

Establecimiento de objetivos de mejora

El Comité de Calidad y Medio Ambiente de Prosegur elabora un Programa de Gestión Medioambiental anual que establece una serie de retos a conseguir. En España, se han establecido objetivos de reducción en el consumo de plásticos operativos, consumo de papel y consumo de tóner. A excepción del objetivo de reducción en el consumo de papel, los objetivos establecidos con respecto a la reducción en el consumo de precintos y tóner se han cumplido.

En Perú, Prosegur ha establecido objetivos relacionados con la reducción del impacto ambiental producido por la generación de gases de combustión vehicular, la optimización en el uso de los recursos y el fomento de la gestión sostenible de los residuos sólidos.

Establecimiento de acciones correctoras

En el marco del Programa de Gestión Medioambiental, Prosegur ha definido las prioridades de actuación a seguir a fin de reducir los impactos ambientales de su actividad.

- **Eficiencia energética.** Respecto a la eficiencia en la flota de vehículos, en Colombia, se ha llevado a cabo un proceso de conversión de unidades blindadas a gas natural, lo que ha permitido reducir el 16% de emisiones de gases contaminantes en 2011.

La sustitución de las unidades blindadas en Portugal hacia una flota más sostenible ha contribuido también a disminuir las emisiones de GEI directas de un 13,3%.

En Argentina, Prosegur ha sustituido sus unidades blindadas con motores de última tecnología, presentando mejoras ambientales en las emisiones. Asimismo, las medidas de eficiencia se articulan en dos vías de actuación prioritarias: la implantación de equipos de oficina más eficientes y sistemas de iluminación y calefacción inteligentes así como el desarrollo de campañas de sensibilización.

En este mismo país, la Compañía ha implementado un sistema de mantenimiento preventivo de los equipos de aire acondicionado de todos los edificios localizados en el Área Metropolitana de Buenos Aires (AMBA) con el fin de minimizar los consumos energéticos de los mismos. Asimismo, se han eliminado todos los materiales de iluminación incandescentes y se ha desarrollado un plan de recambio de luminarias en todos los edificios del AMBA, mientras que en Chile se ha determinado incluir iluminación LED para toda edificación nueva.

Plan de Sensibilización Ambiental

Con el objetivo de informar y sensibilizar a los empleados de Prosegur en materia ambiental, se han desarrollado campañas de comunicación interna. En este contexto, durante el año 2011, se realizó el envío trimestral de "Campañas de Sensibilización Ambiental" a los responsables de Calidad y Medio Ambiente de las delegaciones. La temática fue la siguiente:

- Primer trimestre: Buenas prácticas en la conducción
- Segundo trimestre: Ley de las 3 R sobre residuos
- Tercer trimestre: Buenas prácticas en el consumo de papel y tóner
- Cuarto trimestre: Buenas prácticas en la reducción del consumo de electricidad

En Colombia, se ha implementado un plan de bonificación mensual, relacionado con el ahorro obtenido por cada conductor en el consumo de combustible.

- **Reducción del uso de materiales y residuos.**

En 2011, Prosegur puso en marcha iniciativas singulares como la valorización a través del reencauche de llantas de camiones, considerando el alto impacto ambiental que conlleva su producción y eliminación.

En Paraguay, por ejemplo, se

implementó un Programa de Gestión Integral de Residuos Sólidos (Programa Procicla). Respecto del consumo de agua, en este país se han instalado grifos con un sistema de cierre automático con el objetivo de reducir el consumo de agua en los sanitarios.

Primera acción de voluntariado medioambiental

Algunos de los empleados de toda España que han participado en el proyecto de voluntariado corporativo Viajes Solidarios a Latinoamérica se volvieron a reencontrar en 2011 para unir fuerzas y trabajar en la recuperación de la ribera del río Tajo a su paso por Aranjuez.

En colaboración con la Fundación Acción Natura, 108 voluntarios y directivos de la Compañía trabajaron en el desbroce, limpieza y recogida de residuos de la zona así como en la colocación de tutores y cambio de mallas protectoras. Esta ha sido la primera acción de voluntariado medioambiental organizada por la Fundación Prosegur en España.

Buenas prácticas ambientales en la cadena de suministro

Prosegur tiene como objetivo extender sus compromisos ambientales a la cadena de suministro. El departamento de Calidad y Medio Ambiente de la Compañía identifica los diferentes proveedores y/o subcontratas cuya actividad o producto tenga incidencia en el Medio Ambiente.

Prosegur informa a todos sus proveedores y/o subcontratas con incidencia ambiental de sus obligaciones en materia de protección ambiental, entregándoles la Política Ambiental y las "Buenas Prácticas Ambientales" de la Compañía. Asimismo, los proveedores se deben comprometer a comunicar y a formar a todos los empleados que realizan actividades para Prosegur sobre la Política y las Buenas Prácticas Ambientales.

En el caso de aquellos proveedores y/o subcontratas que dispongan de un sistema de gestión ambiental certificado según el estándar ISO 14001 por un organismo externo e independiente, pasarían a una homologación directa.

Indicadores clave de desempeño	2010	2011
Residuos gestionados (toneladas)	1.880,2	1.325,9
Certificación ambiental, España (ISO 14001) (%)	80	90
Emissiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero (t CO2eq)	48.837,7	41.547,7

La Compañía quiere que todos sus profesionales compartan el orgullo de formar parte del proyecto Prosegur. El trabajo que desempeñan debe tener un reconocimiento acorde con la labor social que desarrollan. Por eso, Prosegur está comprometida con la dignificación de su profesión y con el pleno desarrollo de sus cualidades personales y profesionales

5.4 Empleados

Enfoque de Gestión

En un momento de incertidumbre económica, Prosegur sigue apostando por el crecimiento y la excelencia, realizando importantes inversiones y aumentando su plantilla en número de personas. Esta filosofía de actuación posiciona a Prosegur como una compañía generadora de empleo. De hecho, es una de las mayores compañías españolas por número de empleados.

Al final del ejercicio 2011, la plantilla de la Compañía alcanzó más de 124.000 profesionales como consecuencia de su política de expansión y consolidación en los mercados en los que está presente. Prosegur trabaja para la dignificación del papel del vigilante de seguridad mediante la implementación de planes de formación.

Así, durante el pasado año, Prosegur fue nombrada la mejor compañía del sector de la seguridad para trabajar en España

según el estudio Merco Personas, que analiza el clima laboral y la reputación de las mayores empresas españolas. Ésta ha sido la primera vez que la Compañía ha sido incluida en el prestigioso ranking, donde se valora a Prosegur como un referente por la gestión de profesionales.

En 2011, se realizaron importantes avances orientados a ser más multinacional, disponer de una cultura más enfocada al cliente y vivir más los valores de la Compañía. En este modelo una de las claves que ha llevado a Prosegur a situarse entre las principales multinacionales del sector ha sido la gestión estratégica de sus profesionales, trasladada por cada uno de los responsables de equipos de la organización.

También en este periodo, Prosegur definió la estrategia de Recursos Humanos para los próximos tres años, alineando e integrando la función de RRHH con el Plan Estratégico y el negocio. El objetivo es estar en condiciones de afirmar que se puede contar con los mejores profesionales del mercado,

La Compañía cuenta con colectivos preparados, comprometidos, y con las actitudes y aptitudes que le caracterizan. De este modo, asegura la continuidad del negocio, logrando mantener su modelo a la vez que crea oportunidades de crecimiento y desarrollo para las personas que trabajan en Prosegur



y trabajar bajo la premisa de que el talento atrae al talento.

Prosegur llegará hasta donde sean capaces de llegar sus profesionales y será la calidad y profesionalidad de sus empleados, el elemento diferenciador frente a la competencia. Por eso, cada uno de los ejes de la estrategia de Recursos Humanos son fundamentales del desarrollo futuro de la Compañía:

- Talento
- Eficiencia
- Cultura

La gestión del talento

Para Prosegur, la profesionalidad de sus empleados resulta clave para alcanzar elevados niveles de excelencia y satisfacción de los clientes. Esto hace que resulte

imprescindible llevar a cabo acciones encaminadas a retener y atraer el talento.

Prosegur lleva a cabo la gestión del capital humano a partir de un mapa conductual basado en los valores de la Compañía. Asimismo, Prosegur ha definido perfiles profesionales en función de las competencias específicas necesarias para cada puesto y dispone de dos metodologías de evaluación para el desarrollo de sus profesionales. Para el personal directo, lleva a cabo un análisis del colectivo clave a través de una evaluación en aula, y para el personal indirecto, realiza una evaluación de desempeño individual.

La estrategia de la Gestión de Talento se basa en acciones dirigidas a todos los colectivos y con acciones específicas. Para



ello, se realiza una descripción cualitativa de los recursos humanos, definiendo y analizando nuevas posiciones y precisando perfiles, adecuándolos a los retos de la Compañía, así como la gestión y desarrollo de carreras profesionales.

Dentro del objetivo común de avanzar hacia el funcionar como una auténtica multinacional que actúe y gestione localmente, Prosegur está rediseñando los modelos organizativos para fortalecer el papel de los delegados, uno de los colectivos clave del negocio,

proporcionándoles las estructuras adecuadas para que su gestión sea óptima.

Asimismo, se ha diseñado un Plan de Talento alineado a la estrategia de la Compañía, con el reto de asegurar que Prosegur cuente con colectivos preparados, comprometidos y con las actitudes y aptitudes que caracterizan a la empresa. El fin es mantener el modelo de negocio y a la vez crear oportunidades de crecimiento y desarrollo para las personas que trabajan en Prosegur.

Plan de Talento

El Plan de Talento de Prosegur se articula a través de una serie de programas específicos.

Programa Talento Global

Orientado a la identificación y búsqueda de personas con perfil multicultural para acompañar a la expansión de la Compañía en la entrada a nuevos mercados. Este programa es crítico para construir la cultura internacional que la empresa necesita para acometer con éxito el proceso de crecimiento e internacionalización en el que se encuentra inmersa.

Programa Talento Local

Consiste en la creación de un equipo de profesionales que desarrollen aptitudes de gestión y liderazgo y que sean la cantera para crecimiento orgánico e inorgánico del país.

Programa Talento Interno

El programa de Talento Interno consiste en la identificación de los colaboradores con potencial que hayan demostrado actitudes y aptitudes Prosegur y que sean ejemplo de la gestión de la Compañía. El objetivo reside en formar a este colectivo para puestos claves para el óptimo desarrollo del negocio y que sean la cantera para crecimiento orgánico e inorgánico.

Programa Talento Operativo/Negocio

El objetivo de este programa reside en la identificación de un equipo de profesionales con visión estratégica, capacidades de gestión, liderazgo de equipos, aptitudes comerciales y de negociación, con el fin de asegurar la continuidad con éxito de delegaciones / sucursales de la Compañía.

Programa Talento Comercial

El objetivo del Programa Talento Comercial se centra en la identificación de un grupo de profesionales con grandes habilidades de negociación y con una gran orientación al cliente.

Programa Talento I+D

El Programa Talento I+D está enfocado en un colectivo de personas con capacidades y experiencia para que investiguen, desarrollen e innoven productos y servicios del sector de la seguridad: Vigilancia, Logística de Valores, Gestión del Efectivo, ATMs, Seguridad residencial, Tecnología y nuevos negocios.

La formación del equipo

Las acciones de formación de la Compañía tienen por objetivo desarrollar capacidades y fortalecer valores y tienen en cuenta las necesidades reales de los clientes de Prosegur.

De forma periódica, Prosegur realiza programas de seguridad con

acciones específicas como práctica de tiro, defensa personal y psicología en los conflictos. Asimismo, las actividades de formación recogen cuestiones críticas para el sector como los derechos humanos, el uso de la fuerza, la violencia de género o la diversidad cultural.

En la actividad formativa, destaca el papel de la Universidad

Como gran generador de empleo de calidad, Prosegur considera clave la supervisión y la formación

Prosegur, que permite la circulación del conocimiento y la experiencia que sobre el sector y el negocio acumula la Compañía. La Universidad está orientada y estructurada en línea con el Plan Estratégico de Prosegur y con la cualificación profesional del personal directo e indirecto, en los ámbitos técnicos y de gestión, tecnológicos, de habilidades directivas y de desarrollo de habilidades profesionales, destacando la excelencia operativa, la orientación al cliente y al servicio, calidad, orientación

a resultados y la orientación comercial.

Como impulso a dicho proyecto, durante el año 2011 se realizó la primera reunión de los diferentes responsables de capacitación y desarrollo a nivel internacional para fomentar el *networking* y crear un entorno virtual para compartir todos los cursos y acciones formativas de los diferentes países, compartiendo así las mejores prácticas y conocimientos.

Programa Summa Quatro

Prosegur es una compañía muy exigente en la evaluación. La Compañía quiere disponer de un equipo humano altamente motivado y crear una cultura de méritos como seña de identidad. Para ello, Prosegur ha identificado colectivos claves en el lanzamiento y realización del Plan Estratégico, definiendo un modelo de calidad e identificando a los líderes directos e indirectos, desarrollando sus capacidades e invirtiendo en su formación y actualización profesional.

En este sentido, Prosegur ha desarrollado un sistema de gestión denominado Summa Quatro, que consiste en un proceso sistematizado en el que el responsable y el colaborador tienen un encuentro donde se analiza, de la manera más objetiva posible, el desempeño del empleado durante el último ejercicio, con el fin de poner de manifiesto sus fortalezas y trabajar sobre sus áreas de mejora. Con este proyecto Prosegur persigue:

- Hacer reflexionar a todos los profesionales de la estructura de Prosegur sobre el desempeño que se alcanza en el trabajo.
- Propiciar encuentros y fomentar la comunicación entre responsables y colaboradores para poner en común el trabajo realizado y favorecer la dirección del equipo.
- Registrar información sobre el desempeño anual de las personas en términos de motivación, resultados, capacidades y conocimientos, para guiar mejor su desarrollo y trayectoria profesional.
- Diseñar planes con cada uno de los participantes sobre actuaciones futuras: motivar, formar, otorgar nuevas funciones o promocionar.

