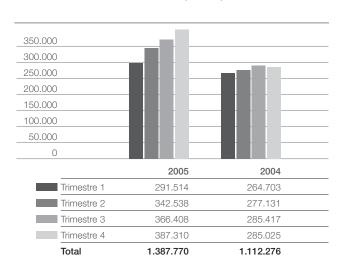


MEMORIA DE GESTIÓN 2005

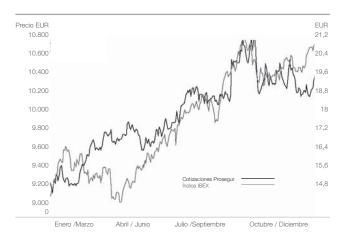


PROSEGUR EN CIFRAS

// Evolución de la facturación 2005 (miles €)



// Cotización en Bolsa. Evolución diaria 2005



// Facturación por países

| | 2005 | 2004 |
|-----------|---------|---------|
| España | 755.256 | 608.873 |
| Francia | 98.069 | 96.579 |
| Italia | 26.249 | 27.149 |
| Portugal | 113.260 | 100.951 |
| Argentina | 102.835 | 79.172 |
| Paraguay | 5.987 | 4.330 |
| Uruguay | 10.198 | 8.341 |
| Brasil | 182.652 | 106.344 |
| Chile | 62.465 | 50.736 |
| Perú | 30.392 | 25.363 |
| Bolivia | 409 | 1.066 |
| Panamá | - | 3.371 |
| | | |

// Plantilla media

| | 2005 |
|-----------|--------|
| España | 22.924 |
| Portugal | 5.860 |
| Francia | 3.850 |
| Italia | 760 |
| Brasil | 14.633 |
| Argentina | 8.696 |
| Chile | 5.063 |
| Perú | 3.530 |
| Uruguay | 1.548 |
| Paraguay | 357 |
| Bolivia | 89 |
| Panamá | - |



SUMARIO

- 02 Carta del consejero delegado
- 04 Hitos 2005
- 06 Los valores de Prosegur
 - **08 Proactividad:** especialización de la cartera de clientes y gama de productos.
 - **18 Liderazgo:** presencia internacional e innovación.
 - **34 Orientación al cliente:** nueva organización y creación de servicios a la carta.
 - **38 Excelencia:** iniciativas para impulsar la calidad de todos los procesos.
 - **42 Trabajo en equipo:** difundir las mejores prácticas, a través de los centros de competencia.
 - **46 Transparencia:** aplicación de las nuevas tecnologías en la prestación de un servicio rápido y transparente.
 - **50 Marca:** renovación y difusión de la identidad corporativa.
 - 54 Creación de valor: Informe de Bolsa.
- 60 El compromiso de Prosegur con
 - 62 El medio ambiente
 - 66 La sociedad
 - 70 Los empleados
 - 76 Los clientes
- 80 Consejo de Administración: organigrama de la compañía.
- 82 Sedes centrales: dónde está Prosegur.

CARTA DEL CONSEJERO DELEGADO



Estimado accionista:

En este año en el que celebramos el 30 Aniversario de Prosegur, me produce una enorme satisfacción dirigirme a usted para informarle, a través de esta memoria, de la gestión de la compañía durante el pasado ejercicio 2005. Durante estas tres décadas, Prosegur ha sido una empresa pionera en el desarrollo del mercado de la seguridad en todos los mercados donde está presente. Hoy podemos afirmar con orgullo que nuestra capacidad para reinventar nuestro negocio cada día ha sido el secreto de nuestra consolidación como una compañía internacional situada a la vanguardia del sector. Y no me queda ninguna duda de que esa misma capacidad de evolucionar constantemente será la piedra angular de nuestro futuro.

2005, un año de intensa actividad...

Durante todo el año hemos trabajado fuertemente en la adaptación de la compañía al nuevo entorno de mercado al que se enfrenta. Hemos diseñado una nueva organización orientada al cliente, distinguiendo entre el cliente corporativo y el residencial. Queremos estar cerca del cliente, cubriendo todas sus necesidades de seguridad y convertirnos en su socio estratégico. Así, la nueva organización tiene un importante componente geográfico, que se ha complementado con el lanzamiento de las Cuentas Globales, que actualmente ya gestiona a más de treinta clientes a nivel mundial.

Al mismo tiempo, hemos definido un abanico de productos y servicios que van mucho más allá de los tradicionales servicios de vigilancia, transporte de fondos, etc., y que incluye una apuesta decidida por la tecnología y los sistemas electrónicos de seguridad y protección contra incendios. Dentro de esta apuesta se enmarca la adquisición del Grupo Nordés, referente en el mercado español de los sistemas de seguridad y protección contra incendios.

Toda esta actividad ha venido complementada con una participación activa en la consolidación del sector y reforzamiento de nuestro liderazgo a través de adquisiciones. En este sentido se enmarcan las compras de CESS/ESC en España, Transpev y Preserve en Brasil y Dragon Star, que ha sido nuestra plataforma de entrada en el mercado rumano de seguridad. Por último, el año 2005 supuso el fin de nuestras operaciones en el norte de Francia, Bolivia y Panamá.

El lanzamiento de una nueva imagen corporativa no ha pretendido otra cosa sino ayudar a transmitir este nuevo concepto de seguridad que estamos desarrollando, tanto internamente a nuestros empleados, como externamente a nuestros clientes y a la sociedad en general.

... que se ha reflejado en unos buenos resultados.

Aunque gran parte de la labor realizada dará sus frutos en los próximos años, ya en 2005 se ha podido ver parte de su impacto. En este sentido, las ventas del Grupo crecieron un 25 por ciento, alcanzando la cifra de 1.388 millones de euros. Este incremento se debió a un sólido crecimiento orgánico del 11,8 por ciento, acompañado del impacto positivo de las adquisiciones. Por su parte el resultado operativo (EBIT) creció un 7,9 por ciento y el beneficio neto lo hizo en un 89,2 por ciento, alcanzando la cifra de 65,3 millones.

Aunque todos los países en general mostraron una buena evolución, me gustaría destacar la marcha de Latinoamérica, que tras un crecimiento en ventas del 42 por ciento, ya representa casi el 30 por ciento de los ingresos totales del Grupo.

Un proyecto sólido para un futuro prometedor

Las perspectivas del sector a nivel mundial son alentadoras. En los mercados más desarrollados, dicho desarrollo viene acompañado de una mejora del nivel de vida, lo que genera mayor concienciación por la seguridad. En los países en vías de desarrollo, aunque siempre sujetos a incertidumbres políticas y económicas, se está avanzando en un mayor nivel de sofisticación y profesionalización del sector, lo que claramente beneficia a las compañías líderes.

A pesar de estas perspectivas, tenemos numerosos retos para el futuro. La gestión del nuevo modelo de negocio orientado al cliente, la integración de las compañías adquiridas, la apuesta decidida por los sistemas electrónicos de seguridad... son algunos de ellos. Afrontamos estos retos con enorme ilusión y con la firme decisión de seguir apostando por la calidad y la excelencia para seguir a la cabeza del sector. En este sentido, los Centros de Competencia

lanzados a nivel mundial, cuyo objetivo es generar y transferir las mejores prácticas en aspectos críticos de nuestro negocio, jugarán un papel importante.

Adicionalmente, seguiremos analizando potenciales oportunidades de expansión y crecimiento para el Grupo en los mercados donde ya estamos operando o en nuevos mercados. Continuaremos trabajando para consolidar nuestra posición en los mercados de Europa del Este y el mercado mexicano, donde recientemente acabamos de iniciar nuestras operaciones.

Este proyecto no se podría realizar sin el excelente equipo humano que Prosegur ha sido capaz de desarrollar en sus 30 años de existencia, y que comparte y vive los valores de la compañía. No quiero perder la oportunidad de dar las gracias a todos los empleados de la compañía por la labor realizada y pedirles que sigan trabajando para construir el Prosegur de los próximos 30 años.

Estamos convencidos de que la solidez de nuestro negocio y el desarrollo de la estrategia definida nos permitirán continuar mejorando nuestros resultados, los cuales confiamos tendrán un fiel reflejo en el valor de la acción.

Tenemos por delante un camino apasionante y le invito a compartirlo con nosotros.

Eduardo Paraja Quirós Consejero delegado

нітоѕ 2005





Refuerzo del liderazgo

Dentro de su estrategia de ser líder en los mercados en los que está presente, Prosegur ha consolidado en España la compra de Compañía Europea de Servicios de Seguridad (CESS) y Servicios Generales (ESC). En Brasil ha adquirido los activos de Preserve Segurança e Transporte de Valores LTDA y Transpev Transporte de Valores y Segurança.

Apertura de mercados

La compañía ha entrado en el mercado rumano mediante la adquisición de Dragon Star Guard S.A., una empresa con más de 3.000 trabajadores y presencia en todo el país. La inversión se realizó a través de una joint venture con el grupo de capital riesgo GED, con quien prevé realizar más operaciones en Europa Oriental.

Nueva imagen Nueva cartera corporativa

Con el fin de reflejar la nueva cultura de la compañía, caracterizada por su espíritu innovador, Prosegur ha renovado su identidad corporativa. La nueva imagen incorpora un rediseño del símbolo de la bola del mundo inclinada, en representación de una empresa que avanza, y la S de seguridad que lo abraza, síntesis del trabajo en equipo.

de productos

En 2005 se ha llevado a cabo un nuevo enfoque de negocio y una reestructuración de la cartera de productos, para ofrecer soluciones globales y adelantarse a las necesidades de los clientes. Para estar más cerca de ellos, se ha creado la figura del gestor de cuentas, un interlocutor único especializado. Además, se ha desarrollado el Programa de Cuentas Globales.





Impulso tecnológico

En su firme apuesta por el desarrollo tecnológico, el Grupo Prosegur ha incorporado en España al Grupo Nordés. Se trata de la firma líder en sistemas de seguridad y protección contra incencendios, con una plantilla de más de 1.000 empleados. El fruto de la fusión ha sido la compañía Nordés-Prosegur Tecnología.

Capital humano

Para Prosegur, las personas son lo que importan: por eso la calidad de su equipo humano es prioritario para la compañía. En 2005 se han puesto en marcha varias iniciativas que se enmarcan en el modelo de Gestión por Convencimiento, un nuevo estilo de gestión que busca promover un cambio de comportamientos y generar actitudes positivas.

Centros de competencia

Con el fin de facilitar la transmisión de conocimientos entre todos los empleados del Grupo, promover la innovación y difundir las mejores prácticas, se han creado los Centros de Competencia internacionales. Entre ellos, están los centros de Gestión de Flotas, Tráfico/Transporte, Cámara y Mundo Prosegur.

Reorientación de Alarmas

Prosegur Alarmas reorienta su estrategia empresarial y lanza los nuevos servicios denominados Premium, Elite y Exclusive: tres categorías orientadas totalmente al sector de la seguridad residencial. Estos productos ofrecen diferentes niveles en función de las necesidades de cada cliente, aunque siempre con un alto valor añadido.

Valores Prosegur

Prosegur ofrece a sus clientes mucho más que productos y servicios: una forma de trabajar, marcada por ocho valores que definen su nivel de autoexigencia.







Proactividad

Prosegur ha renovado su enfoque de negocio para seguir avanzando. Anticiparse a las necesidades del cliente y ofrecer soluciones globales es el objetivo de Prosegur.

n 2006, Prosegur celebrará su 30 aniversario. Tres décadas que se caracterizan por la visión de futuro de sus empleados y que le han llevado a ser la empresa de seguridad privada líder en España, Portugal y Latinoamérica. Su nuevo desafío es seguir siendo la compañía de referencia en el sector. Para ello se renueva día a día, con más medios y mayor eficacia. En 2005, Prosegur adoptó un nuevo enfoque de negocio y una reestructuración de su cartera de productos y servicios. El objetivo es ofrecer soluciones globales de seguridad adaptadas a los requisitos particulares de cada cliente.

A CADA SECTOR, SU SOLUCIÓN

Para ofrecer una solución a medida, la cartera de clientes de Prosegur está clasificada en distintos sectores. Durante el año 2005,



esta segmentación se ha consolidado y la organización interna de la compañía se ha adaptado con el objetivo de que cada cliente cuente con un interlocutor especializado en su sector.

Para ello, se ha desarrollado la figura del gestor de cuentas, que asesora personalmente a cada cliente sobre la gestión más óptima de los recursos humanos y materiales.

La composición actual de la cartera de clientes es:

Administración pública: central, autonómica o local, como ministerios, ayuntamientos...

Distribución y logística: mayoristas, transporte urgente, correo y paquetería, distribuidores logísticos y mercados centrales, entre otros.

Energía-utilities: agua, gas, electricidad, petróleo, centrales nucleares, centros de transformación, cogeneración...

Finanzas: bancos, cajas de ahorro, entidades financieras, aseguradoras, mutualidades...

Gran consumo: centros comerciales, grandes superficies, supermercados, centros de ocio, cadenas de tiendas...

Industria: incluye entornos fabriles, centros de producción y manufactura, automóvil, alimentación, telecomunicaciones, farmacéutica, química, editoriales o medios de comunicación, entre otros sectores.

Inmobiliario: urbanizaciones, edificios, polígonos, constructoras, promotoras, hoteles, hospitales o residencias.

Servicios: empresas de servicios no sujetas a grandes entornos productivos.

Transporte: ferrocarril, metro, aeropuertos, estaciones, puertos...

Los especialistas de Prosegur planifican propuestas específicas para mayor beneficio y eficiencia del cliente

UNA AMPLIA GAMA DE SERVICIOS

El Grupo Prosegur ofrece servicios tanto a grandes empresas como a organismos públicos, particulares y pymes.

Consultoría de Seguridad y Formación: un servicio a medida

Una buena gestión comienza por una excelente planificación. Para ello, los servicios de consultoría y formación de Prosegur buscan proporcionar al cliente la mejor protección con la mayor rentabilidad. Un equipo de especialistas elabora un estudio pormenorizado sobre el grado de vulnerabilidad de la empresa, para planificar soluciones de seguridad globales y especializadas, acordes con las necesidades físicas y económicas del cliente. Entre otros, la compañía desarrolla planes directores de seguridad, auditorías, planes de autoprotección y emergencia. Más de 400 empresas líderes en su sector han confiado ya en los consultores del Grupo Prosegur.

Además, el Grupo diseña seminarios y cursos de formación en los que pone su experiencia y conocimiento a disposición de sus clientes. Todos los programas están adaptados a diferentes niveles, según los objetivos de cada organización. En ellos se incide sobre cualquier aspecto de la seguridad patrimonial y personal que se precise, como

autoprotección para directivos, seguridad de empleados, protección de instalaciones, etcétera. En 2005, Prosegur realizó cerca de un centenar de acciones en este ámbito, entre informes de seguridad, auditorías, cursos y planes de autoprotección.

Vigilancia Activa: con la última tecnología

Rondas internas y externas de edificios privados, patrullas móviles en recintos abiertos y grandes extensiones privadas, vigilancia dinámica compartida, Acudas y respuesta rápida ante emergencias, inspecciones técnicas programadas... Prosegur combina el mejor equipo humano con la tecnología más vanguardista para desarrollar todas las soluciones de vigilancia activa: más de 70.000 profesionales y más de 4.600 vehículos velan por la seguridad de sus clientes. En el ámbito de la protección personal, más de 1.000 profesionales con años de experiencia y una formación constante y actualizada realizan servicios especiales, siempre bajo las máximas de total disponibilidad y discreción. Los clientes pueden optar por escoltas multilingües, servicios de alerta temprana sobre puntos de destino, escolta avanzada de convoyes, etcétera, en coordinación permanente con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

La compañía cuenta, además, con el Sistema Automático de Control de Presencia: una centralita totalmente informatizada que se encarga de confirmar que los servicios se prestan en las condiciones exactas a las que se han contratado y que la persona que lo realiza no ha registrado ninguna incidencia. Este sistema funciona vía telefónica en más de un centenar de instalaciones y responde a parámetros como intervalos de tiempo y códigos identificativos.

El Grupo Prosegur aporta además una amplia gama de soluciones enfocadas al **control de accesos.** A través de Nordés-Prosegur Tecnología, desarrolla estudios minuciosos de las instalaciones y valora factores fundamentales, como el número de empleados, los horarios o las zonas de acceso restringido, para determinar la propuesta más adecuada a cada caso. Sus soluciones incorporan la tecnología más vanguardista, como lectores de proximidad, de banda magnética, larga distancia y biométricos. Para optimizar los recursos tecnológicos, Nordés-Prose-



gur Tecnología integra los sistemas de control de accesos y presencia con los principales Enterprise Resource Planning del mercado. A ellos, se añaden los innovadores sistemas de tratamiento inteligente de la imagen de Nordés-Prosegur Tecnología. Un equipo de ingenieros evalúa los riesgos y condiciones físicas de cada área para diseñar el Circuito Cerrado de Televisión más adecuado, basado en protocolos TCP/IP. Estas aplicaciones integran los diversos sistemas de grabación digital, cámaras IP, intrusión, control de accesos, protección contra incendios, interfonía y megafonía, permitiendo una gestión global.

Telecontrol y Televigilancia: seguridad a distancia

Desde las grandes compañías, hasta los organismos públicos o los particulares y pymes, el Grupo Prosegur aporta los servicios de telecontrol y televigilancia más avanzados del mercado, adaptados a las necesidades concretas del cliente en función de su tamaño y actividad. Más de 250.00 hogares y 10.000 empresas de todo el mundo están conectadas a los centros de control y Centrales Receptoras de Alarmas del Grupo.

Los especialistas en Operación y Gestión de centros de control del Grupo Prosegur trabajan tanto desde las instalaciones del cliente como desde las propias. Monitorizan las 24 horas del día cualquier evento o alarma que el cliente quiera controlar, para lo que Prosegur cuenta con un Centro de Alta Tecnología. Los profesionales del Grupo están altamente cualificados para establecer los protocolos de actuación ante cualquier eventualidad que detecten los centros de control: pueden actuar remotamente sobre un dispositivo y alertar a las Fuerzas de Seguridad del Estado, o bien enviar a un profesional cualificado al lugar, para seguir los pasos consensuados con el cliente.

