



**PROSEGUR**

Informe Anual  
2012









**PROSEGUR**

Informe Anual

2012



PROSEGUR

PC-BELO HORIZONTE  
HBZ-3734

120





# Informe Anual

<b>Carta de la Presidente</b>	<b>8</b>
<b>Mensaje del Consejero Delegado</b>	<b>10</b>
<b>1. El valor de Prosegur</b>	<b>15</b>
Líneas de negocio	15
Resultados y perspectivas	18
Información bursátil y financiera clave	20
Cash-flow social	28
<b>2. Los pilares del modelo de crecimiento de Prosegur</b>	<b>31</b>
Liderazgo	32
Equipo	44
Organización	49
Modelo	50
<b>3. Estrategia de crecimiento</b>	<b>53</b>
Estar cerca del cliente	54
Gestión a nivel de delegación	58
Ser más multinacional	60
<b>4. Modelo de gestión</b>	<b>67</b>
Prosegur, empresa responsable	67
Empleados	71
Medio ambiente	86
Proyectos sociales	91
Colaboración con organizaciones	96
<b>5. Gestión de riesgos</b>	<b>99</b>
El riesgo en Prosegur, un reto convertido en oportunidad	99
Gestión eficaz del riesgo	100
<b>6. Gobierno Corporativo</b>	<b>107</b>
<b>Anexos</b>	<b>114</b>
I. Certificado GRI	114
II. Indicadores de desempeño	115
III. Índice de contenidos GRI	132

## Carta de la Presidente

Hoy en día la seguridad es un valor irrenunciable, una pieza fundamental en el bienestar y en la evolución de las sociedades. La aspiración de Prosegur, como compañía de referencia del sector de la seguridad privada, es estar cerca de nuestros clientes para ayudarles en sus procesos de transformación y minimizar los riesgos a los que se enfrentan. Para ello, damos respuesta a todas sus necesidades de seguridad a través de un equipo altamente cualificado, que siente los valores de la Compañía.

Nuestra actividad, que incluye servicios de vigilancia, logística de valores y gestión de efectivo y tecnología, influye de forma directa en el desarrollo de la sociedad. Un buen ejemplo de nuestra contribución a este crecimiento es la gestión del efectivo. Trabajamos por aportar una mayor seguridad en cada transacción comercial, favoreciendo la actividad económica y, en consecuencia, la generación de riqueza. No debemos olvidar que el efectivo es el único medio de pago universal susceptible de ser utilizado por cualquier persona, independientemente de su edad, origen, nivel cultural o económico.

Somos conscientes de nuestra responsabilidad como empresa y nuestros compromisos se centran en el buen gobierno, la ética, los derechos humanos y el cuidado del medio ambiente, así como en una marcada vocación por la

transparencia financiera e informativa. Desde esta posición, asumimos el liderazgo en los países en los que trabajamos para, de manera responsable, aportar valor a nuestros accionistas, clientes, empleados, proveedores y las comunidades en las que estamos presentes.

Nos sentimos especialmente orgullosos de la acción social de la Compañía, canalizada a través de la Fundación Prosegur, que desarrolla iniciativas en los campos de la educación, la integración social y el voluntariado corporativo, consiguiendo beneficiar a través de ellas a más de 40.000 personas en 2012. Son también significativos los avances en nuestro proyecto Picicitos Colorados, que con 30 escuelas, tiene como objetivo mejorar la educación integral y la calidad de vida en zonas desfavorecidas de Latinoamérica.

Les invito por tanto, a leer estas páginas que ponen de manifiesto nuestra contribución al progreso social y económico mediante una gestión responsable, avanzada y eficiente que se sustenta en el talento de todas las personas que forman parte de la Compañía.

Les agradezco mucho su confianza en Prosegur.

**Helena Revoredo**  
Presidente





## Mensaje del Consejero Delegado

Un año más, me complace presentarles nuestro Informe Anual correspondiente al ejercicio 2012. A través de este documento, queremos acercarles nuestro modelo de negocio y de gestión, así como los logros alcanzados e hitos acontecidos durante este periodo.

A lo largo de estos doce meses, y a pesar de las dificultades derivadas de la actual situación económica, hemos reforzado nuestra posición de liderazgo y continuado con la senda de crecimiento y generación de valor para nuestros clientes, empleados, accionistas, proveedores y la sociedad en general. Para Prosegur, la confianza que todos ellos depositan en nuestra gestión es la base del éxito de la Compañía. Esta confianza sólo se construye con el rigor y la honradez de nuestro equipo de profesionales, desde la vocación de servicio, mejora constante y cercanía al cliente en la que trabajamos diariamente.

### **Con la motivación de crecer**

Durante 2012, hemos logrado un crecimiento orgánico del 9,2 por ciento. Este porcentaje supera en un 3,5 por ciento al PIB nominal de las regiones en las que estamos presentes y refleja un buen índice de referencia sobre nuestro desempeño. Además, hemos complementado este crecimiento con nuestra expansión internacional, mediante la adquisición de un total de nueve compañías por un importe de 288 millones de euros. Estas operaciones han contribuido a reforzar nuestra presencia comercial y asentar las bases de crecimiento en países estratégicos y de gran potencial. En este sentido, en Europa, hemos integrado



SecurLog en Alemania, única empresa de Logística de Valores con presencia en todo el país, lo que nos permite ofrecer servicios de alto valor añadido en esta línea de negocio.

En relación a Latinoamérica, hemos consolidado nuestro liderazgo a través de adquisiciones de las compañías Nordeste Segurança y Transbank en Brasil, con las que hemos incorporado a nuestro equipo 21.000 profesionales que ofrecen servicios integrales en un país con interesantes perspectivas de crecimiento y que se ha convertido en el primer mercado para Prosegur. También hemos realizado importantes operaciones en Asia, que han supuesto un gran paso para afianzar nuestra posición en mercados estratégicos para la Compañía como China, India o Singapur.

Todos estos hitos, unidos a nuestra vocación de crecimiento, nos han situado como el segundo operador global en el segmento de la Logística de Valores y ponen de manifiesto la experiencia y las capacidades que hacen de Prosegur una empresa líder.

### **Los resultados avalan nuestro modelo de negocio**

El año 2012 ha estado condicionado por un entorno económico desigual, marcado por la recesión en Europa y una situación más dinámica en el resto de países en los que estamos presentes. En este contexto, Prosegur ha sorteado el ejercicio de manera efectiva. Hemos combinado el crecimiento inorgánico con el orgánico, obtenido gracias a la confianza de nuestros clientes. Esta estrategia, sumada a un exhaustivo control de los costes indirectos y a la mejora en la generación de caja, nos ha permitido hacer frente a un año difícil.

Los resultados al cierre del ejercicio confirman la solidez de Prosegur, que con unas ventas de 3.669 millones de euros, ha aumentado su facturación un 30,6 por ciento con respecto al 2011. El EBIT -resultado operativo antes de intereses e impuestos- ha alcanzado los 312 millones de euros, lo que representa un aumento del 9,6 por ciento. Además, el resultado neto consolidado en 2012 ha crecido un 2,7 por ciento, superando los 172 millones de euros.

Estas cifras muestran la adecuada y prudente gestión de Prosegur, que junto al gran potencial de crecimiento que tiene el sector, nos permitirá salir reforzados de esta etapa y mirar al futuro con optimismo.

### **Queremos estar más cerca de nuestros clientes**

En Prosegur, vivimos el proceso de mejora hacia la excelencia como algo permanente y continuo en el tiempo. Entendemos la innovación tecnológica como la manera de aportar valor añadido a los productos y servicios que ofrecemos a nuestros clientes y un instrumento clave en el que apoyarse para garantizar nuestro crecimiento futuro. Nuestro objetivo es escuchar a nuestros clientes, comprender mejor sus necesidades y seguir presentando nuevos productos desde cada área de negocio. Sólo así conseguiremos ofrecer soluciones integradas de seguridad que se adapten a la naturaleza de cada cliente y a las circunstancias del entorno.

Nuestra apuesta por la especialización nos ha permitido incorporar una oferta de servicios específicos para distintos sectores como aeroportuario, distribución o financiero, entre otros. Estas soluciones, adaptadas a las necesidades concretas de las diferentes áreas de actividad de nuestros clientes, les aportan un mayor valor y contribuyen a la mejora de su competitividad.

Este año, hemos avanzado en el desarrollo de nuevos productos, entre los que cabe destacar la automatización del efectivo y la externalización bancaria, los servicios a través de centros de control, dispositivos móviles y la vigilancia dinámica. Asimismo, continuamos desarrollando nuestros Centros de Competencia para compartir el conocimiento adquirido en todos los países y negocios en los que estamos presentes, intercambiar buenas prácticas, aumentar la productividad, y en definitiva, optimizar las sinergias de una compañía ya presente en 17 geografías con ideas, desarrollos y eficiencias de muy diferente naturaleza.

Estamos convencidos de que esta estrategia y la cercanía con nuestros clientes nos permitirá, durante los próximos años, seguir creciendo en el desarrollo de nuevas e innovadoras soluciones en las áreas de negocio de Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo, así como Tecnología Corporativa y Residencial.

### **La importancia del equipo humano**

El mayor activo de Prosegur son sus profesionales. Por ello, llevamos a cabo políticas de recursos humanos e iniciativas orientadas a la gestión del talento que van más allá de los requerimientos de cumplimiento obligatorio y que nos permiten contar con los mejores profesionales al servicio de nuestros clientes.

Entre ellas, quiero destacar la inversión realizada en la formación de nuestros empleados, impartiendo más de 2 millones de horas lectivas durante 2012. Además, contamos con la Universidad Prosegur, que permite ampliar conocimientos y compartir la experiencia que la Compañía tiene sobre el mundo de la seguridad.

Durante 2012, nuestro equipo formado por más de 150.000 profesionales, ha incorporado a cerca de 30.000 nuevos empleados a los que damos la bienvenida. Creamos oportunidades de crecimiento y desarrollo para estos trabajadores e impulsamos la meritocracia y el respeto entre ellos. Establecemos medidas que garanticen su seguridad e integridad física, en línea con los más elevados estándares en materia de prevención de riesgos laborales del sector.

Para nosotros es fundamental ser una compañía responsable en todos los ámbitos de nuestra actividad. Cumplimos estrictamente la legislación vigente en los países en los que operamos. Además, en el marco de nuestro Código Ético y de Conducta, la Compañía vela porque todos los empleados mantengan siempre un comportamiento ejemplar, acorde con la importante función que desempeñan.

Somos conscientes de nuestro papel como empleadores de referencia y, por tanto, también encaminamos nuestro esfuerzo a transmitir el valor que los profesionales del sector de la seguridad aportan a la sociedad.

### **Una compañía con una estrategia clara**

En Prosegur, para establecer los pasos que debemos seguir, definimos una estrategia a largo plazo. Así, el Plan Estratégico 2012-2014, en el que estamos inmersos actualmente, pone el foco en el crecimiento orgánico y en el fomento de las capacidades que nos van a permitir estar más cerca de nuestros clientes. Además, queremos prestar especial atención a la gestión local de nuestras 400 delegaciones y desarrollarnos como una multinacional.

Durante este año, la Compañía ha creado los recursos necesarios para el acompañamiento de esta estrategia. Muestra de ello ha sido la puesta en marcha del modelo Kaizen, para el desarrollo de las competencias de nuestros delegados, que a través de una herramienta tecnológica, permite monitorizar los indicadores de diferente naturaleza de forma uniforme para facilitar su gestión.

Asimismo, hemos establecido una metodología común de hacer las cosas, denominada 3P (Políticas y Procesos Prosegur). Dado que nuestra presencia global en 2012 se extiende a lo largo de 17 países en tres continentes distintos, debemos hacer un mayor esfuerzo por mantener la homogeneidad y la excelencia de nuestros servicios de seguridad. Con esta iniciativa, consolidamos un lenguaje y una cultura corporativa comunes sobre la base de unos valores compartidos.

### **Confianza en el futuro**

Los valores que guían nuestro modelo nos conducirán a un nuevo periodo en el que seguiremos consolidando nuestra posición de liderazgo. En 2013, continuaremos poniendo el foco en la gestión interna y en el crecimiento orgánico a través de un mayor énfasis en los nuevos productos, un estricto control de los gastos indirectos, así como en la mejora de la generación de caja. Trabajaremos intensamente con el objetivo de continuar prestando un servicio que atienda las necesidades específicas de nuestros clientes con productos innovadores. Asimismo, nuestros esfuerzos irán dirigidos hacia una mayor optimización de las adquisiciones realizadas.

Sin duda, contamos con importantes estímulos para que todos los que formamos parte de este proyecto avancemos juntos. En equipo, podremos hacer frente a los retos que están por llegar. Y, en equipo, podremos elegir el camino que definirá nuestro futuro.

**Christian Gut**  
Consejero Delegado





Al final del día, lo que más nos importa es hacer que su mundo sea un poco más tranquilo. Miles de familias están protegidas cada día por Prosegur.



# 1. El valor de Prosegur

## Líneas de negocio

---

Prosegur es una compañía global que ofrece servicios integrales de seguridad privada con la más avanzada tecnología.

El valor diferencial de la Compañía es su capacidad de anticiparse a las necesidades de los clientes gracias al desarrollo de competencias que permiten un seguimiento y un análisis de los riesgos en materia de seguridad para cada uno de sus clientes, siempre con los mejores profesionales y la más avanzada tecnología.

La Compañía desarrolla servicios de vigilancia, logística de valores y gestión de efectivo, y tecnología con la solvencia de una empresa líder. Por ello, se ha convertido en uno de los referentes mundiales del sector.

---

**Prosegur, que desarrolla servicios de vigilancia, logística de valores y gestión de efectivo, y tecnología, es una de las principales multinacionales del sector de seguridad privada**

---

### Vigilancia

El área de Vigilancia de Prosegur desarrolla servicios de consultoría de seguridad, seguridad aeroportuaria, seguridad en grandes eventos, vigilancia dinámica, geolocalización, protección de transporte de mercancías o centros móviles de control.

Todos estos servicios comparten una misma filosofía claramente definida, que consiste en combinar el mejor equipo humano con las tecnologías más avanzadas para

ofrecer las mejores soluciones de seguridad personalizadas y adaptadas a las necesidades de cada cliente.

El aspecto que diferencia a Prosegur en el sector es su compromiso por integrar vigilancia y tecnología para desarrollar un servicio de mayor calidad y más innovador.

Asimismo, mediante soluciones integrales, Prosegur busca proteger la cadena de valor de las empresas, vigilando el buen funcionamiento de sus procedimientos.

Es importante destacar que la vigilancia es un servicio realizado por personas. Por este motivo, la formación de sus profesionales es clave. La Compañía cuenta con la Universidad Prosegur que proporciona una amplia oferta formativa en todos los países donde está presente. La empresa ha preparado procedimientos, perfiles y formación para cada especialidad de servicio prestado con el fin de hacer de la vigilancia un negocio más sofisticado, elevando los estándares del sector, dignificando tanto la profesión como este ámbito de actuación.

### Logística de Valores y Gestión de Efectivo

La actividad de logística de valores y gestión de efectivo de Prosegur abarca la cadena de valor completa de la gestión del efectivo. A través de esta línea de negocio, la Compañía se ocupa del correcto abastecimiento de los cajeros automáticos, equilibrar los flujos en las oficinas bancarias y asegurar tanto la entrega de efectivo como la recogida de recaudación. El proceso abarca desde la recepción de pedidos, la planificación de los



mismos y su transporte especializado, hasta el conteo, procesado, preparación del efectivo y su posterior entrega.

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

a este servicio adicional, en 2012 la Compañía desarrolló la aplicación para móviles Prosegur Mobile, que supone un avance sobre Mi Prosegur. De este modo, el cliente puede comunicar sus necesidades de efectivo mediante su teléfono móvil, acelerando los tiempos de respuesta.

Asimismo, es importante destacar los avances logrados en la definición de los modelos constructivos de las bases, que han permitido, elevando los niveles de seguridad, reducir los costes en torno a un 25 por ciento.

Logística de Valores y Gestión de Efectivo es un negocio que se ha visto influenciado



por el entorno de crisis actual. A pesar de ello, existen grandes oportunidades de crecimiento. En este sentido, el mercado se encuentra ante la cuarta oleada de la externalización bancaria, lo que permitirá a Prosegur ser un socio estratégico para las agencias bancarias. Por otro lado, en los procesos de distribución comercial se han realizado importantes mejoras con el fin de proporcionar soluciones avanzadas e inteligentes de automatización de efectivo.

Prosegur cuenta con una flota de más de 4.700 blindados, con las más altas prestaciones en medidas de seguridad pasiva y activa, lo que le posiciona como una de las más avanzadas del mercado. Los blindados incorporan tecnología GPS, GPRS, RFID o Bluetooth para garantizar su seguridad y ofrecer información en tiempo real acerca de su localización. La Compañía es pionera en el seguimiento vía satélite de flotas de vehículos y en la gestión integrada de cajeros automáticos para más de 35.000 cajeros en todo el mundo.