Este proyecto se ha llevado a cabo en 12 países en el ámbito corporativo, donde se realizaron alrededor de 9.000 evaluaciones durante el mes de noviembre de 2011.

Adicionalmente, se desarrolló una completa formación online en varios idiomas, que consiste en vídeos y presentaciones, complementada con sesiones presenciales, para que tanto el manager como los colaboradores estén en disposición de afrontar el proceso con las mayores garantías. La opinión del colaborador es muy importante, por lo que se incorpora en el proceso de la autoevaluación, con el fin de que ambos (responsable y colaborador) hagan el ejercicio, encuentren posturas, y definan conjuntamente planes de acción futuros.

Proceso Summa Quatro



Selección

El punto de partida de la gestión de Recursos Humanos de Prosegur lo constituyen sus procesos de selección de personal, que permiten que la Compañía crezca de manera sólida garantizando la incorporación de los mejores candidatos para cada puesto.

Por la propia naturaleza de los servicios que presta la Compañía, se exige a los candidatos unas cualidades específicas, a nivel personal y profesional. En este proceso es fundamental el trabajo que desarrolla la dirección de Recursos Humanos de la empresa. Prosegur dispone de unos procesos de selección que buscan lograr una perfecta identificación del mejor candidato para cada puesto. La organización dispone de exhaustivos procesos de selección que incluyen tanto evaluaciones psicotécnicas como cuestionarios técnicos y exámenes médicos.

Con el diseño de la nueva política retributiva de Prosegur, se alinea la estrategia de la organización a los objetivos e intereses de los empleados. El principal objetivo consiste en crear valor a corto, medio y largo plazo

Eficiencia

La eficiencia es otro de los pilares de la estrategia de Recursos Humanos de Prosegur y se pone de manifiesto en el diseño de acciones dirigidas a la optimización de los procesos a nivel global, trabajando siempre con la calidad que caracteriza a la Compañía. No obstante, el modelo de gestión de las Relaciones Laborales de Prosegur está cien por cien descentralizado, siendo responsable el director de Recursos Humanos de cada país.

Para ello, Prosegur ha definido un plan de eficiencia, estableciendo una gestión óptima de los presupuestos, un nuevo modelo organizacional y de las Relaciones Laborales, orientado a formar sinergias como multinacional.

Igualmente, la Compañía ha diseñado políticas retributivas y de compensación que secundan el cumplimiento de los objetivos estratégicos, y sistemas de retribución variable ligados a resultados y al nivel de desempeño, a la creación de valor y la cultura de gestión, tanto individual como colectiva. De esta manera se pretende recompensar a los empleados en función de su desempeño vinculado a los resultados conseguidos.

Con el diseño de estas políticas, Prosegur pretende alinear la estrategia de la organización a los objetivos e intereses de los empleados, buscando aumentar la implicación de los mismos en la estrategia de la Compañía. Estas políticas proporcionan una estructura y un proceso para establecer

objetivos y tomar decisiones relativas a la formación, desarrollo, retribución o promoción de las distintas personas que pertenecen a la organización. Asimismo, la orientación de los empleados es una actividad crucial para que estos estén más cerca del negocio. Para conseguir este fin se establecen objetivos enfocados al cliente y objetivos vinculados a proyectos de optimización, de mejora y relacionados con la gestión y organización de colectivos clave.

Cultura

Valores Corporativos

Una de las claves de la estrategia de Prosegur en materia de Recursos Humanos ha sido la creación de una cultura común. En este sentido, se realizaron importantes avances en 2011, definiendo unos modelos conductuales asociados a los valores de Prosegur. Para ello se elaboró un plan de acción, que incluye formación y sensibilización, para hacer llegar los valores a toda la organización.

Comunicación Interna

La Compañía ha diseñado un modelo de comunicación interna que refleja la imagen y estilo de gestión de Prosegur, que transmite y aproxima el Plan Estratégico al personal y que impulsa la participación de los empleados. Es un recurso crítico para el buen funcionamiento de la empresa y como base para conseguir los objetivos y el logro de los resultados esperados. La comunicación interna cobra vital importancia para transmitir

los valores de la organización, el modelo y la filosofía de trabajo, además de fomentar el sentimiento de equipo entre todos los profesionales que integran Prosegur.

Durante 2011 se desarrolló la nueva Intranet Corporativa, que tiene como objetivo acercar la realidad de Prosegur a los empleados, ofreciendo toda la información, noticias e iniciativas que la Compañía ha puesto en marcha. Cabe destacar que es un nuevo canal de comunicación y de gestión del conocimiento que permite tener acceso a documentos, procesos, políticas corporativas, enlaces de interés, herramientas de trabajo y compartir la información con la comunidad de empleados.

Prosegur realizó importantes esfuerzos en 2011 para crear una cultura común. Entre otros, se

consolidó el papel de la Universidad Corporativa, diseñando programas de formación globales, como en Summa Quatro y en Valores. Igualmente se desarrollaron acciones que difunden la cultura y la transmisión de los valores, como el proceso de bienvenida y el nacimiento del Club de Deportes, con el fin de fomentarlo como rasgo cultural de Prosegur.

Políticas y procedimientos de Prosegur

A través de la definición de las Políticas y Procedimientos de Prosegur, la Compañía está creando una filosofía de trabajo y manera de trabajar de compañía multinacional. Su desarrollo sirve para promover la eficiencia y una cultura común, fomentando la coordinación entre los distintos países.

Cerca de los empleados

En todos los países donde Prosegur está presente, la Compañía ofrece a los empleados determinados beneficios sociales.

Estas medidas se planifican respetando las peculiaridades y legislaciones de cada país. Algunas de las más relevantes son: ayudas académicas, apoyo a familias con hijos discapacitados, ayudas por nacimiento y nupcialidad, ayudas para el traslado al centro de trabajo, etc.

Prosegur ha puesto en marcha programas singulares para apoyar a su gente. Un ejemplo destacable es el programa "Una vida para Prosegur", para apoyar a los profesionales en aquellos momentos más significativos de sus vidas.



Igualdad y diversidad

La efectiva y plena consecución del principio de igualdad en el marco de las relaciones laborales es un compromiso fundamental de Prosegur.

Prosegur vela por el cumplimiento íntegro y efectivo del principio de igualdad de trato. De la manera más absoluta no se toleran conductas o actuaciones que supongan discriminación por razón de sexo, religión u orientación sexual en cualquiera de sus manifestaciones.

En el marco del Plan de Igualdad de Oportunidades, donde se ha analizado la actuación de la empresa en este ámbito, se han determinado medidas específicas en respuesta a necesidades de mejora.

Conducta íntegra e intachable

Prosegur dispone de un Código Ético y de Conducta que refleja el compromiso ético de actuar, conforme a los principios y estándares de conducta que en él se definen, en el desarrollo de las relaciones con el conjunto de grupos de interés afectados por la actividad: empleados, clientes, accionistas, asociados, proveedores, etc. Este Código es de aplicación a todas las sociedades que integran el grupo y vincula a todo su personal. En él se indica que ningún empleado puede justificar una conducta impropia amparándose en una orden superior o en el desconocimiento del propio Código. El Código establece que quienes, por acción u omisión, incumplan el mismo, estarán sujetos a las medidas disciplinarias que se consideren oportunas en cada caso, que pueden llegar hasta la rescisión de la relación laboral.

Buzón del empleado

Con el fin de mejorar el bienestar de los empleados, Prosegur ha implantado en la Intranet Corporativa, un sistema interno de presentación de quejas/sugerencias. A través del buzón del empleado, todo trabajador de la Compañía puede enviar, de manera confidencial y anónima, cualquier percepción negativa de una situación, del trato recibido, de discriminación y/o acoso. Cada queja o sugerencia es gestionada por el departamento corporativo de Recursos Humanos, desde donde una vez analizada, se remite al departamento afectado. Cabe destacar que se establece la obligatoriedad de resolución en un plazo de un mes natural desde la fecha en la que la queja fue remitida al departamento afectado.

Indicadores clave de desempeño	2010	2011
Plantilla (Nº de personas)	104.363	124.744
Porcentaje de mujeres en plantilla (%)	15,2	14,8
Porcentaje de mujeres que pertenecen a los órganos de gobierno de la organización (%)	16	15,4
Inversión en formación (millones de euros)	4,6	6,7
Rotación total (%)	22,8	18,2

5.5 Sociedad

“En Prosegur la Responsabilidad Corporativa forma parte de nuestra cultura. Tenemos claro que nuestro liderazgo debe ser empresarial y financiero pero también social. Sabemos que contamos con los mejores profesionales, somos responsables con nuestro entorno y nos preocupamos por mejorar y cuidar la sociedad en la que estamos presentes.

Parte fundamental de este compromiso se instrumenta a través de los proyectos de nuestra Fundación. Aunque son muchas las iniciativas que estamos llevando a cabo para tratar de mejorar las condiciones de las comunidades donde opera la Compañía, un claro ejemplo de ello puede ser nuestro proyecto de cooperación al desarrollo “Piecitos Colorados”, este año me gustaría hacer especial hincapié en aquellas que fomentan la integración de personas con discapacidad intelectual. Sabemos, por nuestra propia experiencia, que podemos potenciar este “talento diferente” frente a la sociedad y ofrecerle, mediante el empleo, un futuro más estable a uno de los colectivos con mayor dificultad de acceso al mercado laboral.

El pasado año, tras los excelentes resultados alcanzados en el Centro Especial de Empleo de Madrid, inauguramos en Sao Paulo (Brasil), CICLO, un centro para la formación profesional de jóvenes con discapacidad en el campo de lavandería y tintorería industrial. El centro de Sao Paulo es un centro de formación que persigue la inserción de este colectivo en la empresa ordinaria. Ambos proyectos fomentan nuestro modelo de intercambio de buenas prácticas y nos ayudan a establecer procesos de mejora continua. También me gustaría destacar aquí la extraordinaria experiencia que estamos teniendo con la incorporación de trabajadores con discapacidad como auxiliares administrativos en diversas oficinas de la Compañía en España. Los resultados están siendo tan buenos, que en 2011 se han dando ya los primeros pasos para replicar esta iniciativa en otros países.

No cabe duda de que el “valor de lo amarillo” refuerza nuestra ilusión y orgullo de formar parte de todas y cada una de las iniciativas que desarrollamos. Una fuerza que nos lleva cada vez más lejos para seguir ofreciendo nuestro apoyo a quienes más lo necesitan.”



Helena Revoredo
Presidente de Prosegur

**En 2011 la
Fundación entregó
más de 100 Becas
Talento Prosegur
en el continente
asiático, gracias
a la entrada de
la Compañía en
Singapur**

Como empresa responsable, Prosegur es consciente del papel que ejerce en el desarrollo y generación de valor para la sociedad. Ser líder en el sector, además, compromete a la Compañía a asumir también el liderazgo en el desarrollo de las comunidades donde opera.

Con este objetivo, la Fundación Prosegur desarrolla proyectos propios en aquellos países donde la Compañía está presente. Proyectos en los campos de la Educación, la Integración social y laboral de personas con discapacidad y el Voluntariado corporativo.

En 2011, más de 30.400 personas se beneficiaron directamente con alguno de los proyectos sociales que desarrolla Prosegur, a través de su Fundación.

Respuesta a demandas sociales

En el marco del enfoque de la Gestión de la Responsabilidad Corporativa de Prosegur, la Fundación es la encargada de canalizar y articular la acción social de la Compañía en los países donde ésta opera. Gracias al apoyo de los diferentes departamentos de Recursos Humanos, se identifican las necesidades locales de los empleados, sus familias y de la comunidad en general para que la Fundación desarrolle sus propios proyectos enfocados a mejorar las condiciones de vida de estos colectivos.

Cada una de las iniciativas tiene como objetivo reforzar valores solidarios,

sensibilizar y generar cambios en la plantilla y en la sociedad, respondiendo a las necesidades de cada comunidad mientras se busca fomentar la educación, la integración y el desarrollo local.

Respondiendo a la difícil situación económica que atraviesa España, las Becas Talento Prosegur se han ampliado y diversificado. Este año, se han otorgado tres tipos de ayuda que han beneficiado a un mayor número de hijos de empleados de edades comprendidas en un rango mucho más amplio y también a trabajadores, que están compatibilizando su labor en Prosegur con estudios universitarios. Con ello, se busca llegar a más personas y premiar el esfuerzo y el talento de los empleados de Prosegur y también de sus familiares.

Asimismo, la Fundación Prosegur ha continuado apoyando al Centro de Acogida y Comedor Social Santiago Masarnau de Madrid, beneficiando a más de 14.000 personas con el reparto de 300 cenas cada semana. Prosegur, siempre está cerca de sus empleados; más aún en momentos difíciles como son los desastres naturales. Por ello, ha estado junto a los trabajadores afectados por el terremoto en Lorca, España, apoyándoles en sus necesidades básicas. Cabe resaltar igualmente que se han incrementado el número de plazas en campamentos de verano para hijos de empleados.

La Fundación Prosegur adapta las Becas a las necesidades de cada país pero mantiene el enfoque global que es premiar la excelencia, el esfuerzo y el talento

El programa Pro-Vivienda, puesto en marcha en Uruguay y Perú, consiste en la concesión de préstamos a empleados para que inviertan en la compra de material de construcción para la reforma o el mantenimiento de viviendas con graves carencias. Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de los empleados, el programa logró beneficiar a 137 trabajadores y sus familias en 2011.

Enfoque de Gestión

Prosegur quiere contribuir en la construcción de una sociedad más solidaria y con menos desigualdades. Por ello, desde 2006 la Fundación Prosegur desarrolla proyectos

propios en aquellos países donde la Compañía está presente.