Las grandes organizaciones cuentan con los servicios de ingeniería, diseño e instalación de los centros de control de Nordés-Prosegur Tecnología. Estos sistemas están dotados de la tecnología más avanzada, como monitorización de alarmas de seguridad, sistemas de control de frío, apertura y cierre remoto de instalaciones, o localización de vehículos sustraídos, localización y seguimiento de flotas Desde grandes compañías hasta organismos públicos, particulares o pymes, el Grupo aporta las soluciones más avanzadas del mercado, adaptadas al cliente

de transporte, personas (aviso de intrusión o de abandono en espacios restringidos) y objetos (obras de arte, joyas...).

Seguridad residencial: Para el segmento residencial y de la pequeña y mediana empresa, el Grupo ofrece los servicios especializados de Prosegur Alarmas, un servicio integral para cubrir todo el ciclo de la seguridad de sus clientes residenciales. En 2005, Prosegur Alarmas ha lanzado los servicios *Premium*, *Elite y Exclusive*, con monitorización las 24 horas al día, los 365 días del año.

Con Prosegur Elite el cliente dispone del Control de Actividad, sistema que registra en la Central Receptora de Alarmas (CRA) todos y cada uno de los horarios de apertura y cierre de las viviendas, identificando a través de la clave del usuario de quién se trata en cada momento. Este servicio incluye, también, el acceso on line, a través del site privado de la web de la compañía (www.proseguralarmas.es), a toda la información requerida sobre cada una de las instalaciones que tenga contratadas. Además, ofrece la posibilidad de contratar la Custodia de Llaves, a la que se le suma la intervención de vigilantes de la compañía en caso de incidencia. Asimismo, el cliente podrá visualizar el estado de sus sistemas, el histórico de los eventos registrados en su casa (entrada y salida de personal de servicio), así como los detalles de las diferentes operativas realizadas desde Prosegur para la resolución de las mismas. Este producto incluye, además, una monitorización —comprobación—, cada cinco días, del estado de sus telecomunicaciones. De esta manera tendrá la tranquilidad de que

su sistema se mantiene conectado con la CRA. En el caso de *Prosegur Exclusive* la monitorización del sistema será diaria.

Todos los equipos incluyen la posibilidad de ser configurados a modo parcial, para permitir a los inquilinos moverse con total libertad por determinadas áreas mientras el sistema se encuentra conectado.

Protección Anti-Intrusión: soluciones especializadas

Los sistemas de seguridad anti-intrusión de Prosegur están diseñados para proteger de forma discreta instalaciones, detectar cualquier incidencia mientras el sistema se encuentra activo y lanzar un aviso, tanto en el propio recinto como a una central receptora de alarmas. Para ello, el Grupo cuenta con una amplia gama de dispositivos que cubren las necesidades de organizaciones grandes y pequeñas. A través de Nordés-Prosegur Tecnología, ofrece a las grandes instalaciones un servicio de ingeniería que realiza un minucioso estudio de los puntos débiles, para diseñar la protección más adecuada: barreras de infrarrojos, barreras de microondas, sistemas de detección de movimiento, cables sensores, puertas mecánicas de seguridad, barreras anti-alunizaje, esclusas...

A la vanguardia en protección contra incendios

Cada instalación representa un reto particular en cuanto a seguridad contra incendios. El objetivo es que la cobertura del cliente sea total. Por ello, Nordés – Prosegur Tecnología ofrece un amplio espectro en sus servicios de PCI abarcando la seguridad de las personas, la protección del medio ambiente y la protección de los bienes. Los sistemas de protección activa detectan y/o extinguen incendios, empleando técnicas combinadas por sistemas mecánicos, eléctricos y electrónicos. En primer lugar, se realiza un estudio personalizado para cada proyecto y cliente. La empresa aporta su conocimiento y experiencia en el desarrollo integral de soluciones técnicas para la realización de:

- Proyecto básico.
- Ingeniería de detalle.
- Especificaciones de materiales.
- Procedimientos y procesos.



Nordés Prosegur Tecnología es la empresa líder en ingeniería de sistemas de seguridad y protección contra incendios. Su vocación es ser el eslabón tecnológico dentro de la cadena de valor del cliente

// Extinción de incendios

con las últimas tecnologías

La compañía cuenta con las últimas herramientas informáticas para el estudio y optimización de los sistemas de extinción, minimizando costes y tiempo de montaje. Además, analiza y procesa cada una de las posibilidades, presentes y futuras, para desarrollar un proyecto de larga duración.

■ Documentación técnica necesaria para su legalización, gestionada con el rigor que impone nuestro Sistema de Calidad.

La prevención es la base de todo sistema de protección contra incendios. Las instalaciones de detección y alarma, ya sea de incendios —puntal y analógica— como de gases, suponen el primer eslabón en esta cadena. La elección de un sistema de detección adecuado permite, sin intervención humana, la rápida localización del fuego, facilita una actuación directa sobre él y minimiza el riesgo en vidas humanas y daño material. Nordés-Prosegur Tecnología investiga las nuevas tecnologías existentes en el mercado para ofrecer a nuestros clientes las soluciones más avanzadas:

- Detectores térmicos.
- Detectores ópticos de humo y lineales.
- Detectores de llamas.
- Detectores especiales por aspiración continua de aire.
- Detectores de gases (monóxido de carbono, hidrógeno...).

Cada uno de los sistemas de Nordés-Prosegur Tecnología está diseñado para garantizar la máxima seguridad, acorde con las necesidades del cliente:

- Sistemas de extinción por rociadores automáticos de agua.
- Sistemas de extinción por agua pulverizada.
- Sistemas de extinción por agua nebulizada.
- Sistemas de extinción por agua-espuma (baja, media y alta expansión).
- Almacenamiento y abastecimiento de agua para los sistemas de extinción.
- Grupos de presión contra incendios.
- Redes de bocas de incendio equipadas.
- Redes exteriores de hidrantes y monitores.
- Extintores.
- Extinción mediante polvo.
- Sistemas de extinción por gases.

Gestión de efectivo: el dinero, en buenas manos

Prosegur es la primera empresa de seguridad privada que integra las actividades de transporte y manipulado en un mismo servicio, garantizando a través de sus sistemas informáticos, el seguimiento o trazabilidad de las remesas de dinero. Prosegur cuenta en España con más de 45 cámaras de manipulado de efectivo y más de 900 personas especializadas en este servicio, que se presta también en Argentina, Brasil, Uruguay, Paraguay, Chile, Perú, Portugal y Francia. Para ello, dispone de 3.010 máquinas de procesado de efectivo, que en 2005 manipularon casi 9,2 millones de billetes, es decir, el equivalente al volumen de 5,3 piscinas olímpicas o a la superficie de 12.843 campos de fútbol.

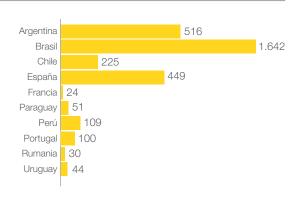
La compañía fue pionera en Europa en ofrecer informes diarios detallados del estado de las operaciones del cliente, como efectivo recaudado, distribuido y saldo, todo ello especificando su procedencia, cantidad y calidad. Además, en España actúa de depositario del efectivo del Banco de España, mediante el Sistema de Depósitos Auxiliares (SDA), único en Europa. La compañía implantó el primer SDA de España en marzo de 2005, y ya gestiona 24 centros operativos. Su modelo de separación y custodia de efectivo y cerraduras controladas en remoto han servido de estándar para todo el sector.

De forma especializada para pymes, Prosegur ofrece el servicio de gestión integral de la recaudación a los comercios ubicados en centros comerciales, que abarcan desde la recogida del efectivo hasta su posterior ingreso en la cuenta bancaria de cada establecimiento. Con el fin de adaptarse a las peculiaridades de cada centro, el Grupo proporciona distintas soluciones, desde la básica Zona Segura (una caja fuerte provista de buzón anti-pesca en la que el dinero se introduce en sobres en los que se indica previamente la cantidad que hay en su interior), hasta el Punto de Recaudación, formado por máquinas emplazadas en un lugar completamente seguro del centro comercial y atendido por profesionales de Prosegur.

Gestión de cajeros, un servicio integral

Prosegur es pionera en la gestión integral de cajeros automáticos para las principales entidades financieras, asumiendo toda la cadena

// Vehículos blindados 2005



// Premio a la Proactividad

en la mejora de las cámaras

Durante las primeras Jornadas Internacionales que el Grupo Prosegur ha celebrado en 2005, el Centro de Competencia de Cámara recibió el Premio a la Proactividad por su capacidad de iniciativa. Sus principales logros fueron:

- Mecanización de las cámaras de Santiago de Chile.
- Cambio del diseño de las cámaras de Montevideo y Asunción.
- Implantación de nuevos dispositivos de grabación y mesas de proceso en Lima.
- Proceso de implantación del modelo Centro de Competencia en las cámaras de Brasil.

Prosegur ha incorporado un nuevo sistema que permite el control en tiempo real de la flota, la planiticación automática de la ruta y la trazabilidad del proceso

de funcionamiento de un cajero automático: planificación y reposición de efectivo, contaje y procesado, asistencia técnica y mantenimiento de los cajeros y retirada de tarjetas capturadas. Es la empresa de referencia en España, donde gestiona de forma integral 3.500 cajeros. La estructura informática y de organización del Grupo le permite brindar a cada entidad un servicio a su medida: Prosegur ofrece desde la reparación y reposición de los componentes averiados del cajero, hasta la actualización del software y del firmware, pasando por el mantenimiento de un stock adecuado de repuestos. Incluso asume el compromiso de disponibilidad de efectivo y de disminución del saldo medio. Con el valor añadido de que la compañía elabora para el cliente informes diarios y/o mensuales en los que quedan reflejadas todas las actividades realizadas, el tiempo invertido y cuáles se han llevado a cabo en cada unidad.

Logística de valores

Más de 2.400 furgones blindados del Grupo Prosegur recorren al año más de 81 millones de kilómetros en todo el mundo, el equivalente a 2.020 vueltas a la Tierra o la distancia de ida y vuelta al planeta Venus. Su objetivo es garantizar el mejor servicio de transporte de fondos y valores del mercado, para lo que sus profesionales proporcionan servicios de recogida, transporte y custodia de billetes y moneda, billetes de lotería, cheques y talones, colecciones, exáme-

nes de oposición, joyas y obras de arte, pieles... La compañía pone a disposición de sus clientes la Zona Segura: servicios integrados de caja fuerte, alarma y recogida de fondos programada para comercios y cadenas de tiendas, franquicias y sucursales. Además, ofrece el servicio de custodia permanente de valores, objetos y llaves. A la máxima calidad se le suma la máxima seguridad: los blindados están localizados en todo momento a través de sistemas de seguimiento de ruta por GPS con capacidad para interactuar con el vehículo.

En 2005 se ha incorporado un nuevo sistema que permite el control en tiempo real de la flota, la planificación automática de la ruta del blindado y la trazabilidad del proceso. Esto permite modificar las rutas en tiempo real y lograr una mayor fiabilidad y rapidez, al reducir notablemente los tiempos de espera, garantizar una mayor puntualidad y posibilitar la información al cliente del momento exacto de la recogida o entrega. Además, Prosegur ha reforzado las medidas de seguridad pasivas y activas de los vehículos, dotándolos de niveles de protección únicos en Europa, muy superiores a los requeridos en la normativa vigente.

PROYECTOS EMBLEMÁTICOS

Su capacidad para anticiparse a las necesidades de sus clientes y ofrecer soluciones especializadas ha permitido al Grupo Prosegur culminar en 2005 varios proyectos destacados.

El triángulo aeroportuario portugués, bajo control

Desde mayo de 2005, Prosegur es la compañía que vela por la tranquilidad de los viajeros en los aeropuertos de Faro, Liboa y Oporto, tras ganar el concurso público internacional convocado por la Entidad Aeroportuaria y de Navegación Portuguesa (ANA). Más de 750 profesionales de Prosegur se ocupan del control de pasajeros y equipajes, además de los sistemas de escáner y la supervisión de las entradas y salidas en las zonas restringidas. Los empleados que prestan este servicio reciben 100 horas de formación como vigilantes, y otras 40 sobre normas de seguridad aeroportuaria.

El Lisboa-Dakar, más seguro en 2005

Prosegur ha sido la encargada de velar por la seguridad de la competición Lisboa-Dakar, celebrada en 2005, a su paso por las tierras lusas. Durante las cerca de 4.500 horas que duró el rally, la empresa puso a disposición de los organizadores un equipo compuesto por cuatro automóviles, una moto, innovadores equipamientos electrónicos de seguridad y un puesto de seguridad móvil.

Protección de la mayor reserva aurífera del mundo

La compañía ha comenzado en 2005 a prestar servicios de seguridad para la Minera Barrick, que opera en Argentina, la mayor reserva aurífera del mundo. El yacimiento se ubica en la provincia de San Juan, a 4.500 metros de altura, en la Cordillera de los Andes. Prosegur realiza la vigilancia de las instalaciones de la base y de la mina y transporta el mineral de oro extraído.

Servicio integral a FASA en Chile

La farmacéutica FASA, con más de 250 locales en Chile, ha contratado en 2005 a Prosegur los servicios de transporte de fondos y recaudación, administración de cadenas de distribución, preparación de sencillo y administración de llaves.

Máxima vigilancia en el aeropuerto de Lima

Ciento veinte profesionales de Prosegur han comenzado a trabajar en el aeropuerto internacional Jorge Chávez de Lima. La compañía se ocupa de la seguridad y vigilancia para aerolíneas nacionales y extranjeras en las terminales, la plataforma, las zonas de carga y el *courier*. Además, se responsabiliza del control de accesos para personas y vehículos, así como de los equipajes.

Con la minería y los bosques brasileños

La empresa minera MBR ha contratado los servicios de 180 vigilantes de Prosegur que velan por la seguridad de su yacimiento de hierro. Además, el Grupo ha implantado un sistema de seguridad para Suzano con el fin de preservar bosques; en esta tarea intervienen 130 vigilantes, a los que en 2006 se unirán 100 más.

A la vanguardia en protección contra incendios en el aeropuerto de Barajas

Tres años de trabajo han sido necesarios para instalar el exclusivo sistema de protección contra incendios de la nueva terminal del aeropuerto madrileño de Barajas, diseñado por Nordés-Prosegur Tecnología, que garantiza la seguridad de 15 millones de pasajeros al año en una superficie de 280.000 metros cuadrados. El sistema de detección, analógico y direccionable, consta de 13 centrales en red que gestionan todos los elementos. Y todo, diseñado para integrarse perfectamente en la arquitectura vanguardista del edificio.

Seguridad integral 'llave en mano' para Iberia

Las instalaciones que la compañía lberia tiene en La Muñoza, Madrid, dedicadas al mantenimiento y reparación de aviones, cuentan con el nuevo sistema de seguridad desarrollado por Nordés-Prosegur Tecnología, que incluye equipamiento, infraestructura de comunicaciones y formación.

Las instalaciones disponen ahora de un sistema de vigilancia mediante circuito cerrado de televisión (CCTV), basado en una infraestructura de comunicaciones y cámaras, ambas IP (Internet Protocol); un sistema de reconocimiento automatizado de los vehículos; tarjetas de identificación para el tráfico de personas; sistema anti-intrusión en áreas restringidas... El plan ha incluido también la formación del personal de Iberia que realiza la gestión de la seguridad en el centro de control.

Transporte del nuevo Airbus en Francia

Desde noviembre de 2005 y por un periodo de tres años, Prosegur se hace cargo de la protección del proceso de transporte de las piezas del nuevo avión A380 de la compañía Airbus (Grupo EADS). Las delegaciones de Prosegur en Bordeaux y Toulouse coordinan la seguridad del traslado por carrera de los componentes desde los puertos de Pauillac y Langon hasta la fábrica de Lagardère, en Toulouse. El servicio incluye la vigilancia, día y noche, de los dos puertos, la protección del convoy y la vigilancia de las áreas de estacionamiento de los camiones durante el itinerario.

₀₂ Liderazgo

El Grupo Prosegur es la compañía de seguridad líder en España, Portugal y Latinoamérica. Su constante apuesta por la innovación refuerza su posición en el mercado.

on una facturación de 1.388 millones de euros en 2005, el Grupo Prosegur se sitúa entre las ocho empresas del sector que facturan más de 1.000 millones de euros y concentran más del 20 por ciento del mercado mundial de seguridad. En conjunto, este sector movió en 2005 una cifra de negocio cercana a 87.600 millones de euros; en él operan 85.000 firmas.

La estrategia de la compañía es ser siempre líder en cada uno de los mercados donde está presente. Con este fin, el Grupo acometió en 2005 una serie de inversiones destinadas a implantarse en áreas geográficas con potencial de crecimiento, afianzar su posición y desarrollar nuevas vías de expansión mediante adquisiciones.



LA COMPAÑÍA SIGUE CRECIENDO EN EL MUNDO

El Grupo Prosegur ha fortalecido su presencia en España con la adquisición de Compañía Europea de Servicios de Seguridad (CESS) y Servicios Generales (ESC). Ambas suman una plantilla superior a las 4.500 personas y cuentan con una fuerte implantación en Cataluña, Madrid, Levante y Andalucía. Además, mantienen una actividad importante en Galicia, Asturias, Cantabria, País Vasco y Canarias. Las dos empresas están plenamente integradas a Prosegur desde el 1 de octubre de 2005.

Además, en su firme apuesta por el desarrollo tecnológico más vanguardista, el Grupo ha incorporado en España las firmas de sistemas de seguridad del Grupo Nordés. Se trata de la firma líder en ingeniería de seguridad y especialista en el diseño, la instalación y el mantenimiento de sistemas integrados de seguridad y protección contra incendios, con una plantilla de más de 1.000 empleados.