Esta actividad cuenta con la mejor tecnología, el personal más cualificado y unos procedimientos consistentes, apoyados por las más sólidas entidades aseguradoras. Todo ello, le ha convertido en una de las compañías de referencia de este sector.

### Tecnología

La línea de negocio de Tecnología de Prosegur comprende las áreas de Tecnología Corporativa y de Seguridad Residencial y Pymes.

Desde el área de Tecnología Corporativa, Prosegur lleva a cabo el diseño, instalación y mantenimiento de sistemas integrados de seguridad y de protección contra incendios, servicios avanzados de seguridad-centros de

control, centrales receptoras de alarmas e integración de sistemas.

Por otro lado, la Compañía apuesta por mejorar la seguridad y tranquilidad de las familias y los pequeños negocios, desarrollando productos innovadores que forman parte de una oferta de soluciones sofisticada. Prosegur ofrece tecnología de vanguardia, proyectos de instalación personalizados, evaluación de riesgos, alarmas técnicas para siniestros, domótica, seguridad perimetral, servicio de intervención inmediata, así como localización de personas y vehículos, entre otros.



## Resultados y perspectivas

Los resultados de Prosegur al cierre del ejercicio del año 2012 confirman la solidez de la estrategia de la Compañía, apoyada en la especialización de la oferta de soluciones de seguridad y la combinación de crecimiento orgánico e inorgánico. La acertada política de expansión internacional y las ventajas que ello aporta a la Compañía han contribuido a un aumento notable de la cifra de negocio.

Pese al entorno macroeconómico, marcado por una difícil crisis financiera internacional, Prosegur ha superado los objetivos trazados. Así, en un contexto económico desigual, condicionado por el fuerte contraste entre la recesión de Europa y el crecimiento de Latinoamérica, los resultados confirman la solidez de la Compañía.

En 2012, Prosegur ha reforzado su liderazgo en los mercados de los países donde ofrece sus servicios, atendiendo cada vez a más clientes con una oferta de productos integral y especializada, que combina el buen hacer del equipo Prosegur con la tecnología más avanzada.

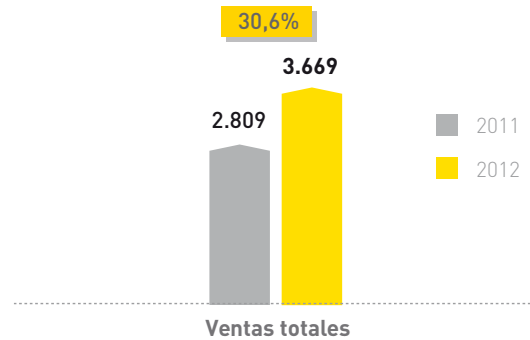
**Los resultados al cierre del ejercicio del año 2012 confirman la solidez de Prosegur, que ha alcanzado unas ventas de 3.669 millones de euros, un 30,6 por ciento más que el año anterior**

La diversificación geográfica ha sido un factor determinante para continuar creando valor. La consolidación de las adquisiciones realizadas y las nuevas integraciones han supuesto una transformación para la Compañía.

Al cierre del ejercicio del año 2012, Prosegur ha alcanzado unas ventas de 3.669 millones de euros, un 30,6 por ciento más que el año anterior.

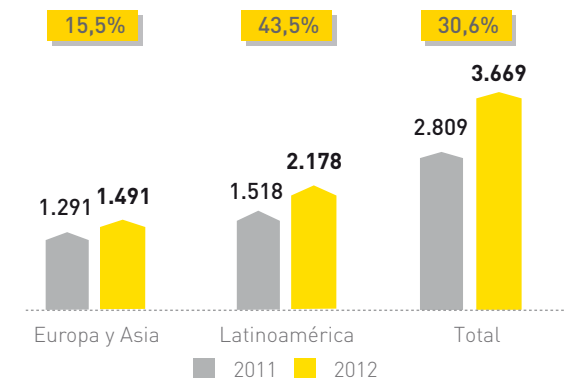
Esta cifra está compuesta por: crecimiento orgánico (+9,2 por ciento), crecimiento inorgánico (+23,3 por ciento) y variación del tipo de cambio (-1,9 por ciento), debido especialmente a la devaluación del peso argentino y el real brasileño.

### Ventas totales 2012 (millones de euros)



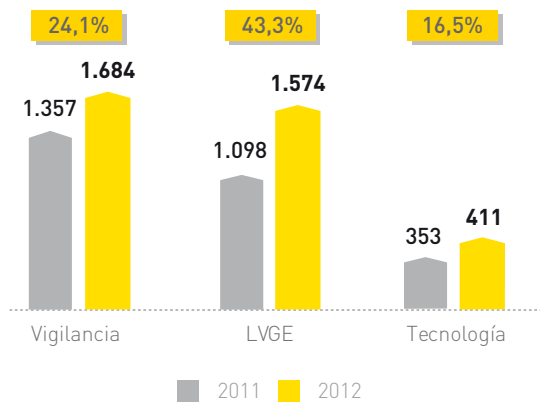
La Compañía ha registrado, en la región que comprende Europa y Asia, unos ingresos de 1.491 millones de euros, lo que supone un aumento del 15,5 por ciento con respecto al año precedente. Cabe destacar el notable esfuerzo realizado desde el punto de vista comercial. En cuanto a Latinoamérica, donde Brasil se mantiene como el principal país para la Compañía, las ventas han crecido un 43,5 por ciento durante 2012, hasta alcanzar los 2.178 millones de euros.

### Ventas 2012 por área geográfica (millones de euros)



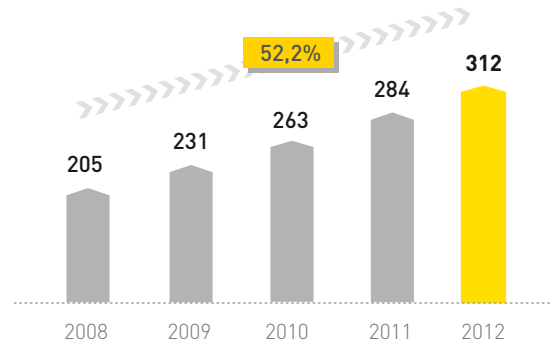
Durante 2012, la Compañía ha obtenido en el área de Vigilancia una facturación de 1.684 millones de euros, lo que representa un crecimiento del 24 por ciento con respecto al año 2011. Por su parte, los servicios de Logística de Valores y Gestión de Efectivo cerraron el año con una facturación de 1.574 millones de euros, un 43,3 por ciento de crecimiento en comparación con el ejercicio anterior. Por último, la facturación de Prosegur en la línea de Tecnología ha alcanzado unos ingresos de 411 millones de euros, lo que supone un 16,5 por ciento más que en 2011.

#### Ventas 2012 por línea de negocio (millones de euros)



En el año 2012, el EBIT, resultado operativo antes de intereses e impuestos, ha registrado una cifra de 312 millones de euros, lo que representa un incremento de un 9,6 por ciento con respecto al ejercicio anterior. Además, el resultado neto consolidado ha crecido un 2,7 por ciento, superando los 172 millones de euros. En lo que se refiere a márgenes relativos, en 2012 el margen EBIT descendió 1,6 puntos porcentuales respecto a 2011, situándose en el 8,5 por ciento.

#### Evolución EBIT (millones de euros)



#### Resultados consolidados

(millones de euros)	2012	2011	Var.
<b>Ventas</b>	<b>3.669</b>	<b>2.809</b>	<b>30,6%</b>
<b>EBITDA</b>	<b>427</b>	364	
Margen	11,6%	12,9%	
Amortización	-67	-52	
Depreciación de otros intangibles	-49	-28	
<b>EBIT</b>	<b>312</b>	<b>284</b>	<b>9,6%</b>
Margen	8,5%	10,1%	
Resultados financieros	-61	-32	
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>251</b>	<b>252</b>	
Margen	6,8%	9,0%	
Impuestos	-79	-85	
Tasa Fiscal	31,6%	33,8%	
<b>Resultado neto</b>	<b>172</b>	<b>167</b>	
Intereses minoritarios	0,4	0,4	
<b>Resultado neto consolidado</b>	<b>172</b>	<b>167</b>	<b>2,7%</b>
<b>Beneficio básico por acción</b>	<b>0,30</b>	<b>0,29</b>	<b>5,2%</b>



## Información bursátil y financiera clave

---

Los buenos resultados de Prosegur, incluso en un entorno de crisis, han puesto de manifiesto la solidez de su modelo de negocio. En el último lustro, los ratios financieros han mejorado de manera notable.

Prosegur es consciente de que es esencial seguir en esta dirección y mirar al futuro con entusiasmo.

La estrategia de la Compañía en el ámbito financiero se centra en cuatro aspectos clave:

- **Capital circulante.** Mayor control de las cuentas a cobrar y a pagar, a través de procesos de centralización.
- **Inversión.** Control del gasto de capital en términos absolutos.
- **Dividendos.** Política de pago en línea con el aumento del beneficio neto.
- **Deuda.** Vuelta al nivel de los ratios de deuda de 2011.

En 2012, desde el punto de vista financiero, se ha producido un cambio de enfoque. Prosegur se ha convertido en un gran generador de caja, orientando a toda la organización hacia el mismo objetivo, especialmente en Europa donde cobra mayor relevancia. En la actualidad, la Compañía tiene que ser eficiente para pagar la deuda y garantizar la caja necesaria para mantener el crecimiento.

Prosegur ha logrado además optimizar la gestión del circulante. Las medidas de eficiencia implantadas incrementaron la caja y redujeron las necesidades de capital circulante, así como el período medio de cobro

en más del 10 por ciento con una mejora del ratio de flujo de caja operativo/resultado antes de impuestos que alcanza el 84,5 por ciento frente al 66,3 por ciento de 2011.

### Información bursátil y financiera clave

Entre 2011 y 2012, la fuerte consolidación de la empresa ha permitido que las ventas se hayan incrementado en más de un 30 por ciento anual, el EBIT haya crecido un 9,6 por ciento y el resultado neto un 2,7 por ciento.

En 2012, Prosegur incrementó el beneficio neto por acción consolidado en un 5,2 por ciento, alcanzando los 0,30 euros por acción.

---

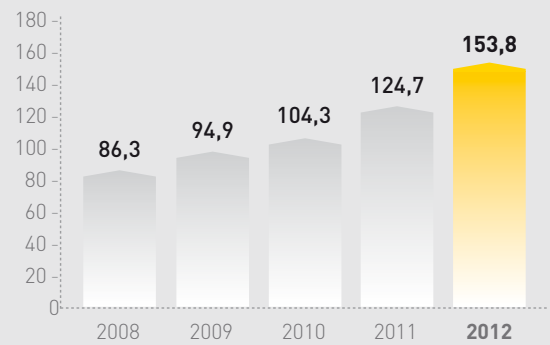
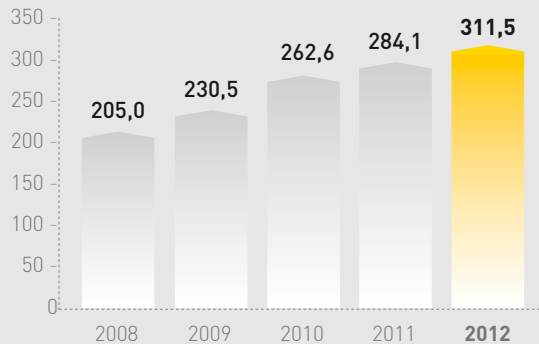
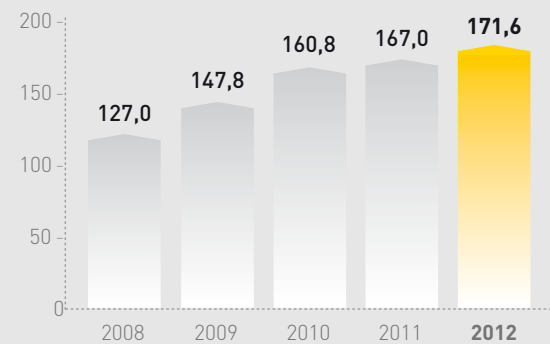
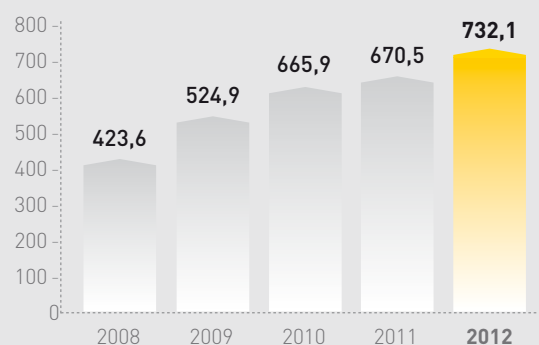
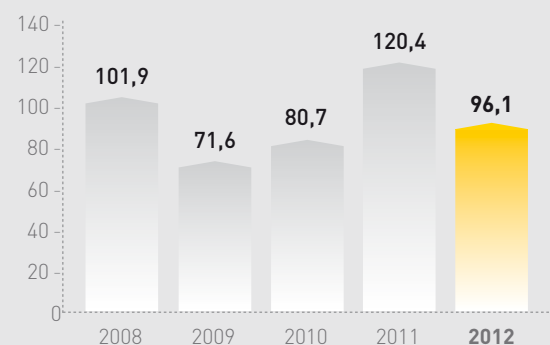
### **Prosegur centra sus esfuerzos en la creación de valor para los accionistas. La mejora de los resultados y la transparencia, así como el rigor y credibilidad, orientan la actuación de la Compañía**

---

Además, durante este periodo, Prosegur ha promovido acciones que facilitaran una mejor adaptación al entorno actual. Una muestra de ello es el desdoblamiento de acciones con efectos bursátiles del día 6 de julio de 2012.

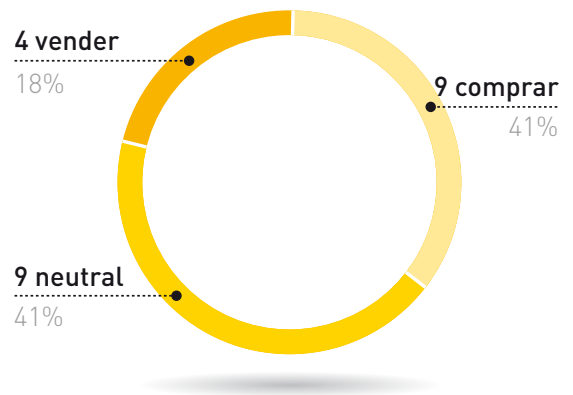
El volumen de efectivo contratado en valores españoles se había reducido a finales de año en torno al 25 por ciento, hecho que también afectaba al volumen contratado de Prosegur. Sin embargo, a diferencia de los valores del Ibex 35, la cotización de la Compañía ha experimentado un crecimiento anual positivo del 27,77 por ciento, alcanzando máximos en los niveles de contratación de valores al término del año 2012.

## Principales magnitudes de 2012

Facturación  
(millones de euros)Plantilla  
(miles de personas)EBIT  
(millones de euros)Beneficio neto consolidado  
(millones de euros)Fondos propios  
(millones de euros)Capex  
(millones de euros)

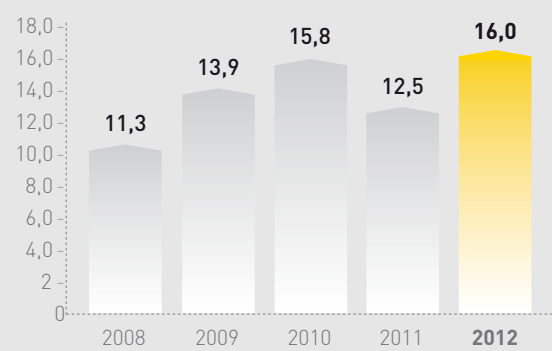
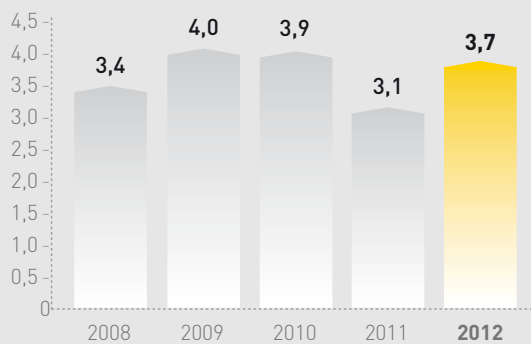
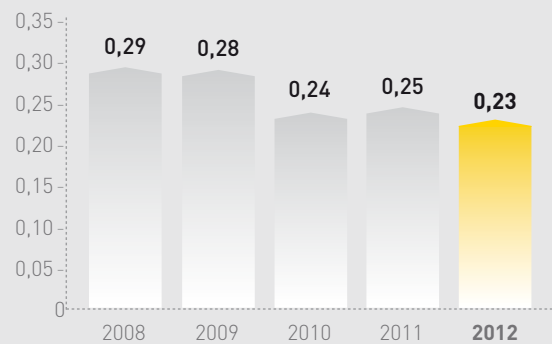
**Cobertura de analistas**

Un total de 22 casas de inversión, dos más que a finales de 2011, siguieron durante este año el comportamiento de Prosegur en el ámbito bursátil. En sus recomendaciones, el 41 por ciento invitó a comprar el valor, otro 41 por ciento se manifestó neutral y finalmente el 18 por ciento apostó por vender. Los precios objetivos que se fijaron para Prosegur se situaban entre los 3,70 euros de Exane BNP y los 5,30 euros de BPI. A 31 de diciembre de 2012, el precio de la acción de Prosegur se situó en los 4,44 euros.