Se trata de iniciativas que comparten el mismo enfoque y se centran en la consecución de objetivos como la generación de proyectos que promuevan el desarrollo local, el fomento de la integración social de los colectivos menos favorecidos y la formación de las nuevas generaciones.

En línea con este enfoque, los campos donde se plasman estas líneas de actuación son la educación, la integración social y laboral de personas con discapacidad y el voluntariado corporativo.

Líneas de actuación de la Fundación Prosegur



FUNDACIÓN PROSEGUR

EDUCACIÓN

Promocionar y facilitar el acceso a la formación para la población menos favorecida.

INTEGRACIÓN SOCIAL

Fomentar la inclusión de los colectivos con necesidades especiales a través del empleo.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Demostrar el "valor de lo amarillo" a través del espíritu solidario de los empleados.



Prosegur trabaja con el convencimiento de que la educación es una de las herramientas más potentes para el desarrollo. Con las Becas ayuda a potenciar el talento de los más jóvenes para que puedan optar a un futuro mejor

Además, la Fundación realiza acciones puntuales enfocadas al fomento de la cultura y el acceso a una vivienda digna.

Educación

En el ámbito de la Educación, el programa *Becas Talento Prosegur* es una de las acciones clave de la Compañía. El objetivo central del proyecto es apoyar a que jóvenes con menores recursos puedan continuar con sus estudios y potenciar su talento. Prosegur apoya a estudiantes, a empleados y a sus hijos, en función de sus necesidades y de la realidad de cada país. Las becas son de carácter heterogéneo, dependiendo de las particularidades de la zona, pero comparten el mismo objetivo: premiar el talento y el esfuerzo.

Respondiendo a la difícil situación económica que atraviesa España, las

becas se han ampliado y diversificado. Junto con el departamento de Recursos Humanos, se han otorgado tres tipos de ayudas que han beneficiado a 191 hijos de empleados en edad escolar (para la compra de libros de texto), a 25 hijos en edad universitaria (para seguir la carrera o realizar estudios de postgrado) y a 46 trabajadores que están compatibilizando su trabajo en Prosegur con estudios universitarios.

Si bien estas becas se adaptan a las necesidades de cada país, gozan de un enfoque global. En 2011, se incorporaron al proyecto nuevos países como Singapur, con lo que han sido beneficiadas 661 personas en Europa, Iberoamérica y Asia. Además, un total de 6.015 kits escolares básicos fueron entregados a hijos de empleados de Prosegur en Brasil y Paraguay.

Pieciticos Colorados

Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de niñas y niños que viven en zonas desfavorecidas de Iberoamérica donde la Compañía opera, a través de la Educación Integral, la Fundación Prosegur desarrolla el programa de Cooperación al Desarrollo *Pieciticos Colorados*. Con la rehabilitación de escuelas y servicios básicos, la formación y aplicación de programas nutricionales, la mejora educativa y la sensibilización de las familias, se busca combatir el abandono escolar, así como impulsar el desarrollo de las comunidades donde se implante.

En 2011 se implementó una metodología de trabajo común en todos los países, que respeta las necesidades de cada territorio según el avance de la iniciativa. Por ello, mientras Brasil, Perú y Chile trabajaron en la selección y verificación de la documentación legal de las escuelas, Colombia inauguró el primer centro educativo rehabilitado y Argentina, Paraguay y Uruguay (países con escuelas más veteranas) iniciaron la segunda fase del programa: la formación nutricional.

El objetivo de esta etapa es mejorar el estado de los niños y niñas a través de la enseñanza de buenas costumbres alimentarias a profesores, a familias y a los propios menores. Un trabajo eficiente e innovador, realizado en colaboración con la ONG "Nutrición Sin Fronteras" (NSF), que ha establecido una cadena humana de transmisión de información desde España a Iberoamérica, permitiendo realizar un estudio nutricional sobre el terreno a cada alumno y traer de vuelta los datos de manera fidedigna. A la hora de canalizar los recursos en esta alianza estratégica con NSF ha primado la eficiencia. Por ello, son los propios empleados de Prosegur, junto a maestros de las escuelas, quienes, asesorados por NSF, se involucran a través de un mecanismo de trabajo innovador al que la Fundación Prosegur ha denominado "cadena humana solidaria".

Dicha cadena transmite información de forma que, las encuestas diseñadas en Barcelona (sede de NSF) son remitidas a Madrid (Fundación Prosegur) y de allí a los diferentes equipos y delegaciones de Prosegur en Iberoamérica, hasta llegar a cada una de las escuelas. Allí son completadas por los alumnos con ayuda de los profesores que, previamente, han recibido formación para realizar esta tarea gracias a las guías diseñadas específicamente a tal efecto. La "cadena humana solidaria" vuelve a ponerse en marcha en sentido contrario, para que desde Iberoamérica, los datos nutricionales regresen a Barcelona con el fin de ser analizados por los expertos de la ONG para la realización del diagnóstico. Esta cadena, además de implicar directamente en la ejecución del proyecto a la plantilla y a los maestros, permite una eficiente gestión de los recursos económicos evitando desplazamientos innecesarios.

Una vez realizado el diagnóstico de cada escuela y teniendo en cuenta los recursos naturales de la zona, se elabora una estrategia nutricional adecuada a cada realidad con el fin de erradicar la desnutrición entre los alumnos y aplicar mejores hábitos alimentarios. Aparte de la formación nutricional, *Pieciticos Colorados* contempla medidas de acompañamiento dirigidas a lograr la autogestión de las escuelas y la mejora en la explotación de sus recursos. Es el caso de la construcción de huertos o granjas para su autoabastecimiento.

Pieciticos Colorados sigue creciendo como motor de cambio para la comunidad, desarrollando acciones educativas claves como la alfabetización de padres o la lucha contra la desescolarización.

Además, *Pieciticos Colorados* quiere cerrar el ciclo de su ayuda atendiendo a aquellos menores que destaquen por su capacidad de aprendizaje, su esfuerzo, responsabilidad y constancia. Mediante informes remitidos por las escuelas, el programa quiere hacer un seguimiento a los alumnos con mayor potencial con el objetivo de evaluar la posibilidad de becarles para que continúen su formación.

Hasta el momento, el proyecto cuenta con 30 escuelas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay, que se encuentran en diferentes fases del proceso de intervención y que atienden en total a un colectivo de 3.173 alumnos.



Primer Centro de Competencia *Piecitos Colorados*

Piecitos Colorados participa en los foros internos de Prosegur, buscando siempre la mejora continua. Por ello, y debido a que el proyecto se está desarrollando en todos los países de Iberoamérica a velocidades diferentes, se ha desarrollado el primer Centro de Competencia de *Piecitos Colorados* con el objetivo de intercambiar buenas prácticas y modelos de éxito. En esta reunión, empleados, directores de escuelas y representantes de la Alta Dirección (de todos los países) compartieron el avance de su trabajo y reflexionaron sobre cómo seguir impulsando el proyecto.

2011 ha sido un año cargado de gestos de una plantilla que, comenzando por la Alta Dirección, se ha implicado en las escuelas y los alumnos, con las familias y con la comunidad

Integración Social

Prosegur trabaja en apoyo del talento diferente, buscando mejorar las condiciones de vida de personas con discapacidad intelectual y física a través de su integración social y laboral.

En el Centro Especial de Empleo* Aprocór-Prosegur de Madrid, personas con discapacidad intelectual trabajan de manera estable, prestando servicios de lavandería y tintorería; jardinería, logística y gestión de residuos. En 2011 se dio un impulso comercial a LAVAPROS, despacho de tintorería / lavandería abierto al público, siendo este un paso muy significativo para los empleados, ya que avanzan en su integración social, desde el sector de lavandería industrial hasta la atención directa a pie de calle. Gracias al carácter innovador del Centro Especial de Empleo*, Prosegur recibió el premio "Diamante 2011" en la categoría "Los centros especiales de empleo como fuente de suministro", que otorga la Asociación de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos en España (AERCE).

Debido a que la Compañía cree en las capacidades diferentes de las personas, la Fundación sigue impulsando el *Plan de Integración de personas con discapacidad intelectual* mediante la contratación de empleados con discapacidad intelectual para realizar tareas

administrativas en sus diferentes sedes y departamentos.

Afianzado el *Plan* en diversas sedes de Prosegur y contando con experiencias siempre positivas, tanto en el desempeño del empleado como en la relación con sus compañeros de trabajo, la Compañía decidió dar un paso más en 2011. Así, se ha adaptado el programa de tal manera que permite ofrecer un servicio de responsabilidad social al cliente, dando la posibilidad de contratar a un trabajador con capacidades diferentes para realizar tareas de auxiliares de servicio. La primera inserción se ha realizado en el Museo Guggenheim de Bilbao (de la mano de la Asociación Síndrome de Down Vizcaya) para realizar tareas en el servicio de guardarrópía.

En Prosegur, las buenas prácticas se replican. En 2011, el *Plan de Integración de personas con discapacidad intelectual* ha dado el salto también a las sedes de Prosegur en Iberoamérica. Perú y Argentina ya se han sumado al proyecto, extendiéndose próximamente a Colombia, Uruguay y Brasil.

Asimismo, las buenas prácticas implementadas por Prosegur en materia de integración laboral en España han sido exportadas a Brasil. Tomando como ejemplo el Centro Especial de Empleo Aprocór-Prosegur, la Compañía inició en Brasil el proyecto CICLO-Centro de Formación Prosegur-APAE Sao Paulo, con el objetivo de formar a jóvenes con

(*) Los centros especiales de empleo son empresas en las que el 70% de su personal tiene algún tipo de discapacidad.

Rompiendo barreras, el centro de formación CICLO en Sao Paulo acaba de graduar a la primera promoción de estudiantes con discapacidad intelectual

discapacidad intelectual en tareas de lavandería y tintorería.

En 2011, CICLO graduó a la primera promoción de estudiantes con discapacidad intelectual, quienes se han preparado para trabajar en tintorerías comerciales. Siguiendo el modelo del Centro Especial de Empleo de Prosegur en Madrid, CICLO representa un claro ejemplo de intercambio de buenas prácticas, conocimientos y experiencias transnacionales.

Además, en colaboración con la Fundación Deporte y Desafío, se continuaron realizando actividades deportivas para niños y adultos con discapacidad física e intelectual.

Fomento del Voluntariado Corporativo

El "valor de lo amarillo" se demuestra también a través del espíritu solidario de los empleados. Prosegur dispone de un equipo humano con sólidos valores, comprometido con su entorno. Como resultado, un año más, los *Viajes Solidarios a Iberoamérica* han tendido puentes entre continentes, salvando grandes distancias y acercando voluntades para ayudar a los menos favorecidos de la sociedad. Un hermanamiento entre compañeros y equipos internacionales de Prosegur, que se ha plasmado en la construcción de viviendas de emergencia para familias sin recursos (con la Fundación Un Techo para mi País); en los trabajos de rehabilitación y pintura en escuelas *Picitos Colorados*; y

en el acompañamiento de menores y ancianos sin hogar. Hasta la fecha, son ya 160 los empleados europeos movilizados a Iberoamérica para realizar trabajos solidarios y más de 1.000 los voluntarios locales que se han unido en la construcción de viviendas de emergencia, logrando favorecer a más de 100 familias.

2011 fue un año de reencuentro. Trabajadores de toda España que participaron en alguna de las cinco ediciones de los *Viajes Solidarios* (2006-2010) se reencontraron para unir fuerzas y trabajar en la recuperación de la ribera del río Tajo a su paso por Aranjuez. En colaboración con la fundación Acción Natura, 108 voluntarios y directivos de la Compañía trabajaron en el desbroce, limpieza y recogida de residuos de la zona, así como en la colocación de tutores y cambio de mallas protectoras. Esta fue la primera acción de voluntariado medioambiental organizada por la Fundación Prosegur en España.

Con el mismo espíritu de servicio, un primer grupo de vigilantes de seguridad de Madrid ha impartido clases sobre la prevención de accidentes y la iniciación a los primeros auxilios en diferentes escuelas de la comunidad, gracias al programa *Tu Seguridad, Nuestro Compromiso*. En colaboración con Cruz Roja, esta iniciativa de carácter voluntario permite acercar la figura del vigilante a la sociedad, dignificando su trabajo como profesionales de la seguridad. Cruz Roja y Prosegur unen esfuerzos buscando reforzar la seguridad de los más pequeños. La

Compañía, a su vez, responde a una demanda interna: el desarrollo de acciones de voluntariado en España, dando la oportunidad a que aquellos vigilantes con vocación solidaria refuercen sus conocimientos para poder impartirlos posteriormente a estudiantes escolares, maestros y padres de familia.

33 voluntarios de Prosegur se han sumado a los promotores de salud de Cruz Roja Comunidad de Madrid para realizar talleres de sensibilización en 47 centros escolares, formando a más de 2.000 personas. La experiencia fue muy positiva por lo que se planea replicarla en otras latitudes.

Seguimiento del impacto de la acción social

La Fundación Prosegur realiza un seguimiento de sus iniciativas, empleando para ello recursos como la observación directa, las visitas de campo, la elaboración de informes, el permanente contacto con el personal implicado en el desarrollo de sus proyectos y el análisis de buenas prácticas para compartir experiencias de éxito de unos países a otros, como por ejemplo a través del Centro de Competencia *Piecitos Colorados*.

Dada la magnitud y envergadura de *Piecitos Colorados* (hasta el momento 3.173 niños se benefician directamente del proyecto), el seguimiento realizado a esta iniciativa es mucho más exhaustivo. Por ello, este proyecto cuenta con un *Business Plan* así como auditorías financieras. Se realizan, además, constantes visitas de campo a cada una de las escuelas por parte de los equipos locales de Prosegur y de la Coordinadora del proyecto en Iberoamérica. Igualmente, de manera semanal, se realizan teleconferencias con España (sede de la Fundación) para hacer un reporte detallado sobre la situación de la iniciativa y los avances de la misma.