En el mercado de Europa Suroriental, la compañía llegó en septiembre a un acuerdo con el grupo de capital riesgo GED para invertir en Europa del Este. El primer fruto de este acuerdo ha sido la compra de la firma de seguridad rumana Dragon Star Guard SA. Esta empresa, con presencia en todo el país, cuenta con más de 3.000 trabajadores.

Para fortalecer su posición en Latinoamérica y en concreto en Brasil, Prosegur adquirió también entre marzo y abril de 2005 los activos de Preserve Segurança e Transporte de Valores LTDA (en Sao Paulo), y Transpev Transporte de Valores y Segurança (en Sao Paulo, Río de Janeiro y Minas Gerais). La compañía consolida así

Los sistemas de Prosegur cuentan con la garantía de haber sido probados, previamente, en alguna de las 600 instalaciones que la empresa tiene en el mundo

// Eficiencia en los sistemas

de información

■ La Compañía ha implantado la plataforma software de TIBCO para llevar a cabo un plan global que dotará de mayor homogeneidad y eficiencia a sus sistemas de información. Las diferentes herramientas adquiridas —destinadas a facilitar la integración en tiempo real de múltiples tipos de fuentes de datos, aplicaciones y procesos— permitirán a Prosegur aumentar la agilidad de sus negocios, potenciar la infraestructura tecnológica existente y rentabilizar las inversiones realizadas con anterioridad.

su liderazgo en los tres estados brasileños. Los activos comprados incluyen la cesión de los contratos con los clientes, 331 furgones blindados y más de seis bases operativas.

Por otro lado, durante 2005, Prosegur ha procedido a desinvertir en Panamá (en enero) y Bolivia (en junio), mercados que no se ajustaban a la estrategia de liderazgo del Grupo.

A LA VANGUARDIA DE SUS PROCEDIMIENTOS

Prosegur lleva 30 años innovando en seguridad para adelantarse a las exigencias del mercado. Con esta vocación, la Compañía invirtió, en 2005, 60 millones de euros en innovaciones y mejoras de sus procedimientos. Además, los sistemas de Prosegur cuentan con la garantía de haber sido probados, previamente, en alguna de las 600 instalaciones que la empresa tiene en el mundo, logrando el máximo rendimiento y eficacia antes de su lanzamiento al mercado.

Por otro lado, en línea con su apuesta por los últimos avances en el campo de las telecomunicaciones, Prosegur ha implantado, en 2005, un nuevo sistema de Red de Área Extensa (WAN). La plataforma ha mejorado el rendimiento de las aplicaciones informáticas de Prosegur, además de agilizar las conexiones internas entre las 70 sedes españolas, al duplicar la velocidad de las líneas. Además, permite el despliegue de nuevas aplicaciones, como el e-learnig. Para la implantación de esta plataforma, Prosegur ha confiado en Peribit Network, una multinacional líder en el sector de la arquitectura de redes.

Esta vocación innovadora se ha visto reforzada, además, con la creación de Nordés-Prosegur Tecnología, fruto de la fusión, a finales de 2005, de Prosegur y las firmas del Grupo Nordés, que aúnan su experiencia y capacidades como empresas referentes de su sector. Su misión es ser el eslabón tecnológico dentro de la cadena de valor del sector de la seguridad. Nordés – Prosegur Tecnología es

hoy una compañía líder en ingeniería en sistemas de seguridad y protección contra incendios. Su oferta de servicios va desde sistemas de seguridad, tratamiento inteligente de la imagen, control de accesos, sistemas anti intrusión, sistemas de interfonía y megafonía, protección contra incendios, centros de control y la integración de sistemas de seguridad, así como su mantenimiento.

PROSEGUR EN EL MUNDO

ARGENTINA

En 2005, el Grupo Prosegur facturó 102,8 millones de euros en Argentina, donde dispone de una plantilla de 9.270 empleados y una flota de 516 blindados y 163 vehículos ligeros. El incremento de la actividad bancaria, la penetración del Grupo en nuevos sectores, como los de las industrias petrolera y minera y el de grandes urbanizaciones, y el aumento de los contratos de alarmas impulsaron las ventas de la compañía. Además, el mercado de la seguridad privada se ha favorecido por la buena marcha de la economía: con un crecimiento del PIB superior al 9 por ciento, la expansión representó una subida acumulada del 32 por ciento en los últimos 13 trimestres. A ello se sumó el impulso de la demanda interna y de la inversión, que aumentó un 21 por ciento.

El sector de la seguridad se vio también afectado por el endurecimiento de la Ley de Seguridad de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, que incorporó la necesidad de contar con un director técnico para prestar el servicio de alarmas monitoreadas y exigió que los vigilantes tengan estudios secundarios completos. Esta modificación benefició la actividad del Grupo Prosegur, puesto que supuso que las empresas revisaran su política de contratación para decantarse por empresas solventes. Así, en 2005 la compañía alcanzó en este mercado una cuota del 72,1 por ciento en el área de transportes, del 5,8 por ciento en vigilancia y del 25 por ciento en alarmas.



// Inversiones en Argentina

■ A lo largo del año, Prosegur realizó también varias mejoras en sus infraestructuras y sistemas tecnológicos en Argentina. Destaca la inversión de 3,455 millones de euros en la construcción y mejora de las delegaciones de transporte del interior del país, así como la adquisición 37 vehículos blindados nuevos y el recambio de unidades, por importe de 5,9 millones de euros, y la inversión de 2 millones de euros en maquinarias de tesorería.



Para fortalecer su posición en Brasil, Prosegur ha adquirido los activos de Preserve Segurança e Transporte de Valores y Transpev Transporte de Valores y Segurança

// Premio a Prosegur Brasil

■ Prosegur Brasil obtuvo en 2005 el galardón Top of Mind, otorgado por la consultoría Fénix Central de Negocios, por su excelente gestión en el área de recursos humanos. La Compañía fue seleccionada entre más de 2.000 candidatas.

La introducción de la aplicación de CRM Siebel, la integración de la Central Receptora de Alarmas y el *call center* de Uruguay con los de Argentina, la migración a tecnología IP del las comunicaciones del *call center* de Atención a Clientes de Alarmas y la introducción de nuevas soluciones *on line* para la administración de los *call centers*, entre otras actuaciones, permitieron reforzar su base tecnológica.

BRASIL

La facturación del Grupo ascendió a 182,6 millones de euros en 2005 en este mercado, donde tiene una cuota del 5,1 por ciento. La adquisición de las firmas Preserve Segurança e Transporte de Valores LTDA y Transpev Transporte de Valores y Segurança permitió incrementar la plantilla hasta 16.958 empleados, alcanzar una flota de 1.642 blindados y 857 vehículos ligeros y lograr importantes sinergias operativas.

Con el fin de potenciar los recursos tecnológicos, en 2005 se llevaron a cabo una serie de mejoras en la central de monitorización de cajeros automáticos, el control de sanciones, el control de margen teórico, el control de medios auxiliares en los centros operativos y el control de registro de presencia para los empleados internos.

El sector de la seguridad privada, que en 2005 generó un volumen de negocio de 4,3 millones de euros, se vio afectado por la ralentización económica, que registró un alza de sólo el 2,3 por ciento, frente al 4,9 por ciento de 2004, y la presión sobre las tarifas del sector. En la actualidad se encuentra en proyecto una Ley de Seguridad.

CHILE

La economía chilena gozó de buena salud en 2005. Se lograron avances sustanciales en la integración comercial con el resto del mundo, se desarrolló con fuerza la infraestructura pública y se creó un excelente marco institucional para la gestión de las finanzas públicas. El crecimiento del PIB fue del 6,3 por ciento y la inflación rondó un 2,5 por ciento. Estas buenas condiciones económicas favorecieron el crecimiento de Prosegur, que fue de un 11,1 por ciento nominal (8,6 por ciento real).

El Grupo cuenta con el 21 por ciento del mercado de seguridad privada en Chile, que mueve 300 millones de euros al año. Es el primero en el área del transporte —con una cuota del 53 por ciento—, el segundo en vigilancia —con un 7 por ciento del negocio total— y el cuarto en el área de mensajería (courier).

Las nuevas restricciones del Decreto Ley 1226 han obligado a Prosegur a continuar con las modificaciones de los sistemas de pago de nómina, lo que se ha traducido en ligeras pérdidas de ventas porque algunos clientes no han podido implantar las mejoras necesarias para su adaptación por la inversión que ello requiere. La compañía cuenta en este país con una plantilla de 5.072 personas y una flota de 225 unidades blindadas y



// Impulso tecnológico en Chile

■ También Prosegur Chile ha realizado una importante inversión en mejoras tecnológicas. Entre otras, se ha desarrollado una plataforma de e-learning para ofrecer formación a distancia, un sistema de operaciones de courier que permite a los conductores y supervisores transmitir información a la central a través de tecnología bluetooth, un sistema de control de ATM y la adquisición de equipamiento y software para la confección de credenciales de seguridad interna.

■ Prosegur España en cifras Facturación 755,2 millones € Plantilla 24.269 empleados Blindados 449 Vehículos ligeros 1.031

// Nuevos servicios en España

■ En 2005 la cartera de servicios del Grupo se ha visto impulsada desde España por la introducción de servicios y soluciones en protección contra incendios -fruto de la adquisición de Nordés- y por la potenciación a nivel global de los servicios de consultoría de seguridad e ingeniería técnica de seguridad como actividades de crecimiento estratégico. En paralelo, se ha rediseñado la oferta de servicios tradicionales hacia un conjunto más amplio de productos más orientados al cliente. El lanzamiento de nuevas soluciones de seguridad aumentará la penetración de la Compañía en nuevos mercados, como la gestión integral de cajeros en el sector bancario o los sistemas inteligentes de tratamiento de imagen para el sector del gran consumo.

258 vehículos ligeros. En 2005, la facturación ascendió a 62,4 millones de euros.

Durante el año 2005, Prosegur exploró nuevos mercados en este país. En el área de courier se comenzó a trabajar con la industria de la distribución, con muy buenos resultados: ha supuesto un 10 por ciento de la facturación total. En transporte, ha entrado en el negocio de administración de efectivo en carreteras concesionadas, con excelentes resultados de rentabilidad, así como en la administración de centros de recaudación en clientes de servicios básicos. Además, se ha implementado la unidad de negocio de sistemas y se ha mejorado el servicio de Custodia Administrada de Documentos (CAD), mediante la digitalización de documentos.

ESPAÑA

España continúa siendo el país de mayor crecimiento económico de la Unión Europea y eso se traduce en una mayor actividad económica que, evidentemente, arrastra al sector de la seguridad, regulado en España por la Ley 23/1992 y el Reglamento de Seguridad Privada desarrollado a finales de 2001. El mercado se enfrenta a la escasez de mano de obra y a la profesionalización de los clientes, cada vez más conocedores de sus necesidades en seguridad. En general, ha aumentado la demanda de seguridad y se solicitan servicios más especializados, así como vigilantes con un perfil determinado.

La seguridad privada movió en España, en 2005, 2.922 millones de euros, de los cuales 755,2 millones corresponden a Prosegur, que se mantiene como líder del sector, con una cuota de mercado del 25,8 por ciento. Prosegur cuenta en España con una media de 24.269 empleados y una flota de 449 vehículos blindados y 1.031 ligeros (datos de 2004). La división de Alarmas ha abierto tres nuevas delegaciones en 2005: una en Torrevieja —para dar cobertura a la zona sur de la provincia de Alicante—, Sevilla —que



En Francia se ha producido un incremento de todas las áreas de negocio de Prosegur, a pesar de que las empresas redujeron sus inversiones



// Software integrado en Prosegur Francia

■ En 2005 la Compañía terminó de implementar un sistema integrado de facturación para el negocio de vigilancia (Sip 2000) e inició la implementación de un software de transporte de fondos que integra un módulo para la trazabilidad del efectivo, uno de automatización de la facturación y otro de nómina.

centralizará la prestación de servicios en esta provincia, en Córdoba y en Huelva— y en las Matas (Madrid) —para dar servicio a la zona noroeste de la comunidad de Madrid.

FRANCIA

La economía francesa ha crecido solamente el 1,4 por ciento del PIB durante el año 2005, a pesar de que se produjo un aumento del consumo del orden del 2,1 por ciento. Se registró un fuerte déficit del balance comercial y una disminución del nivel de inversión de las empresas aunque no afectó al crecimiento la compañía en Francia.

El sector de la seguridad privada mueve en Francia 4.213 millones de euros, de los cuales el 2,3 por ciento corresponde al Grupo Prosegur. La empresa cuenta en ese país con una plantilla de 2.500 empleados y una flota de 24 blindados y 19 vehículos ligeros. En 2005 facturó 98 millones de euros.

Todas las áreas han experimentado un crecimiento vegetativo y cabe destacar que en este año el Grupo ha decidido dejar de operar en la zona norte del País, decisión que hasta la fecha no ha

afectado comercialmente el resto de los negocios en Francia. Esta disminución de actividad fue acompañada por una efectiva política de reducción de costos para adaptar la estructura existente al nuevo escenario de negocios.

ITALIA

La economía italiana apenas creció 0,1 por ciento en 2005, en línea con el incremento medio del último cuatrienio en el país. Pero Prosegur Italia no se vio afectado por este rumbo negativo.

El sector de la seguridad, regulado por la Ley de Seguridad Privada de 1940, está muy atomizado por su estricta normativa: las compañías están obligadas a obtener una licencia por cada prefectura (ciudad-provincia) donde presten servicio. Esta medida no favorece un enfoque de mercado organizado a nivel nacional, sino que requiere la búsqueda de colaboradores locales. Actualmente, el sector registra una facturación que ronda los 2.000 millones de euros, de los que Prosegur cubre casi el 0,7 por ciento del mercado.

En Italia, Prosegur dispone de una plantilla de 770 empleados. En 2005 facturó 26,2 millones de euros y cuenta con 74 vehículos ligeros.

PARAGUAY

Durante el año 2005 la economía paraguaya contó con la ayuda de factores internos y externos que sirvieron de importantes pilares de crecimiento. Entre los factores internos destacan la cómoda estabilidad cambiaria, el escenario político y el equilibrio macroeconómico logrado gracias al cumplimiento de las metas cuantitativas acordadas en el acuerdo *stand-by* con el Fondo Monetario Internacional. No obstante, se produjo una desaceleración en la actividad económica, evidenciada en el comportamiento

Prosegur Italia en cifras Facturación 26,2 millones € Plantilla 770 empleados Blindados Vehículos ligeros 74

// Reorientación del negocio en Italia

■ La marcha de la Compañía durante los últimos seis meses de 2005 fue muy positiva, gracias al reajuste de la estructura operativa, a un impulso en la atención del enfoque comercial —que ha pasado a centrarse más en la consultoría que en la venta— y a un proceso racional de control de costes. Además, Prosegur se ha acercado de manera más relevante al sector público, que cubre un 40 por ciento del mercado de la seguridad en Italia.

Prosegur Paraguay en cifras Facturación 5,9 millones € Plantilla 376 empleados Blindados 51 Vehículos ligeros 50

// **Mejora de los servicios** en Paraguay

■ Siempre con la vocación de mejorar el servicio al cliente, la Compañía incorporó en Paraguay la grabación digital al proceso de recuento de efectivo, con una inversión de 34.423 euros. También implantó un software que permite a los clientes acceder a consultas de saldos de tesorería integral y algunos, además, ya cuentan con el de consultas de movimientos de facturación.

del PIB, que durante 2004 fue del 4,1 por ciento y declinó en 2005. Los factores externos se resumen en el continuo crecimiento y la estabilidad macroeconómica que aún mantiene la región.

El sector de la seguridad genera en Paraguay un volumen de negocio de 29.021.597 euros. Prosegur es líder a nivel nacional, con una cuota de mercado del 22 por ciento —86,5 por ciento en logística de valores y 1,8 por ciento en vigilancia activa—. La Ley N° 2421/04 de Adecuación fiscal, que rige desde el año 2005, ha sido beneficiosa para la Compañía, ya que contempla la disminución de la tasa del impuesto a las rentas de actividades comerciales. La mejora en las condiciones de pago ha permitido a la Compañía comenzar a trabajar con el sector público.

Prosegur tiene en Paraguay una plantilla de 376 empleados y una flota de 51 vehículos blindados y 50 ligeros. La facturación en 2005 ascendió a 5,9 millones de euros. A lo largo del año invirtió 84.812 euros para la realización de reformas en diferentes delegaciones.

PERÚ

El año 2005 ha sido muy dinámico para la economía peruana. Pese a los problemas sociales, que responden a dificultades estructurales del país, aún por resolver, se ha producido un incremento de la inversión. El índice de precios al consumo ha crecido un 1,49 por ciento y el PIB un 5,8 por ciento. El desarrollo del sector financiero, así como la puesta en marcha de varios centros comerciales, ha supuesto un impacto positivo para la empresa. Prosegur tiene una participación del 19,4 por ciento en el mercado peruano de la seguridad y ocupa el primer puesto en el ámbito del transporte de fondos, con un 51 por ciento de cuota de mercado. En vigilancia, la Compañía es la cuarta, ya que sólo opera en Lima, ciudad donde es líder. Cuenta con una plantilla de 3.600 empleados y una flota de 109 blindados y 84 ligeros. En 2005, Prosegur Perú ha facturado 30,3 millones de euros.

El desarrollo del sector financiero y la puesta en marcha de varios centros comerciales ha beneficiado a la actividad de Prosegur Perú

| ■ Prosegur Perú cifras | | |
|------------------------|-----------------|--|
| Facturación | 30,3 millones € | |
| Plantilla | 3.600 empleados | |
| Blindados | 109 | |
| Vehículos ligeros | 84 | |
| | | |

La filial de Prosegur en Perú rediseñó en 2005 la sala de procesamiento de billetes de Lima: implementó mesas de trabajo con maquinaria adecuada y servicio de grabación digital y modificó los procesos del sistema de tesorería. También dio un impulso tecnológico a la gestión, con la implantación del sistema financiero Auras y de aplicaciones informáticas para el control de la producción del personal de transporte, de la programación de pases aéreos o de las altas, bajas y modificaciones de los servicios de transporte.