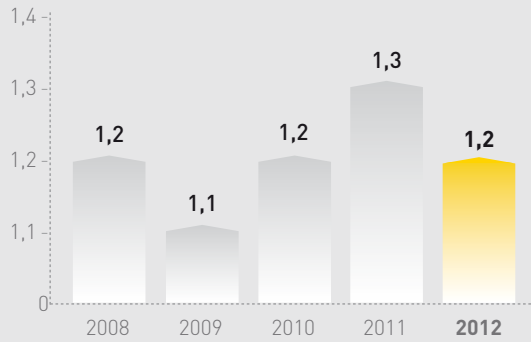
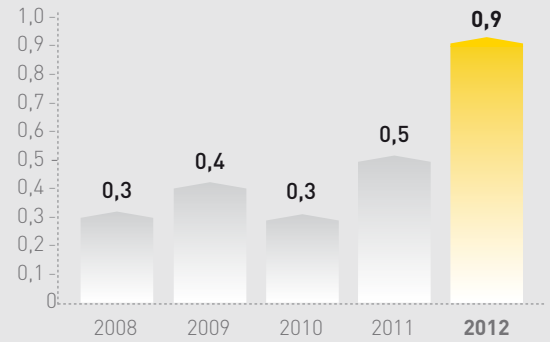
Entidad	Recomendación	Precio objetivo	Fecha último informe
<b>Ahorro Corporación</b>	Hold	4,00	06/02/2013
<b>Banesto</b>	Sell	4,22	05/02/2013
<b>Bankia</b>	Accumulate	4,20	31/10/2012
<b>BBVA</b>	Market perform	4,03	01/11/2012
<b>BPI</b>	Buy	5,30	22/01/2013
<b>Cheuvreux</b>	Outperform	4,70	20/11/2012
<b>Credit Suisse</b>	Underperform	4,00	12/02/2013
<b>Deutsche Bank</b>	Hold	4,15	31/10/2012
<b>Equita</b>	Hold	4,40	27/11/2012
<b>Espíritu Santo</b>	Neutral	4,40	31/10/2012
<b>Exane BNP</b>	Neutral	3,70	31/10/2012
<b>Fidentiis</b>	Buy	4,08-4,33	02/08/2012
<b>Grupo Banco Sabadell</b>	Sell	4,14	19/10/2012
<b>HSBC</b>	Neutral	4,10	20/09/2012
<b>JBCapital Markets</b>	Buy	4,90	22/12/2012
<b>JP Morgan</b>	Overweight	4,84	31/10/2012
<b>Kepler</b>	Hold	4,50	11/12/2012
<b>La Caixa</b>	Overweight	4,70	20/11/2012
<b>Mirabaud</b>	Underweight	4,08	30/07/2012
<b>N+1</b>	Buy	5,00	14/02/2013
<b>Santander</b>	Buy	5,03	01/11/2012
<b>UBS</b>	Neutral	4,20	31/10/2012

**Capitalización bursátil**  
Cotización 31/12 (millones de euros)**PER**  
Capitalización/Beneficio neto**Precio/Valor en libros****ROE (RN/FP)****BPA\***  
(euros)**DPA\***  
(euros)

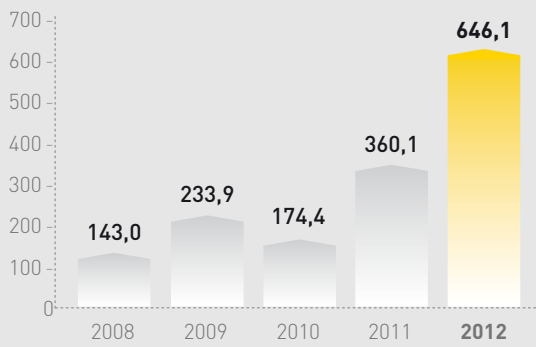
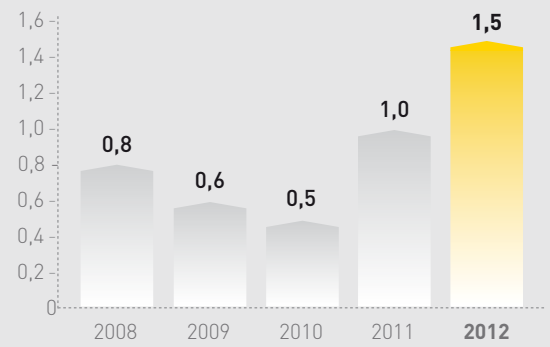
\* Debido al acuerdo de desdoblamiento de las acciones con efectos bursátiles a partir del 06/07/12, que supuso un canje a razón de 10 acciones nuevas por cada acción antigua, se han reexpresado las cifras (2008 a 2011) con el objetivo de permitir comparar su evolución.

**Ratio circulante**

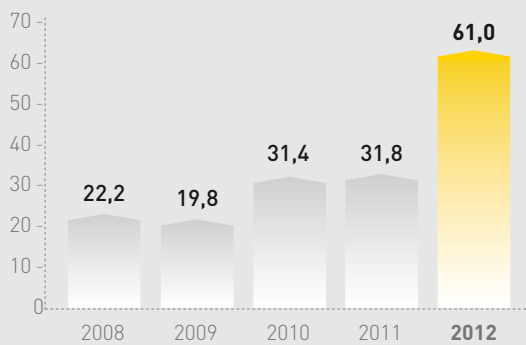
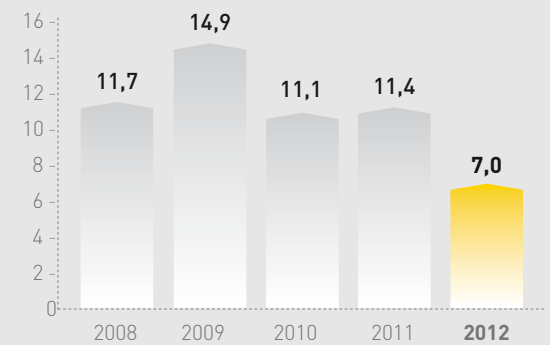
Activos corrientes/Pasivos corrientes

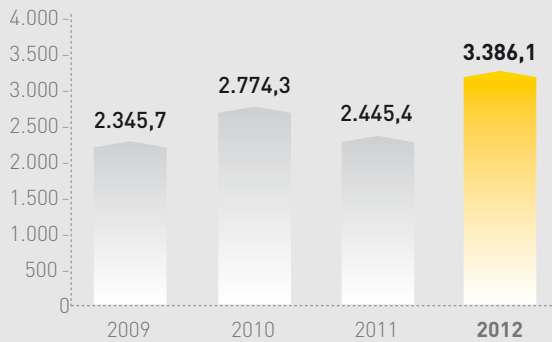
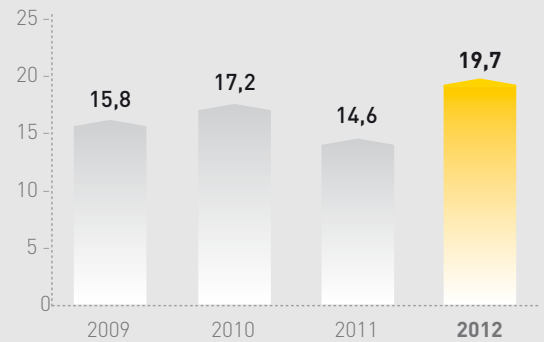
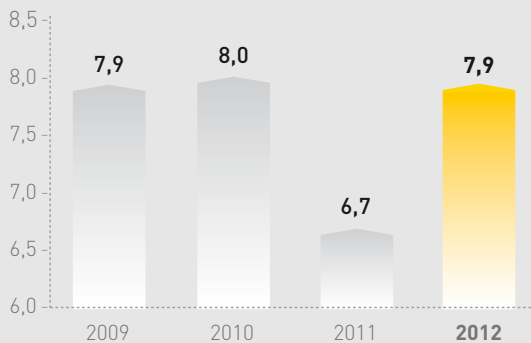
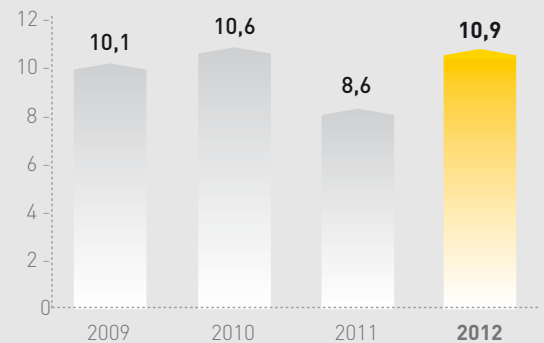
**Deuda neta/Recursos propios****Deuda neta**

(millones de euros)

**Deuda neta/EBITDA****Gastos financieros**

(millones de euros)

**EBITDA/Gastos financieros**

**EV**  
(millones de euros)**EV/Beneficio neto****EV/EBITDA****EV/EBIT**

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

Para cumplir con este compromiso de transparencia, Prosegur utiliza múltiples canales de comunicación a su disposición,

como la webcast que cada trimestre se celebra con motivo de la comunicación de resultados o la creación del Investors Newsletter, que se suma a la publicación de otros boletines informativos de carácter mensual con contenido de interés específico para la comunidad de inversión. Asimismo, también destaca la celebración del evento Prosegur Investor Day que tuvo lugar en las oficinas de Madrid (España) el pasado mes de mayo, y que ha permitido establecer una relación más cercana entre la Compañía y los inversores.



De esta manera, en 2012, Prosegur realizó cuatro conferencias telefónicas para presentar la evolución trimestral de los resultados económicos de la Compañía, organizó conferencias, investor meetings y roadshows, visitando inversores en los principales centros de Nueva York, Boston, Londres, París, Milán y Estocolmo, y mantuvo una comunicación diaria fluida con los principales analistas.

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

✉ [accionistas@prosegur.com](mailto:accionistas@prosegur.com)

### Principales accionistas

La estructura accionarial de Prosegur refleja su solidez y estabilidad.

A 31 de diciembre de 2012, el 65 por ciento del capital de la Compañía estaba en manos de accionistas significativos, que también figuran como miembros del Consejo de Administración. El 35 por ciento restante era capital flotante.

La fuerte presencia del accionariado en el Consejo de Administración permite a los órganos de dirección, y especialmente a la Comisión Ejecutiva, definir las líneas estratégicas y tomar las decisiones en consonancia con los intereses de todos los accionistas. Este sólido y estable accionariado de relevancia, compuesto en gran parte por accionistas significativos e inversores institucionales, otorga a Prosegur las condiciones idóneas para desarrollar su proyecto y lograr sus objetivos.

### Accionistas de Prosegur

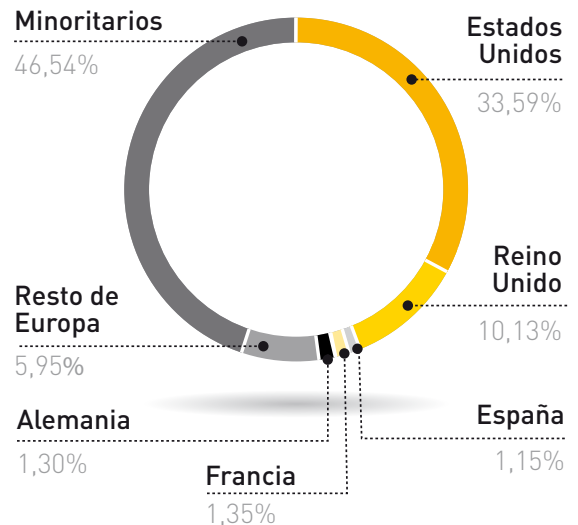
Nombre o denominación social del accionista	Nº de derechos de voto directos	Nº de derechos de voto indirectos	% sobre el total de derechos de voto
Gubel, S.L.	309.026.930	0	50,075
Corporación Financiera Alba S.A. (*)	0	61.750.000	10,006
FMR LLC	0	36.658.110	5,940
AS Inversiones, S.L.	32.817.810	0	5,318
M&G Investment Management	0	19.362.786	3,138
Cantillon Capital Management LLC	18.821.350	0	3,050

\* Con fecha 14 de enero de 2013, Corporación Financiera Alba S.A. redujo su participación al 8,710% de los derechos de voto de la Compañía.



### Distribución geográfica del capital flotante

A nivel internacional, y dado su potencial de crecimiento, Prosegur ha contado siempre con una gran aceptación entre los inversores. Por este motivo, su masa accionarial cuenta con inversores extranjeros que representan una parte muy significativa de su capital flotante.



## Cash-flow social

El negocio de Prosegur genera una huella económica y social en las comunidades en que desarrolla su actividad.

La presencia de Prosegur en el mundo y la prestación de servicios a sus clientes

constituye, en primer lugar, una importante fuente de empleo. Asimismo, los flujos monetarios derivados de la actividad comercial de la Compañía, en términos de pago a proveedores o impuestos, entre otros, permiten hablar de la existencia de un cash-flow social.

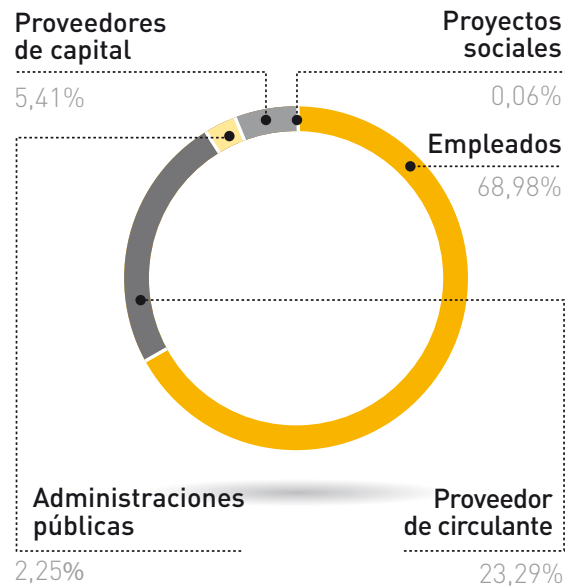
### El negocio de Prosegur crea valor para la sociedad y el entorno, y genera beneficios en las comunidades en las que está presente

A través del mismo, Prosegur impacta positivamente en la sociedad, fomentando el tejido industrial de los países o las contribuciones a las administraciones públicas. A esto, se une la labor realizada por la Fundación Prosegur, que canaliza la acción social y cultural de la Compañía.

Prosegur también proporciona productos y servicios que contribuyen a la solución de algunos de los principales retos de las sociedades modernas. La Compañía tiene su razón de ser en la protección de las personas y sus activos, ayudando, de este modo, a construir mejores entornos y, en definitiva,

aumentando la calidad de vida de las comunidades en que está presente.

#### Destinatarios



#### Cash-flow social

(millones de euros)	2011	2012
<b>Valor económico generado (VEG)</b>	<b>2.819,8</b>	<b>3.688,2</b>
Ingresos	2.808,5	3.669,1
Otros ingresos de explotación	11,3	19,1
<b>Valor económico distribuido (VED)</b>	<b>2.654,8</b>	<b>3.518,8</b>
A los empleados	1.829,4	2.427,3
A los proveedores de circulante	612,8	819,6
A las administraciones públicas	85,3	79,3
A los proveedores de capital	125,2	190,5
A proyectos sociales	2,1	2,1
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	<b>165,0</b>	<b>169,4</b>
A reservas	85,6	53,9
A amortizaciones	79,4	115,5



Trabajamos por y para ellos, y por ellos nos esforzamos constantemente; para conocer en todo momento qué necesitan y qué sienten.



## 2. Los pilares del modelo de crecimiento de Prosegur

El crecimiento de Prosegur como compañía global de servicios integrales de seguridad ha sido posible gracias a un modelo empresarial permanente en el tiempo que promueve la seriedad y la excelencia de sus profesionales, una cultura de innovación común a toda la organización y una filosofía transversal de proximidad con el cliente.