Reconocimiento Externo

El trabajo realizado por Prosegur durante el año 2011 se vio recompensado con el "Premio a las Mejores Prácticas en Comunicación Interna en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial" por el programa *Piecitos Colorados*. El galardón- que entrega el Observatorio de Comunicación Interna e Identidad Corporativa formado por la consultora Inforpress, IE Business School y la revista Capital Humano-, valoró el uso de la comunicación interna para implicar a los empleados de la Compañía en el proyecto, así como la realización de una campaña masiva para llegar a los más de 124.000 profesionales con un mismo mensaje: Todos Somos *Piecitos Colorados*.

El jurado de los premios estuvo formado por el Consejo Director del Observatorio, integrado por responsables de Inforpress, el IE Business School y Capital Humano; por el Consejo Asesor del mismo organismo, compuesto por responsables de RRHH y de Comunicación de las empresas DKV, Gas Natural, IKEA, Kellogg's, Iberia, SEUR, Novartis, Siemens, Ferrovial y FYM, y por los ganadores de la tercera edición de los premios: Leroy Merlin, Abbott, Pernod Ricard, ONO, Ferrovial y FYM.



Indicadores clave de desempeño	2010	2011
Inversión en acción social (millones de euros)	2,0	2,1
Número de beneficiarios o participantes de los proyectos desarrollados en acción social	26.255	30.436
Número de proyectos desarrollados en acción social	21	23



Gestión de Riesgos

6.1 El riesgo en el contexto de Prosegur

El riesgo en Prosegur se entiende como una amenaza para la consecución de sus objetivos a la que es necesario hacer frente, pero también como una oportunidad de negocio para generar crecimiento siempre desde una gestión prudente del mismo.

El riesgo como amenaza

Durante su jornada laboral los profesionales de Prosegur desarrollan tareas dentro de los servicios de seguridad ofrecidos bajo los máximos criterios de responsabilidad y diligencia para cumplir con todas las expectativas y compromisos adquiridos con los clientes.

Prosegur presta servicios en ámbitos muy delicados. La Compañía vela por los activos que los clientes han depositado con toda su confianza y, por ello, Prosegur no puede ser ajena a las amenazas a las que la empresa se enfrenta todos los días (robos, errores en los procesos/servicios, desastres naturales, etc.) y que pueden afectar al cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Prosegur mantiene compromisos ante otros grupos de interés como accionistas, mercados o reguladores y tiene la responsabilidad de velar por la gestión de los riesgos que pueden afectar al balance y la cuenta de resultados de la Compañía, por

la fiabilidad de la información financiera, la transparencia, así como el cumplimiento riguroso de las leyes y normas que regulan el sector, y que su incumplimiento podría afectar a la imagen y reputación de Prosegur.

Por último, Prosegur es consciente de su exposición a amenazas a medio y largo plazo generadas por los cambios de ciclos económicos de mayor o menor profundidad que podría afectar al valor de la Compañía.

El riesgo como oportunidad

La actividad de Prosegur permite que la Compañía considere el riesgo como una oportunidad, ya que los clientes transfieren parte de sus riesgos para que la organización los gestione.

Es precisamente esa transferencia del riesgo la que permite a Prosegur crear nuevos servicios y productos en las diferentes ramas de su actividad, diseñándolos y confeccionándolos siguiendo un enfoque de gestión de riesgos.

6.2 La Gestión del Riesgo en Prosegur

Prosegur considera que la gestión eficaz de los riesgos es clave para asegurar la creación de valor y garantizar el éxito de la Compañía.

Prosegur cuenta con un robusto sistema de gestión y control de

riesgos implantado en sus diversas áreas de actividad. La Compañía analiza, controla y evalúa los factores relevantes que pueden afectar a su gestión diaria para cumplir sus objetivos de negocio. De este modo, salvaguarda los activos, intereses de clientes, empleados y accionistas.

El sistema de gestión de riesgos de Prosegur

Uno de los ejes principales del sistema de gestión de riesgos es su identificación y priorización. Prosegur cuenta con sistemas para la identificación de los principales riesgos y su clasificación por su naturaleza y relación con la consecución de los objetivos en corto, medio y largo plazo. El proceso de identificación de riesgos se realiza anualmente, con el fin de detectar si existen nuevos riesgos sobre los que actuar.

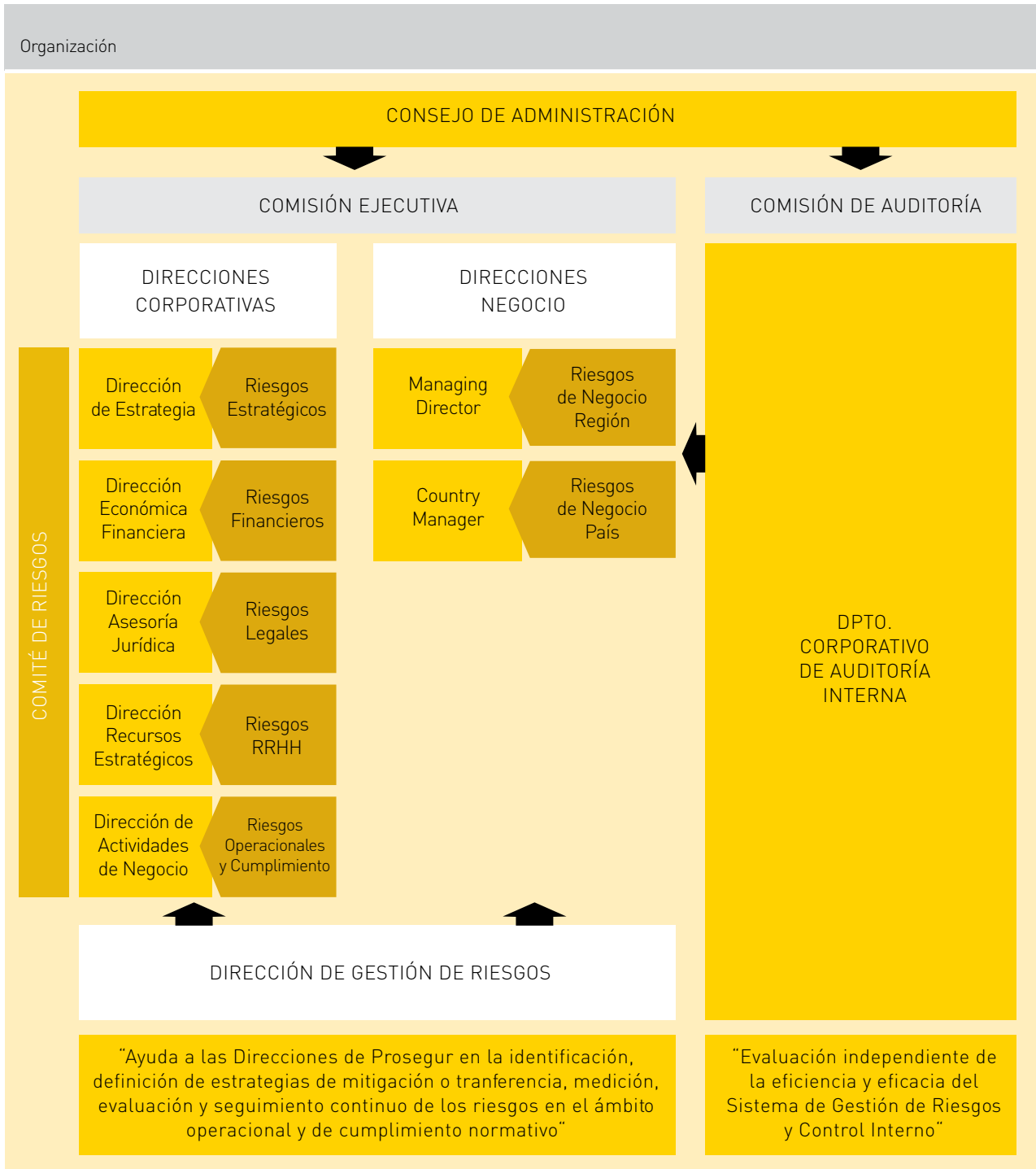
La máxima responsabilidad en la gestión de los riesgos recae en el Consejo de Administración, a través de sus funciones en el Comité de Riesgos. Por otro lado, el Departamento Corporativo de Gestión de Riesgos es el área que define las políticas, procedimientos y herramientas para su identificación y cuantificación así como la proposición de medidas de mitigación y actividades de monitorización continuada de cualquier desviación sobre los niveles de tolerancia establecidos por el Consejo de Administración. Asimismo, el Consejo de Administración ha delegado

funciones específicas a las unidades de negocio para que estas participen en la gestión de riesgos de forma proactiva.

Los procesos de información y seguimiento de los riesgos recaen en los Comités de Gestión de Riesgos. Existen distintos comités que se reúnen con diferente periodicidad. Los comités para la reevaluación de los riesgos financieros se reúnen de forma mensual, los operacionales y de cumplimiento normativo de forma mensual y trimestral, los riesgos de negocio en cada país se reevalúan de forma trimestral y finalmente la reevaluación global de todos los riesgos se realiza de forma anual.

El departamento de Auditoría Interna evalúa de forma independiente el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos para asegurar que esto es adecuado a las necesidades de la Compañía y aplica un enfoque sistemático y riguroso, para la supervisión de la eficiencia y eficacia de los procesos, el control y el gobierno del sistema. El Consejo de Administración es informado sobre los resultados de estos procesos de evaluación.

El sistema de gestión de riesgos de Prosegur se fundamenta principalmente en el estándar COSO, aunque también se complementa con estándares aplicados en los principales clientes como son las normas de Basilea III aplicadas al Sector Financiero y la normas ISO 31000 (actualmente en fase borrador).



Ciclo de Gestión del Riesgo

CALENDARIO DE INFORMACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS

MENSUAL

Información sobre exposición del:

- Riesgo Financiero
- Riesgo Operacional y Cumplimiento
- Riesgo Reputacional

TRIMESTRAL

Seguimiento a través de Comités de Riesgos del:

- Riesgo de Negocio
- Riesgo Financiero
- Riesgo Operacional y Cumplimiento

SEMESTRAL

Información al Consejo de Admon. sobre:

- Riesgo de Negocio
- Riesgo Financiero
- Riesgo Operacional y Cumplimiento
- Riesgo Reputacional

ANUAL

Proceso de reevaluación del Mapa de Riesgos

Revisión de los Riesgos Estratégicos

INFORMACIÓN

Informar y comunicar sobre las diferentes exposiciones y evaluar la situación de riesgo anualmente.

RIESGO

Identificar los riesgos del negocio o prever escenarios de riesgo, medir y analizar su impacto en la Entidad.



MONITORIZACIÓN

Supervisión y seguimiento del cumplimiento de las políticas, normas, procedimientos, sistemas de información a través del ambiente de control interno, midiendo si la exposición es aceptable. Monitorización continua a distancia y sobre el terreno.

CONTROL

Proponer nuevas políticas o reevaluar las políticas existentes, además de proponer las medidas correctoras necesarias para su aplicación basadas en criterios de coste-efectividad para minimizar los riesgos e identificarlos.

**14.000 horas de
trabajo-hombre
Monitorización
y seguimiento
continuado de
cámaras en
España, Portugal
y Francia
800 programas
de monitorización
in-situ
4.000 entrevistas
internas**

El riesgo operacional y de cumplimiento normativo

Prosegur dedica un mayor esfuerzo a la gestión de los riesgos operacionales y de cumplimiento normativo, ya que tienen un impacto en los compromisos adquiridos con los grupos de interés, y en especial con sus clientes.

El Departamento Corporativo de Gestión de Riesgos lleva a cabo un programa continuo de análisis de la totalidad de los procesos operativos, cuya finalidad es la detección, la evaluación y la adecuada gestión de todos los riesgos que pudieran derivarse de ellos. Esta función tiene un impacto que se repercute directamente en los servicios de la Compañía. En 2011, Prosegur contó con más de 50 personas organizadas en dos plataformas continentales, una para los países de Iberoamérica y otra para Europa. Esta última también cubre los servicios para las operaciones en Asia, que incluye las actividades de investigación y análisis en los procesos de compra de otras compañías en estos mercados.

Resulta importante destacar la actividad de monitorización que realiza este Departamento Corporativo de Gestión de Riesgos en los procesos de control y seguimiento de la trazabilidad de las operaciones realizadas en la actividad de transporte, manipulado y almacenamiento del efectivo. Esta actividad está

implantada en la actualidad en Europa y será de próxima implantación en Iberoamérica. Asimismo, la Compañía realiza una asistencia independiente en las reclamaciones o diferencias en la actividad de Gestión de Efectivo, colaborando en la identificación de mejores prácticas y en la elaboración de procedimientos que minimicen la posibilidad de pérdidas.

Igualmente, el área de este departamento dedicado a la evaluación de los riesgos regulatorios desempeña un papel esencial en la actividad de prevención de blanqueo de capitales, siendo responsable de la organización interna constitutiva de la Unidad de Prevención de Blanqueo (UPBC) en España. La Unidad está encuadrada dentro de la normativa que obliga a Prosegur a implantar medidas de control tendientes a evitar que se utilice el transporte de fondos para el blanqueo de capitales.

Por último, cabe destacar que el departamento de Gestión de Seguros se ocupa de la transferencia de los riesgos operativos al mercado de seguros. La cartera de seguros de Prosegur está compuesta por diferentes programas globales y locales que cubren su patrimonio, empleados, accionistas, actividades y terceros.

Programa de "Corporate Compliance"

La reforma del Código Penal establece un sistema de responsabilidad penal empresarial, señalando que las compañías serán penalmente responsables de los determinados delitos* cometidos por sus representantes, siempre que hayan podido realizar tales hechos por no haber ejercitado sobre ellos el debido control. La Comisión de Auditoría del Consejo de Administración de Prosegur ha determinado esta materia como relevante por los riesgos que puede traer no sólo al negocio, sino a la imagen, así como por la responsabilidad personal que implica en los propios directivos y administradores.