Además, ha integrado el control de accesos de personal con el de armas y hojas de ruta y ha implantado una aplicación para la evaluación del desempeño, así como para el registro de firmas digital.

En el ámbito de la Logística de Valores, también ha introducido mejoras como la ampliación del sistema GPS en los blindados de cinco delegaciones, la instalación de apertura de cerraduras CENCON a nivel nacional y Lagard para cajas de transferencia en Lima, la utilización de un nuevo acero que permite ganar carga útil en la construcción de blindados, la mejora del nivel de blindaje y un nuevo diseño del frontal de los camiones.

// Premios a Prosegur Perú

■ La actividad de Prosegur Perú mereció cuatro galardones en 2005: Premio al Liderazgo Empresarial, por ser la empresa líder en servicios de seguridad, otorgado por la Cámara de Industria y Comercio y el Holding de Empresas Privadas de Perú; la Cinta de Oro de Peruana de Opinión Pública (POP), por 14 años consecutivos de prestación del mejor servicio a los clientes; Certificado de Empresa Top en el Perú, otorgado por Perú Top Publication, como reconocimiento a la empresa y sus gerentes, que ratifica la posición de Prosegur Perú en el mercado, y el Premio Internacional a la Calidad Empresarial 2005, otorgado por el Colegio de Periodistas de Perú, por la acertada gestión de Prosegur a favor del desarrollo del país.



// Líder en Portugal

■ Prosegur es líder del sector de la seguridad en Portugal, donde posee un 18 por ciento del mercado, estimado en un total de 613 millones de euros. Con 6.387 empleados, es la séptima empleadora del país. Su flota está formada por 250 vehículos ligeros, 100 blindados y 50 motos. A través de 17 delegaciones distribuidas de norte a sur del país, Prosegur Portugal presta servicio a cerca de 40.000 clientes particulares y 900 empresas.

Otras mejoras tecnológicas llevadas a cabo en 2005 son la instalación del cableado de fibra óptica para el área administrativa en Lima, la comunicación entre delegaciones a través de una red, el desarrollo del control de exclusas en seis delegaciones y en seis nuevas áreas de Lima, la implementación de la red digital corporativa de seguridad para el enlace de los equipos y dispositivos de seguridad con el centro de control, la migración del sistema de grabación analógico a digital en el área de Tesorería de Lima, la migración a grabación y transmisión digital de CCTV en cinco delegaciones, la instalación del control de acceso biométrico en una delegación, el diseño de un nuevo alojamiento para los sistemas de seguridad, grabadores digitales de procesos y servidores de sistemas de una delegación, la instalación del sistema contra incendios mediante agentes limpios y la actualización del software del polígrafo.

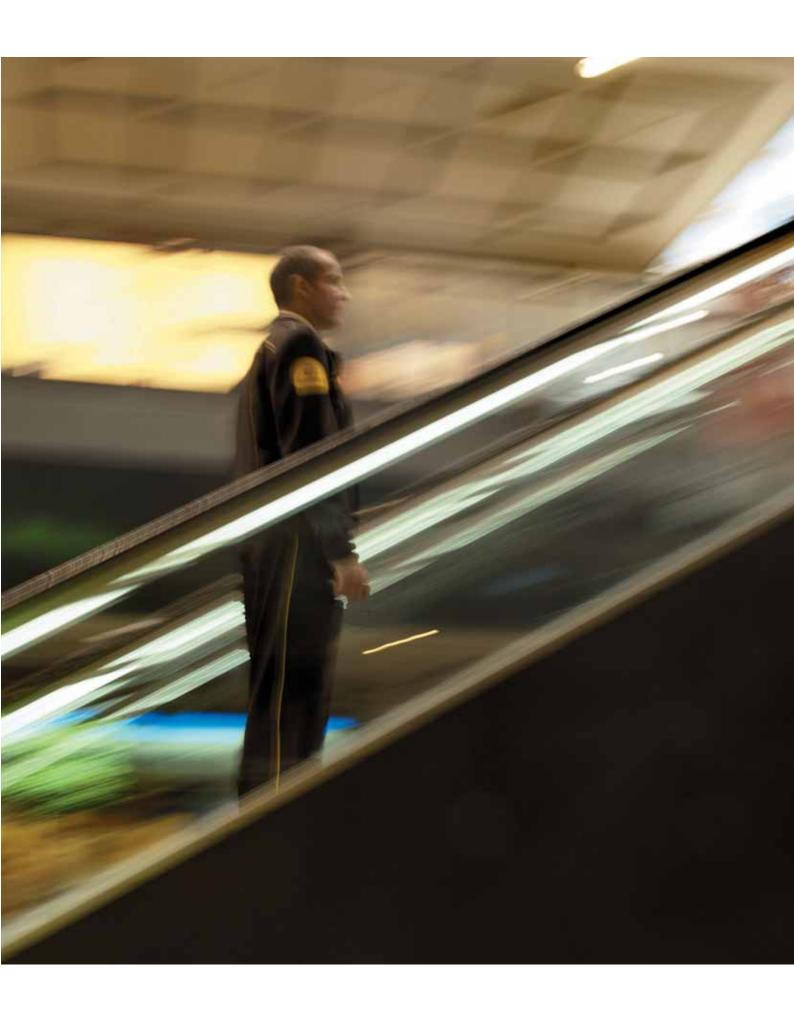
PORTUGAL

La economía portuguesa ha continuado con dificultades durante 2005, lo que se refleja en todos los indicadores macroeconómicos y un crecimiento del PIB inferior al 1 por ciento. Este clima ha afectado negativamente a las empresas, que han disminuido la contratación de servicios.

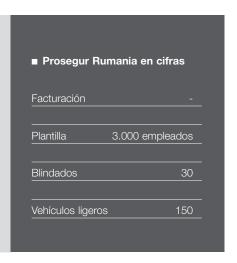
Aún así, Prosegur Portugal ha elevado su facturación un 11 por ciento, hasta 113,2 millones de euros, mediante un crecimiento orgánico basado en la adjudicación de nuevos contratos y la renovación de los ya existentes.

RUMANIA

Prosegur ha entrado en el mercado rumano de la seguridad junto con el Grupo Capital Riesgo GED, con el que prevé hacer diversas inversiones en Europa del este. Rumania es la primera inversión de la Compañía en



Rumania es la primera inversión del Grupo Prosegur en Europa del Este. A través de su alianza con el Grupo GED de capital riesgo, prevé realizar más adquisiciones en esta zona



esta zona, que se hizo efectiva en agosto de 2005, con la compra de Dragon Star Guard. El país, con un crecimiento anual del 5 por ciento, es candidato a entrar en la Unión Europea en 2007. Tiene 21,6 millones de habitantes y un concepto muy moderno de la seguridad privada. El sector de la seguridad está poco desarrollado, pero crece a tasas de entre un 15 por ciento y un 20 por ciento anual. En el ámbito legislativo se está discutiendo una nueva ley sobre vigilancia y protección de objetos, bienes, valores y personas. En la actualidad, el mercado de la seguridad privada mueve unos 160 millones de euros y Dragon Star es la segunda empresa del sector, con una cuota del 6 por ciento. La importante política de subcontratación de servicios de seguridad a empresas privadas debido a la retirada de la policía y del ejército de algunas de estas funciones y la privatización del sistema financiero con la correspondiente externalización de servicios, abren nuevas posibilidades de negocio a Prosegur.

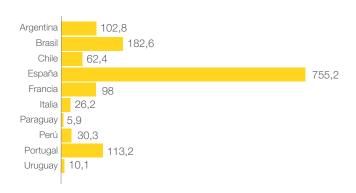
URUGUAY

En 2005 la economía de Uruguay evolucionó con dinamismo, registrando un crecimiento del PIB del 6,6 por ciento. Una tasa

// Un sector en alza en Rumania

■ Las instituciones públicas rumanas están poniendo en manos de empresas de seguridad privadas los servicios de seguridad de los que se ocupaban, lo que impulsa el sector al alza. La compañía cuenta en este país con una plantilla de 3.000 personas, una flota de 30 furgones blindados y 150 vehículos ligeros. En 2005 facturó 10,2 millones de euros.

// Facturación 2005 (millones €)



■ Prosegur Uruguay en cifras

Facturación 10,1 millones €

Plantilla 1.609 empleados

Blindados 44

Vehículos ligeros 30

récord para la economía uruguaya, cuyo ritmo histórico no llega a superar el 4 por ciento. El sector servicios evolucionó por debajo del crecimiento general del PIB, con un 4,56 por ciento, pero Prosegur mostró un crecimiento superior al resto de la economía y en particular por encima del sector, con un 14 por ciento de variación nominal —18,5 por ciento en vigilancia activa, 13 por ciento en alarmas y 10 por ciento en logística de valores—. La nueva realidad coyuntural del Consejo de Salarios Tripartito supuso la aparición de conflictos sindicales en el área de logística de valores, que finalmente fueron resueltos.

El sector de la seguridad privada mueve en Uruguay 45.480.220 euros anuales. Prosegur lidera el mercado con una participación del 24 por ciento. Su plantilla está compuesta por 1.609 personas y cuenta con una flota de 44 camiones blindados y 30 vehículos ligeros. En 2005 facturó 10,1 millones de euros.

La compañía se esforzó en 2005 por mejorar la gestión de la relación con los clientes. Las mediciones realizadas muestran un aumento positivo en el grado de conformidad, dentro de niveles muy adecuados de satisfacción.

// Inversión tecnológica en Uruguay

■ Prosegur Uruguay ha llevado a cabo, también, una serie de medidas tecnológicas, como la inversión en software de gestión, la renovación de los equipos informáticos —con una inversión cercana a los 28.957 euros— y la capacitación específica diseñada a medida para un mejor desempeño.

Orientación al cliente

Una estrecha comunicación con los clientes es esencial para que la seguridad se adapte a las necesidades de cada uno de ellos.

Prosegur ve la seguridad con los ojos del cliente, para ofrecerle así soluciones globales y adaptadas a sus características. Por ello, una de sus prioridades es establecer una relación más próxima y cercana con ellos a través de diálogo permanente y comunicación fluida. El objetivo es adelantarse a sus necesidades con soluciones a medida.

EL INTERLOCUTOR ÚNICO

En 2005 se ha creado la figura del gestor de cuentas, un único interlocutor con un profundo conocimiento del cliente, lo que le permite enfocar los recursos de Prosegur hacia los intereses específicos de cada uno de ellos y desarrollar un plan personalizado para su empresa.



NUEVA ORGANIZACIÓN

Prosegur ha reestructurado las áreas de Operaciones y Comercial, que dejan de depender de su zona geográfica de influencia para organizarse en cinco áreas definidas por el tipo de actividad: Industria, Distribución y Logística; Transporte y Energía; Finanzas, Inmobiliaria y Servicios; Gran Consumo y Administraciones Públicas; y Protección de Personas y Servicios Especiales, en el que se incluyen los Servicios Residenciales.

De esta forma, todos los profesionales de la compañía están especializados por sectores. Los profesionales de Prosegur mantienen un diálogo activo con el cliente, lo que le permite detectar, anticipadamente, las ineficiencias y aportar las soluciones más adecuadas a cada caso.

SERVICIOS 'A LA CARTA'

La especialización de los recursos humanos y la continua innovación permiten a Prosegur ofrecer a los clientes nuevos productos a medida. La empresa fomenta, además, reuniones y foros de trabajo (workshops) con empresas de cada sector, así como asociaciones o patronales, que permiten elaborar nuevas propuestas y mejoras. Fruto de este esfuerzo ha sido posible aportar durante 2005 varias soluciones globales en seguridad a la medida de los diferentes sectores.

Para conocer las impresiones de los clientes se ha creado un nuevo modelo de inspecciones específico **para centros comerciales.** Asimismo, se lleva a cabo una preselección de los vigilantes en función de su experiencia y habilidades profesionales, con el fin de asegurar la mayor adecuación de cada persona a su puesto de



trabajo, y se imparte un programa formativo *ad hoc*. También se ha lanzado el servicio de Gestión Integral de la Recaudación, que soluciona las necesidades de efectivo de los negocios ubicados en estos centros comerciales.

Además, las obras de arte se han beneficiado de la aplicación de una nueva tecnología, basada en sistemas de identificación por radiofrecuencia (RFIP), que hasta ahora estaba enfocada a otros usos, como la detección de artículos robados.

Para el sector bancario, se ha puesto en marcha el servicio de Gestión Integral de Cajeros. Un servicio que permite maximizar la disponibilidad de la red de cajeros y optimizar el efectivo, con información permanente sobre su estado, a través de la web corporativa. El objetivo es centralizar bajo un único proveedor el servicio global y la gestión integral de la red de cajeros del cliente.

SEGURIDAD GLOBALPARA MULTINACIONALES

Con el fin de responder a las necesidades de las compañías multinacionales, que cada vez más demandan un socio especializado capaz de ofrecer una gestión integral de la seguridad, Prosegur ha creado el Programa de Cuentas Globales. Esta área ofrece una gestión coordinada de su seguridad y les permite contar con una misma empresa asesora en todos los países donde tienen presencia. Así se logra un servicio con un estándar de calidad homogéneo y más eficiente.

Para ello, los profesionales de Prosegur realizan un profundo análisis de la compañía, teniendo en cuenta su implantación geográfica, las disposiciones legales de cada país en el que opera, su situación financiera y los

requisitos técnicos necesarios para su seguridad. Este estudio permite desarrollar un modelo único para cada cliente, que tiene asignado en cada mercado un gestor de cuenta, responsable de coordinar todos los servicios. Para gestionar la labor de todos los gestores de cuentas de un país y aunar criterios, se ha creado la figura del coordinador de Cuentas Globales. Así, el programa proporciona al cliente una gestión integral, unificada y especializada, capaz de implantar mejoras a las necesidades de seguridad y ahorrar costes. Prosegur elabora informes personalizados para cada cliente y garantiza los niveles más exigentes de disponibilidad y prestación del servicio, así como la posibilidad de incorporar nuevos productos cuando sea preciso.

UNA MEJOR RELACIÓN CON EL CLIENTE

La madurez del CRM de Prosegur permite la disposición de toda la información sensible de los servicios y contar, en 2005, con un sistema de gestión comercial informatizado integrado, que supone para la compañía estar a pleno rendimiento, gracias a una herramienta eficaz en la gestión y conocimiento del cliente. Desde una mejor planificación de los tiempos para ajustarlos a las expectativas del cliente hasta un mejor análisis de sus necesidades de seguridad, el CRM es ya una realidad consolidada.

VIGILANCIA TRANSPARENTE

Para que el cliente pueda gestionar automáticamente los cuadrantes del servicio de vigilancia, dispone de la aplicación GAPVI, que le facilita, además, una información completa sobre los vigilantes que prestan servicio, cuántas horas dedican, su curriculum vitae...

PREMIO A LA FLEXIBILIDAD Y LA ADAPTACIÓN

Prosegur Argentina ha sido galardonada con el premio al Mejor Proveedor del año 2005 otorgado por Ford. La distinción reconoce El Programa de Cuentas Globales ofrece a las multinacionales una gestión coordinada de su seguridad y les permite contar con un mismo asesor en todos los países

el esfuerzo de Prosegur por proporcionar a la compañía automovilística un servicio de calidad, a la medida de sus necesidades. Enrique Alemany, presidente de Ford Argentina, resaltó en la entrega del galardón, en diciembre, la flexibilidad y capacidad de adaptación demostrada por Prosegur.

EN CONSTANTE FVOI UCIÓN

En su afán por ofrecer el mejor servicio al cliente, Prosegur tiene en marcha una serie de proyectos para desarrollar herramientas que prevé aplicar en un futuro y que pretenden ser un paso más en su filosofía de orientación al cliente:

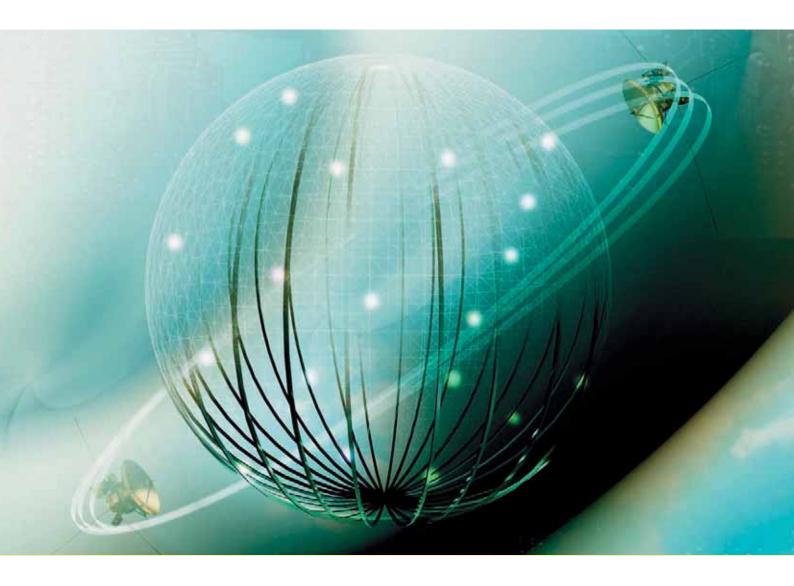
- El proyecto de Comercialización y marketing, enmarcado dentro del sistema de CRM, pretende armonizar los procesos comerciales y ser una herramienta de marketing y venta para el área comercial.
- Para canalizar las incidencias y reclamaciones que se generan a diario en todos los centros de trabajo en los que opera Prosegur, así como en las diferentes rutas de transporte, se está trabajando en el proyecto de Gestión de las Incidencias y Reclamaciones.
- Uno de los proyectos más ambiciosos que está desarrollando la compañía es **Mundo Prosegur:** un gran portal de Internet en el que los clientes podrán consultar toda la información relativa a los servicios que han contratado, así como interactuar con la compañía.