Con los años, este modelo de crecimiento ha convertido a Prosegur en una compañía líder en los mercados donde actúa. En 2012 estaba presente en Alemania, Argentina, Brasil, Chile, China, Colombia, España, Francia, India, Luxemburgo, México, Paraguay, Perú, Portugal, Rumanía, Singapur y Uruguay.

Asimismo, el modelo de Prosegur es una filosofía que los empleados ponen en práctica en el día a día del desarrollo de su actividad.

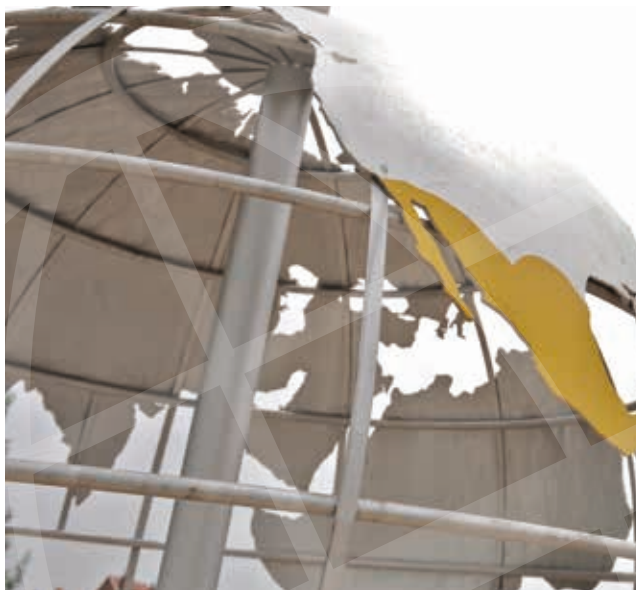
Durante 2012, Prosegur ha sido galardonada con el Premio Internacional Modelo de

Negocio, que organiza la firma Development Systems en colaboración con la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD). Los miembros del jurado, tras el análisis de más de sesenta candidaturas, han destacado que la adecuada estrategia de Prosegur y su modelo de negocio han sido clave para que la Compañía se haya convertido en el referente global de soluciones de seguridad integrales y en una empresa líder en su sector en los mercados de Asia, Europa y Latinoamérica en los que está presente.

### Los cuatro pilares del crecimiento

- ➔ Liderazgo
- ➔ Equipo
- ➔ Modelo
- ➔ Organización

### Una compañía global de servicios integrales de seguridad



- ➔ Fundada en 1976
- ➔ Más de 150.000 profesionales a finales de 2012
- ➔ Más de 400 delegaciones en todo el mundo
- ➔ Ingresos superiores a 3.600 millones de euros en 2012
- ➔ Más de 4.700 vehículos blindados
- ➔ Más de 389.000 clientes: más de 25.000 empresas e instituciones y más de 363.000 hogares y pymes
- ➔ Más de 41.900 beneficiarios de la Fundación Prosegur

## Liderazgo

---

### Un mapa único

Prosegur tiene la ambición de ser referente en cada uno de los mercados en los que desarrolla su actividad y ofrecer a los clientes la más alta calidad de servicios integrales, manteniendo siempre una elevada eficiencia y rentabilidad, desde la excelencia y la búsqueda permanente de oportunidades de mejora.

Prosegur está presente en diferentes países en los que el reto está en ofrecer servicios con un mayor valor añadido y en ocupar un lugar destacado en los procesos de concentración del sector. Así, la Compañía apuesta por un liderazgo diversificado en geografías y productos.

La estrategia de Prosegur se articula, por tanto, en torno al concepto de implantación geográfica sólida, que le permita ser el líder en aquellos mercados donde está presente, con un modelo de negocio robusto y financieramente sólido. Este enfoque le permite tener éxito gracias a fortalezas como empresa responsable que cumple con sus obligaciones desde el punto de vista ético y regulatorio.

---

**Prosegur tiene el firme propósito de ser la empresa referente en cada uno de los mercados en los que está presente y para ello trabaja bajo estrictos parámetros de excelencia**

---

Otra seña de identidad de Prosegur es la excelencia en el ámbito operativo. En Prosegur, la capacidad de gestión se ha desarrollado en el día a día del negocio. Por tanto, a las fortalezas anteriores, se une la capacidad de

Prosegur de contar con un modelo propio, que la diferencia de los sistemas de franquicias comunes en el sector. Tener el control de las operaciones permite también una mejor gestión con el cliente. Es decir, la forma de operar de Prosegur se convierte en una garantía adicional, al asegurar los mismos niveles de excelencia en todos los mercados.

En 2012, la Compañía ha consolidado los avances significativos alcanzados con el Plan Estratégico 2008-2011, que refuerzan el liderazgo en aquellos mercados donde Prosegur está presente, destacando, entre otros, Brasil, Colombia, Perú y Portugal. Además, este periodo ha estado marcado por la consolidación de las adquisiciones estratégicas en países con elevado potencial de crecimiento, como es el caso de Alemania.

En Latinoamérica, el liderazgo de Prosegur se extiende a todos los productos, con el fin de adelantarse al resto del mercado. Por su parte, en Europa, el foco se dirige a trabajar en la especialización y la innovación, con el desarrollo de servicios altamente especializados y ofertas específicas para grupos de clientes o sectores de actividad que tengan unas necesidades comunes de seguridad.

### Mercados Prosegur

De acuerdo a su modelo de liderazgo, Prosegur apuesta por aquellos mercados donde la oferta de valor le permite convertirse en líder. En este proceso, resultan clave las capacidades que la Compañía ha desarrollado para crecer de manera sostenible, tanto de forma inorgánica -resaltando la excelente capacidad de integración-, como orgánica.

Los esfuerzos en el crecimiento inorgánico de los últimos años ponen de relieve que, a pesar de los momentos de incertidumbre y el contexto negativo internacional, Prosegur sigue comprometida con su proyecto, creciendo y generando empleo. Este crecimiento está basado en el valor de las adquisiciones que ofrecen una plataforma superior para sinergias relevantes, valoraciones atractivas y una fácil integración.

La Compañía permanecerá atenta para detectar buenas oportunidades en nuevos mercados que reúnan las características deseadas. En este sentido, Prosegur mantiene un listado de potenciales compañías que le resultan estratégicamente atractivas. El objetivo es reforzar su liderazgo en los países en los que la Compañía está presente y crecer en las economías emergentes con una estructura que está preparada para la identificación y explotación de oportunidades estratégicas.

De forma paralela, a lo largo de los últimos años, Prosegur ha sido capaz de materializar e integrar adquisiciones significativas, potenciando el crecimiento inorgánico con operaciones que le permiten aprovechar las numerosas oportunidades de fortalecimiento existentes en los mercados en los que opera.

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

Cabe destacar que el éxito de las operaciones de integración llevadas a cabo, se debe a la

labor del área de la Compañía dedicada a las adquisiciones, que se ha convertido en un activo estratégico para el desarrollo del negocio. Así, Prosegur ha definido un procedimiento propio que cubre el proceso de la transacción y que es aplicado de manera consistente en cada una de las operaciones.

### Latinoamérica, motor de Prosegur

Latinoamérica es un mercado de alto crecimiento que ofrece la posibilidad de una mayor consolidación. En esta región, el uso de los servicios de seguridad se concentra en los sectores comerciales, industriales y financieros. No obstante, gracias al gran crecimiento de la clase media en estos países, se ha reforzado la demanda en el mercado residencial.

En 2012, Prosegur ha consolidado su posición en Brasil con la adquisición de Nordeste Segurança y Transbank, empresas líderes en el sector de la seguridad privada en el mercado brasileño. La operación, financiada a nivel local, se ha cerrado por un importe de 359 millones de euros y convierte a Prosegur en el único operador de seguridad privada en Brasil que presta un servicio integral a sus clientes y en uno de los principales empleadores del país con más de 51.000 trabajadores. Las compañías adquiridas, especializadas en logística de valores y gestión de efectivo, vigilancia y tecnología, cuentan con una cartera de más 15.000 clientes y suman 52 delegaciones que permiten a Prosegur estar presente en trece estados del nordeste de Brasil, una de las zonas de mayor crecimiento y dinamismo económico en la actualidad. Con esta adquisición, Brasil se convierte en el principal mercado para Prosegur por cifra de negocio y número de empleados.

De igual manera, es importante señalar que la Compañía ha fortalecido su presencia en

### Una fuerte actividad de crecimiento

→ Durante el periodo de 2011 a 2012 se han realizado **20 adquisiciones** por un valor total de **571 millones de euros**

- 11 adquisiciones en 2011
- 9 adquisiciones en 2012

→ Las principales integraciones ya han finalizado

#### Alemania

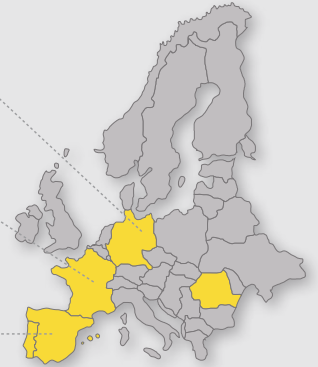
· LVGE

#### Francia

· LVGE  
· Vigilancia

#### España

· Vigilancia



#### Colombia

· Vigilancia  
· Tecnología  
· Monitoreo

#### Perú

· Monitoreo

#### Brasil

· LVGE  
· Vigilancia  
· Monitoreo

#### Argentina

· LVGE  
· Vigilancia

#### México

· LVGE

#### Uruguay

· LVGE  
· Monitoreo  
· Tecnología

#### China

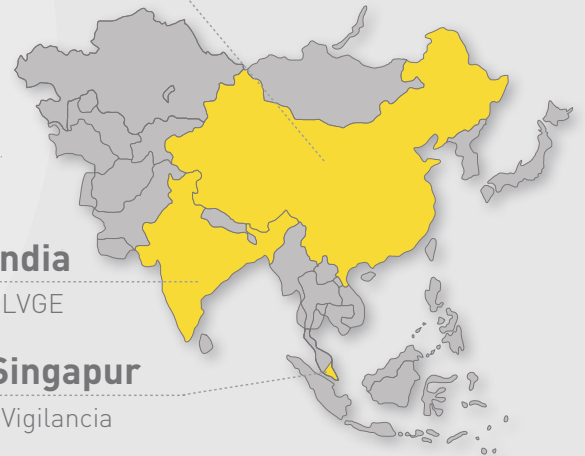
· Vigilancia

#### India

· LVGE

#### Singapur

· Vigilancia



Uruguay con la adquisición de Segura, una empresa líder en el mercado de alarmas y vigilancia con presencia en Montevideo, Canelones, y Maldonado. Con esta operación, Prosegur ha alcanzado en este país una

plantilla de 3.000 empleados, 18.000 clientes de alarmas y 60 camiones blindados.

Por último, en cuanto al crecimiento orgánico, cabe resaltar que Prosegur está reforzando su liderazgo en Colombia y México.



### Europa, apuesta por la especialización y nuevas soluciones

En Europa, Alemania es un mercado con un gran potencial, en el que Prosegur ha desarrollado una propuesta de valor muy importante. En 2012, la Compañía ha avanzado significativamente con la consolidación de la adquisición de SecurLog, realizada en 2011 por un importe de 22,7 millones de euros. Con 31 delegaciones y 3.200 empleados, SecurLog era la única empresa de logística de valores con presencia en todo el territorio alemán, lo que ha permitido a Prosegur reforzar este área de actividad y seguir apostando por su estrategia de liderazgo en todas las líneas de negocio en las que opera y en los distintos mercados en los que está presente. Esta adquisición convirtió a Prosegur en líder del transporte de fondos en Alemania, el mayor mercado de Europa. La Compañía ha puesto el foco en la mejora de los procesos y los cajeros automáticos, así como en la implantación de herramientas informáticas que ayudan a solucionar ineficiencias en la cadena de valor de la gestión del efectivo del cliente.

Adicionalmente, destacan los avances alcanzados por Prosegur en Francia. En la actualidad, la Compañía ha conseguido convertirse en la única empresa del sector que presta una oferta de servicio integral con todas las líneas de negocio de la seguridad privada. La consolidación de la adquisición de Sazias ha reforzado la posición de Prosegur en este país, uno de los mercados financieros más sólidos del continente. Además, como consecuencia de la adquisición de la francesa GRP en 2012, Prosegur entró a operar en Luxemburgo.

En cuanto al mercado español, en línea con el resto de Europa Occidental, Prosegur centra sus esfuerzos en la promoción de

producto y la oferta de nuevas soluciones. En este sentido, el foco está en los servicios de seguridad privada en áreas de negocio menos maduras y en aquellos segmentos de mayor valor añadido, como la integración de sistemas y la consultoría de seguridad.

### Asia, mirando al futuro

La apertura a Asia, iniciada en 2011, ha supuesto un hito importante para la Compañía. El continente asiático se encuentra actualmente en un gran momento económico y, con la entrada en China, India y Singapur, Prosegur está sentando las bases para el crecimiento futuro.

El inicio de operaciones en China supone un importante avance para la Compañía. Prosegur ha firmado un acuerdo con el holding de empresas IDS, presente en las ciudades de Shanghái, Chengdu y Hangzhou, para iniciar un periodo de aprendizaje en la prestación de servicios de vigilancia en este país.

En India, Prosegur y la compañía SIS, uno de los principales grupos de seguridad en Asia, llegaron a un acuerdo para la creación de una sociedad que desarrolla el negocio de logística de valores y gestión de efectivo. El mercado indio de seguridad es uno de los más grandes del mundo y, si bien todavía se encuentra muy fragmentado, puede considerarse que la evolución de la bancarización es muy significativa.

Prosegur también está presente en el sector de la vigilancia en Singapur, una línea de negocio con un importante potencial.

Todo esto supone la continuación de un periodo de aprendizaje activo en un continente en el que la Compañía no estaba aún presente.

**Brasil****1.061** millones de euros

51.465 empleados

**Prosegur en el mercado**

Prosegur ha reforzado su liderazgo en Brasil con la adquisición de Nordeste Seguranga y Transbank, empresas de referencia en el sector de la seguridad privada en el mercado brasileño. En el último año, este país se ha convertido en el mayor contribuyente a la cuenta de resultados de Prosegur, con un crecimiento del 55,2 por ciento. El proceso de integración de las empresas adquiridas ha avanzado significativamente y se ha logrado plenamente en un tiempo récord en las áreas administrativa, financiera, de tecnología y las líneas operativas.

**Perspectiva**

Las previsiones significativas de crecimiento se mantienen. Se estima que la demanda será impulsada por una aceleración en el crecimiento de la construcción, el creciente poder adquisitivo de la población y la realización de eventos de trascendencia internacional.

**Argentina****575** millones de euros

17.233 empleados

**Prosegur en el mercado**

Prosegur es la compañía líder de seguridad en Argentina y la única en brindar soluciones integrales. La Compañía, que desarrolla servicios de Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo y Tecnología, cuenta con una cartera de más de 66.000 clientes entre empresas e instituciones, negocios y comercios y hogares. Además dispone de una flota de más de 530 vehículos blindados.

**Perspectiva**

Se prevé que la demanda de servicios de seguridad en el país mantenga las estimaciones de crecimiento.

**Perú****158** millones de euros

10.954 empleados

**Prosegur en el mercado**

Las ventas totales de Prosegur en Perú han experimentado un crecimiento significativo del 26,3 por ciento. Todas las líneas de negocio de la Compañía están avanzando con éxito y la adaptación de la tecnología en el país muestra una evolución positiva. Prosegur se ha posicionado en Perú como una empresa líder donde atributos como la flexibilidad, confianza, puntualidad y excelencia en el servicio hacen que sea considerada la mejor opción del sector a nivel nacional.

**Perspectiva**

En línea con el rápido crecimiento de la economía peruana y los bajos niveles de inflación, se prevé que en los próximos años se mantenga un aumento en la demanda de servicios de seguridad en el país.

**Chile****138** millones de euros

7.449 empleados

**Prosegur en el mercado**

En línea con el comportamiento del negocio en otros países de la región, las ventas de Prosegur en Chile han mejorado un 18,4 por ciento, debido tanto a un aumento de la facturación y de los precios, como a un rendimiento constante en toda la oferta de negocio: logística de valores y gestión de efectivo, vigilancia, seguridad electrónica y detección y extinción de incendios, seguridad residencial, y logística y distribución.

**Perspectiva**

Se espera que Chile registre un desempeño activo como el experimentado hasta la fecha, favoreciendo la demanda de servicios de seguridad. A pesar de ser un mercado maduro, todavía hay oportunidades para el crecimiento.

**Colombia****124** millones de euros

9.011 empleados

**Prosegur en el mercado**

Siguiendo la tendencia de crecimiento de Iberoamérica, Prosegur en Colombia ha experimentado un aumento considerable de su facturación del 82,7 por ciento en comparación con año anterior. Actualmente la Compañía, que desarrolla servicios de Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo y Tecnología, tiene sedes en 24 ciudades del país, llegando a más de 900 municipios en el territorio nacional.