Como respuesta a la entrada en vigor del Código Penal, Prosegur ha implantado un Programa de "Corporate Compliance", a través del establecimiento de una serie de medidas de control diseñadas específicamente para conseguir atenuar o eliminar la responsabilidad de la Compañía.

En 2011 se nombró a un "Compliance Officer", encargado de velar por el adecuado cumplimiento de la normativa. Entre sus responsabilidades, destaca la supervisión adecuada de la realización de los estándares y procedimientos por el personal. Prosegur ha dotado a esta figura de las herramientas necesarias, la autoridad apropiada y el acceso al Consejo de Administración / Comisión Ejecutiva. Asimismo, para desempeñar estas funciones, también ha dotado al "Compliance Officer" de los conocimientos necesarios mediante una formación útil, eficaz y continua sobre figuras delictivas.

Igualmente, se han determinado los contenidos del Programa de "Compliance":

Trabajo de diagnóstico

- Análisis de la actividad de la Compañía.
- Revisión y análisis de políticas internas existentes.
- Revisión y análisis de los procesos de negocio.
- Análisis de los posibles riesgos penales de la sociedad.
- Entrevistas con responsables de todas las áreas de negocio.
- Análisis de la estructura de poderes, delegación de facultades y órganos de gobierno.

Establecimiento de medidas de control

- Redacción de políticas y procesos o adecuación de las existentes.
- Establecimiento de una política de prevención, detección y reacción ante delitos cometidos.
- Diseño de un código de conducta y un código ético.
- Definición de responsabilidades del Compliance Officer.
- Establecimiento de un sistema de reporte anónimo y de comunicación interna.
- Documento de declaración y garantías.

Formación

- Cursos de formación a empleados con los aspectos más relevantes de la nueva normativa y de los procesos a aplicar en cada caso concreto.
- Cursos de formación dirigidos a altos directivos y miembros del Consejo de Administración.
- Cursos especializados enfocados al responsable de cumplimiento.

* Los delitos susceptibles de ser cometidos por personas jurídicas incluyen estafas, insolvencias punibles, blanqueo de capitales, delitos contra la Hacienda Pública y Seguridad Social, delitos contra la propiedad intelectual e industrial, mercado y consumidores, falsedad de medios de pago, cohecho, tráfico de influencias, corrupción de funcionario público extranjero, delitos contra la intimidad y allanamiento informático, delitos contra el medio ambiente y delitos de construcción, edificación o urbanización ilegal.

Algunos ejemplos de riesgos

Coyuntura económica adversa que puede afectar a la demanda de servicios realizados por Prosegur

Impacto potencial

Disminución de la actividad y pérdida de negocio.

Medidas de mitigación implementadas

Desarrollo de un proceso continuo de innovación que permite la mejora en procesos redundando en precios más competitivos y el desarrollo de soluciones de seguridad integrales que incluyen servicios más complejos y adaptados a las especificidades de cada cliente. El modelo estratégico de Prosegur busca la diversificación en geografías y productos, de forma que se minimiza el impacto que pueda tener una situación económica desfavorable.

Incumplimiento de la normativa

Impacto potencial

Prosegur presta servicios en sectores regulados cuyo incumplimiento puede suponer desde multas económicas hasta la revocación de las autorizaciones administrativas para el desarrollo de la actividad.

Medidas de mitigación implementadas

El departamento de Asesoría Jurídica verifica que los procesos y procedimientos cumplan y se adecúen a los cambios que se producen en la normativa de aplicación. Los departamentos de Gestión de Riesgos y Auditoría Interna llevan a cabo programas de verificación del cumplimiento de la normativa que a nivel local pueda afectar a las actividades desarrolladas. Cuando la norma local así lo exige, el cumplimiento de la normativa es verificado y certificado por expertos externos independientes.



Gobierno Corporativo

Prosegur considera que la asunción de prácticas de buen gobierno es un elemento esencial para garantizar el éxito de la Compañía y la sostenibilidad del negocio. La apuesta de Prosegur por tener un desempeño excelente en esta materia se pone de manifiesto en el cumplimiento de las recomendaciones recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

El hecho de que algunos de los Consejeros de la Compañía sean dueños de una parte importante de la misma hace que el Consejo de Administración de Prosegur esté muy comprometido con el buen desempeño de la empresa, logrando un claro alineamiento entre los intereses de los accionistas y los gestores.

La presencia en el Consejo de Administración de gestores que poseen un porcentaje significativo del capital de la Compañía asegura un completo alineamiento entre los intereses en el largo plazo de accionistas y gestores

www Para más información, consulte el Informe Anual de Gobierno Corporativo que Prosegur ha elaborado basado en las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y que está disponible en la página web de la Compañía (www.prosegur.com)

Estructura de la Propiedad

El capital social de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. es de 37.027.478,4 euros, representado por 61.712.464 acciones de 0,6 euros de valor nominal, pertenecientes a una única clase y a la misma serie.

Todas las acciones se encuentran íntegramente suscritas y desembolsadas y cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona. Cada acción da derecho a un voto y no existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio del derecho de voto. Cabe destacar que tampoco existen restricciones legales a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital social.

Accionistas significativos

La relación de accionistas con participación significativa en el capital social de la Compañía, a 31 de diciembre de 2011, es la siguiente:

- Doña Helena Irene Revoredo Delvecchio es titular de 30.924.033 acciones, que representan el 50,110% de los derechos de voto, a través de Gubel S.L. y Prorevosa, S.L.
- Corporación Financiera Alba, S.A. es titular de 6.175.000 acciones, que representan el 10,006% de los derechos de voto, a través de Alba Participaciones, S.A.
- Doña Mirta María Gieso es titular de 3.471.613 acciones, que representan el 5,625% de los derechos de voto, el 5,318% a través de As Inversiones, S.L.
- FMR LLC es titular de 3.123.185 acciones, que representan el 5,061% de los derechos de voto, a través de diversos fondos de inversión de los que es la sociedad gestora.
- Cantillon Capital Management LLC es titular de 1.882.135 acciones, que representan un 3,050% sobre el total de los derechos de voto.

Participación en el capital de los miembros del Consejo de Administración

A fecha de cierre del ejercicio, el 55,82 % del total de los derechos de voto de las acciones de la Compañía estaba en poder del Consejo de Administración, con el siguiente desglose:

- Doña Helena Irene Revoredo Delvecchio: 50,110%
- Doña Mirta María Gieso

Cazenave: 5,625%

- Don Pedro Guerrero Guerrero: 0,054%
- Don Christian Gut Revoredo: 0,033%

Estructura de la administración

El poder de representación de la Sociedad corresponde al Consejo de Administración en forma colegiada y por decisión mayoritaria. El Consejo tiene atribuidas las más amplias facultades para dirigir las actividades de la Compañía, sin más excepciones que las de aquellos asuntos que sean competencia de la Junta General de Accionistas o que no estén incluidos en el objeto social. Los estatutos contemplan un máximo de quince Consejeros y un mínimo de cinco, que son designados por la Junta General. No establece límite de edad para ellos.

Composición del Consejo de Administración

En la actualidad, el Consejo de Administración de Prosegur está compuesto por dos Consejeros Ejecutivos, tres Consejeros Externos Dominicales, un Consejero Independiente y dos otros Consejeros Externos. Los otros Consejeros Externos no pueden ser considerados como independientes ya que uno fue Consejero Ejecutivo de Prosegur hace menos de cinco años y otro pasó a ser Consejero de Corporación Financiera Alba, S.A. en 2010. Prosegur considera que el equilibrio es un elemento

Dña. Helena Revoredo Delvecchio
Presidente

- Licenciada en Administración y Dirección de Empresas
- PADE por IESE
- Presidente de Prosegur desde 2004
- Presidente de la Fundación Prosegur desde 1997
- Presidente de Euroforum desde 2004
- Miembro del Comité Consultivo de la Escuela de Negocios Internacional IESE
- Consejera de Banco Popular Español
- Consejera de Gestevisión Telecinco

D.Christian Gut Revoredo
Consejero Delegado

- Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales
- MBA por INSEAD
- Consejero Delegado de Prosegur desde 2008
- Miembro del Consejo de Administración de Prosegur desde 1997
- Consejero de Euroforum desde 2006
- Miembro del Patronato de Fundación Prosegur

D. Isidro Fernández Barreiro
Consejero Externo Dominical, Vicepresidente

- Ingeniero Industrial
- MBA por IESE
- Miembro del Consejo de Administración del Grupo ACS desde 2003
- Vicepresidente 2º de Corporación Financiera Alba
- Consejero de Prosegur

Dña. Chantal Gut Revoredo
Consejera Externa Dominical

- Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales
- MBA por IESE
- Consejera de Prosegur desde 1997
- Consejera de Euroforum desde 2001
- Miembro del Patronato de Fundación Prosegur

D. Eduardo Paraja Quirós
Consejero Externo

- Licenciado en Derecho
- MBA por Houston University
- Consejero Delegado de Metrovacesa
- Consejero de Prosegur
- Miembro del Patronato de Fundación Prosegur

D. Pedro Guerrero Guerrero
Consejero Externo Independiente

- Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid
- Abogado del Estado, Agente de Cambio y Bolsa y Notario de Madrid (excedente)
- Fue Presidente de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid y de la Sociedad de Bolsas
- Fue socio fundador y Vicepresidente de A.B. Asesores Bursátiles y Presidente de A.B. Asesores Red
- Es Presidente de Bankinter, banco del que es Consejero desde el año 2000 y Presidente de la Comisión Ejecutiva del Banco

Dña. Mirta Gieso Cazenave
Consejera Externa Dominical

- Consejera de Prosegur desde el año 2000

D. Eugenio Ruiz – Gálvez Priego
Consejero Externo

- Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la ETS Madrid
- MBA Stanford University
- Fue Consejero Delegado y Vicepresidente del Grupo Uralita
- Consejero de Ebro Foods
- Consejero de Corporación Financiera Alba



clave para la composición del Consejo, tanto en la condición de los consejeros como con respecto a sus habilidades, experiencia y conocimientos.

La composición del Consejo de Administración de Prosegur busca mantener la adecuada proporción entre Consejeros Ejecutivos, Dominicales e Independientes. Estos últimos han sido elegidos entre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia. Para la adopción de acuerdos se requiere la asistencia personal por representación de la mitad más uno de todos los Consejeros.

En el marco de gobierno corporativo las responsabilidades del

Presidente y Consejero Delegado están separadas, son distintas y complementarias. En este sentido, Prosegur adopta y está alineado con los requerimientos que exigen los principales estándares internacionales en materia de gobierno corporativo y las recomendaciones recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores que requiere que exista separación de roles en el liderazgo de una compañía.

Nombramiento de los Consejeros

De acuerdo con el Código Unificado de Buen Gobierno, los Consejeros son designados por la Junta General.

Sólo en determinadas ocasiones en que resulta indispensable por haberse producido vacantes desde la celebración de la Junta General de Accionistas se procede a su nombramiento por cooptación, siendo ratificada esta decisión por la primera Junta General que posteriormente se celebre.

Duración del cargo de Consejero

Los Consejeros son nombrados por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por periodos de igual duración. No obstante, aquellos Consejeros que ostenten la condición de

Independientes no podrán mantenerse en el cargo durante un plazo superior a doce años consecutivos, excepto que pasaran a ostentar la condición de Consejero Dominical, Ejecutivo o de otros Consejeros Externos.

Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

Con fecha 31 de diciembre de 2011, los miembros de las comisiones delegadas del Consejo de Administración y sus correspondientes cargos eran los siguientes:

Comisión Ejecutiva

Presidente	Dña. Helena Revoredo Delvecchio
Vocales	D. Isidro Fernández Barreiro D. Christian Gut Revoredo Dña. Chantal Gut Revoredo D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego D. Pedro Guerrero Guerrero

Comisión de Auditoría*

Presidente*	D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego
Vocales	Dña. Chantal Gut Revoredo D. Isidro Fernández Barreiro D. Pedro Guerrero Guerrero

Comisión de Nombramientos y Retribuciones*

Presidente*	D. Pedro Guerrero Guerrero
Vocales*	D ^a Chantal Gut Revoredo D. Isidro Fernández Barreiro



*Con fecha 20 de febrero de 2012, se comunicó la decisión del Consejo de Administración de sustituir al presidente de la Comisión de Auditoría, don Eugenio Ruiz-Gálvez, por haber transcurrido cuatro años desde su nombramiento. En su lugar, se nombró presidente de dicha comisión a don Pedro Guerrero. En consecuencia, don Pedro Guerrero abandona la presidencia de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones y es sustituido en dicho cargo por don Eugenio Ruiz-Gálvez. Don Pedro Guerrero permanece en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones que, desde ese momento, pasa a tener cuatro miembros.

Comisión Ejecutiva o Delegada

La Comisión Ejecutiva o Delegada se rige por los artículos 25 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo. Está integrada por un mínimo de tres y un máximo de siete miembros del Consejo de Administración y está presidida por el Presidente del Consejo de Administración. La Comisión se reúne un mínimo de siete veces al año.

La Comisión tiene atribuidas las facultades más amplias de representación, administración, gestión y disposición y, en general, todas las que corresponden al Consejo de Administración, salvo las que legal o estatutariamente resulten indelegables o las que no puedan ser delegadas por virtud de lo dispuesto en el Reglamento del Consejo. La

Comisión informa puntualmente al Consejo de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus sesiones, estando a disposición de los miembros del Consejo una copia de las actas de dichas sesiones.

La Comisión de Auditoría

La Comisión de Auditoría se rige por los artículos 27 de los Estatutos Sociales y 16 del Reglamento del Consejo. Está integrada por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros del Consejo de Administración.