₀₄ Excelencia

En Prosegur, la excelencia se traduce en una búsqueda continua de la calidad en todos sus procesos, desde la relación con el cliente o el diseño de servicios, hasta la selección y formación del personal.

on el objetivo de garantizar la excelencia en todos los servicios que presta, el Grupo Prosegur cuida al máximo la calidad en todos sus procesos internos y externos y se esfuerza por buscar nuevas herramientas y modelos de gestión en todas las actividades que desempeña.

En esta búsqueda continua de la calidad, Prosegur ha sido la empresa española de seguridad privada pionera en cotizar en Bolsa, aplicar el modelo de excelencia empresarial EFQM, obtener el certificado ISO 14001:2004 (de gestión medioambiental), ofrecer a sus clientes el servicio integral de cajeros —que cubría las necesidades técnicas y operativas de las entidades financieras y para lo que se creó en 2001 el primer centro de control y gestión de cajeros automáticos— y poner en marcha un proceso estricto de selección que permite establecer perfiles del candidato, según la especialización del sector y del área de negocio.



Prosegur inició en 2002 el proceso para obtener la Excelencia Empresarial según el modelo EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad), que mide la capacidad de las organizaciones para alcanzar y sostener en el tiempo resultados sobresalientes para sus grupos de interés.

La orientación hacia la excelencia del Grupo Prosegur contempla ocho conceptos fundamentales:

- Orientación al cliente.
- Liderazgo y coherencia en los objetivos.
- Gestión por procesos y hechos.
- Desarrollo de las personas.
- Innovación y mejora.
- Orientación hacia los resultados.

- Desarrollo de alianzas.
- Responsabilidad social.

Para comprobar el grado de avance en el recorrido hacia la excelencia durante el año 2005, Prosegur ha realizado una autoevaluación que ha permitido contrastar el incremento de la eficiencia en los procesos, el aumento del nivel de satisfacción de los clientes y empleados, y el compromiso con las sociedades donde el Grupo desarrolla su actividad.

CON SELLO DE GARANTÍA

Prosegur cuenta con el certificado de calidad UNE-EN ISO 9000 por su forma de trabajo. Para homogeneizar procedimientos, el departamento de Intervención realiza un seguimiento de cada una de las delegaciones,

según la legislación vigente, las normas internas del Grupo y las exigencias de calidad. Además, el Grupo ha desarrollado un Manual de Calidad que establece el marco de actuación para la prestación de los servicios.

Para garantizar la calidad en los servicios prestados, el Grupo cuenta con certificados bajo la norma ISO 9001:2000 en los siguientes países:

Argentina: En noviembre de 2005 superó de nuevo la auditoría que certifica la calidad de sus servicios de vigilancia y alarmas.

Chile: En Courier se logró en 2005 el certificado de homologación de proveedores y calidad de servicios, con una calificación del 96 por ciento, a través de la empresa SGS.

España: En 2005 se ha seleccionado a la entidad Bureau Veritas, por su gran prestigio e implantación internacional, para acreditar la calidad de las actividades de vigilancia de las empresas de Prosegur Compañía de Seguridad S.A. y Servimax Servicios Generales S.A. También se realizaron campañas de calidad mensuales relacionadas con el parque móvil, el aspecto del vigilante, el análisis de incidencias en los servicios y las carpetas de organización del servicio. La actividad de transporte y manipulado de fondos está certificada con la norma 9001: 2000 por Aenor. Los servicios de Nordés-Prosegur Tecnología cuentan con la certificación ISO 9001:2000, el Registro de Contratistas K9E y la calificación Unespa-Cepreven de la Unión de Aseguradoras, y está capacitada para abordar proyectos que requieran de la exigente especificación de NFPA o FM.

Francia: En 2005 renovó las certificaciones de Prosegur Sécurité Humanie y de Prosegur Systèmes.

Italia: Cuenta con la certificación de calidad para Servicios Integrados. Perú: El Sistema de Gestión de Calidad para los servicios de vigilancia, implantado según la norma ISO 9001:2000, está auditado por la certificadora CERPER. Además, dispone del Certificado de Operador de Servicio Especializados Aeroportuario, otorgado por el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Portugal: Prosegur fue la primera empresa de seguridad que obtuvo un certificado de calidad en este país, según la norma ISO 9002:1994, que fue adaptada posteriormente para lograr la ISO 9001:2000. En 2005, se renovó la certificación del Sistema de Gestión de Calidad.

Uruguay: Tiene acreditados sus servicios de seguridad y alarmas.

Con el proyecto de Calidad Adaptada los clientes participan en el diseño de la calidad de los servicios que contratan

COMPROMISO A MEDIDA DEL CLIENTE

Para Prosegur, la excelencia es también proporcionar servicios a la medida de cada cliente y comprometerse con él en su consecución. Por eso, ha desarrollado su proyecto Calidad Adaptada al Cliente, herramienta de mejora de la calidad aplicada inicialmente en Chile y que en 2005 se ha extendido a todos los países en los que el Grupo está presente, a excepción de Francia e Italia (en proceso de implantación). Se trata de un modelo por el que compañía y cliente concretan los objetivos de calidad deseados y el proceso de medición continua, según cinco fases:

- Desarrollo de un diagnóstico de seguridad de cada cliente para determinar los pilares del éxito del servicio.
- lacktriangle Identificación de objetivos a lograr.
- Definición de indicadores de desempeño fiables y cuantificables para evaluar los resultados.
- Establecimiento de fechas y responsables concretos para cada indicador.
- Seguimiento continuado.

Este método permite a Prosegur conocer el grado de satisfacción de los clientes por criterios objetivos y reaccionar ante ineficiencias. Los clientes, por su parte, obtienen la ventaja de participar en el diseño de la calidad de los servicios que contratan.

LA SELECCIÓN Y FORMACIÓN

El Grupo Prosegur es consciente de que los profesionales que trabajan en la compañía son un pilar fundamental de su calidad. Por eso, realiza un riguroso proceso de selección y ofrece una formación especializada y orientada plenamente a las necesidades del cliente. Con el fin de potenciar la cualificación y capacitación de las nuevas incorporaciones a su equipo humano, la compañía ha puesto en marcha en 2005 el proyecto de Selección y Formación, que persigue la aplicación de las últimas tecnologías y técnicas de gestión desde la propia captación de profesionales.

Internet es, de hecho, una herramienta clave de reclutamiento, a la que se suman los acuerdos con centros homologados de formación en seguridad acreditados por el Ministerio de Interior, el convenio suscrito con el Ministerio de Defensa para la realización de charlas previas a los licenciamientos, y la inserción de anuncios en prensa, radio, etcétera. A continuación, un equipo de psicólogos analiza el perfil humano y profesional de cada candidato según sus competencias.

Antes de incorporarse a su puesto de trabajo, los vigilantes reciben un exhaustivo programa de formación que supera los requisitos establecidos por la legislación vigente en los países donde Prosegur presta servicio. Así adquieren los conocimientos socio-profesionales, técnicos, jurídicos y de atención al cliente que precisan para desarrollar su trabajo.

Además, Prosegur dispone de un Sistema Multimedia de Formación, que sirve para valorar el futuro desempeño profesional de los vigilantes y facilita su aprendizaje. Con él, el candidato se sitúa en condiciones semejantes a la realidad laboral, al mismo tiempo que el departamento de Selección y Formación puede evaluar su desarrollo y definir el tiempo que invierte el alumno en cada una de las lecciones, su progreso y el resultado global. Una vez incorporado a su puesto de trabajo, el vigilante cuenta con el asesoramiento de un tutor que le ayuda en su proceso de adaptación.

SEGUIMIENTO CONTINUO

Con el fin de canalizar on line y en tiempo real toda la información sobre sus servicios de seguridad, desde los organismos públicos o empresas privadas hasta las delegaciones de Prosegur, y solucionar así inmediatamente cualquier eventualidad, la compañía ha implantado en España el Programa Previo. Desarrollado a través de las últimas tecnologías, el programa se basa en una aplicación informática que se instala en las PDAs (agendas electrónicas) de cada responsable de la operativa de seguridad, para que informe de cualquier incidencia, como un cambio en el cuadrante. De esta forma, Prosegur optimiza la gestión de sus recursos humanos. Las pruebas se iniciaron en ocho centros de trabajo de Madrid, y está previsto que en 2006 se extienda mediante la implantación de 1.200 PDAs en toda España.

POR LA MEJORA DE LOS PROCESOS

En línea con su compromiso con la innovación y la excelencia, Prosegur ha lanzado en 2005 el proyecto Eureka, que busca la mejora continua de los procesos operativos y el desarrollo de nuevos modelos de negocio más y mejor adaptados a las necesidades de los clientes. Un equipo de profesionales con larga experiencia en procesos y seguridad se ocupa, en coordinación con las áreas comerciales y operativas, de la detección de oportunidades de mejora, la búsqueda de soluciones alternativas y de su puesta en marcha, así como de su completa integración en la actividad normal de la compañía.

Durante el año 2005 se han desarrollado cuatro iniciativas que en 2006 se transformarán en realidades comerciales y operativas. Dos de ellas se encuadran en la mejora de procesos operativos para la gestión de efectivo en las bases operativas de Prosegur. Las otras dos, son soluciones para la gestión de efectivo en las sucursales de las entidades financieras y la mejora de la oferta de la compañía para la gestión del efectivo en comercios.

Trabajo en equipo

Prosegur ha creado centros de competencia para impulsar una plantilla unida que fomenta el respeto profesional, la participación y el deseo de cooperar.

n 2005, Prosegur puso en marcha los centros de competencia, cuyo objetivo es crear una estructura horizontal de transmisión del conocimiento, identificar las oportunidades de mejora y las prácticas óptimas para extenderlas a todos los países en los que la compañía está presente, facilitar la innovación, aprovechar sinergias e impulsar la eficiencia. Existen ocho centros de competencia, dedicados a aspectos clave del negocio. Al frente está un country manager y un responsable de cada país, para asegurar que existe una coordinación plena.

CALIDAD A MEDIDA

En su búsqueda de la excelencia operativa, Prosegur puso en marcha el Centro de Competencia de Control de Calidad. Su



objetivo es hacer evolucionar el concepto de calidad en la compañía. Consiste en el establecimiento de un modelo de medición de la calidad elaborado a partir de las opiniones emitidas por los propios clientes, a través de un diálogo directo. De esta manera, se establecen los parámetros que el cliente necesita y es él quien decide cómo debe ser la calidad que demanda a los servicios de Prosegur.

UNA VENTANA EN INTERNET

Prosegur avanza un paso más en la oferta de servicios on line. Además del micro site de acceso privado existente en la web corporativa de Prosegur, en el que las empresas pueden conocer el estado de los servicios contratados, la compañía ha creado Mundo Prosegur. Este centro de competencia tiene como meta implantar



Los centros de competencia unifican los conocimientos para aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías

una herramienta en Internet que permita al cliente consultar información, realizar gestiones, obtener históricos de facturación, modificar las características de un servicio demandado, etcétera. Se trata de un ambicioso proyecto que está en fase de desarrollo.

EL TRÁFICO, BAJO CONTROL

Optimizar las rutas, los procesos de carga y descarga, la seguridad y, en definitiva, la operativa de los vehículos blindados de Prosegur es el objetivo del Centro de Competencia de Tráfico. A lo largo de 2005, ha diseñado y ha comenzado la fase de implantación de una plataforma tecnológica que permitirá ganar en calidad y eficiencia, optimizar los costes del servicio y asumir un mayor compromiso con la puntualidad.

MEJORA DE LA FLOTA

El Centro de Competencia de Gestión de Flota, responsable de realizar contratos globales con los proveedores de vehículos, ha definido un diseño único de blindado para todas las delegaciones de Prosegur. Asimismo, ha determinado un lugar de fabricación en condiciones más ventajosas para la compañía.

OPTIMIZAR LA GESTIÓN DE FEFCTIVO

Para unificar los procesos y las infraestructuras que intervienen en el servicio de gestión de efectivo, se puso en marcha el Centro de Competencia de Cámara. Entre sus logros está la implantación, en Argentina, de un sistema denominado "E-tesorería" que permite tener conectada on line la tesorería con acceso a la información centralizada, homogeneizando así el proceso de recuento de remesas dentro de las cámaras de todo el país. Este diseño mejora la calidad y los recursos, además de incrementar la seguridad en cada proceso.

FORMACIÓN ESPECIALIZADA

El Centro de Competencia de Selección, Formación y Motivación se propone unificar la gestión de los recursos humanos de Prosegur en todo el mundo. Como elementos clave de este proceso están el garantizar la formación especializada en todos los países y establecer planes de carrera en igualdad de oportunidades para todos los empleados.

PREMIOS AL TRABAJO EN EQUIPO

Durante las primeras jornadas internacionales de la compañía, celebradas en 2005, Prosegur Perú recibió el Premio al Trabajo en Equipo 2005 por contar con una plantilla unida que fomenta la complementación y el respeto profesional, la participación y el deseo de cooperar, así como el compromiso con un proyecto común. Sus principales logros en 2005 han sido:

- Lanzamiento de un novedoso "local Prosegur" en la zona de Balnearios Asia, que va acompañado de una gran oportunidad de negocio.
- Desarrollo de un sistema de evaluación del equipo directivo.
- Consecución de los márgenes (bruto y EBITA) más altos de todo el Grupo Prosegur.

// Cajeros a punto

Con el fin de ofrecer a los clientes el servicio de gestión integral de cajeros en las mejores condiciones, se ha creado el Centro de Gestión de Cajeros. Su objetivo es analizar, mejorar y unificar los procesos que intervienen en la prestación de este servicio.

// Máxima seguridad

 El Centro de Competencia de Seguridad se ocupa de diseñar, analizar y controlar todos los mecanismos de seguridad de Prosegur.
 Desde los accesos hasta las instalaciones en las que se llevan a cabo alguno de los servicios que se prestan a los clientes.

Transparencia 106

Las nuevas tecnologías permiten que la información fluya de forma abierta y constante entre la compañía y el cliente. Prosegur ofrece así un servicio caracterizado por la transparencia y la rapidez en la respuesta.

Onsciente de que la transparencia es fundamental para generar confianza externa e internamente, la compañía ha implantado herramientas con los últimos avances tecnológicos para compartir y transmitir la información y los conocimientos de forma clara y abierta.

CONTROL PRESENCIAL AUTOMÁTICO

Para comprobar que el vigilante se encuentra a su hora en el centro de trabajo que tiene asignado, y confirmar así que los servicios se prestan en las condiciones exactas que se han contratado, Prosegur ha desarrollado su Sistema Automático de Control de Presencia. Esta herramienta se basa en una centralita automática de recepción de llamadas conectada a un ordenador central, a la que cada vi-



gilante reporta su posición periódicamente, a través de un código personal que le identifica inmediatamente. En caso de incidencia, la centralita transmite una señal al Centro de Control de Prosegur para resolver cualquier eventualidad de forma inmediata.

Además de garantizar al cliente el cumplimiento de los servicios contratados, esta herramienta permite a Prosegur evaluar el rendimiento de su plantilla y proporcionar mayor seguridad personal a los vigilantes que prestan servicio en instalaciones de riesgo.

ACTUACIÓN INFORMATIZADA

Agilizar los procesos internos de facturación y evitar errores burocráticos: éste es el objetivo del sistema informático NOVI, que

// Trazabilidad de las incidencias y reclamaciones

■ En 2005, Prosegur ha puesto en marcha el Proyecto de Gestión de las Incidencias y Reclamaciones del Cliente. El objetivo de esta herramienta es canalizar dichas incidencias para realizar un seguimiento y diseñar soluciones que permitan reducirlas. Este sistema nace de la combinación de la innovadora aplicación Customer Relationship Management que ha introducido el Grupo y la tecnología NOVI.

// Optimización de la selección de proveedores

Para garantizar la óptima selección de los proveedores de la compañía, el Departamento de Compras aplica en sus criterios de toma de decisiones el principio de máxima transparencia. Para ello, al margen del procedimiento habitual establecido, somete sus decisiones a la aprobación de un Comité de Inversiones.

Innovadores sistemas informáticos permiten a Prosegur conectarse a la red de cajeros para estimar las necesidades de efectivo

contabiliza las horas trabajadas por cada vigilante y las informadas al cliente. Esta herramienta facilita la planificación de los servicios operativos, permitiendo a Prosegur una mayor capacidad de respuesta ante solicitudes urgentes o imprevistas.

GESTIÓN INTEGRAL DEL CAJERO

Las innovadoras soluciones informáticas de Prosegur y su dilatada experiencia en el tratamiento y el transporte de dinero son la base del Sistema de Gestión Integral de Cajeros, que en 2005 dio un paso más allá con la Gestión Integral del Efectivo.

Prosegur es pionera en Europa y Latinoamérica en integrar las actividades de transporte y manipulado en un mismo servicio y garantizar, a través de sus sistemas tecnológicos, el seguimiento y la trazabilidad de las remesas de dinero, la reposición de efectivo en los cajeros automáticos, el control del saldo, el cierre contable y el cuadre de cada operación, así como el mantenimiento del propio ATM (sustitución de los luminosos, carteles y adhesivos, etcétera).

Su avanzada tecnología le permite conectarse directamente a la red de cajeros de la entidad y diseñar el operativo necesario en cada momento. Con innovadores sistemas informáticos, estima la cantidad óptima de dinero y los plazos más adecuados de reposición, en función de los criterios establecidos por la propia entidad y los registros históricos de consumo en cada cajero.

El proceso de gestión de efectivo incluye, además, la elaboración de informes estadísticos mensuales o diarios sobre las incidencias técnicas o de mantenimiento de cada ATM y el tiempo que se ha tardado en solucionarlas.

Además, en 2005 se ha implantado una nueva herramienta que permite al cliente consultar, a través de la web de Prosegur, el

estado de su red de cajeros. También puede precisar a través de Internet el efectivo para cada cajero, o delegar en Prosegur la gestión del encaje.

GRABACIÓN DIGITAL DEL MANIPULADO DE FONDOS

Para garantizar la máxima seguridad en el manipulado de fondos, Prosegur cuenta con la última tecnología en soluciones de vídeo digital de alta resolución, que ofrece imágenes durante todo el proceso realizado en sus cámaras: apertura de sacas, conteo y detección de incidencias.