**Perspectiva**

Se espera que se mantenga el potencial de crecimiento del mercado en Colombia debido a las condiciones económicas favorables, que incluyen el aumento de la demanda interna y el dinamismo de la inversión privada.

**Uruguay****58** millones de euros

3.018 empleados

**Prosegur en el mercado**

En 2012 Prosegur ha adquirido Segura, empresa líder en alarmas y vigilancia con presencia en Montevideo, Canelones y Maldonado. Con esta operación, la Compañía ha reforzado su posición de liderazgo en el mercado uruguayo, donde cuenta con más de 3.000 empleados y 60 vehículos blindados.

**Perspectiva**

Se prevé que la demanda crecerá debido en gran parte al incremento del poder adquisitivo de la población y la inversión extranjera. Entre otras, la creciente presencia de multinacionales en el país tendrá un impacto positivo.

# Presencia de Prosegur en Latinoamérica

## 2012



### Paraguay

**34 millones**  
de euros  
1.105 empleados

#### Prosegur en el mercado

Prosegur cuenta en la actualidad con más de 1.100 profesionales repartidos en cinco delegaciones en el país. La Compañía desarrolla servicios de Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo, Tecnología y Logística de Distribución.

#### Perspectiva

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

### México

**30 millones**  
de euros  
2.114 empleados

#### Prosegur en el mercado

Las ventas totales de Prosegur en México han mejorado un 19,8 por ciento con respecto a 2011. La Compañía desarrolla actualmente servicios de Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo, y Tecnología.

#### Perspectiva

Según los pronósticos del Banco Mundial, el crecimiento de México disminuirá a 3,3 por ciento en 2013, en parte debido a la menor expansión de Estados Unidos. No obstante, esta cifra podría mejorar gracias a la aprobación de reformas laborales que permitirían una reducción de los costes laborales y, como consecuencia, la creación de nuevos empleos. Se espera que el sector de la seguridad privada mantenga la evolución positiva de los últimos años.

**España****943 millones**  
de euros

26.881 empleados

**Prosegur en el mercado**

A pesar de la contracción del sector de la seguridad privada en los últimos años, debido principalmente al aumento en los costes laborales, la consolidación del sector bancario y, en general, a la situación de recesión económica que atraviesa el país, Prosegur ha registrado una caída en las ventas en 2012 de sólo un 1 por ciento, lo que se considera como un gran logro. La Compañía ha sido capaz de mantener márgenes positivos durante este periodo, demostrando su gran capacidad como operador líder y su aceptación por parte de una base de clientes que valora la calidad y la oferta de soluciones integradas, por encima de las propuestas soportadas en precio.

**Perspectiva**

Pese a la compleja situación actual, la perspectiva para los próximos años es positiva. Se espera que las medidas adoptadas por el gobierno y el enorme esfuerzo realizado por familias y empresas, se traduzcan en un cambio de tendencia y la economía española vuelva a crecer a partir de 2014. Prosegur mantendrá su apuesta por cuidar su excelente base de clientes, prestando especial atención a los márgenes.

**Área Francia  
Francia y Luxemburgo****213 millones**  
de euros

4.932 empleados

**Prosegur en el mercado**

Las ventas de Prosegur en el área Francia, que comprende Francia y Luxemburgo, han aumentado un 27,5 por ciento durante el periodo, mostrando una tendencia positiva en todas las líneas de negocio: Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo, y Tecnología. Durante 2012, Prosegur ha consolidado cambios estratégicos y organizativos que han permitido fortalecer el modelo de negocio en la región e incorporar nuevos clientes de relevancia a la cartera existente. Además, como consecuencia de la adquisición de la compañía GRP, Prosegur ingresó en Luxemburgo, donde ahora presta servicios de Vigilancia y Tecnología.

**Perspectiva**

Se prevé una evolución sostenible en la región. Las integraciones de las compañías adquiridas permitirán mantener a Prosegur un proceso de crecimiento y consolidación en el mercado.

**Portugal****148 millones**  
de euros

7.363 empleados

**Prosegur en el mercado**

El negocio de Prosegur en Portugal ha estado sometido al impacto de la fuerte recesión de la economía que, sin embargo, está empezando a mostrar algunos signos de recuperación. Los ingresos totales de la Compañía experimentaron una reducción neta del 3 por ciento a lo largo del año.

Prosegur ha aplicado medidas de reestructuración positivas que le han permitido sortear la situación, aprovechando, entre otros, oportunidades que brindan los mercados de habla portuguesa como Brasil.

**Perspectiva**

La aplicación de medidas de reestructuración y la mejora reciente de las ventas, permiten prever una evolución positiva para el país en los años siguientes.

**Alemania****151 millones**  
de euros

3.204 empleados

**Prosegur en el mercado**

La adquisición de SecurLog en 2011 convirtió a Prosegur en el líder de transporte de fondos en Alemania, el mayor mercado de Europa. La integración de esta compañía se está realizando de acuerdo al plan previsto, evidenciando tendencias muy positivas y la expectativa de alcanzar el punto de equilibrio antes de lo esperado.

**Perspectiva**

El mercado alemán se encuentra todavía atomizado y desintegrado, lo que ofrece oportunidades de crecimiento interesantes. Prosegur percibe un potencial adicional en este mercado al tener en cuenta que los bancos y los minoristas aún mantienen procesos internos de gestión de efectivo que pueden ser fácil y eficientemente trasladados a un operador integrado externo.

**Rumanía****7 millones** de euros

2.468 empleados

**Área Asia  
China, India y Singapur****29 millones**  
de euros

6.631 empleados

**Prosegur en el mercado**

La región de Asia, que en la actualidad comprende a China, India y Singapur, ha mostrado un importante aumento de los ingresos con respecto a 2011, principalmente como resultado de las operaciones de M&A realizadas en el área. No obstante, la facturación total de la región empieza a ser importante y revela su gran potencial. El margen del EBIT en la región ha sido del 2,5 por ciento, ligeramente superior que las estimaciones iniciales.

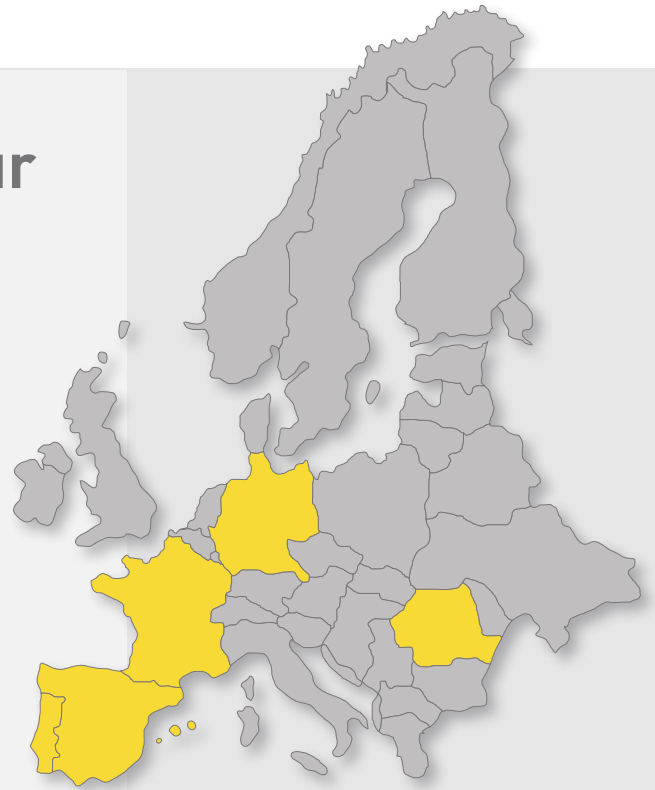
**Perspectiva**

El continente asiático se encuentra actualmente en un gran momento económico. Con la entrada en este mercado, Prosegur ha sentado las bases para el crecimiento futuro, demostrando la gran capacidad de adaptación en un contexto de gran dificultad.



## Presencia de Prosegur en Europa y Asia

# 2012





### **Innovación y especialización, valores indispensables**

El éxito en el sector de la seguridad privada reside en ofrecer servicios más fiables, especializados e innovadores.

En esta línea, una de las ventajas competitivas de Prosegur es su capacidad de ofrecer soluciones de seguridad integrales innovadoras, que permiten la adaptación sectorial y ofrecen una combinación perfecta entre la más avanzada tecnología y los mejores profesionales.

Este enfoque distintivo de la Compañía, ayuda a explicar “el valor del amarillo”, expresión con la que Prosegur denomina al diferencial entre el valor que aporta a sus clientes frente al resto de compañías del sector. Esta ventaja competitiva hace referencia al premium de valor que perciben los clientes cuando es Prosegur quien les presta servicios de seguridad.

En 2012, la inversión de la Compañía en Investigación y Desarrollo ha estado especialmente focalizada en mantener la fuerte apuesta por la tecnología con el

fin de desarrollar, de manera continua, nuevas soluciones y mejorar los procesos y herramientas que le permitan anticiparse a las necesidades de los clientes.

### **La apuesta por la innovación**

La apuesta por la innovación y la tecnología constituye una de las señas de identidad del modelo de negocio de Prosegur desde su fundación en 1976. La Compañía ha sido siempre una empresa innovadora, y ésta es una fortaleza en un sector que tradicionalmente no lo ha sido. En este sentido, pretende marcar el camino en un ámbito que se está comoditizando.

---

### **Prosegur, que trabaja para anticiparse a las necesidades de sus clientes y ofrecerles las mejores soluciones de seguridad, profundiza en los distintos segmentos de actividad para desarrollar servicios y productos innovadores desde el conocimiento específico de cada sector**

---

Por tanto, la actividad de la Compañía en I+D+i se encuadra fundamentalmente en dos áreas: la innovación en sus productos, procesos y servicios, y el desarrollo de soluciones a medida para los problemas concretos de cada cliente.

Bajo esta filosofía, Prosegur ha lanzado nuevos productos como los sistemas de monitorización de señales técnicas y procesos específicos de negocio, soluciones para la gestión integrada y eficaz de todos los recursos de seguridad (sistemas electrónicos, recursos humanos y procesos), planificación y gestión integral de oficinas para clientes bancarios, o el desarrollo de un nuevo modelo de vigilancia activa móvil, entre otros.

### → Desarrollo experimental de un Sistema de Integración Bancario para la gestión de efectivo

El liderazgo de Prosegur se consigue mediante una inquietud constante por incrementar la eficiencia de todos los procesos de la Compañía, realizando continuas mejoras tecnológicas para ofrecer soluciones más seguras a sus clientes y reforzar su posición de liderazgo.

En este sentido, se ha puesto en marcha este proyecto, cuyo objetivo principal es el desarrollo de una plataforma tecnológica que soporte un Sistema de Integración Bancario para la gestión automatizada de efectivo. El nuevo sistema posibilitará una visión común para las transacciones de varias entidades bancarias y otro tipo de clientes como acreedores y emisores de facturas.

La iniciativa permitirá, por una parte, externalizar aquellas operaciones de manejo de efectivo que no aportan valor a las entidades bancarias y, por otra, ofrecer al usuario mayor flexibilidad en la gestión de su saldo y la contabilización del mismo en tiempo real.

Asimismo, el Sistema de Integración Bancario gestionará operaciones de manejo de efectivo tales como transacciones, operaciones internas, gestión de cajeros automáticos, máquinas ATM y máquinas de conteo, actualización de saldos y movimientos de efectivo.

De esta manera, y gracias a la integración de las tecnologías de la información, Prosegur ofrecerá a las entidades bancarias y a los usuarios un instrumento para el cambio del modelo económico, haciendo posible la optimización de sus procesos. Este sistema permitirá además incrementar su competitividad y, en última instancia, dinamizar la economía a través de un crecimiento sostenible.

### → Desarrollo de un nuevo servicio de vigilancia presencial dinámica

El carácter innovador del servicio reside en la necesidad, detectada por Prosegur, de desarrollar una nueva metodología que permita la flexibilización y optimización de recursos, para lo que es fundamental analizar la relación entre el suministro de servicios de seguridad y los recursos existentes.

La metodología, así como las nuevas herramientas de comunicación dinámica y localización inteligente a desarrollar, son punteras en cuanto a su complejidad y su profundidad, ya que no sólo cubren varios aspectos de la seguridad, sino que también están interconectados con el Centro de Control y con las plataformas de comunicación con el cliente.

Con este fin, Prosegur combina el conocimiento técnico desarrollado en su estrategia de innovación de los últimos años, con el generado durante la realización de este proyecto y permite definir nuevos procesos y herramientas tecnológicas, para mantener el liderazgo en servicios y tecnología en el sector de la seguridad.



### Los Centros de Competencias de negocio

En Prosegur, el concepto de innovación va más allá de los límites que marcan el cambio tecnológico y la gestión. Para permitir que los conocimientos adquiridos por cada una de las áreas de la Compañía puedan ser aplicados por todos, generando sinergias, Prosegur ha puesto en marcha los Centros de Competencias, con el objetivo de crear una estructura horizontal de transmisión del conocimiento, identificar las oportunidades de mejora y extender las buenas prácticas en todos los países y negocios.

Los Centros de Competencia de negocio son, por tanto, una herramienta de comunicación

y homogeneización entre países, que reduce los costes y sirve para identificar las mejores prácticas y extenderlas a toda la organización. Asimismo, permite a Prosegur diferenciarse de la competencia y adelantarse a los acontecimientos.

Los Centros de Competencia también apoyan la comercialización de nuevos servicios y aseguran la consistencia y coordinación de proyectos en diferentes países. De esta forma, plasman el esfuerzo innovador de la Compañía, orientado tanto al desarrollo de nuevas soluciones de seguridad, como al incremento de la eficiencia y calidad de sus operaciones.

### → Los Centros de Competencia de negocio de Prosegur y objetivos

<b>Centro de Competencia de Cámara</b>	Mejora de la eficiencia de los procesos de cámara en las instalaciones.
<b>Centro de Competencia de Tráfico</b>	Aumento de la eficiencia de los procesos de tráfico.
<b>Centro de Competencia de ATMs</b>	Promoción del negocio de cajeros automáticos.
<b>Centro de Competencia de Seguridad</b>	Mejora de la eficiencia en la gestión del riesgo de las operaciones.
<b>Centro de Competencia de Flota</b>	Avance de la seguridad de las operaciones de logística de valores a través de la gestión de la flota.
<b>Centro de Competencia de Vigilancia</b>	Desarrollo e implantación de elementos diferenciadores que hagan percibir a los clientes valor añadido en los servicios.

### La especialización sectorial

La especialización es otra de las fortalezas de Prosegur. La Compañía es capaz de ofrecer

servicios y soluciones adaptadas a las necesidades de sus clientes y profundiza en sus ramas o segmentos de actividad para desarrollar productos desde el conocimiento específico de su sector.





El plan de especialización sectorial, que tiene un ámbito de aplicación global, consiste en:

- Considerar al cliente el centro de las decisiones.
- Profundizar en el conocimiento de sus necesidades, y en concreto, conocer mejor los sectores en los que desarrolla su actividad.
- Diseñar soluciones ajustadas a estas necesidades, siempre conforme al posicionamiento de integración, innovación y excelencia.
- Construir una relación más sólida y duradera con todos los clientes y, en definitiva, identificar oportunidades continuas de negocio.

Este plan ha permitido desarrollar un amplio conocimiento en distintos sectores como

el aeroportuario. En este ámbito, en 2012, Prosegur ha obtenido la certificación en la norma europea UNE-EN 16082 de servicios de seguridad aérea y de aviación. Esta acreditación pone de manifiesto la adecuada capacitación de los profesionales de la Compañía para llevar a cabo las funciones de seguridad en los aeropuertos, desde el control de pasajeros y equipajes de mano hasta la vigilancia de accesos, de equipaje de bodega o la seguridad de carga y correo, entre otros.

La experiencia de Prosegur en este campo incluye la prestación de servicios de seguridad en tres de los cuatro principales aeropuertos de España -Barcelona, Palma de Mallorca y Málaga-, además del aeropuerto de San Sebastián y el helipuerto de Ceuta, los tres

principales aeropuertos de Portugal -Lisboa, Faro y Azores-, el aeropuerto de Lyon en Francia y el aeropuerto de Lima en Perú. Asimismo, la Compañía forma parte de la Junta Directiva de la Asociación ASSA-International (Asociación Europea de

Empresas de Seguridad Aérea) e interviene activamente en los procesos de adaptación del sector de la seguridad privada a las necesidades de esta actividad.

Además, Prosegur cuenta con una larga trayectoria en la gestión de la seguridad de eventos deportivos, coordinando los servicios de información, direccionamiento físico de personas, protección de deportistas, personalidades e instalaciones, así como el control del aforo y de la entrada y salida de material. Cabe destacar la gestión del estadio de fútbol Santiago Bernabéu en Madrid, la organización del Mutua Madrid Open de Tenis, la salida de la regata de vela Volvo Ocean Race y la Copa del Rey de Baloncesto en España, el Open de Tenis de Estoril y la carrera de Moto GP en Portugal, y el Máster de Tenis de Uruguay, entre otras competiciones de primer nivel.