La Comisión celebra un mínimo de cuatro sesiones ordinarias al año. Con carácter extraordinario, la Comisión se reúne cada vez que el Consejo o el Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de propuestas y, en cualquier caso, siempre que resulte conveniente para el adecuado desempeño de sus funciones.

Entre las responsabilidades de la Comisión de Auditoría cabe destacar proponer la designación del auditor, revisar las cuentas de la Sociedad, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, y hacer de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores. La Comisión comprueba la adecuación e integridad de los sistemas internos de control y supervisa el cumplimiento del contrato de auditoría. Al mismo tiempo, identifica los tipos y niveles de riesgo a los que está expuesto

Prosegur y las medidas para mitigar el impacto de los mismos. La Comisión de Auditoría examina el cumplimiento de los códigos internos y supervisa un sistema que permite a los empleados comunicar, de forma confidencial o anónima, cualquier tipo de irregularidades (no solamente financieras y contables) de potencial trascendencia, que se adviertan en el seno de la empresa.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones se rige por los artículos 26 de los Estatutos Sociales y 17 del Reglamento del Consejo. Está integrada por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros del Consejo. Se reúne cada vez que el Consejo de Administración, o el Presidente del Consejo soliciten la emisión de un informe o la adopción de propuestas siempre y, en cualquier caso, que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones.

La Comisión formula y revisa los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y la selección de candidatos. Eleva al Consejo las propuestas de nombramiento de consejeros y propone al Consejo de Administración el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los Consejeros. Revisa periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos y vela por la transparencia de las retribuciones de los Consejeros y los directivos.

Además, informa, entre otras cosas, en relación a las transacciones que impliquen o puedan implicar conflictos de intereses, examina u organiza la sucesión del Presidente e informa al Consejo sobre las cuestiones relativas a la diversidad de género.

Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo

Prosegur cumple con las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en un 91,6%. Hasta el momento, la media del porcentaje de cumplimiento de las sociedades cotizadas oscila aproximadamente entre el 77,3% y el 85% en el caso de las sociedades del Ibex 35.

I. Certificado GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Prosegur** ha presentado su memoria "Informe Anual 2011" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 25 May 2012



Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 18 May 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

II. Indicadores de desempeño

El alcance indica el nivel de cobertura de cada indicador en función de la facturación de cada país según lo reportado en cada uno de los indicadores. Por ejemplo, España con una facturación de 953 millones de euros sobre una facturación total de Prosegur de 2.809 millones de euros

representa el 34% del alcance. Los alcances 100% no contemplan las nuevas adquisiciones realizadas a finales del año 2011. Por otro lado hay indicadores para los cuales no existe información para 2010 puesto que son nuevos indicadores de GRI 3.1 (Global Reporting Initiative).

Tabla de indicadores

Indicadores económicos	Unidades	2010	Alcance 2010	2011	Alcance 2011
Facturación	(millones de euros)	2.560,3	100%	2.808,50	100%
EBITDA	(millones de euros)	347,1	100%	364	100%
EBIT	(millones de euros)	262,6	100%	284,1	100%
B° Neto	(millones de euros)	160,8	100%	167	100%
Capex	(millones de euros)	80,7	100%	120	100%
Cotización 31/12	(euros)	42,1	100%	33,8	100%
Capitalización	(millones de euros)	2.599,9	100%	2.085,30	100%
Fondos propios	(millones de euros)	665,9	100%	670,5	100%
ROE (RN/FP)	(%)	24,1	100%	24,9	100%
Deuda neta	(millones de euros)	174,4	100%	360,1	100%
BPA	(euros)	2,7	100%	2,9	100%

DPA	(euros)	1,0	100%	1	100%
Gastos financieros	(millones de euros)	31,4	100%	31,8	100%
EV	(millones de euros)	2.774,3	100%	2.445,30	100%
EV/EBITDA	(Nº de veces)	8,0	100%	6,7	100%
EV/EBIT	(Nº de veces)	10,6	100%	8,6	100%
EV/Neto	(Nº de veces)	17,2	100%	14,6	100%
Deuda Neta/EBITDA	(Nº de veces)	0,5	100%	1	100%
EBITDA/Gastos financieros	(Nº de veces)	11,1	100%	11,4	100%
Valor económico generado (VEG)	(millones de euros)	2.566,50	100%	2.819,80	100%
Ventas	(millones de euros)	2.560,30		2.808,50	
Otros ingresos de explotación	(millones de euros)	6,2		11,3	
Valor económico distribuido (VED)	(millones de euros)	2.409,3	100%	2.654,80	100%
Empleados: gastos de personal	(millones de euros)	1.658,7		1.829,40	
Proveedores (otros gastos de explotación)	(millones de euros)	560		612,8	
Administraciones públicas (impuestos)	(millones de euros)	70,8		85,3	
Proveedores de capital	(millones de euros)	117,8		125,2	
Sociedad (Inversiones en la comunidad)	(millones de euros)	2		2,1	
Valor económico retenido (VER)	(millones de euros)	157,2	100%	165	100%
Reservas	(millones de euros)	73,9		85,6	
Amortizaciones	(millones de euros)	83,3		79,4	
Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos			38%		93%
Incentivos / bonificaciones fiscales	(miles de euros)	4.753,0		5.888,80	
Subsidios	(miles de euros)	8.564,5		11.528,80	
Subvenciones a la inversión o para investigación y desarrollo, y otro tipo de ayudas financieras relevantes	(miles de euros)	0		158,7	
Premios con dotación económica	(miles de euros)	0		0	

Exención temporal del pago de licencias	(miles de euros)	515,0		430,5	
Incentivos financieros	(miles de euros)	0		0	
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier administración por cualquier operación	(miles de euros)	2.310,0		127,1	
Inversión en I+D+i	(millones de euros)	7,5	100%	9,2	100%
Inversiones en calidad			9%		9%
Inversiones realizadas en mejoras de la calidad	(millones de euros)	0,6		0,5	
Auditorías de calidad			51%		94%
Número de auditorías de calidad realizadas	(Nº)	11,0		130	
Indicadores de satisfacción de clientes			60%		61%
Número de encuestas a clientes cuyo resultado global es "satisfechos" o "muy satisfechos"	(Nº)	-		2.485	
Número total de encuestas cumplimentadas por clientes	(Nº)	2.796		3.054	
Porcentaje de clientes "satisfechos" o "muy satisfechos"	(%)	-		81	
Reclamaciones recibidas de clientes			47%		42%
Número de reclamaciones recibidas de clientes	(Nº)	9.136		15.408	
Número de reclamaciones atendidas	(Nº)	9.129		14.658	
Número de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	(Nº)	6.683		9.673	
Ética e integridad					
Empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción			100%		100%
Número de empleados en cargos directivos que han recibido formación sobre anticorrupción	(Nº)	120		284	
Número de empleados en cargos no directivos que han recibido formación sobre anticorrupción	(Nº)	3.529		6.283	
Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción[1]			69%		100%
Número total de incidentes en los que haya habido empleados amonestados o despedidos por corrupción	(Nº)	16		189	
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal y voluntaria relativas a las comunicaciones comerciales			55%		77%
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa o sanción	(Nº)	0		9	

Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de amonestación	(Nº)	0		3	
Incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios	(Nº)	0		0	
Total de incidentes	(Nº)	0		12	
Reclamaciones recibidas en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes			51%		64%
Número de reclamaciones recibidas de clientes	(Nº)	0		0	
Multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización			55%		68%
Importe total de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	(miles de euros)	120,6		52,8	
Acciones legales por comportamientos de competencia desleal y prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas			51%		93%
Número total de acciones legales por comportamientos de competencia desleal y prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas	(Nº)	0		0	
Sanciones y multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones			51%		93%
Valor monetario total de las multas significativas	(miles de euros)	985		1.022	
Número de sanciones no monetarias	(Nº)	0		2	
Demandas contra la organización promovidas ante instancias de arbitraje	(Nº)	0		1	
Eficiencia y tecnología					
Materiales utilizados			38%		60%
Papel	(toneladas)	48,5		319,1	
Tóner	(toneladas)	3,6		4,4	
Plásticos operativos	(toneladas)	443,5		712,8	
Tasa de valorización de materiales			40%		41%
Número de uniformes reutilizados por año	(Nº)	8.645		17.846	
Número de uniformes distribuidos por año	(Nº)	126.609		195.445	
Consumo de agua			47%		78%
Obtenida de la red pública	(m3)	158.605,0		13.045.482,80	
Obtenida de otras fuentes	(m3)	0		130	
Total	(m3)	158.605,0		13.045.612,80	
Residuos gestionados			67%		14%
Residuos no peligrosos generados (t)	(toneladas)	1.448,2		878,9	
Residuos peligrosos generados (t)	(toneladas)	432,0		447	
Coste de las multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental			28%		62%

Número de incidentes medioambientales	(Nº)	0		0	
Número de incidentes medioambientales con expediente sancionador	(Nº)	0		0	
Coste de las multas por expedientes sancionadores	(miles de euros)	0		0	
Gastos e inversiones ambientales			38%		13%
Inversiones ambientales	(miles de euros)	3.521		7	
Gastos ambientales	(miles de euros)	75		2	
Auditorías ambientales realizadas			45%		69%
Auditorías ambientales realizadas	(Nº)	1		6	
Energía y cambio climático					
Consumo directo e indirecto de energía desglosado por fuentes primarias			67%		87%
Consumo de gasolina + gasóleo	(millones de litros)	17,0		25,1	
Consumo de gas natural	(m3)	11.984,0		31.855,60	
Consumo de electricidad	(MWh)	11.153,4		85.911,60	
Emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero			64%		62%
Emisiones totales de GEI	(t CO2eq)	48.837,7		41.547,70	
Emisiones directas de GEI	(t CO2eq)	39.516,4		15.596,30	
Emisiones indirectas de GEI	(t CO2eq)	9.321,3		57.144,00	
Otras emisiones significativas al aire			39%		34%
Emisiones de óxido de nitrógeno (NOx)	(toneladas)	17,5		21,34	
Emisiones de óxido de azufre (SOx)	(toneladas)	0		0	
Emisiones de partículas sólidas	(toneladas)	1,8		2,13	
Otros gases	(toneladas)	35,0		42,73	
Sociedad					
Proyectos en acción social			100%		100%
Educación	(Nº)	5		4	
Integración social	(Nº)	6		6	
Fomento de la cultura	(Nº)	4		4	
Otros	(Nº)	6		9	
Total	(Nº)	21		23	
Beneficiarios/ participantes en los proyectos			100%		100%
Educación	(Nº)	9.184		10.638	
Integración social	(Nº)	197		305	
Fomento de la cultura	(Nº)	1.866		1.940	

Otros	(Nº)	15.008		17.553	
Total	(Nº)	26.255		30.436	
Inversión social por área de actuación			100%		100%
Educación	(euros)	948.358		1.160.421	
Integración social	(euros)	255.950		196.748	
Fomento de la cultura	(euros)	367.911		295.780	
Otros	(euros)	391.671		453.445	
Total	(euros)	1.963.890		2.106.394	
Personas					
Empleados*					
Desglose de la plantilla por sexo			100%		100%*
Número de mujeres	(Nº)	15.820		16.774	
Número de hombres	(Nº)	88.543		96.280	
Plantilla desglosada por región y sexo			-		100%*
Argentina	Número de mujeres	(Nº)	-	1.196	
	Número de hombres	(Nº)	-	13.292	
	Total	(Nº)	-	14.488	
Brasil	Número de mujeres	(Nº)	-	4.438	
	Número de hombres	(Nº)	-	26.125	
	Total	(Nº)	-	30.563	
Chile	Número de mujeres	(Nº)	-	1.149	
	Número de hombres	(Nº)	-	6.390	
	Total	(Nº)	-	7.539	
Colombia	Número de mujeres	(Nº)	-	224	
	Número de hombres	(Nº)	-	1.213	
	Total	(Nº)	-	1.437	
España	Número de mujeres	(Nº)	-	5.674	
	Número de hombres	(Nº)	-	22.459	
	Total	(Nº)	-	28.133	
Francia	Número de mujeres	(Nº)	-	528	
	Número de hombres	(Nº)	-	3.293	
	Total	(Nº)	-	3.821	

México	Número de mujeres	(Nº)	-	436	
	Número de hombres	(Nº)	-	1.331	
	Total	(Nº)	-	1.767	
Paraguay	Número de mujeres	(Nº)	-	86	
	Número de hombres	(Nº)	-	964	
	Total	(Nº)	-	1.050	
Perú	Número de mujeres	(Nº)	-	1.401	
	Número de hombres	(Nº)	-	10.003	
	Total	(Nº)	-	11.404	
Portugal	Número de mujeres	(Nº)	-	1.272	
	Número de hombres	(Nº)	-	6.318	
	Total	(Nº)	-	7.590	
Rumanía	Número de mujeres	(Nº)	-	283	
	Número de hombres	(Nº)	-	2.692	
	Total	(Nº)	-	2.975	
Singapur	Número de mujeres	(Nº)	-	74	
	Número de hombres	(Nº)	-	1.304	
	Total	(Nº)	-	1.378	
Uruguay	Número de mujeres	(Nº)	-	237	
	Número de hombres	(Nº)	-	2.109	
	Total	(Nº)	-	2.346	
Plantilla por tipo de contrato y sexo				-	99,70%
Argentina	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-	1.196
		Temporal	(Nº)	-	0
		Total	(Nº)	-	1.196
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-	13.292
		Temporal	(Nº)	-	0
		Total	(Nº)	-	13.292
Brasil	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-	4.310
		Temporal	(Nº)	-	128
		Total	(Nº)	-	4.438
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-	26.073
		Temporal	(Nº)	-	52
		Total	(Nº)	-	26.125