El objetivo es proporcionar un registro preciso de todos los documentos y fondos que se estén procesando.

Para incorporar la última tecnología de seguridad existente al servicio de gestión de efectivo, que incluye el conteo de dinero en sus cámaras, en 2005, el Grupo seleccionó a la empresa NICE Systems para integrar sus sistemas de vídeo digital de alta resolución con las más de 1.000 cámaras de CCTV existentes ya en los centros nacionales de Prosegur.

De esta forma, se puede ofrecer un registro preciso de todos los documentos y fondos que se estén procesando.

El proyecto se está llevando a cabo junto con el socio de NICE Systems, Álava Ingenieros, quien ofrece experiencia local y soporte al Departamento de Tecnología de Vigilancia de Prosegur para la implantación de estos sistemas en todos los centros de la compañía en España.

Las grabaciones están a disposición del cliente, que sólo tiene que realizar una petición a través de la web de Prosegur para recibir las imágenes por correo electrónico. El principal objetivo de la gestión integral de cajeros es centralizar bajo un proveedor el servicio global

// Proyecto de apoyo intemo

■ Para fomentar la transparencia interna, Prosegur ha llevado a cabo durante 2005 el Proyecto Unidades de Apoyo. El objetivo es que cualquier empleado de Prosegur, sea cual sea su ubicación geográfica, tenga acceso a las unidades centrales de apoyo —Administración, Recursos Humanos...— y esté informado de los cambios en la organización. Para ello, se ha creado un área en la Intranet del Grupo, en la que aparecen identificados todos los departamentos y su equipo.

₀₇ Marca

Prosegur ha renovado su identidad corporativa para reflejar la nueva cultura empresarial de la compañía. Su implantación comenzó en 2005 en España y se completará en 2006 en los 11 países en los que el Grupo está presente.

Prosegur es hoy una compañía caracterizada por su espíritu de innovación constante, su compromiso con el cliente y la formación continua y especializada del empleado. Siempre, bajo la premisa de la máxima calidad. Con el fin de reflejar esta nueva cultura empresarial la compañía ha renovado, en 2005, su imagen corporativa.

UNA NUEVA IMAGEN

La nueva identidad es una evolución del anagrama que durante 30 años ha representado a Prosegur. Se han respetado aquellos elementos que más han contribuido a construir la imagen de la empresa: su característico color amarillo y la tipografía del nombre en negro, y se ha renovado el símbolo: la bola del mundo se mantiene pero con un diseño más ágil y legible. Ésta



está inclinada para transmitir dinamismo y avance, reflejo de una empresa que está en continuo movimiento. Incorpora, además, la S de seguridad para reforzar el espíritu de la misión de Prosegur: proporcionar soluciones globales en seguridad con servicios orientados específicamente a cada cliente, y abraza el mundo de la seguridad para subrayar el valor del trabajo en equipo de los casi 70.000 profesionales de Prosegur.

IMPLANTACIÓN PROGRESIVA

España ha sido el país en el que primero ha comenzado a aplicarse la nueva identidad. Para su implantación se ha llevado a cabo una importante labor de coordinación y planificación, de forma que a lo largo de 2005 los más de 1.000 vehículos ligeros, los casi 500 blindados y las cientos de delegaciones existentes en este país han mostrado la nueva imagen.

Sin olvidar a los más de 24.000 vigilantes de Prosegur que operan en España, cuyo uniforme también se ha modificado con el fin de aplicar el nuevo logo y mejorar su diseño y calidad. Previamente, se realizó una encuesta entre más de 1.700 empleados (auxiliares, recepcionistas y vigilantes), con el objetivo de crear un equipamiento adaptado a las necesidades de los trabajadores.

La nueva imagen se refleja también en los soportes de comunicación de la compañía en España. La web www.prosegur.es y www.prose

El cambio de imagen se ha visto respaldado por la inclusión de la compañía como la séptima marca con más valor de la Península Ibérica, según Interbrand

// Entre las 10 marcas con más valor

El cambio de la imagen corporativa de Prosegur se ha visto respaldado en 2005 por la inclusión de la compañía en el exclusivo ranking de Interbrand, como una de las marcas españolas con más valor en toda la Península Ibérica. Prosegur ocupó un lugar destacado y se situó en la séptima posición, por delante de otras firmas como Mapfre o Pascual. Para elaborar el estudio, Interbrand analiza los resultados de cada empresa en 2004 y sus proyecciones financieras hasta 2009, además de otros factores como la protección legal de la marca y su distribución geográfica.

más contenidos e información. Asimismo, se ha actualizado la línea gráfica de la revista interna *Gente Prosegur* y de la publicación para grandes clientes empresa *Magazine Prosegur*.

La progresiva implantación de la nueva imagen en los 12 países en los que Prosegur está presente se prolongará a lo largo de 2006.

AMPLIA DIFUSIÓN

Con el fin de difundir su marca en todos los ámbitos de la sociedad y reforzar los conceptos de trabajo en equipo y liderazgo asociados a ella, Prosegur ha impulsado en 2005 el patrocinio de diversos eventos deportivos, entre los que destacan:

X Concurso de Saltos Internacional. El Grupo Prosegur estuvo presente en este concurso hípico, celebrado en julio de 2005 en el Centro Hípico Casa Novas de Larín (A Coruña). La compañía patrocinó una de las doce pruebas que puntuaban en el concurso.

Copa del Rey en Valladolid. La final de la Copa del Rey de tenis disputada el 18 de diciembre en el polideportivo Pisuerga de Valladolid también contó con el patrocinio de Prosegur.

Torneos internacionales de tenis. Durante 2005 Prosegur ha patrocinado otros campeonatos de tenis en el ámbito internacional: ATP Bellsouth Open By Rosen, de Viña del Mar (Chile), en enero; ATP de Buenos Aires (Argentina), en febrero; Brasil Open, de Costa Sauipe (Brasil), también en febrero, y Open Estoril (Portugal), en mayo.

Masters Series de Madrid. Además de encargarse de la seguridad, la compañía patrocinó esta competición, que tuvo lugar en octubre de 2005 en las instalaciones del Madrid Arena. Más de 120.500 espectadores acudieron a ella.



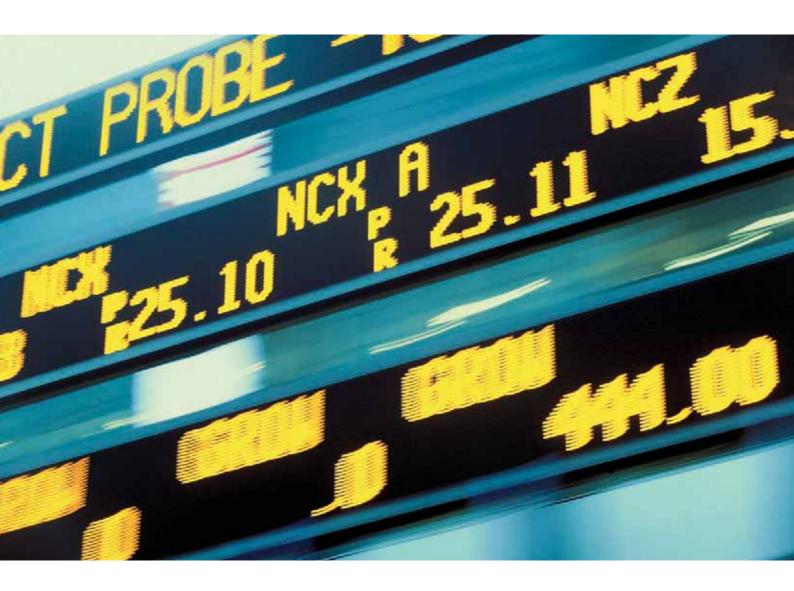
Creación de valor: Informe de Bolsa

Maximizar el tamaño de la compañía, mediante la búsqueda continua de la creación de valor, es uno de los objetivos que inspira la actividad del Grupo Prosegur.

A través del llamado 'cuadro de mando' del accionista, podemos observar los datos más interesantes que deben considerar nuestros accionistas:

CUADRO DE MANDO DEL ACCIONISTA

| ■ Ratios | |
|-------------------------------|------|
| Valor de mdo./Valor en libros | 3,7 |
| Valor de mdo./Bo Neto | 18,3 |
| EV/ventas | 1,02 |
| EV/EBITDA | 9,32 |



■ Ratios cobertura (covenants)

| Deuda Neta/Fondos Propios | 0,71 |
|---------------------------|------|
| Deuda Neta/EBITDA | 1,49 |
| EBITDA/Gastos Financieros | 9,13 |

■ Datos por acción (euros)

| Valor en libros | 5,22 |
|-----------------|------|
| B° Neto | 1,06 |

■ Dividendos

| Dividendo por acción 2005 | 0,33 | |
|---------------------------|-------|--|
| Rentabilidad | 2,3% | |
| Pay-out 2005 | 31,1% | |

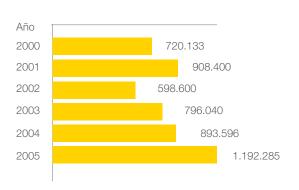
■ Acciones

| Capitalización (millones de euros) | 1.192,3 |
|------------------------------------|---------|
| Acciones (millones) | 61,7 |
| Free-float | 39% |
| | |

// Precio de la acción 2005

21,7 (máximo anual) 19,32 14,00 (precio de cierre del año)

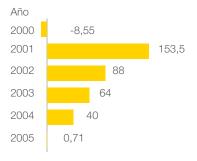
// Evolución de la capitalización bursátil (en miles de euros)



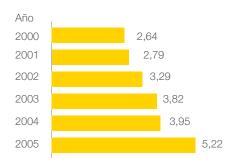
| Ahorro Corporación | Germán García | ggarcia@ahorrocorporacion.com |
|-----------------------------|---------------------------|----------------------------------|
| Banesto Bolsa | Juan A. Tuesta | jatuesta@notes.banesto.es |
| BBVA | Javier Martínez de Olcoz | jamartinez@grupobbva.com |
| BPI | Joaquín García Romanillos | joaquin.garcia.romanillos@bpi.pt |
| Caja Madrid | María Cebollero | mcebollf@cajamadrid.es |
| Chevreaux | Isabel Carvallo | icarvallo@chevreux.com |
| Citigroup | Dario Vila | dario.vila@citigroup.com |
| Deutsche Bank | Aleksandar Stojanovski | aleksandar.stojanovski@db.com |
| Dexia | Javier Hombría | jhombria@ibequities.com |
| Dresdner Kleinwort Wasserte | ein Andrew Brooke | andrew.brooke@drkw.com |
| EspírituSantoResearch | Jaime Escribano | jescribano@esinvestment.es |
| Fidentis | Juan Canovas | jcc@fidentis.com |
| Fortis Bank | Jaime Semelas | jaime.semelas@betacapital.es |
| Grupo Santander | Julián de Unamuno | junamuno@gruposantander.com |
| Ibersecurities | Mario Lodos | mario.lodos@ibersecurities.es |
| Kepler | José Ruiz | jose.ruiz@kepler-equities.com |
| UBS | Ignacio Carvajal | ignacio.carvajal@ubs.com |

// 57

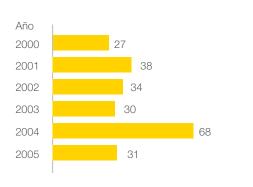
// Deuda/fondos propios



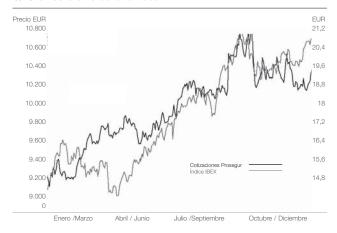
// Valor en libros por acción (en euros)



// Pay-out (%)



// Gráfico diario del año 2005



■ Ampliaciones de capital realizadas por la compañía Títulos finales Capital final Capital emitido Proporción Desembolso por acción Fecha Importe Acciones emitidas 1.300.000 3,91 0,97 1.127,8 325.000 1x4 3, 47 feb 87 0,00 1.625.000 4,88 1,63 1x3 541.000 nov 87 2.166.667 6,51 3,26 1x2 24,04 jul 88 26.043,3 1.083.333 6,01 3.250.000 9,77 5,85 3x5 1.950.000 nov 88 11.719,5 15,63 5.200.000 15,62 1x1 0,00 5.200.000 dic 88 10.400.000 31,25 4,81 2x13 7,51 12.016,0 1.600.000 may 93 12.000.000* 36,06 split 5x1 0,00 oct 96 48.000.000 36,00 1.03 0,60 60.000.000 1.027,4 1.712.454 ene 02 61.712.464 37,03

(*) El 10 de octubre de 1996 se procedió a una división del valor nominal de las acciones split pasando éste de 3,01 euros (500 pesetas) a 0,60 euros (100 pesetas) y manteniéndose el capital social de la compañía inalterado en 36,06 millones de euros (6.000 millones de pesetas). Como consecuencia de esta operación, el número de acciones en circulación pasó de 12 a 60 millones de acciones, con los mismos derechos y representadas mediante anotaciones en cuenta. Esta operación, por ser una división de su valor nominal, no supuso desembolso alguno para nuestros accionistas.

RENTABILIDAD PARA EL ACCIONISTA

El Grupo Prosegur tiene como finalidad obtener cada año el máximo valor de la acción para sus accionistas. Este objetivo se ha conseguido, por un lado, con la creación de valor añadido para la compañía, que se refleja en la cotización de la acción, y, por otro, con el reparto de dividendos.



ESTRUCTURA ACCIONARIAL

Una de las principales cualidades del Grupo Prosegur es su solidez. Esta característica queda reflejada en su estructura accionarial. Así, la fuerte presencia del accionariado en el Consejo de Administración permite a los órganos de dirección, y especialmente a la Comisión Ejecutiva, exponer las líneas de estrategia y tomar decisiones con el absoluto respaldo de la masa accionarial. El Grupo Prosegur ha tenido tradicionalmente una gran aceptación entre los inversores internacionales, ya que es percibida como una compañía con potenciales de crecimiento difíciles de encontrar en otros mercados tan estables como el español. Esto se ha traducido en que nuestra masa accionarial cuenta con inversores extranjeros que representan una parte muy significativa de nuestro free-float.



| Más de 100.000 | 46 | 1% | 55.492.442 | 90% |
|------------------|-------|------|------------|------|
| | | | | |
| Más de 10.000 | 122 | 4% | 3.963.536 | 6% |
| Entre 1 y 10.000 | 3.273 | 95% | 2.256.486 | 4% |
| Total | 3.441 | 100% | 61.712.464 | 100% |

LAS RELACIONES CON LOS INVERSORES

- El Grupo Prosegur mantiene una estrecha y permanente relación con sus accionistas a través de varios medios:
- a) Se han distribuido más de 5.000 copias de nuestro Informe Anual en varios idiomas.
- b) Las informaciones trimestrales enviadas a la Bolsa y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.
- c) Habiendo realizado un road-show del Grupo en Londres en octubre de 2005.
- d) Efectuando más de 200 reuniones personalizadas con inversores institucionales o analistas del mercado.
- e) A través de la página web del Grupo: http//www.prosegur.com

Compromiso

Una forma de ser y de actuar responsable con el entorno. Prosegur tiene un claro compromiso con el medio ambiente, con la sociedad, con los empleados del Grupo y, desde luego, con el cliente.



Prosegur







Compromiso con el medio ambiente

Prosegur es la primera empresa española del sector de la seguridad privada que obtiene la certificación medioambiental ISO 14001:2004, que reconoce su esfuerzo por minimizar el impacto ambiental de sus actividades.

prosegur se compromete con el medio ambiente mediante el impulso de mejoras por un uso eficiente de los recursos y la minimización del impacto ambiental en el desarrollo de su actividad. Esta determinación va más allá del cumplimiento de la legislación vigente aplicable a las actividades del Grupo, y se basa en el desarrollo de mejoras continuas.

Fruto de este esfuerzo ha sido la obtención de la certificación medioambiental ISO 14001:2004 para el área de vigilancia en España. La compañía se ha convertido, así, en la primera empresa española del sector de la seguridad privada en recibir esta certificación, expedida por BVQI- España (filial española de Bureau Veritas).

La Compañía está trabajando para conseguir una certificación similar en otros países.



EL RESPETO AL ENTORNO, POR PRINCIPIO

Consciente de la importancia del respeto al entorno como clave del éxito empresarial, la compañía ha implantado, además, un Sistema Integrado de Gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, que es auditado periódicamente y que se basa en los siguientes principios:

- Diseñar e implantar servicios de seguridad dentro de la legalidad vigente, adaptados a las necesidades del cliente.
- **Definir y revisar periódicamente objetivos** y metas relativos a la calidad y al medio ambiente.
- Desarrollar sus actividades con las mejores prácticas posibles para prevenir la contaminación.

- Revisar y mejorar constantemente el funcionamiento del Sistema de Gestión Integrado.
- Optimizar el consumo de recursos naturales, energéticos y materias primas necesarios para sus procesos.
- **Difundir estos compromisos** y política a todos los niveles de la organización, sus clientes, proveedores y al público en general.

La responsabilidad medioambiental de la compañía se extiende también a sus proveedores: el Departamento de Compras del Grupo considera en sus procesos de selección los certificados de calidad y medio ambiente de los proveedores. Así, todos los camiones nuevos adquiridos en 2005 cumplen con la normativa europea EURO3, que regula el nivel de emisiones de los vehículos. Por otro lado, los dispositivos electrónicos adquiridos están elaborados con plástico que posteriormente puede ser reciclado.

Todos los furgones nuevos adquiridos en 2005 cumplen con la normativa europea EURO3, que regula el nivel de emisiones de los vehículos

UN COMPROMISO CONJUNTO

Para difundir su compromiso con el medio ambiente y lograr la implicación de todos los empleados, Prosegur ha creado un Manual de Gestión Medioambiental. El documento, al que se puede acceder a través de la Intranet, recoge una serie de procedimientos para asegurar el mantenimiento del Sistema Integrado de Calidad y Medio Ambiente, así como una serie de procedimientos operativos relacionados con el servicio prestado al cliente.