También cabe destacar la organización del dispositivo de seguridad de uno de los mayores eventos musicales del mundo, Rock in Rio, celebrado tanto en Madrid (España), como en Lisboa (Portugal) y Rio de Janeiro (Brasil).



## Equipo

El eje fundamental del modelo de crecimiento de Prosegur es su capital humano.

Prosegur cuenta con un equipo ambicioso, que se distingue por su experiencia e iniciativa, y al mismo tiempo por su humildad. Las encuestas de clima laboral muestran un alto sentimiento de pertenencia por parte de los empleados, gracias, entre otras razones, a la

existencia de una sólida cultura empresarial basada en unos valores comunes.

En los últimos años, Prosegur ha conseguido construir un equipo global y multicultural, en el que la combinación del conocimiento y la experiencia de los profesionales con larga trayectoria en la Compañía, sumada a la energía de los

perfiles más jóvenes, permite modular con facilidad soluciones integrales y flexibles para los clientes, de manera homogénea y a nivel mundial.

---

**Prosegur cuenta con un equipo ambicioso, que se distingue por su experiencia e iniciativa, y al mismo tiempo por su humildad**

---

Los procesos de selección, los planes de formación y el desarrollo de herramientas tecnológicas de Prosegur, diseñados para alcanzar la excelencia en las operaciones, son elementos propios de una compañía líder.

Para más información sobre la gestión de personas en Prosegur, consulte el apartado Empleados del capítulo Modelo de Gestión.

**Una compañía responsable que apuesta por la dignificación del sector**

Prosegur es una empresa reconocida por su fuerza empleadora en todos los países en los que está presente. La Compañía asume y cumple con esta responsabilidad desde una doble vertiente. Por una parte, entiende que el desarrollo de su actividad, la seguridad, requiere de actores serios desde el punto de vista del cumplimiento interno y regulatorio. Al mismo tiempo, Prosegur tiene el firme compromiso de resaltar el valor social que aportan sus profesionales.

El concepto de cumplimiento cobra un papel clave en el desempeño de la Compañía y, en especial, en la observancia de la regulación laboral y las obligaciones tributarias respecto a sus empleados. El reto es especialmente importante en Latinoamérica, donde las características del sector, sobre

todo en vigilancia, hacen que proliferen empresas pequeñas que no cumplen con el marco normativo.

Adicionalmente, Prosegur cree que la figura del vigilante de seguridad, por su compromiso con la protección y el bienestar de las personas, merece un reconocimiento social acorde con su importancia real. Para la Compañía es importante que la sociedad entienda y valore la función social desempeñada por sus empleados, por lo que mantiene un fuerte compromiso con la dignificación de la profesión a través de acciones específicas que incluyen proyectos de employer branding (hacia el exterior de la organización) y employee branding (hacia su interior), así como la puesta en marcha de planes de formación a través, por ejemplo, de la Universidad Prosegur.

Del mismo modo, como contrapartida, se trata de que todos los profesionales mantengan siempre un comportamiento ejemplar allí donde trabajan. Prosegur apuesta por que el vigilante aporte valor a un cliente que cada vez demanda trabajadores con una mayor especialización y fiabilidad.

Para más información sobre la gestión de personas en Prosegur, consulte el apartado Empleados del capítulo Modelo de Gestión.

**Compromiso con el desempeño**

Prosegur busca disponer de un equipo humano altamente motivado, con las mejores oportunidades de crecimiento y desarrollo personal y profesional. Para ello, adopta la cultura de méritos como seña de identidad.

La Compañía vela por el cumplimiento íntegro y efectivo del principio de igualdad de trato, respetando en todos los casos la legislación vigente de los países en los que desarrolla su actividad. Para guiar la trayectoria de sus empleados y diseñar planes sobre actuaciones futuras, como promociones o la asignación de nuevas funciones, Prosegur utiliza sistemas de gestión objetivos vinculados a la consecución de resultados.

### Prosegur, por muchas razones

Prosegur es consciente de la importancia de sus profesionales, y por ello, el proceso de definición de la propuesta de valor al empleado cobra especial importancia. Esta iniciativa tiene como base el plan estratégico de la Compañía

hasta llegar a la involucración de todos los profesionales en un propósito común.

El proyecto Prosegur, por muchas razones comenzó en 2012 con un trabajo de campo en el que se preguntó a empleados y a distintos grupos de interés cuáles eran los principales atributos que Prosegur aportaba como lugar para trabajar. El estudio tenía como objetivo recoger aquellos aspectos que diferencian a la Compañía y que realmente suponen un valor añadido para las personas que trabajan en Prosegur. Tras la recogida de información, se contrastaron las conclusiones obtenidas con cada uno de los países en los que la Compañía tiene presencia para construir una idea única, una propuesta de valor común para todos los profesionales que forman parte de Prosegur.

## Resultados del análisis de marca

	Directos	Indirectos
<b>Una gran compañía</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestigio social</li> <li>• Cumplimiento de los compromisos y condiciones</li> <li>• Posibilidad de trabajar con grandes clientes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prestigio de una gran multinacional, líder en su sector</li> <li>• Empresa en crecimiento</li> </ul>
<b>Grandes retos y oportunidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posibilidad de aprender una profesión</li> <li>• Oportunidad de carrera "desde abajo"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Múltiples oportunidades profesionales</li> <li>• Empresa global</li> </ul>
<b>Innovación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a herramientas de trabajo de vanguardia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidad de participar en proyectos de vanguardia</li> </ul>
<b>Los mejores profesionales y personas</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo con los mejores compañeros y colaboradores</li> <li>• Posibilidad de aprender de los demás</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo altamente cualificado, los mejores del sector</li> </ul>
<b>Aportación a la sociedad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beneficiarios directos de la Fundación Prosegur</li> <li>• Orgullo de pertenencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orgullo de pertenencia</li> <li>• Posibilidades de participar en proyectos de voluntariado social</li> </ul>

\* Directos se refiere a profesionales involucrados en la operativa de Prosegur. Indirectos, por su parte, a profesionales corporativos y de estructura.



El resultado de la investigación ha confirmado el sentimiento entre los empleados de que Prosegur es una gran compañía, líder en el sector de la seguridad privada, sólida financieramente hablando, íntegra y con un gran proyecto de futuro. En este sentido, todos los encuestados valoraron como otro de los atributos los grandes retos y oportunidades que ofrece Prosegur. El proceso de internacionalización ofrece a todos los empleados un crecimiento profesional que además se complementa con la oferta formativa.

Algo que tampoco ha pasado desapercibido por los participantes de este estudio, es que el valor del servicio se basa en las personas. Para ellos, en Prosegur trabajan los mejores profesionales y las mejores personas. Por eso, la Compañía busca el pleno desarrollo de las cualidades personales y profesionales de sus empleados, pilares básicos en la gestión de Recursos Humanos.

La innovación es otro de los valores atribuidos a Prosegur, una empresa ágil y en constante transformación, a la vanguardia tecnológica y que busca el lanzamiento de nuevos proyectos, negocios y tecnologías que den solución a las necesidades del cliente. La Compañía también se preocupa por aportar valor a su entorno y el participar en un proyecto que busca construir una sociedad mejor en la que vivir.

Estos cinco atributos definen la propuesta de valor que ha contado con un plan de comunicación para trasladar la intensidad del proyecto a través de las vivencias y opiniones de los empleados. El proyecto ha contado con una campaña internacional, presente en ferias de empleo y procesos de búsqueda de talento.



### Top Employers

Para Prosegur, sus profesionales, con su talento, su motivación y su implicación en la estrategia de la Compañía, representan uno de los principales pilares para seguir creciendo. Por este motivo, una buena gestión del capital humano es un elemento clave de cara a alcanzar el éxito.

En esta línea, Prosegur ha obtenido en España el certificado de empresa Top Employers, concedido por el CRF Institute. Este sello se otorga a aquellas empresas que cumplen con los más altos estándares en Recursos Humanos. El estudio se centra en las áreas de salario y beneficios, formación y desarrollo, carrera profesional, condiciones laborales y cultura corporativa, que son revisadas hasta el mínimo detalle. Asimismo, la Compañía ya ha sido auditada por esta firma en Brasil.

Este reconocimiento identifica a Prosegur como una de las mejores empresas para trabajar, con unas condiciones laborales muy por encima de la media. Además, Prosegur es la única empresa del sector de la seguridad privada que aparece en el listado de este año, lo que supone un reconocimiento a la estrategia de gestión de personas y un aval para la trayectoria de la Compañía.

### Una cultura común

Prosegur ha consolidado una cultura corporativa homogénea, conocida y compartida por todos los empleados. La existencia de un estilo propio y una forma de vivir la empresa común a todos los profesionales, permite que éstos trabajen en equipo para lograr los mejores resultados.

La cultura corporativa revela las aspiraciones y retos de la Compañía y define los valores que guían la manera de actuar de Prosegur. En este sentido, promueve un mismo estilo de dirección en todos los países y fomenta el intercambio de experiencias y buenas prácticas, con el fin de conseguir una gestión homogénea.

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

- **Misión.** Generar valor para nuestros clientes, la sociedad y accionistas ofreciendo soluciones de seguridad integrales y especializadas contando con la tecnología más avanzada y el talento de los mejores profesionales.
- **Visión.** Ser el referente global de seguridad, respetado y admirado como líder, con el objetivo de construir un mundo más seguro.

- **Valores.**



### Así somos

Así Somos es una iniciativa global para transmitir la esencia de la Compañía en tres aspectos: la Misión o razón de ser (para qué trabajan los profesionales cada día); la Visión o el sueño (la meta que los empleados quieren conseguir en Prosegur); y los Valores o la manera de actuar que identifica a todos los profesionales (las creencias que guían sus comportamientos). Este proyecto refleja la pasión, el espíritu y el alma de la Compañía, aquello que le hace diferente.

En 2012, la Universidad Prosegur ha realizado una formación en valores a toda la empresa. En este ámbito, destaca la acción realizada en Argentina para que los trabajadores interiorizaran la identidad que define la forma de ser de Prosegur con sus clientes, sus proveedores y con la totalidad de la Compañía.

## Organización

Prosegur ha realizado importantes avances para ser más multinacional, transformando la organización con el fin de responder a las necesidades de la Compañía y a la consecución de sus objetivos estratégicos.

La estructura organizativa de Prosegur, en continua evolución, está alineada con el negocio y con el cliente. En este sentido, tanto los responsables de soporte, como los de negocio, comparten los mismos objetivos.

**La estructura organizativa de Prosegur, en continua evolución, está alineada con el negocio y con el cliente**

La organización de Prosegur cumple con un doble propósito:

- En primer lugar, su flexibilidad le permite responder a las realidades que presenta un mundo cambiante, adaptándose a la evolución de la Compañía en términos de su tamaño, geografías y complejidad.
- En segundo lugar, le facilita centrarse en la creación de valor para cumplir con la estrategia de crecimiento, aprovechando el conocimiento transversal de los negocios, con el fin de consolidar su liderazgo.

### La organización de Prosegur



## Modelo

El modelo de Prosegur está basado en cinco pilares que han sido una constante en el modo de desarrollar su actividad, diferenciándolo de sus competidores.

Un enfoque permanente en el tiempo:



**Prosegur cuenta con un modelo diferenciador: orientación al cliente, creación de valor, búsqueda de la excelencia y control de gestión, todo ello basado en la fortaleza de su marca**

### Orientación al cliente

El buen desempeño de Prosegur en la gestión de sus clientes es un elemento esencial de su modelo de negocio.

Prosegur ha creado una sólida estructura de soporte y está acercando los negocios a los clientes con la figura del interlocutor

único. La Compañía quiere anticiparse a las necesidades de los clientes, a través de un profundo conocimiento de los mismos, el análisis y la planificación de propuestas específicas, la adaptación a sus necesidades concretas y el establecimiento de una relación estrecha y continua.

En resumen, Prosegur quiere estar cerca de sus clientes, y dar respuesta a sus peticiones y necesidades. Para ello, trabaja en el profundo conocimiento de cada uno de los sectores ofreciendo soluciones adaptadas.

### Creación de valor

El objetivo de Prosegur es la creación de valor, a través de una oferta de servicios integrales e innovadores, que combinan la experiencia de los mejores profesionales y la más avanzada tecnología, para, así, mejorar su propuesta de valor para empleados, accionistas y, fundamentalmente, para la sociedad.

### Excelencia

La excelencia debe ser uno de los aspectos más importantes de la identidad de Prosegur. La Compañía aspira a alcanzarla en procesos, equipo humano y uso de la tecnología. Para ello, Prosegur trabaja en distintos ámbitos como la estructura de Directores Corporativos de Negocio (DCN), el desarrollo continuo de los Centros de Competencia y la mayor incorporación de la tecnología a cada línea del negocio.

### Control de gestión

La cercanía de los gestores a la realidad del negocio es una de las claves del éxito de



Prosegur. La monitorización y el control de las operaciones son continuos; aplicando técnicas analíticas a cada área para poder tomar las mejores decisiones basadas en mediciones cuantitativas.

Prosegur quiere que el modelo de control de gestión de la Compañía se diferencie por aportar valor en la toma de decisiones a través de variables operacionales y financieras, la agilidad de la información y el uso de sistemas para la identificación de tendencias y predicción, orientadas a cada negocio y a cada cliente.

### Una marca fuerte

La marca es uno de los valores fundamentales de Prosegur y comunica a los clientes, empleados y a la sociedad los valores que representan a la Compañía.

La marca de Prosegur transmite tranquilidad y seguridad. En 2012, la Compañía ha trabajado en la homogeneización de su imagen corporativa, con la publicación del Manual de Marca de Prosegur. Asimismo, se ha coordinado una estrategia de marketing común en todos los países y se ha empezado a trabajar en un plan de comunicación digital y así potenciar la presencia de Prosegur en las redes sociales, entendidas como un canal más mediante el que la Compañía puede dialogar con sus públicos de interés.

### Prosegur, entre las 30 mejores marcas españolas

Prosegur ha sido reconocida como una de las 30 mejores marcas españolas, según el informe que realiza la consultora especializada Interbrand, siendo además la única empresa del sector de la seguridad que aparece en el ranking.

El ranking, que sitúa a Prosegur en el puesto número 15, valora la marca de la Compañía en 434 millones de euros, casi un 11 por ciento más que hace dos años, cuando se publicó la última edición del estudio.

Los factores más valorados han sido la internacionalización, la innovación, las nuevas tecnologías y la adaptación a los nuevos patrones de consumo.

### Una compañía con reputación reconocida

Prosegur también ha sido reconocida como una de las 100 empresas con mayor reputación corporativa en España, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). La Compañía, que ocupa el número 65 del ranking, ha mejorado 17 posiciones con respecto a 2011 y es, por segundo año consecutivo, la única empresa del sector de la seguridad privada que aparece en este listado.

El informe Merco ha valorado diferentes iniciativas y políticas de Prosegur, como son la solvencia económica y financiera, la transparencia en la información económica, la calidad de productos y servicios, y el respeto a los derechos del cliente. Además, se ha destacado el compromiso con la comunidad, y su aportación a la responsabilidad social y empresarial.

Todos sumamos, todos nos  
necesitamos, todos somos  
protagonistas de un mismo  
proyecto y una misma historia.



## 3. Estrategia de crecimiento

Prosegur tiene una historia de éxito que le avala y que se asienta sobre un modelo de crecimiento sólido sostenido por su fortaleza financiera.

En el año 2011, Prosegur llevó a cabo una reflexión estratégica que culminó con la presentación de su nuevo Plan Estratégico 2012-2014, en el que la Compañía ha determinado objetivos más exigentes sobre la base de su modelo de crecimiento, en

términos cualitativos en torno a tres ejes principales:

- Estar cerca del cliente
- Gestionar a nivel delegación
- Ser más multinacional

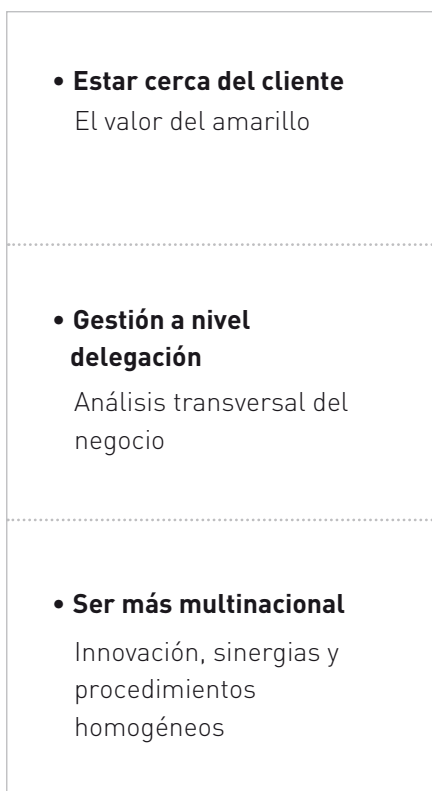
2011 fue un año de expansión. Por su parte, 2012 y 2013 son años de ejecución, en los que Prosegur apuesta por capturar sinergias del crecimiento del período anterior.