Chile	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		944	
		Temporal	(Nº)	-		205	
		Total	(Nº)	-		1.149	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		5.479	
		Temporal	(Nº)	-		911	
		Total	(Nº)	-		6.390	
Colombia	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		158	
		Temporal	(Nº)	-		66	
		Total	(Nº)	-		224	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		557	
		Temporal	(Nº)	-		656	
		Total	(Nº)	-		1.213	
España	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		4.465	
		Temporal	(Nº)	-		1.209	
		Total	(Nº)	-		5.674	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		18.443	
		Temporal	(Nº)	-		4.016	
		Total	(Nº)	-		22.459	
Francia	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		488	
		Temporal	(Nº)	-		40	
		Total	(Nº)	-		528	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		3.154	
		Temporal	(Nº)	-		139	
		Total	(Nº)	-		3.293	
México	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		436	
		Temporal	(Nº)	-		0	
		Total	(Nº)	-		436	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		1.331	
		Temporal	(Nº)	-		0	
		Total	(Nº)	-		1.331	

Paraguay	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		86	
		Temporal	(Nº)	-		0	
		Total	(Nº)	-		86	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		964	
		Temporal	(Nº)	-		0	
		Total	(Nº)	-		964	
Perú	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		212	
		Temporal	(Nº)	-		1.189	
		Total	(Nº)	-		1.401	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		2.534	
		Temporal	(Nº)	-		7.469	
		Total	(Nº)	-		10.003	
Portugal	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		1.205	
		Temporal	(Nº)	-		67	
		Total	(Nº)	-		1.272	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		6.135	
		Temporal	(Nº)	-		183	
		Total	(Nº)	-		6.318	
Rumanía	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		283	
		Temporal	(Nº)	-		0	
		Total	(Nº)	-		283	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		2.687	
		Temporal	(Nº)	-		5	
		Total	(Nº)	-		2.692	
Singapur	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		-	
		Temporal	(Nº)	-		-	
		Total	(Nº)	-		-	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		-	
		Temporal	(Nº)	-		-	
		Total	(Nº)	-		-	

Uruguay	Mujeres	Indefinido	(Nº)	-		237	
		Temporal	(Nº)	-		0	
		Total	(Nº)	-		237	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	-		2.109	
		Temporal	(Nº)	-		0	
		Total	(Nº)	-		2.109	
Plantilla por tipo de jornada y sexo						94%	99,70%
Mujeres	Jornada completa		(Nº)	-		15.350	
	Tiempo parcial		(Nº)	-		1.574	
	Total		(Nº)	-		16.924	
Hombres	Jornada completa		(Nº)	-		91.777	
	Tiempo parcial		(Nº)	-		4.412	
	Total		(Nº)	-		96.189	
Total	Jornada completa		(Nº)	92.931		107.127	
	Tiempo parcial		(Nº)	4.764		5.986	
	Total		(Nº)	97.695		113.113	
Desglose de la plantilla por franja de edad						90%	99,70%
Número de empleados de menos de 30 años			(Nº)	24.419		29.221	
Número de empleados entre 30 y 50 años			(Nº)	59.851		73.678	
Número de más de 50 años			(Nº)	6.537		10.214	
Desglose de la plantilla por categoría profesional y franja de edad						90%	99,70%
Directores							
Menores de 30 años			(Nº)	3		87	
Entre 30 y 50 años			(Nº)	241		619	
Mayores de 50 años			(Nº)	110		84	
Jefes							
Menores de 30 años			(Nº)	89		260	
Entre 30 y 50 años			(Nº)	1.455		2.615	
Mayores de 50 años			(Nº)	397		620	
Administrativos							
Menores de 30 años			(Nº)	1.322		1.321	
Entre 30 y 50 años			(Nº)	3.683		3.752	
Mayores de 50 años			(Nº)	370		424	
Operativos							

Menores de 30 años	(Nº)	24.471		27.553	
Entre 30 y 50 años	(Nº)	57.207		66.683	
Mayores de 50 años	(Nº)	6.765		9.086	
Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo			90%		100%
Directores					
Mujeres	(Nº)	43		189	
Hombres	(Nº)	311		606	
Jefes					
Mujeres	(Nº)	338		564	
Hombres	(Nº)	1.606		2.980	
Administrativos					
Mujeres	(Nº)	1.893		2.259	
Hombres	(Nº)	3.482		3.247	
Operativos					
Mujeres	(Nº)	12.411		13.986	
Hombres	(Nº)	76.029		90.660	
Plantilla con discapacidad			46%		99,70%
Número de personas con discapacidad	(Nº)	162		442	
Número total de empleados	(Nº)	36.219		113.113	
Personas con discapacidad sobre el total de plantilla	(%)	0,5		0,4	
Plantilla inmigrante			-		100%
Número de personas inmigrantes en plantilla	(Nº)	-		1.888	
Número total de empleados a 31 de diciembre	(Nº)	-		114.491	
Personas inmigrantes en plantilla	(%)	-		1,6	
Directivos procedentes de la comunidad local			86%		100%
Número de altos directivos procedentes de la comunidad local	(Nº)	136		213	
Número total de altos directivos	(Nº)	-		230	
Altos directivos procedentes de la comunidad local	(%)	-		92,6	
Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional			69%		99,70%
Directores					
Mujeres	(euros)	113.792,9		73.690	
Hombres	(euros)	122.674,4		107.727	
Jefes					
Mujeres	(euros)	37.182,9		27.623	

Hombres	(euros)	41.653,9		30.489	
Administrativos					
Mujeres	(euros)	17.464,1		11.657	
Hombres	(euros)	18.332,1		16.179	
Operativos					
Mujeres	(euros)	12.097,9		8.734	
Hombres	(euros)	15.617,6		11.705	
Representación sindical			47%		93%
Número de empleados afiliados a una organización sindical	(Nº)	11.836		19.927	
Número total de empleados	(Nº)	37.644		106.317	
Empleados afiliados a organizaciones sindicales	(%)	31,4		18,7	
Empleados cubiertos por un convenio colectivo			94%		99,70%
Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo	(Nº)	80.429		90.950	
Nº total de empleados	(Nº)	97.695		111.516	
Empleados cubiertos por un convenio colectivo	(%)	82,3		81,6	
Formación impartida por categoría profesional			79%		99,70%
Directores	(horas)	1.448,1		7.023,5	
Jefes	(horas)	26.017,9		49.996,10	
Administrativos	(horas)	29.392,1		68.488,80	
Operativos	(horas)	510.973,2		1.567.616,20	
Total de horas lectivas impartidas	(horas)	567.831,2		1.693.124,70	
Número medio de horas de formación			79%		99,70%
Directores	(horas/empleado)	4,1		8,8	
Jefes	(horas/empleado)	13,4		14,1	
Administrativos	(horas/empleado)	5,5		12,4	
Operativos	(horas/empleado)	5,8		15	
Formación impartida por sexo			-		93%
Mujeres	(horas)	-		189.759	
Hombres	(horas)	-		1.156.376	
Total de horas lectivas impartidas	(horas)	-		1.346.135,70	
Número medio de horas de formación por sexo	Mujeres	(horas)	-	12,4	
	Hombres	(horas)	-	13,6	
Formación en derechos humanos			-		69%

Número de empleados que han recibido formación en materia de derechos humanos		(Nº)	-		14.794	
Horas de formación impartidas en materia de derechos humanos		(horas)	-		46.926	
Empleados que han recibido formación en materia de derechos humanos		(%)	-		19,5	
Inversión en formación		(millones de euros)	4,6	78%	6,7	99,70%
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional				-		99,70%
Número de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Mujeres	(Nº)	-		3.697	
	Hombres	(Nº)	-		15.966	
	Total	(Nº)	-		19.663	
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Mujeres	(%)	-		22,1	
	Hombres	(%)	-		16,8	
	Total	(%)	-		17,6	
Número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad				-		87%
Número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad	Mujeres	(Nº)	-		1.157	
	Hombres	(Nº)	-		1.731	
	Total	(Nº)	-		2.888	
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad				-		87%
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad	Mujeres	(Nº)	-		1.060	
	Hombres	(Nº)	-		1.632	
	Total	(Nº)	-		2.692	
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo				-		83%
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	Mujeres	(Nº)	-		846	
	Hombres	(Nº)	-		1.511	
	Total	(Nº)	-		2.357	
Nuevas contrataciones por sexo				-		99,40%
Número de nuevas contrataciones	Mujeres	(Nº)	-		7.363	
	Hombres	(Nº)	-		33.301	
Nuevas contrataciones por región				-		100%

Número de nuevas contrataciones	Argentina	(Nº)	-	3.533	
	Brasil	(Nº)	-	8.905	
	Chile	(Nº)	-	4.524	
	Colombia	(Nº)	-	463	
	España	(Nº)	-	11.439	
	Francia	(Nº)	-	2.279	
	México	(Nº)	-	846	
	Paraguay	(Nº)	-	239	
	Perú	(Nº)	-	6.591	
	Portugal	(Nº)	-	759	
	Rumanía	(Nº)	-	190	
	Singapur	(Nº)	-	591	
	Uruguay	(Nº)	-	1.085	
	Total	(Nº)	-	41.444	
Nuevas contrataciones por edad			-		99,70%
Número de nuevas contrataciones	Menores de 30 años	(Nº)	-	20.233	
	Entre 30 y 50 años	(Nº)	-	18.852	
	Mayores de 50 años	(Nº)	-	1.769	
Rotación total y por sexo				80%	99,70%
Rotación de mujeres	(%)	25,1		23,5	
Rotación de hombres	(%)	22,4		19,2	
Rotación total	(%)	22,8		18,2	
Rotación por región			-		99,70%
Rotación	Argentina	(%)	-	16,8	
	Brasil	(%)	-	23,2	
	Chile	(%)	-	14,8	
	Colombia	(%)	-	28,3	
	España	(%)	-	8,7	
	Francia	(%)	-	29	
	México	(%)	-	5,9	
	Paraguay	(%)	-	17,4	
	Perú	(%)	-	48,9	
	Portugal	(%)	-	14,1	
	Rumanía	(%)	-	6,8	
	Singapur	(%)	-	13,7	
	Uruguay	(%)	-	41,9	

Rotación por edad				80%		99,70%
Rotación de personas menores de 30 años		(%)	39,0		32,8	
Rotación de personas de 30 a 50 años		(%)	17,3		15,9	
Rotación de personas mayores de 50 años		(%)	14,4		10,2	
Tasa de absentismo[2] desglosada por sexo				56%		88%
Mujeres	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-		185.543	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-		4.375.904	
	Tasa de absentismo	(%)	-		4,24	
Hombres	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-		712.136	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-		21.895.854	
	Tasa de absentismo	(%)	-		3,25	
Total	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	478.456		897.679	
	Número total de días trabajados	(Nº)	16.971.811		26.271.758	
	Tasa de absentismo	(%)	2,82		3,42	
Tasa de absentismo desglosada por región				-		99,70%
Argentina	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-		253.284	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-		3.464.979	
	Tasa de absentismo	(%)	-		7,31	
Brasil	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-		161.795	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-		6.169.452	
	Tasa de absentismo	(%)	-		2,62	
Chile	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-		95.726	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-		2.714.040	
	Tasa de absentismo	(%)	-		3,53	
Colombia	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-		11.839	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-		389.891	
	Tasa de absentismo	(%)	-		3,04	
España	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-		315.156	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-		11.665.671	
	Tasa de absentismo	(%)	-		2,7	

Francia	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-	52.457	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-	995.121	
	Tasa de absentismo	(%)	-	5,27	
México	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-	5.357	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-	551.304	
	Tasa de absentismo	(%)	-	0,97	
Paraguay	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-	2.065	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-	321.300	
	Tasa de absentismo	(%)	-	0,64	
Perú	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-	36.944	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-	3.805.574	
	Tasa de absentismo	(%)	-	0,97	
Portugal	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-	27.460	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-	1.660.168	
	Tasa de absentismo	(%)	-	1,65	
Rumanía	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-	-	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-	-	
	Tasa de absentismo	(%)	-	-	
Singapur	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-	4.091	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-	181.007	
	Tasa de absentismo	(%)	-	2,26	
Uruguay	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	-	13.677	
	Número total de días trabajados	(Nº)	-	657.023	
	Tasa de absentismo	(%)	-	2,08	
Seguridad y salud					
Tasa de accidentes[3] por sexo				81%	68%
Mujeres	Número total de accidentes ocurridos	(Nº)	-	583	
	Total de horas trabajadas	(horas)	-	24.616.779	
	Tasa de accidentes	Tasa	-	4,7	
Hombres	Número total de accidentes ocurridos	(Nº)	-	3.581	
	Total de horas trabajadas	(horas)	-	115.167.293	
	Tasa de accidentes	Tasa	-	6,2	

Total	Número total de accidentes ocurridos	(Nº)	2.638		4.168	
	Total de horas trabajadas	(horas)	127.611.706		139.784.072	
	Tasa de accidentes	Tasa	4,1		6	
Tasa de días perdidos[4] por sexo (Índice de Gravedad)					49%	49%
Mujeres	Número total de jornadas perdidas	(Nº)	-		4.762	
	Total de horas trabajadas	(horas)	-		12.936.572	
	Tasa de días perdidos por sexo	Tasa	-		73,6	
Hombres	Número total de jornadas perdidas	(Nº)	-		23.949	
	Total de horas trabajadas	(horas)	-		67.914.440	
	Tasa de días perdidos por sexo	Tasa	-		70,5	
Total	Número total de jornadas perdidas	(Nº)	24.862		28.711	
	Total de horas trabajadas	(horas)	65.070.352		80.851.012	
	Tasa de días perdidos por sexo	Tasa	76,4		71	
Tasa de enfermedades profesionales[5] por sexo					79%	59%
Mujeres	Número total de casos de enfermedades ocupacionales	(Nº)	-		21	
	Total de horas trabajadas	(horas)	-		28.917.022	
	Tasa de enfermedades profesionales	Tasa	-		0,15	
Hombres	Número total de casos de enfermedades ocupacionales	(Nº)	-		20	
	Total de horas trabajadas	(horas)	-		97.150.681	
	Tasa de enfermedades profesionales	Tasa	-		0,04	
Total	Número total de casos de enfermedades ocupacionales	(Nº)	143		41	
	Total de horas trabajadas	(horas)	119.169.235,2		119.453.647	
	Tasa de enfermedades profesionales	Tasa	0,2		0,07	
Víctimas mortales					94%	94%
Número de víctimas mortales	Mujeres	(Nº)	0		0	
	Hombres	(Nº)	12		16	
	Total	(Nº)	12		16	
Inversión en seguridad y salud en el trabajo					79%	18%
Inversión en seguridad y salud en el trabajo		(millones de euros)	10,7		26,1	
Proveedores						
Número total de proveedores		(Nº)	8.288	74%	14.187	97%
Gastos relacionados con proveedores		(millones de euros)	93	46%	242	73%

[1] El aumento en el número total de incidentes en los que haya habido empleados amonestados o despedidos por corrupción, entre 2010 y 2011, es, en parte, debido a la implantación del programa "Corporate Compliance" (ver capítulo "Gestión de riesgos"). [2] Calculado como: (Nº Total de días perdidos (por ausencias)/Total de días trabajados) *100. [3] Calculado como: (Nº Total de accidentes ocurridos/ Total de horas trabajadas) x 200.000. [4] Calculado como: (Nº Total de jornadas perdidas/ Total de horas trabajadas) x 200.000. [5] Calculado como: (Nº Total de casos de enfermedades ocupacionales/ Total de horas trabajadas) x 200.000.