Además, la compañía distribuye periódicamente documentos de buenas prácticas medioambientales entre los empleados, así como consignas y pequeños consejos para la colaboración colectiva en la gestión medioambiental.

A través de estos soportes, se impulsa la concienciación de la plantilla en la necesidad de un mejor aprovechamiento medioambiental de los recursos (papel, luz y agua). Algunas medidas concretas para favorecer una mejor gestión son la realización de convenios con gestores de reciclado de tóner y residuos peligrosos, como los fluorescentes, la utilización de contenedores de papel y plástico municipales concertado con los servicios de limpieza, el empleo de equipos de impresión con funciones de ahorro de energía, uso de papel reciclado, etcétera.

RESULTADOS MEDIBLES

En 2005, se han consolidado varias iniciativas puestas en marcha en España el año anterior, como:

- Sustitución del papel blanco por el reciclado.
- Sustitución de consumibles informáticos originales por reciclados.
- Instalación de contenedores para el reciclaje de cartuchos de tóner.
- Programación de las fotocopiadoras en el modo de ahorro de energía cuando no son demandadas.
- Acuerdo con las empresas de limpieza para dar destino a los residuos de papel y plástico a los contenedores específicos del Ayuntamiento.

La implantación de estas medidas han proporcionado mejoras significativas y cuantificables en el uso eficiente de los recursos naturales.

- En 2005, Prosegur se marcó el objetivo de reducir el consumo de papel en un 5 por ciento, una meta superada con creces: tomando el consumo en relación al volumen de plantilla, se ha pasado de 1,85 kilogramos por empleado en 2004 a 1,33 kilogramos por empleado en 2005, lo que supone más de un 20 por ciento de ahorro.
- En cuanto al ahorro de luz, ha sido de un 6 por ciento respecto a 2004, y se ha consumido un 8 por ciento menos de agua.

En Perú, se ha implantado un sistema de recogida selectiva de residuos (papel y cartón, plásticos, aceite, neumáticos...) y se ha sustituido el papel blanco por papel reciclado en las enconadoras de monedas. En cuanto al ahorro de energía, se utilizan reflectores de halogenuro metálico en lugar de los tradicionales de yodo y se ha reducido el tiempo de uso de los equipos de aire acondicionado.

Además, se está desarrollando un proyecto para contar con una subestación de energía propia, lo que incrementaría el ahorro.

Para lograr la implicación de todos los empleados Prosegur ha creado un Manual de Gestión Medioambiental, al que se puede acceder a través de la Intranet

En Chile, los vehículos ligeros cuentan con el sello verde, que garantiza el uso de tecnología que reduce la contaminación. Los camiones nuevos cumplen con la normativa EURO2 de reducción de emisiones.

PROSEGUR, CON LA NATURALEZA

En línea con su compromiso con el desarrollo sostenible, Prosegur colabora con diferentes instituciones en la difusión de las mejores prácticas medioambientales.

En España, la compañía se ha unido al Canal de Isabel II de Madrid en la campaña de concienciación para el ahorro de agua *El reto del Agua*. Prosegur pone a disposición sus soportes on line, tanto internos como externos, para dar la mayor difusión posible a los mensajes y consejos que se incluyen en la web www.elretodelagua.com.

En Portugal, para paliar los efectos devastadores de los numerosos incendios que arrasaron el país en 2005, Prosegur ha donado 1.500 árboles al Ayuntamiento de Pombal, uno de los municipios más afectados. Esta acción se une a los 5.000 euros entregados a los Bombeiros Voluntários de esta ciudad, para tratar de ayudar a la recuperación económica y medioambiental de la zona.

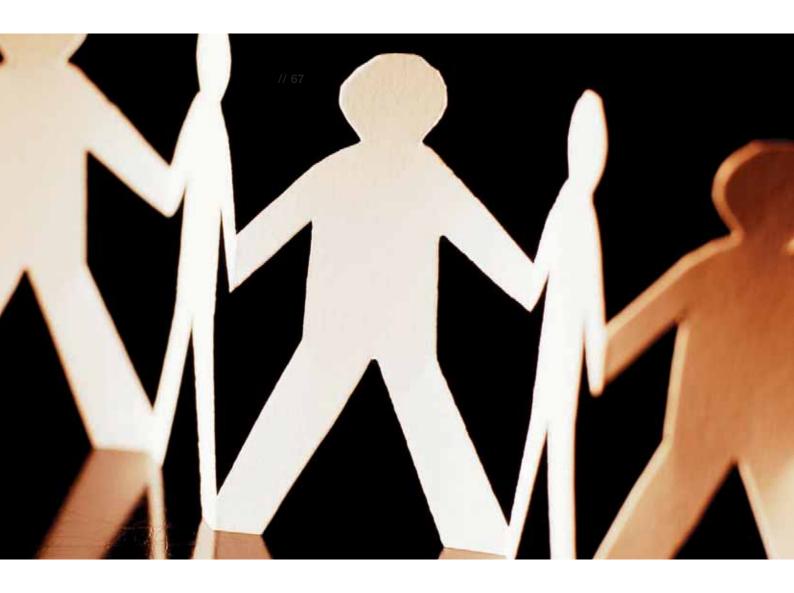


O2 Compromiso con la SOCIEDAD

A través de las actividades que se llevan a cabo desde la Fundación Prosegur, única en el sector de la seguridad, la compañía hace efectivo su interés por contribuir al desarrollo social y cultural.

s vocación del Grupo Prosegur integrarse y participar activamente en las sociedades donde está presente para contribuir a su desarrollo social y cultural. Con este objetivo, la compañía fue pionera en su sector al constituir, en 1983, la Fundación Prosegur, la única que existe en el sector de la seguridad. Su misión es promover la integración social, apoyar a los más desfavorecidos e impulsar las investigaciones científicas y a los jóvenes valores de la música y el arte. Sus iniciativas se suman a las actividades que desarrolla el propio Grupo.

Para reforzar su compromiso social, en 2005 Prosegur se adhirió al Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Se trata de una iniciativa de compromiso ético destinada a que las entidades de todos los países acojan, como una parte integral de su estrategia y de sus operaciones, diez principios de con-



ducta y acción en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

POR LA INTEGRACIÓN SOCIAL

La Fundación Prosegur colabora con la Fundación Deporte y Desafío en el desarrollo de actividades al aire libre y programas para jóvenes deportistas con minusvalías. Durante el verano de 2005, niños y adultos con discapacidades psíquicas, físicas y sensoriales pudieron participar de estos programas.

Además, ha puesto en marcha, junto con la Fundación Aprocor, un Centro Especial de Empleo para fomentar la integración laboral de personas con algún tipo de discapacidad.

La misión de la Fundación es promover la integración social, apoyar a los desfavorecidos e impulsar investigaciones científicas y a jóvenes valores de la música y el arte En Chile, la Fundación se ha involucrado en el proyecto Un techo para Chile, que construye viviendas para personas sin recursos en las zonas más desfavorecidas del país. Además, este proyecto incluye la posibilidad de que hijos estudiantes de empleados de la compañía en todo el mundo, colaboren en la construcción de estas viviendas.

APOYO A LA INVESTIGACIÓN

Con el fin de fomentar la investigación científica, la Fundación Prosegur patrocina, desde 2001, los estudios sobre el origen del hombre que se desarrollan en los yacimientos pleistocenos de la sierra de Atapuerca, en Burgos. La riqueza de estos hallazgos prehistóricos y su importancia para conocer el origen del hombre han motivado su declaración como Patrimonio de la Humanidad por la Unesco.

APOYO A LA CULTURA

A lo largo de los años se ha mantenido también la colaboración con la Fundación Príncipe de Asturias, que concede premios para galardonar la labor científica, técnica, cultural, social y humana de personas e instituciones en el ámbito internacional. Además, la Fundación Prosegur patrocina becas para profesionales de Iberoamérica, a través de la Fundación Carolina. Este convenio es también un medio para afianzar la estrecha relación de Prosegur con Latinoamérica.

CON LA MÚSICA Y EL ARTE

La Fundación Prosegur apoya a los jóvenes valores de la música, gracias al acuerdo que mantiene con la Fundación Isaac Albéniz, integrada en la Escuela Superior de Música Reina Sofía. El 10 por ciento de los músicos que forman parte de las grandes orquestas europeas se ha formado en esta institución. La Fundación Albéniz participa, además, en la organización de los Premios

Internacionales Paloma O'Shea, los más prestigiosos de la música en España. Asimismo, la Fundación Prosegur ha patrocinado, un año más, las actividades llevadas a cabo por el Palau de la Música Catalana, en Barcelona.

Con el fin de contribuir a la divulgación artística, la Fundación apoya en sus iniciativas al Patronato del Museo Reina Sofía, así como a la Fundación del Museo Salvador Dalí. Además, forma parte de la Fundación Amigos del Museo del Prado, que trata de promover y estimular todo tipo de acciones culturales que tengan relación con la misión y actividad del Museo del Prado.

EL GRUPO PROSEGUR EN LAS INICIATIVAS SOCIALES

Además de las actividades que desarrolla la Fundación, el Grupo contribuye, como empresa, en diferentes iniciativas con interés social, en aquellos países donde está presente. Para ello, cuenta con el apoyo y la participación de los empleados de la Compañía.

En Chile, Prosegur patrocina las actividades sociales y recreativas que organiza el Programa del Adulto Mayor del municipio de Renca, que atiende a la población con menos recursos. Realiza, también, aportaciones económicas al Hogar de Ancianos Hermanitas de los Pobres y la Fundación para la Infancia Ronald McDonald.

Prosegur Uruguay ha colaborado con el Gobierno para la planificación y desarrollo de actividades socioculturales, así como para promover la reinserción laboral de personas desfavorecidas. Además, ha llevado a cabo varias actividades de responsabilidad social durante 2005, como la donación de ropa de trabajo y la colaboración con comedores de varias ONG dedicadas al trabajo con niños y jóvenes en situación de riesgo y la realización de aportaciones económicas a escuelas públicas y organizaciones de lucha contra la droga.

En Argentina, existe un programa de voluntariado corporativo formado por empleados de Prosegur de las diferentes zonas, que participan en el desarrollo de actividades sociales. En 2005, se creó un nuevo grupo para llevar a cabo un proyecto de apadrinamiento de escuelas. También, se realizó una donación de pañales a la Casa del Niño Padre Aguilera y, en la Patagonia, se organizó una campaña de recogida de alimentos para los centros de niños sin hogar Mamá Margarita y Campana de Palo. Por último, en la zona Atlántica, se donaron juguetes y pañales al Hospital Materno Infantil.

En Perú, la Compañía realiza de manera gratuita el servicio de gestión de efectivo para la Cruz Roja Peruana, el Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas (INEN) y la Asociación Pro Niño (Aprodin). Además, colabora con el Ministerio del Interior con la entrega de ropa a los niños del Programa no Escolarizado de Educación Inicial, y con las comisarías, pintando sus canchas deportivas. Asimismo, la compañía envía una gran cantidad de papel desechado a las organizaciones Traperos de Emaús y la Ciudad del Papel, instituciones de bien social, que se dedican a la asistencia de personas marginadas y a los niños en situación desamparada. El papel es utilizado por estas instituciones para su reciclaje, con lo cual obtienen recursos para su quehacer social.

Prosegur Portugal, empresa integrante del Grupo de Reflexión y Apoyo a la Ciudadanía Empresarial, formado por las 40 mayores empresas del país, firmó en septiembre de 2005 el Compromiso del Milenio, que tiene como principales objetivos erradicar el hambre y la extrema pobreza, alcanzar la Educación Primaria universal, promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer, reducir la mortalidad infantil, combatir el sida, la malaria y otras dolencias y garantizar la sostenibilidad ambiental.

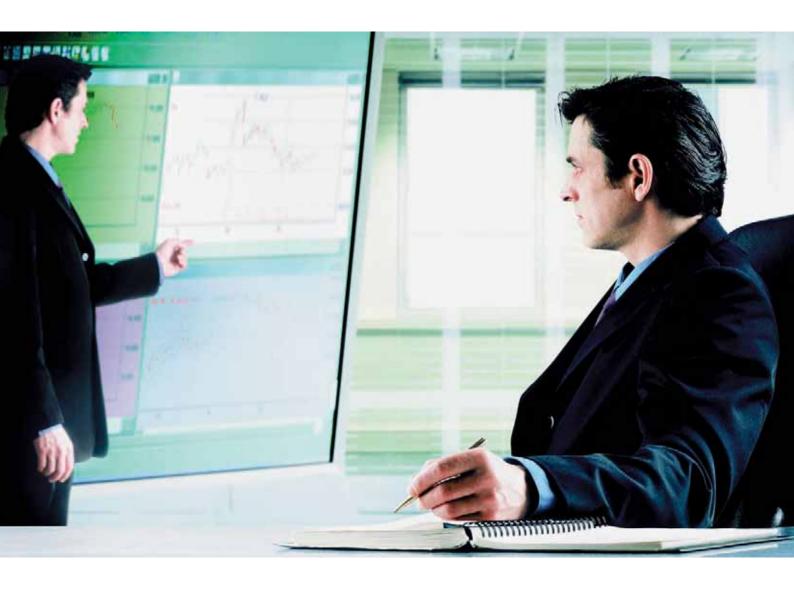
Compromiso con los empleados

La calidad de sus profesionales es una prioridad para Prosegur. La compañía apuesta por una formación especializada y el desarrollo de un plan de carrera dentro de la empresa.

I capital humano es uno de los pilares del Grupo Prosegur. La compañía invierte y dedica un gran esfuerzo en impulsar la formación y la carrera profesional de sus empleados, para poner a disposición de sus clientes el equipo humano más cualificado. Además, en 2005 se han reforzado los canales de comunicación interna y los programas para promover la motivación de la plantilla y facilitar su desarrollo profesional. El objetivo es conocer mejor su potencial, dar respuesta a sus expectativas e impulsar su satisfacción.

POR UNA MAYOR IMPLICACIÓN DE LA PLANTILLA

La compañía es consciente de que el equipo humano es clave para garantizar el éxito de la nueva estrategia y enfoque de



negocio implantado en 2005. Con el objetivo de impulsar la reorientación de la compañía y fomentar el compromiso de los empleados con los valores del Grupo Prosegur, en 2005 se pusieron en marcha varias iniciativas que se enmarcan en el modelo de Gestión por Convencimiento.

Se trata de un nuevo modelo de gestión de la Compañía con el que se busca conocer los objetivos y metas de cada unidad de negocio, capitalizar la información para generar actitudes positivas e interiorizar los factores críticos de éxito que facilitan los procesos de trabajo. Del mismo modo, se persigue afrontar los problemas que puedan surgir con espíritu de colaboración e identificar las debilidades existentes para corregirlas mediante las aportaciones de las experiencias del Grupo Prosegur.

IMPULSO AL DESARROLLO PROFESIONAL

Asimismo, a lo largo de 2005 el Grupo ha puesto en marcha varias herramientas dirigidas a potenciar la carrera profesional y las condiciones laborales de sus empleados. Este objetivo se aborda desde el momento en que un nuevo trabajador se incorpora a la compañía. Para facilitar su adaptación, una vez ha superado el curso de formación, se le entrega un Manual de Bienvenida. Se trata de una guía sobre el Grupo Prosegur que incluye información totalmente práctica sobre teléfonos de consulta al empleado, estructura operativa, organización de las tutorías, dudas y consejos sobre el uniforme, así como los servicios de la compañía. En 2005 se publicó en España una nueva edición actualizada, con una tirada de 3.000 ejemplares.

La compañía apuesta por la promoción interna como aliciente para la plantilla. La prioridad, a la hora de cubrir una vacante, es seleccionar a un profesional de la empresa

| Además, la compañía apuesta por la promoción interna como ali- |
|--|
| ciente para la plantilla. La prioridad, a la hora de cubrir una vacante, |
| es seleccionar a un profesional de la empresa. Por eso, en 2005 se |
| han mejorado todos los canales de comunicación, con el objetivo |
| de difundir adecuadamente la información relacionada con promo- |
| ciones y facilitar la presentación de candidaturas internas de forma |
| más cómoda y sencilla. También se ha dado impulso al Programa de |
| Desarrollo de Potencial, destinado a identificar el progreso humano y |
| profesional de los trabajadores para darles acceso a responsabilida- |
| des cada vez mayores. Para conseguir la mejor adecuación de cada |
| profesional a su puesto, se elaboran planes individuales. |
| |

Dentro de esta política de desarrollo profesional, se encuentra la posibilidad de continuar la carrera en otro país, a través del Programa de Desplazamientos Internacionales. En 2005 se acogieron a él 18 empleados de España, Argentina y Portugal, que se trasladaron a España, Argentina, Brasil, Chile y Francia. Este programa proporciona formación específica sobre las diferencias culturales e idiomas, así como diferentes medidas para garantizar la adaptación del trabajador a su nuevo destino.

Además, incluye diversos incentivos y contempla con sumo cuidado la repatriación, cuya confirmación se realiza con una antelación de seis meses. Para fomentar el intercambio de experiencias e información en este ámbito, el Grupo Prosegur es desde 2003 socio fundador del Foro Español de Expatriación (FEEX), una asociación que tiene como misión difundir las mejores prácticas en esta materia.

POR UNA COMUNICACIÓN INTERNA FLUIDA

La nueva cultura empresarial de Prosegur apuesta por una comunicación transparente como base para conocer las inquietudes y motivaciones de cada empleado. Fruto de esta estrategia son algunas de las acciones contempladas en el Plan de

| País | 2005 | 2004 | Variación (%) |
|-----------|--------|--------|---------------|
| España | 22.924 | 18.815 | 22 |
| Portugal | 5.860 | 5.036 | 16 |
| Francia | 3.850 | 4.933 | -22 |
| Italia | 760 | 766 | -1 |
| Brasil | 14.633 | 10.631 | 38 |
| Argentina | 8.696 | 7.704 | 13 |
| Chile | 5.063 | 4.881 | 4 |
| Perú | 3.530 | 3.016 | 17 |
| Uruguay | 1.548 | 1.417 | 9 |
| Paraguay | 357 | 354 | 1 |
| Bolivia | 89 | 179 | -50 |

Comunicación Interna, cuyo objetivo es fomentar la integración de la plantilla y generar canales de respuesta para los trabajadores. Dentro de este Plan se enmarcan las Convenciones que Prosegur celebró en 2005 en tres ciudades españolas (Madrid, Bilbao y Barcelona), así como en Francia, Argentina, Chile y Perú, para presentar la nueva cultural empresarial.