### Plan Estratégico 2012-2014

#### Objetivos Cuantitativos



#### Objetivos Cualitativos



- ↳
- Nuevos productos
  - Especialización
  - Outsourcing

- ↳
- Proyectos Kaizen
  - Formación para delegados

- ↳
- Extraer el valor de ser una multinacional
  - Ofertar soluciones integrales y compartir buenas prácticas

## Estar cerca del cliente

---

### **Cercanía, flexibilidad y calidad. Hablar el idioma del cliente**

En la estrategia de crecimiento de Prosegur el cliente está en el centro del negocio. El objetivo es cumplir con los estándares de calidad y que entienda que está contratando un servicio de seguridad de valor añadido y responsable. Por ello, la oferta de la Compañía se desarrolla en torno al concepto de soluciones de seguridad integradas, bajo los criterios de innovación y excelencia a disposición de profesionales serios y con experiencia.

En este contexto, el concepto de cercanía cobra especial relevancia. Además de contar con una buena oferta de servicios de seguridad, Prosegur ofrece soluciones ajustadas a las necesidades específicas de cada uno de los clientes.

Es necesario “hablar el mismo idioma que el cliente” o “ir de la mano con él” para entender sus requerimientos y ofrecerle una oferta de soluciones adaptadas. Este factor permite desarrollar relaciones más sólidas y duraderas con todos los clientes, que además son necesarias para avanzar en los procesos de especialización que la Compañía lleva a cabo en la búsqueda de nuevas oportunidades de crecimiento.

Como no puede ser de otra manera, la excelencia es el eje central de la oferta de Prosegur. En el sector de la seguridad privada nada se puede dejar al azar. Todo debe estar correctamente estudiado, analizado y en perfecta sintonía con el cliente para poder prestarle un servicio bajo la consigna de la máxima calidad y eficacia. Por ello, entre los profesionales de Prosegur el objetivo es anticiparse a las necesidades del cliente.

Por otro lado, existe la convicción por parte de la Compañía de que la fidelización del cliente pasa porque éste sea capaz de percibir el valor añadido de la oferta de Prosegur -“el valor del amarillo”-. Detrás de esta idea existen conceptos como la excelencia de servicios integrados, la homogeneidad a nivel global, la calidad de los profesionales -que superan exhaustivos procesos de selección y desarrollo-, así como el compromiso de Prosegur con el cumplimiento normativo y con la calidad ofertada. Se puede decir, por tanto, que la honestidad y la implicación de Prosegur con sus clientes conforman el ADN de la Compañía.

---

### **En Prosegur existe la convicción de que la fidelización del cliente pasa porque éste sea capaz de percibir el valor añadido de la oferta de la Compañía, lo que se conoce como “el valor del amarillo”**

---

En este sentido, adquieren especial relevancia los procesos de seguimiento de la prestación del servicio, a través de reuniones personales, web o dispositivos móviles, a fin de medir, revisar y ofrecer una mejora continua.

### **Oferta integral de soluciones de seguridad**

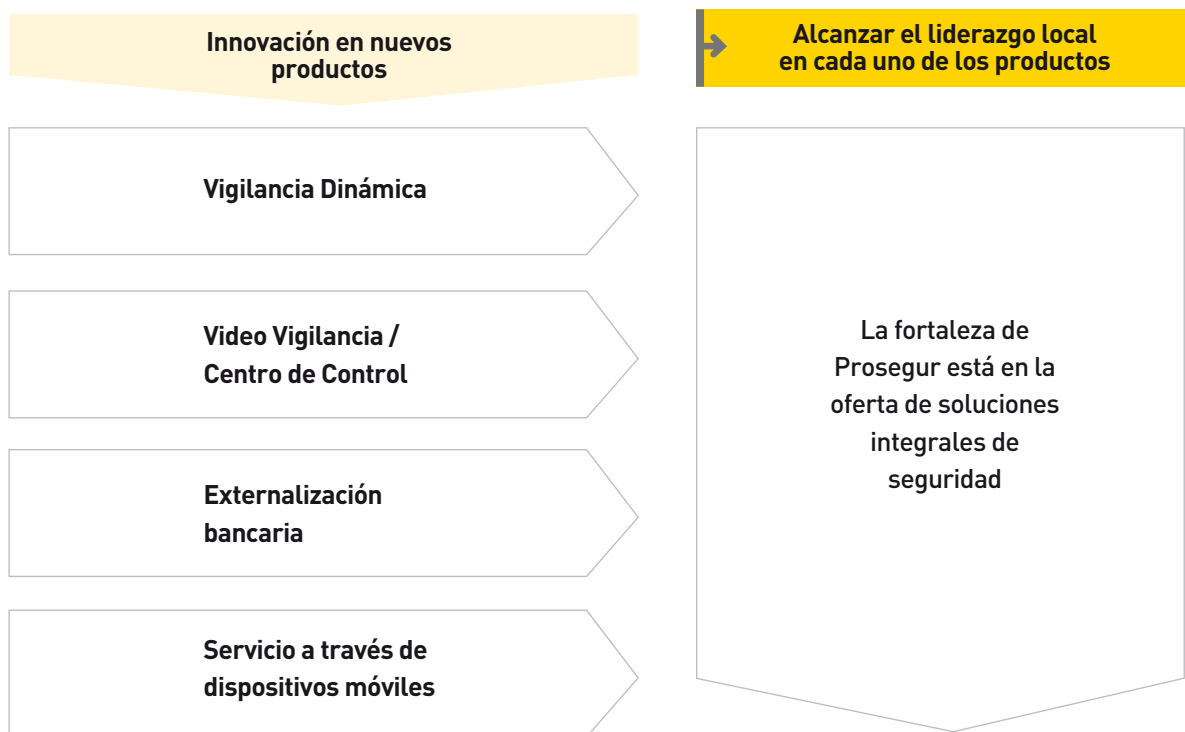
Una de las principales fortalezas de Prosegur es ser capaz de ofrecer una gama de servicios más completa que sus competidores.

En los últimos años, la evolución de Prosegur se había basado en la venta cruzada con el objetivo de rentabilizar rápidamente el crecimiento inorgánico experimentado por la Compañía. Con el nuevo Plan Estratégico 2012-2014, Prosegur ha orientado su enfoque

hacia el diseño de soluciones integrales de seguridad, que permitan apostar por la especialización sectorial como una diferenciación estratégica. Por ello, Prosegur está renovando su oferta, cada vez más completa, centrada

en la innovación. En 2012, la Compañía ha desarrollado cuatro nuevos productos, uno en cada línea de negocio, en los que el objetivo es alcanzar el liderazgo local. Todo esto sin olvidar que la esencia de Prosegur está en el día a día de su negocio tradicional.

### Nuevos productos



### → Servicios a través de dispositivos móviles (Seguridad Residencial y Pymes)

En 2012, Prosegur ha lanzado Promobile, una aplicación móvil desde la que el usuario puede recibir imágenes de su hogar o negocio, además de gestionar la conexión de su sistema de seguridad.

Promobile, que permite su uso en varios idiomas y cuenta con un diseño intuitivo que facilita su manejo, está disponible en

los mercados de aplicaciones móviles y supone una solución de seguridad para el ámbito residencial y pymes.

Con este nuevo producto, Prosegur es capaz de ofrecer un sistema de prevención personal, que le diferencia de la competencia y se centra en las necesidades reales de los usuarios.



### → Automatización de efectivo y externalización bancaria (Logística de Valores y Gestión de Efectivo)

Las sucursales bancarias irán cambiando hacia diseños que permitan prestar más atención al cliente y a la venta de servicios financieros. Con el fin de aportar soluciones a las entidades bancarias a este respecto, Prosegur, como socio estratégico en todo el ciclo del efectivo, ofrece distintos niveles de integración:

- Flujos de información ágiles y rápidos. Construir procesos flexibles y adaptados a las necesidades del cliente, manteniendo eficiencia en costes. Compartir información en todos los puntos de la cadena de suministro del efectivo.
- Planificación. Previsión y planificación de entregas y recogidas en las agencias bancarias, garantizando la disponibilidad de fondos necesaria. Optimizar el stock de efectivo en la cadena de suministro.
- Gestión asistida del efectivo. Gestionar una solución integrada (mediante aplicación de la tecnología existente) que simplifique las tareas relacionadas con el efectivo en la oficina. El control, stock y la reconciliación se hacen de manera asistida mediante equipos de monitoreo en remoto.
- Gestión completa del efectivo. Externalizar todas las tareas relacionadas con el efectivo en la oficina bancaria, incluyendo el cajero de la ventanilla, así como la gestión completa de los cajeros automáticos y demás equipos de conteo.
- Gestión completa de la seguridad. Externalizar de forma completa la seguridad física de la agencia.

### Modelo de productividad

El resultado de una empresa depende de la eficacia de sus procesos y su capacidad para aportar mayor valor al cliente. Una compañía obtiene mejores resultados que su competencia cuando su modelo para hacer negocios es más poderoso y funciona mejor que el de sus competidores.

Por este motivo, Prosegur debe asegurarse de que sus procesos estén bien diseñados, y funcionen eficientemente. La Compañía es consciente de que mejorar o mantener sus resultados requiere un ejercicio permanente de revisión y mejora de su gestión, por lo que invierte para ser cada vez más productiva.

El proceso de mejora de productividad implica:

- Detectar en qué etapas del proceso están las oportunidades de mejora.
- Rediseñar o ajustar dichos procesos (solución).
- Implementar el cambio (la solución) rápida y eficientemente.

Este proceso se ha centrado en los tres pilares de gestión del negocio residencial: comercial, técnico y centro de atención al cliente, y en los profesionales que ejecutan esos procesos clave: el vendedor, el técnico y el operador. Gracias a la optimización de la productividad de su gestión, la Compañía podrá lograr un avance sustantivo en los resultados del negocio.

### Formación centrada en el cliente

En este ámbito, Prosegur ha trabajado en el diseño y elaboración de unos indicadores de productividad, tanto en servicios centrales como en las operaciones, que ayudan a estar

más orientados al cliente, atendiendo a sus necesidades y dando prioridad a sus procesos.

En cuanto a la formación, la Universidad Prosegur ha creado e implantado sesiones específicas por sector, como distribución y aeroportuario, entre otros, desarrollando una formación de producto y llevando a cabo una comunicación del modelo de relación con el cliente.

Algunos de los principales programas y proyectos implementados para ofrecer un mejor servicio a los clientes de Prosegur han sido:

- En Argentina, el Plan de Carrera y Evaluación del Desempeño Técnico, cuyo objetivo es establecer un modelo de gestión para el desarrollo del personal técnico. Este programa cubre las necesidades de cada puesto en las diferentes áreas, asegurando la calidad de un servicio profesionalizado. En 2012, Prosegur ha lanzado esta herramienta, que muestra valiosa información de carácter actitudinal y comportamental, así como aspectos técnicos propios al puesto. En este proyecto han participado empleados de las áreas técnicas de Prosegur en Argentina: alarmas residenciales, alarmas corporativas, sistemas electrónicos de seguridad y cajeros automáticos. En total, se han ofrecido charlas informativas a 198 técnicos y se han evaluado a 131 profesionales.
- En Chile, se ha llevado a cabo un programa de comunicación estratégica y la definición de un protocolo de actuación, con el objetivo de agregar valor al desempeño y mejorar el servicio al cliente y la marca. El fin de este programa, que se ha desarrollado en la línea de Vigilancia,

ha sido la promoción de una cultura de diferenciación. Adicionalmente, destaca el Programa Piochas, que está dirigido a la misma línea de negocio para generar competencias específicas de acuerdo a las necesidades particulares del cliente.

- En México, cabe resaltar el ciclo formativo Desarrollando el Talento Comercial, enfocado a conocer la operativa de las unidades de negocio Logística de Valores, Vigilancia y Tecnología, para homogenizar los conocimientos del equipo comercial e incrementar la adecuación al cliente y las ventas de servicios.

Para más información sobre las políticas de formación de Prosegur véase el apartado Empleados, dentro del capítulo Modelos de Gestión.



## Gestión a nivel de delegación

---

Los delegados son una pieza fundamental para cumplir con los objetivos cualitativos del Plan Estratégico 2012-2014. Estos profesionales están más cerca del cliente, gestionan las delegaciones y representan localmente a Prosegur como multinacional. Por ello, para la Compañía es crucial conocer las habilidades de todos sus delegados y así obtener su máximo potencial.

Dentro de este objetivo cualitativo, Prosegur ha trabajado para llevar la gestión a nivel delegación. Mientras que el plan anterior se centraba en los países, este nuevo plan estratégico está orientado en la mejora de cada delegación, permitiendo el desarrollo de una gestión local en cada país que derive en una cercanía a la cultura, a la comunidad y, en definitiva, al cliente.

---

### **Para Prosegur es crucial conocer las habilidades de todos sus delegados y así obtener su máximo potencial**

---

Actualmente, este modelo de gestión es imprescindible para Prosegur. La Compañía cuenta con 417 delegaciones distribuidas en 17 países, con una posición clave dentro de la organización.

#### **Gestión local**

Esta nueva visión de la Compañía permite conocer mejor los problemas de las delegaciones y desarrollar una gestión local dentro de los países. Asimismo, se otorga una mayor responsabilidad al delegado, a través de la definición de sus tareas en el documento Funciones de las Unidades Básicas de Gestión en Prosegur.

Si bien el modelo de Prosegur es descentralizado, existe una comunicación permanente con las delegaciones, asegurando que éstas actúan en sintonía con lo definido por la dirección de la Compañía.

#### **Proyecto Kaizen**

Kaizen es un modelo de gestión orientado hacia la delegación. Para este proyecto se han creado herramientas informáticas que





apoyan la gestión de los responsables de la delegación. Se trata, principalmente, de un sistema de control a través de una base de datos sofisticada, que permite monitorizar los indicadores de desempeño de las delegaciones y compartir las mejores prácticas. Asimismo, permite establecer objetivos reales de consecución por cada una de las delegaciones.

#### **Formación de delegados**

Dentro de esta línea estratégica, Prosegur ha diseñado un programa de formación para los delegados que tiene varios objetivos:

- Conocer las habilidades de sus delegados para ayudarles en su desarrollo.
- Formarles en las tareas críticas de su posición con el fin de lograr que cada delegación tenga el nivel más óptimo de gestión.
- Fomentar la comunicación y el intercambio del conocimiento entre los delegados.
- Asegurar que están alineados con la estrategia de Prosegur, las 3P (Políticas y Procesos Prosegur), así como los parámetros de Kaizen (financieros, de negocio y de gestión) y el modelo comercial.

El programa se estructura con foco en tres pilares (formar, conocer y comunicar) y permitirá consolidar una red sólida y estable de delegados que acompañe el Plan Estratégico 2012-2014 y al futuro de Prosegur.



## Ser más multinacional

Prosegur ha invertido en la consolidación de una cultura corporativa común y homogénea que se sustenta en la Misión, Visión y Valores corporativos, sobre la base de una serie de procesos y procedimientos comunes que pretenden asegurar el mismo nivel de excelencia y responsabilidad en la oferta comercial en todos los mercados en los que la Compañía desarrolla su actividad.

Prosegur gana cada vez más dimensión, cuenta con un mayor número de empleados y, por tanto, aumenta su diversidad. La Compañía busca la homogeneidad en todos los países en los que opera. Esta idea es aplicada en el día a día por todos sus profesionales a través de la transferencia de buenas prácticas o con la labor de los Centros de Competencia.

---

**Prosegur cuenta con una cultura corporativa común y homogénea, soportada en una serie de procesos y procedimientos que buscan asegurar el mismo nivel de excelencia y responsabilidad en todos los mercados en los que está presente**

---

### Plan de integración

Si bien el flujo de adquisiciones no ha disminuido, con el nuevo plan estratégico, Prosegur ha decidido poner en valor el crecimiento orgánico con el objetivo de maximizar el valor de aquellas realizadas en los últimos años. La unidad de Integración identifica oportunidades de adquisición de compañías y a través de un plan de acciones posterior, se lleva a cabo un proceso de control administrativo y operativo que permite estimar las sinergias en función de los costes. Estas sinergias proporcionan una plataforma única para generar valor.

Los procesos de integración están enfocados a que las compañías adquiridas adopten rápidamente la marca Prosegur, así como sus valores y filosofía, para alcanzar el mismo estilo de dirección, una imagen común y un servicio consistente y homogéneo en todos los países.