* No incluye Alemania.

III. Índice de Contenido GRI

Nivel de aplicación		Verificado por				
CONTENIDO BÁSICO PARTE I: Perfil						
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS						
Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia	Completo	Pág. 9-12			
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	Pág. 14; 20-23; 56; 67-68; 76; 79; 101-107			
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN						
Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación
2.1	Nombre de la organización.	Completo	Portada			
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	Pág. 26-29			
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (UVs)	Completo	Pág. 16; 48			
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	C/ Pajaritos, 24 28007 Madrid (España)			
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Completo	Pág. 25			
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	Pág. 109			
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	Pág. 59-63			

Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Completo	Pág. 19; 31; 88; 117-133			
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo	Pág. 50-54			
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Completo	Pág. 56; 67; 95; 97			
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA						
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural)	Completo	2011; Pág. 9			
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	2010			
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	Pág. 9			
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Completo	Pág. 35			
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completo	En 2010, la Compañía llevó a cabo un análisis de materialidad para la identificación de los asuntos de responsabilidad corporativa que resultan relevantes para la Compañía: medio ambiente, inversión social, ética, DDHH, gobierno corporativo, personas y seguridad y salud. Para ello se han tenido en cuenta las expectativas de grupos de interés y prescripciones. Sobre la base de este análisis se determinaron los contenidos de la presente Memoria Anual y las prioridades estratégicas en esta materia de la Compañía			
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores)	Completo	Pág. 25; 117-133			
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Completo	Pág. 117-133			
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	No			No existe	Actualmente, Prosegur no dispone de sistemas para la recopilación de esta información

	No	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Actualmente, Prosegur no dispone de sistemas para la recopilación de esta información	
3.9	No						
3.10	Completo		Se ha producido un desarrollo de los métodos de valoración y capacitación de la información que ha motivado una mejora en el alcance de los datos reportados.				
3.11	Completo		Se ha producido un desarrollo de los métodos de valoración y capacitación de la información que ha motivado una mejora en el alcance de los datos reportados.				
3.12	Completo		Pág. 134-145				
3.13	Completo		Prosegur no ha verificado su Memoria 2011				
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS							
Perfil	Descripción		Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.		Completo	Pág. 109-115			
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen.		Completo	Pág. 111			
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.		Completo	Pág. 111			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.		Completo	Pág. 35, 85			
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).		Completo	Pág. 115			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.		Completo	Pág. 115			
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.		Completo	Pág. 115			
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.		Completo	Pág. 56, 61, 87			

4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	Pág. 114-115				
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	Pág. 114-115				
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	Pág. 101-107				
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	Pág. 56; 109				
4,13	Principales asociaciones a las que pertenece.	Completo	Pág. 40				
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	Pág. 55-57				
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	Pág. 55-58				
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo	Pág. 55-59; 119. En 2010 la Compañía realizó un amplio análisis de materialidad en el cual se tuvieron en cuenta las expectativas de grupos de interés y prescriptores, la Compañía está definiendo la frecuencia con la que realizará este tipo de estudios en el futuro. La Compañía realiza anualmente encuestas de satisfacción de clientes.				
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del Informe.	Completo	Pág. 55-60				

ENFOQUE DE GESTIÓN: INDICADORES DEL DESEMPEÑO (DMAs)

GS DMA	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de omisión	Explicación	Se reportará en
DMA EC	Enfoque de Gestión EC	Completo					
Aspecto	Desempeño económico	Completo	Pág. 21; 56; 117-118				
	Presencia en el mercado	Completo	Pág 59-63				
	Impactos económicos indirectos	Completo	Pág.57; 89-99				

DMA EN	Enfoque de Gestión EN								
Aspecto	Materiales	Completado	Pág. 120						
	Energía	Completado	Pág. 78; 121						
	Agua	Completado	Pág. 120						
	Biodiversidad	No			No aplica			No se reporta información sobre el enfoque de la Compañía en aspectos de biodiversidad porque la Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad	
	Emissiones, vertidos y residuos	Completado	Pág. 120-121						
	Productos y servicios	Completado	Pág. 76-77						
	Cumplimiento normativo	Completado	Pág. 121						
	Transporte	Completado	Pág. 76-77						
	General	Completado	Pág. 75						
DMA LA	Enfoque de Gestión LA								
Aspecto	Empleo	Completado	Pág. 79						
	Relaciones empresa/ trabajadores	Completado	Pág. 128						
	Salud y seguridad laboral	Completado	Pág. 65-67, 75; 132-133						
	Formación y evaluación	Completado	Pág. 82-83; 128						
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completado	Pág. 87; 122-124						
	Igual remuneración para mujeres y hombres	Completado	Pág. 87, 127						

DMA HR	Enfoque de Gestión HR	Completo						
Aspecto	Prácticas de inversión y abastecimiento	Completo	Pág. 55-57					
	No discriminación	Completo	Pág. 87					
	Libertad de asociación y convenios colectivos	Completo	Pág. 128					
	Trabajo infantil	No			No aplica		Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo	
	Trabajos forzados	No			No aplica		Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo	
	Prácticas de seguridad	Completo	Pág. 65-67					
	Derechos de los indígenas	No			No aplica		Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo	
	Valoración	No			No aplica		Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo	
Remediación	No			No aplica		Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo		

DMA SO	Enfoque de Gestión SO	Completo							
Aspecto	Comunidad	Completo	Pág. 90-91						
	Corrupción	Completo	Pág. 119						
	Política pública	Completo	Pág. 56						
	Comportamiento de competencia desleal	Completo	Pág. 119						
	Cumplimiento normativo	Completo	Pág. 119-120						
DMA PR	Enfoque de Gestión PR	Completo							
Aspecto	Salud y seguridad del cliente	Completo	Pág. 17; 120						
	Etiquetado de producto y servicios	Completo	Pág. 57						
	Comunicaciones de marketing	Completo	Prosegur está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas.						
	Privacidad del cliente	Completo	Pág. 119						
	Cumplimiento	Completo	Pág. 120						

Contenido básico parte III: Indicadores de desempeño

Económico									
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación	Se reportará en		
Desempeño económico									
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	Pág. 16; 56; 117-118; Sociedad (Inversiones a la comunidad), Pág. 118						
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No			No material	La Compañía considera que el cambio climático no afecta directamente al desarrollo de su actividad			

EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	No				No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	Pág. 118			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No				No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
Presencia de mercado								
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Parcial	Pág. 57		Definición del término "local" utilizado por la organización.			
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	Pág. 127					
Impactos económicos indirectos								
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Parcial	Pág. 89-99		Cuando hay inversiones: indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro-bono o en especie.	No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Parcial	Pág. 57-90		El significado de los impactos en el contexto de benchmarks externos y prioridades de los grupos de interés; por ejemplo normas internacionales y nacionales, protocolos y agendas políticas.	No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014

Ambiental							Se reportará en
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación	
Materiales							
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo	Pág. 120				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Completo	Pág. 120				
Energía							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	pág. 121. Consumo directo de energía: 991.409 G.J.				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	pág. 121. Consumo directo de energía: 991.409 G.J.				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completo	Pág. 76-77				
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	Pág. 76-77				
Agua							
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completo	Pág. 120				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No			No aplica	El consumo de agua de la Compañía procede de suministros municipales.	2014
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014

Biodiversidad							
ENT1	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No			No aplica	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.	
ENT2	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No			No aplica	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.	
ENT3	Hábitats protegidos o restaurados	No			No aplica	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.	
ENT4	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No			No aplica	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.	
ENT5	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No			No aplica	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.	
Emisiones, vertidos y residuos							
ENT6	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo		Pág. 121			
ENT7	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo		Pág. 121			
ENT8	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo		Pág. 76-77			

EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Parcial	Pág. 121	Peso de las emisiones atmosféricas significativas (en Kg o múltiplos, como toneladas) para contaminantes orgánicos persistentes (COP), para compuesto orgánicos volátiles (COV), para contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP), para emisiones de chimeneas y fugitivas, para partículas (MP) y para otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa.	No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	No			No aplica	La Compañía no tiene vertidos significativos	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completo		Los residuos generados por Prosegur son gestionados a través de vertedero			
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No			No aplica	La Compañía no tiene derrames significativos.	

EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No				No aplica	La Compañía no lleva a cabo este tipo de actividades
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No				No aplica	La compañía no tiene vertidos significativos
Productos y servicios							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Parcial	Pág. 76-78	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales más significativos de los distintos grupos de productos/ servicios en relación con el consumo del agua, los efluentes y el ruido. Si se emplean cifras relativas a la utilización, indique claramente los supuestos empleados en relación a los patrones de consumo de factores de normalización.	No aplica	El consumo de agua de la Compañía procede de suministros municipales. La Compañía no tiene vertidos significativos. La Compañía no lleva a cabo operaciones con altos niveles de ruido	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No				No aplica	La Compañía no lleva a cabo este tipo de actividades
Cumplimiento normativo							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	Pág. 121				

Transporte		Parcial	Pág. 76-77	Los impactos ambientales significativos procedentes del transporte de empleados de la organización. Los criterios y metodología aplicados para determinar qué impactos ambientales son significativos.	No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Parcial	Pág. 76-77	Los impactos ambientales significativos procedentes del transporte de empleados de la organización. Los criterios y metodología aplicados para determinar qué impactos ambientales son significativos.	No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
General		No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
Social: Prácticas Laborales							
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación	Se reportará en
Empleo							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Completo	Pág. 122-128				
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completo	Pág. 130-131				
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Completo	Pág. 79				
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Completo	Pág. 129				
Relaciones empresa/ trabajadores							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	Pág. 128				

LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	El período mínimo de preaviso son los especificados en las regulaciones de cada país donde Prosegur está presente.				
Seguridad y salud en el trabajo							
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	No		No aplica	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Completo	Pág. 131 - 132				
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completo	Pág. 71-72				
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	Pág. 70				
Formación y educación							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Completo	Pág. 128				
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	No		No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014	
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Completo	Pág. 129				
Diversidad e igualdad de oportunidades							
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo	Pág. 87, 127				
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo	Pág. 127-128				

Social: Derechos humanos							
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación	Se reportará en
Diversidad e igualdad de oportunidades							
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Parcial	Pág. 56-57	Definición de "acuerdo de inversión significativo"	No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Completo	Proseguir es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas.				
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo	Pág. 129				
No discriminación							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	Proseguir no ha tenido incidentes de discriminación en 2011				
Libertad de asociación y convenios colectivos							
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respetar estos derechos.	Completo	No se han identificado operaciones que conlleven estos riesgos.				
Explotación infantil							
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conlleven un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil	No			No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo	

Trabajos forzados						
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	No			No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo
Prácticas de seguridad						
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Completo	Pág. 72- 82			
Derechos de los indígenas						
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No			No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo
Evaluación						
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato. 2014
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato. 2014
Social: Sociedad						
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación
Comunidad						
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Completo	Pág. 90-91			

S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No				Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No				Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
Corrupción							
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo			Pág. 119		
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo			Pág. 119		
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo			Pág. 119		
Políticas públicas							
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo				La Compañía no realiza aportaciones financieras o en especie a partidos políticos	
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países.	Completo				La Compañía no realiza aportaciones financieras o en especie a partidos políticos	
Comportamiento anti-competitivo							
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo					
Cumplimiento normativo							
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo					

Social: Responsabilidad sobre Productos							
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación	Se reportará en
Salud y seguridad de clientes							
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evaluarán, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Parcial	Pág. 17; 120	Para fabricación, para almacenaje, distribución y suministro, para utilización y servicio, para eliminación, reutilización o reciclaje, si el impacto sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios está sujeto a procesos de evaluación para su mejora.	No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Completo	Pág. 120				
Etiquetado de productos y servicios							
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No			No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No			No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades	
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	No			No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades	

Comunicaciones de marketing						
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Parcial	Proseguir es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas.	Si la organización vende productos que están prohibidos en algunos mercados o son objeto de discusión entre los grupos de interés o constituyen un tema de debate político	No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No			No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades
Privacidad de clientes						
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	Pág. 119			
Cumplimiento normativo						
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	Pág. 119			