Con el lema *Juntos ganamos todos*, en ellas se presentó la nueva organización de la compañía, su posicionamiento en el mercado y las tendencias del sector. En total, se reunieron más de 1.000 empleados. Además, se realizaron diversas reuniones con personal de estructura, jefes de equipo, responsables de turno de cámara y de tráfico, vigilantes y contadores-pagadores. La intención era conocer sus sugerencias y, al mismo tiempo, transmitirles los objetivos de la empresa.

En 2005, además, se renovaron y potenciaron los canales de comunicación internos del Grupo. Por un lado, se mejoró el Portal del Empleado. La intranet refleja ahora la nueva identidad corporativa de la compañía y cuenta con una estructura más clara y sencilla, con información más dinámica y práctica. En ella, el empleado puede consultar las novedades de la empresa, comprobar las vacantes y conocer toda la información necesaria para realizar su labor.

También se rediseñó la revista *Gente Prosegur* que el Grupo edita en España para sus empleados, para adaptarla a la línea gráfica de la empresa y ofrecer información de manera más limpia y cómoda. En diciembre se lanzó una publicación similar en Chile. En Portugal, se publica la revista interna Gente Prosegur, cada cuatro meses. El Grupo cuenta con revistas internas, además, en Uruguay, Perú y Brasil. En ellas se recoge información sobre la marcha del grupo, formación, prevención, beneficios sociales, etcétera.

Como canales adicionales de información interna, el Grupo dispone de diversas herramientas.



// Pionero en la creación de centros de formación

■ El Grupo ha sido pionero en la creación de centros de formación propios: en la actualidad, cuenta con 23 instalaciones repartidas en los 12 países en los que está presente. En ellas se realiza también una labor de evaluación del desarrollo del alumno.

En España, los empleados pueden dirigirse al CAT (Centro de Atención al Empleado) vía teléfono (a través de un número gratuito), fax o correo para realizar diferentes gestiones, como solicitar vestuario, cambiar la domiciliación bancaria, pedir un anticipo, inscribirse en los cursos o realizar todo tipo de consultas.

Además, periódicamente se celebran desayunos de trabajo con el consejero delegado, en la que los trabajadores pueden plantear de primera mano sus inquietudes, conocer de forma directa la evolución de la empresa e intercambiar puntos de vista.

Los participantes son elegidos aleatoriamente entre todas las delegaciones y en representación de todos los puestos de trabajo. En concreto, en 2005 de celebraron siete desayunos.

APUESTA POR LA FORMACIÓN CONTINUADA

Para Prosegur, la formación es una inversión que permite contar con el personal mejor preparado. Para el trabajador, se trata de una fuente de motivación y una herramienta que le ayuda a progresar en la empresa.

El objetivo es que cada profesional cuente con una formación especializada y actualizada, para que desempeñe sus funciones con la mayor calidad y los mejores recursos.

Entre los programas realizados destacan:

- Plan de Formación sobre gestión y motivación de equipos para mandos intermedios. Dirigido a todos los jefes de servicios y coordinadores de operaciones, el objetivo es fomentar su habilidad negociadora y comercial, y mejorar su capacidad de gestión. Participaron en torno a 200 personas.
- Programa para gestores de cuentas y equipo comercial. Su propó-

sito es fomentar la cooperación, la coordinación y el trabajo en equipo, y está impartido por la Escuela Superior de Gestión Comercial y Marketing (ESIC), adscrita a la Universidad Rey Juan Carlos.

- Escuela de Jefes de Equipo de Prosegur. Con una duración de 144 horas, imparte conocimientos sobre trabajo en equipo, comunicación y persuasión, liderazgo y dirección de equipos, planificación y organización de la actividad, análisis y desarrollo de colaboradores, y atención al cliente. En la primera promoción, de febrero de 2004 a octubre de 2005, se han graduado 49 jefes de equipo.
- Programa Superior de Gestión de clientes. Se puso en marcha en mayo de 2005 para difundir la nueva política comercial de la compañía y adaptarse a las necesidades de los clientes.
- Formación multimedia especializada por sectores, como Gestión de efectivo, Seguridad en entornos industriales o Seguridad en centros de transporte.
- Además, periódicamente se ofrecen cursos de Operador de equipos radiológicos, Área legal, Protección y relaciones humanas, Operativa de seguridad y armamento, Sistemas de información y control...

MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA

El Grupo Prosegur apuesta por la implantación de medidas que mejoren la calidad de vida de sus empleados en los países en los que está presente, más allá incluso de los requisitos establecidos por ley.

En España, proporciona un seguro médico de salud, un seguro de vida/invalidez y un complemento por enfermedad del 100 por cien. Además, brinda ayudas por invalidez, a la educación de los hijos y a la participación de los empleados en cursos no impartidos por Prosegur.

Para Prosegur, la formación es una inversión que permite contar con el personal mejor preparado. Para el empleado, es una fuente de motivación

En Perú, ha creado un Programa Médico Familiar con precios reducidos en clínicas y farmacias asociadas, en el que la empresa asume el 70 por ciento de la tarifa. En caso de fallecimiento del empleado, los familiares directos reciben un Sueldo Mínimo Vital, que varía según el tiempo de servicio del trabajador.

También ofrece préstamos por un máximo de hasta dos sueldos y un Programa de Becas Escolares para hijos de empleados en educación primaria y secundaria (en la concesión de la beca influye la evaluación del desempeño del trabajador y su situación socio-económica). Además, proporciona créditos para útiles y uniformes escolares y paquetes escolares para los hijos de trabajadores en edades de 5 a 16 años.

En Argentina se otorgan becas de grado o posgrado para estudios relacionados con el puesto que ocupa el empleado; en 2005, se becó a 8 personas, con un importe de 35.000 dólares.

En Chile, se otorgan becas universitarias a hijos de empleados, préstamos para afrontar situaciones de emergencia, bonos para los estudiantes de enseñanza básica y media, a través de la caja de compensación, ayuda social para la salud, programas gratuitos de detección y prevención de enfermedades y financiación parcial de las comidas del trabajador.

O4 Compromiso con el Cliente

La innovación constante y la búsqueda de la excelencia empresarial inspiran la relación del Grupo con sus clientes. Su meta es convertirse en su socio estratégico en materia de seguridad.

Para lograr este objetivo, la compañía mantiene un diálogo constante con ellos, basado en una comunicación fluida y transparente. Pero ante todo, Prosegur se esfuerza por ofrecer la máxima calidad a sus clientes, a través de una innovación constante y de la búsqueda permanente de la excelencia empresarial.

UN COMPROMISO RECONOCIDO

Esta premisa ha hecho merecedor al Grupo Prosegur del reconocimiento de las empresas para las que trabaja. Según una encuesta realizada en España entre 2.000 clientes para conocer su grado de satisfacción, el 81 por ciento valora la atención al cliente como excelente y el 79 por ciento se consideran muy



satisfechos con la compañía. El índice neto de satisfacción supera, así, el 72,7 por ciento. Prosegur Argentina obtuvo el premio al Mejor Proveedor otorgado por Ford. La distinción reconocía la flexibilidad y capacidad de adaptación demostrada por Prosegur, según indicó Enrique Alemany, presidente de Ford Argentina en el acto de entrega del galardón.

EN CONEXIÓN PERMANENTE

El Grupo cuenta con un Centro de Gestión de Clientes que presta servicio las 24 horas del día. Para facilitar las consultas o la resolución de incidencias, los clientes pueden contactar por varios canales: teléfono, correo electrónico o fax. Los profesionales que lo atienden están cualificados para solucionar, con la mayor rapidez posible, cualquier impre-

visto o duda que se plantee. En caso necesario, se tramita la solicitud al departamento correspondiente para garantizar su respuesta.

La mayoría de las consultas se resuelven, sin embargo, en el primer contacto: el 80 por ciento de las 400.000 llamadas que se recibieron en el Centro de Gestión de Clientes de Prosegur en España se solucionaron sin necesidad de tramitarlas a otra área y en un tiempo medio de cuatro minutos. En el caso de las incidencias derivadas a otros departamentos, los tiempos medios de gestión fueron de 48 horas. La mayoría de las consultas, el 60 por ciento, fueron sobre temas generales (funcionamiento del equipo, incidencias técnicas...); un 20 por ciento se refirieron a dudas de facturación, un 10 por ciento se debieron a solicitud de información sobre nuevos productos o servicios y otro 10 por ciento, a trámites administrativos. Este mismo servicio se presta también en otros países, siendo galardonado en

El Grupo cuenta con un Centro de Gestión de Clientes que presta servicio las 24 horas del día, con el que se puede contactar a través de teléfono, e-mail o fax

// En los principales foros del sector

Para fomentar el intercambio de experiencias y de conocimientos que contribuyan a la calidad de los servicios prestados al cliente, el Grupo Prosegur es miembro de varios foros, tanto del sector de la seguridad, como de otros ámbitos de interés:

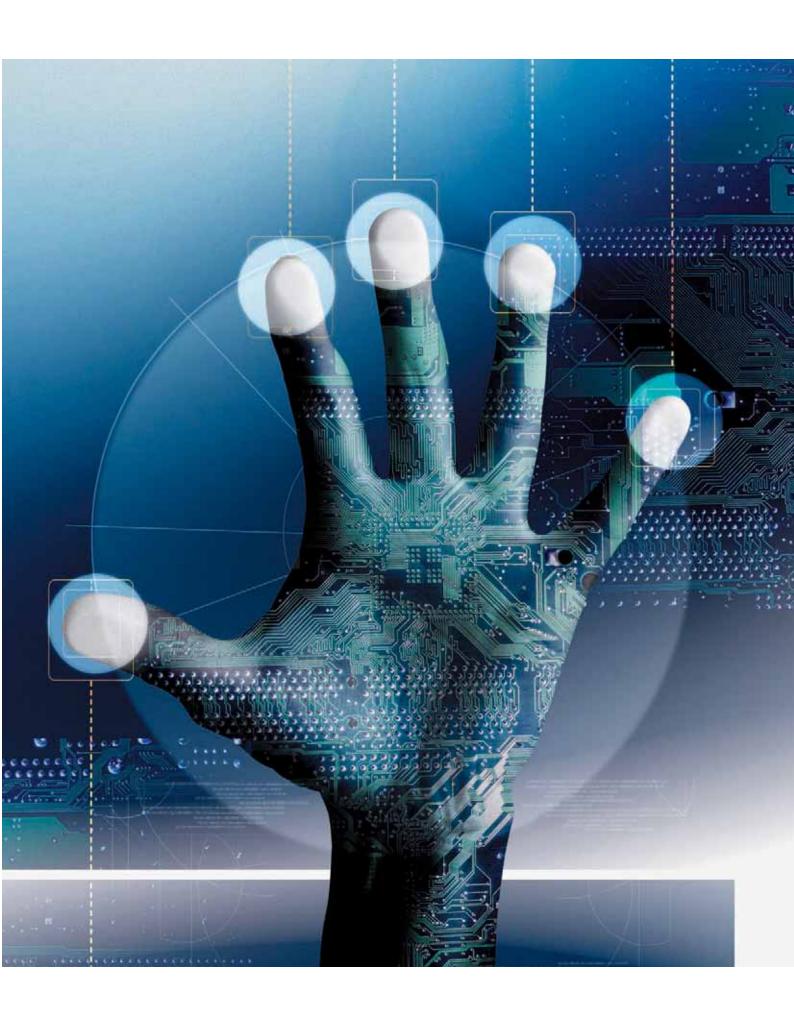
- Asociación Profesional de Compañías
 Privadas de Servicios de Seguridad (Aproser).
- Asociación Española de Empresas de Seguridad Privada (AES).
- Confederación Europea de Empresas de Seguridad (CoESS).
- Agencia de Seguridad de Aviación Europea (EASA).
- Asociación Española de Centros Comerciales (AECC).
- Asociación Europea de Empresas de Transporte de Fondos (ESTA).
- Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC).

2005 por su excelencia y calidad el Centro de Atención al Cliente de Prosegur Alarmas en Portugal, que recibió el trofeo al Mejor Call Center en la séptima edición de la Expo Call Center & CRM Solutions, celebrada en Lisboa. El CAC, con 45 profesionales que procesan una media de 2.000 llamadas diarias, mostró una eficacia en la atención del 98,1 por ciento y un tiempo medio de espera de 24 segundos.

IMPULSO A LAS HERRAMIENTASDE COMUNICACIÓN

Durante 2005, el Grupo ha potenciado sus herramientas de comunicación en soporte papel y on line. Por un lado, ha rediseñado la línea gráfica y los contenidos de la revista Magazine Prosegur, que envía en España cuatrimestralmente a sus clientes. El diseño es más limpio, con nuevas secciones, donde el cliente cobra mayor protagonismo a través de entrevistas, casos prácticos y el relato en primera persona de las diferentes soluciones de seguridad privada que han llevado a cabo en sus empresas. La nueva Magazine incluye espacios como Sin Barreras o Cómo evitarlo, donde se publican entrevistas a personalidades y expertos en seguridad, así como se analizan diferentes situaciones en las que los sistemas fueron vulnerados y cómo se hubiera podido evitar. O En Acción, donde tienen cabida deportes como el alpinismo, el submarinismo... desde el punto de vista de un cliente o un miembro de la compañía. En diciembre de 2005 lanzó Código Prosegur, para clientes residencial y pymes de Prosegur Alarmas en España. De carácter trimestral, Código aglutina información de interés general y específica de seguridad.

En cuanto a los canales on line, en 2005 se renovó la web corporativa de la compañía www.prosegur.com para hacerla más clara, práctica y dinámica, así como reflejar la nueva imagen, la cartera de productos y los valores del Grupo. Para facilitar la navegación, se simplificó la estructura del menú, de forma que se puede acceder rápidamente a las distintas áreas de información. A través de la web, los clientes tienen acceso a una zona exclusiva donde puede seguir en directo el estado de los distintos servicios contratados.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN





















CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Presidenta

Dña. Helena Revoredo Delvecchio (Consejera Ejecutiva)

Consejo delegado

D. Eduardo Paraja Quirós (Consejero Ejecutivo)

Vocales

D. Isidro Fernández Barreiro (consejero externo dominical) Dña. Mirta Giesso Cazenave (consejera externa dominical) Dña. Chantal Gut Revoredo (consejera externa dominical)

- D. Christian Gut Revoredo (consejero ejecutivo)
- D. José Luis Martínez Candial, en representación de Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Zaragoza, Aragón y Rioja Ibercaja (consejero independiente)
- D. Ángel Vizcaíno Ocáriz (consejero ejecutivo)
- D. Pedro Guerrero Guerrero (consejero independiente)
- D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego (consejero independiente)

Secretario no consejero

D. Fernando Vives

COMISIÓN EJECUTIVA

Presidenta

Dña. Helena Revoredo Delvecchio

Vocales

- D. Isidro Fernández Barreiro
- D. Christian Gut Revoredo

Dña. Chantal Gut Revoredo

- D. Eduardo Paraja Quirós
- D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego

Secretario no consejero

D. Fernando Vives

Sedes

España

Pajaritos, 24 28007 Madrid

Tel: 91 589 81 00/91 589 85 00

Fax: 91 589 84 80

Alarmas:

Doctor Esquerdo, 136 28007 Madrid Tel: 91 589 81 31 Fax: 91 589 84 76

Centro Nacional de Formación:

Pajaritos, 22 28007 Madrid

Tel: 91 589 81 00/91 589 85 00

Fax: 91 589 58 70

Francia

88, Avenue du Général Frère 69008 Lyon Tel.: + 33 2 30 67 75 72 Fax: + 33 2 30 67 75 71

Italia

Vía Archimede, 12/14 Segarte – Milán 20090 Tel.: +39 02 21 89 01 Fax: + 39 02 26 92 88 50

Portugal

Avenida Infante D. Enrique, 326 1849-006 Lisboa Tel: +351 21 36 22 00 Fax: +351 21 836 22 05

Alarmas

Tel: +351 21 836 24 11 Fax: +351 21 836 24 14

Argentina

Gral. Julio A. Roca 4530 Florida (B1604BZR) Provincia de Buenos Aires

Tel.: +54 11 4709 8000 Fax: +54 11 4709 8031

Alarmas

Tel.: +54 11 4709 8080 Fax: +54 11 4709 8008

Brasil

R. Thomas Edison, 1250 Barra Funda – 01140-001 Sao Paulo

Tel.: +55 11 2101 3876 Fax: +55 11 2101 44 93

Chile

Coronel Agustín López Alcázar No 488 Independencia, Santiago de Chile TEL.: +56 2 431 60 00 FAX: + 56 2 431 60 61

Paraguay

Avda. Artigas esq. María Concepción Leyes de Chaves; Asunción

Tel.: +595 21 21 42 55 Fax: +595 21 21 29 69

Perú

La Chira, 103 Urb. Santa Teresa de las Gardenias Surco, Lima 33

Tel.: +51 1 610 34 00 Fax: +51 1 610 34 06

Rumania

Dragon Star Calea Plevnei, nr. 137 A Sector 6 Bucarest

Tel.: +4021 318 2424 Fax: 4021 311 4505

Uruguay

Boulevard Artigas, 2629 Montevideo 11800 Tel.: +598 2 200 14 14 Fax: +598 2 204 10 40

Alarmas

Boulevard Artigas, 2629 Montevideo 11800 Tel.: +598 2 200 14 14 Fax: +598 2 204 10 40