En aquellas áreas geográficas donde Prosegur ya está presente, la integración se agiliza con la participación de los equipos locales. Prosegur ha sistematizado este proceso convirtiendo la actividad y el conocimiento específico del área de Fusiones y Adquisiciones (M&A) e Integración en una de las capacidades diferenciadoras de la Compañía.





### Gestión a nivel país, aprovechando las ventajas de ser multinacional

→ **Diseño e implementación del**  
Plan Director de Sistemas



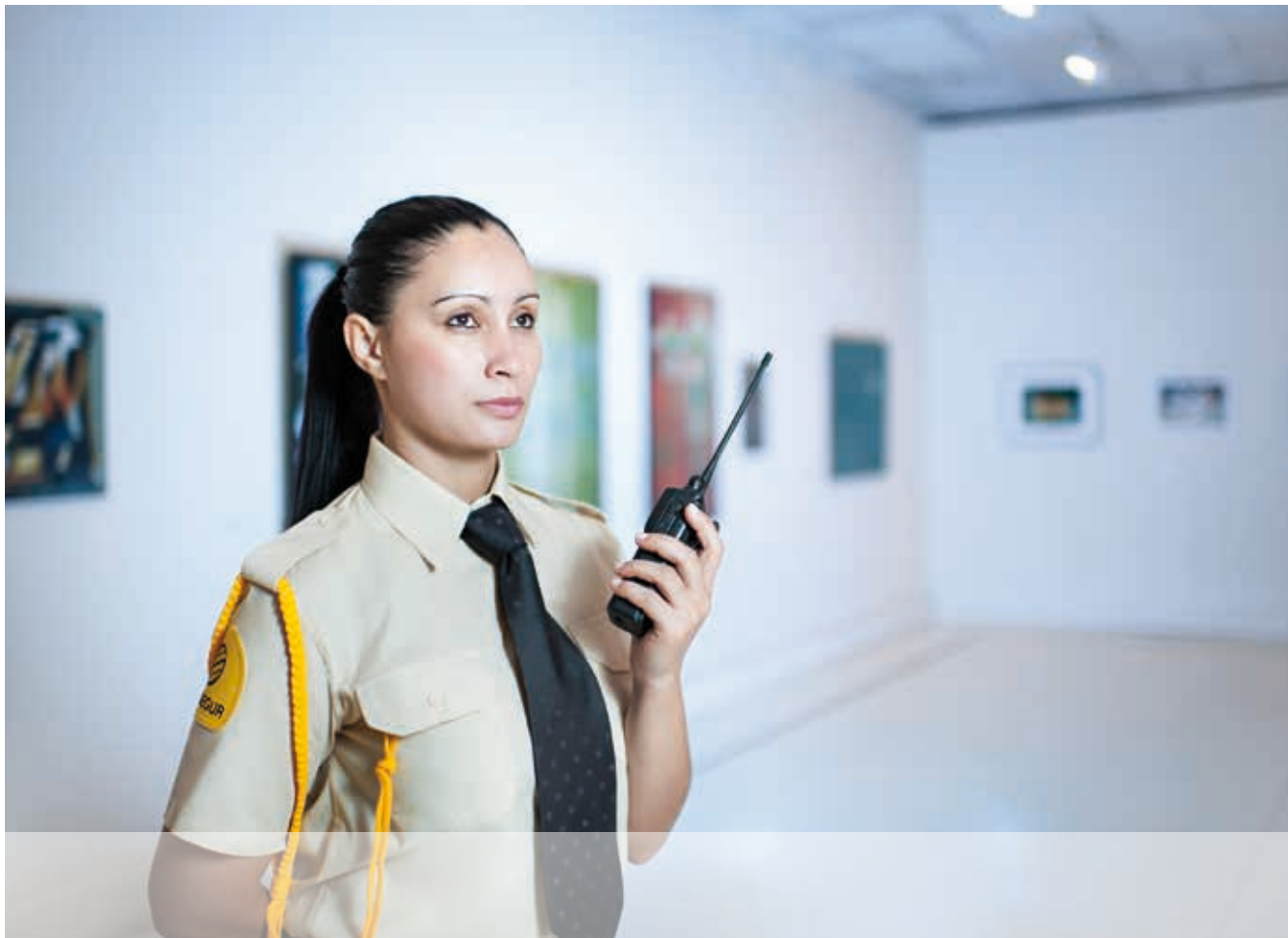
→ **Puesta en valor de los** Centros de  
Competencia



→ **Gestión**  
global de los clientes



→ Plan de las **unidades de apoyo.**  
Recursos Humanos, Financiero,  
Unidad de Servicios Administrativos de  
Prosegur (USAP), Compras, etc.



### **Aprovechar las sinergias del sistema de apoyo al negocio**

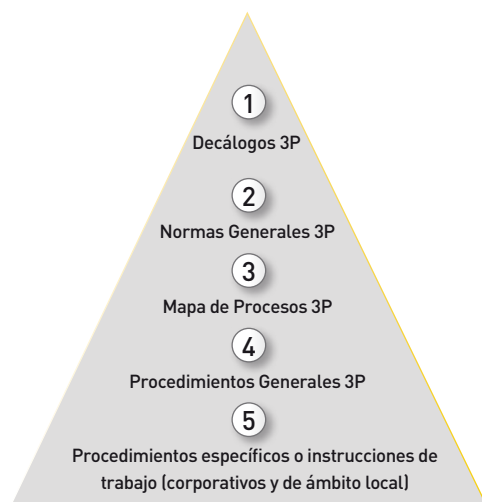
La homogenización del sistema de apoyo al negocio que no está frente al cliente es una cuestión clave dentro del logro del objetivo estratégico de ser más multinacional puesto que facilita los procesos de integración.

En la actualidad, la Compañía ha realizado avances en la Unidad de Servicios Administrativos de Prosegur (USAP) de Europa y está previsto seguir avanzando en la política de compras globales de manera que surjan ahorros significativos en varias regiones.

### **Políticas y Procesos Prosegur (3P)**

Prosegur ha establecido un sistema de gestión que ha denominado 3P (Políticas y Procesos Prosegur) que desarrolla una metodología común de hacer las cosas, con el objetivo de mitigar riesgos, evitar sorpresas en la gestión y garantizar elevados estándares de calidad. Esta metodología se basa en 120 políticas, procedimientos y procesos que aseguran una forma de trabajar homogénea.

### **Estructura jerárquica de la documentación**



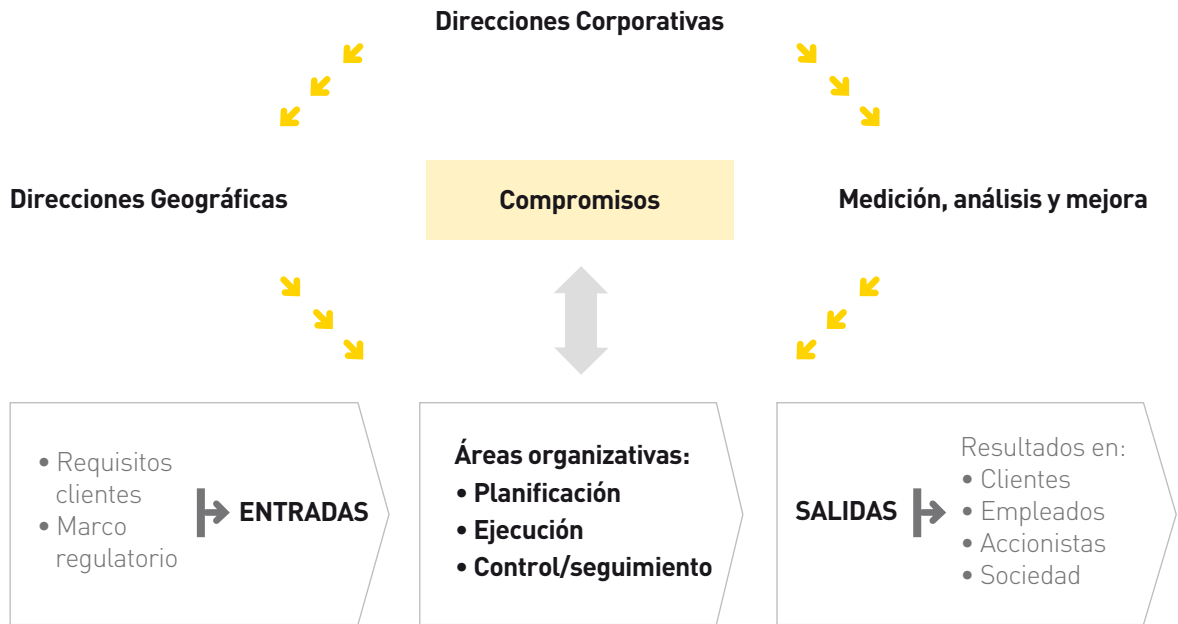
Se trata de un sistema de gestión troncal o común, de aplicación en todas las geografías en las que está presente Prosegur y para todos los negocios: Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo y Tecnología. Esta iniciativa define un modo de operar robusto y consistente en todos los ámbitos de actuación de la Compañía que determina la actuación de Prosegur y su forma de dar respuesta a las necesidades de los clientes.

Este proyecto ayuda a la Compañía a:

- Definir formalmente “la forma de hacer las cosas” o el modelo de gestión de Prosegur, estableciendo principios de obligado cumplimiento en todas las geografías.
- Facilitar la implantación del modelo con un tronco “común” en las geografías en las que está presente.
- Favorecer la integración de las adquisiciones que realiza Prosegur.
- Impulsar el modelo de gestión enfocado a procesos, pilar para las actuaciones de mejora continua, facilitando las sinergias entre países y negocios y la adopción de mejores prácticas.

Además, el sistema 3P está concebido teniendo en cuenta la organización matricial de Prosegur y el papel clave que desempeña en la gestión el equipo local de una geografía. Así, el sistema establece una base común sobre la que se alinea la parte del sistema 3P específica de cada país y que responde al marco legal y a las características particulares de cada mercado. Asimismo, el proyecto da cumplimiento a estándares que, de forma voluntaria, cada país aplica como pueden ser normas ISO (International Organization for Standardization) específicas de negocios o clientes y otras certificaciones de ámbito local.

## Sistema de gestión 3P



En la actualidad se han desarrollado los primeros niveles del sistema y está en fase inicial de despliegue en las geografías.

**Plan Director de Sistemas**

La centralización de la tecnología en Prosegur permite que el proceso de internacionalización de la Compañía se desarrolle de una forma homogénea (por ejemplo, en CRM o Customer Relationship Management, centrales de llamadas, gestión de alarmas, etc.).

Con el objetivo de alcanzar un grado mayor de eficiencia desde el punto de vista de producto y marketing, se invertirán en el período 2012-2014 más de 50 millones de euros en desarrollos informáticos, sin que esto implique un incremento en el coste del servicio. Es decir, el Plan de Sistemas se ha adecuado a la realidad del entorno en costes y duración.

**Plataformas comunes en el Departamento de Tecnologías de la Información (DTI)**

Prosegur ha implantado, en todos los países en los que está presente, un sistema único de planificación de recursos empresariales con el objetivo de unificar sus sistemas de información. Se trata de una plataforma de gestión homogénea, ágil y fiable, que facilita la integración de nuevas compañías.

**El mismo nivel de seguridad en todos los mercados**

La actual posición de Prosegur en el mercado le ofrece la oportunidad de completar adquisiciones y fortalecer su posición. De este modo, se identifican y desarrollan sinergias a través de los procesos de integración.

El área de Intervención de Prosegur, responsable de velar por el nivel de excelencia

en los servicios ofrecidos, asegura que la integración se produzca manteniendo los mismos niveles de siniestralidad y pérdidas, es decir, desarrolla un papel de acompañamiento en la expansión internacional. De esta forma, Prosegur garantiza un estándar en los procesos de seguridad, lo que genera confianza en los clientes.

El área de Intervención lleva a cabo también exigentes programas de auditorías operativas y de cumplimiento normativo en las diferentes actividades de negocio de la Compañía.

Para que la cantidad de informes, la diversidad de materias tratadas y los niveles de detalle contenidos en los mismos no dificulten la capacidad de análisis y la toma de decisión operativa, se ha definido un proyecto específico de mejora del modelo de información gerencial del área de intervención con el objetivo de:

- Aportar un nivel adecuado y agregado de información que permita a la Dirección identificar patrones de riesgo de manera estructurada (países/regiones/zonas/actividades) para facilitar de forma eficiente y global su gestión.
- Facilitar un proceso de análisis (inteligencia de negocio) sobre aspectos concretos de riesgos para su reducción, mejora del control y/o reducción de su coste.
- Proporcionar, alineado con el negocio, un modelo de mejora continua para la gestión de los riesgos.
- Proveer al proyecto Kaizen de indicadores cualitativos de gestión de una delegación.

Se ha definido un modelo de indicadores divididos en siete áreas y diseñados específicamente para cada línea de negocio. La monitorización de estos indicadores permite realizar una revisión operativa y de cumplimiento normativo de cada delegación y hacer una evaluación independiente de su situación.



### Áreas del modelo de indicadores



#### Gestión global de los clientes

Prosegur es una compañía internacional del sector de seguridad con una cartera de clientes multinacionales.

El Programa de Clientes Globales facilita la cobertura completa de las necesidades de los clientes en cualquier lugar del mundo, y ofrece un servicio integral y global, bajo estrictos parámetros de calidad y excelencia.

En la actualidad, esta iniciativa está en una fase de fortalecimiento. El objetivo, en 2012, ha sido dar continuidad a la identificación y el desarrollo de clientes corporativos con sede en países donde la Compañía no tiene operaciones. Al mismo tiempo, continúa con el acompañamiento en la expansión de los clientes globales originarios de los países en los que Prosegur ya tiene actividad. En este ámbito es fundamental proporcionar una calidad de servicio común.

El modelo de gestión de clientes globales de Prosegur se basa en cuatro factores clave:

- **Gestión global de la cuenta y el contrato**
  - Un único contrato para todos los países.
  - Un modelo de interlocución graduado y adaptado.
- **Mejora continua de procesos**
  - Seguimientos regulares y definidos orientados a mejora.
  - Herramientas avanzadas de medición de eficiencia e identificación de mejoras.
- **Servicio consistente y homogéneo**
  - Normalización de procesos y servicios.
  - Sistemas homogéneos de medición de calidad y efectividad.
- **Comunicación y reporte**
  - Elaboración de informes de gestión y medición de la calidad.
  - Reuniones periódicas de seguimiento y análisis de mejoras a cada nivel de interlocución.



La excelencia es una actitud personal, una manera permanente de ser, de hacer todas las cosas bien, desde el principio hasta el final.



## 4. Modelo de gestión

### Prosegur, empresa responsable

---

Prosegur entiende que una gestión responsable debe ser parte fundamental de la cultura corporativa de una empresa y, por tanto, vela por el cumplimiento de sus obligaciones frente a sus distintos públicos de interés.

En este sentido, Prosegur ha asumido su papel como agente generador de empleo de calidad. En su operativa diaria, pone todos los medios posibles a disposición de sus profesionales para identificar los riesgos a los que están expuestos -desde su integridad física hasta cuestiones relacionadas con la ética y la conducta apropiada en el negocio-, y así gestionarlos correctamente.

Para la Compañía es importante elevar los estándares del sector y que la sociedad valore suficientemente la función social desempeñada por sus empleados. Prosegur mantiene un fuerte compromiso con la dignificación de la profesión de la seguridad privada. Del mismo modo, como contrapartida, se trata de que todos los empleados mantengan siempre un comportamiento ejemplar allí donde trabajan.

La preservación y el respeto al medio ambiente es otra de las prioridades de la Compañía. Prosegur actúa en todo momento de acuerdo con criterios de respeto y sostenibilidad, adoptando hábitos y conductas coherentes con buenas prácticas medioambientales, las cuales impulsa y difunde entre sus profesionales.

No obstante, el objetivo de Prosegur es ir más allá, generar beneficios en las comunidades y crear valor para la sociedad y el entorno,

apoyando a aquellos colectivos más desfavorecidos. Para ello, la Compañía cuenta con la Fundación Prosegur, que canaliza los proyectos de acción social.

#### **La Responsabilidad Corporativa en Prosegur**

La política de Responsabilidad Corporativa de Prosegur tiene como objetivo la creación de valor sostenible en el largo plazo para los empleados, clientes, accionistas, proveedores y la sociedad en general. Con este fin, los compromisos de buen gobierno, ética e integridad, respeto por los derechos humanos y transparencia financiera e informativa se plasman en todas las actuaciones y en todos los ámbitos donde la Compañía está presente.

Prosegur está adherida desde 2002 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, suscribiendo así los Diez Principios en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. En 2012, la Asamblea General de la Red Española del Pacto Mundial ha incorporado a la Compañía como miembro de su Comité Ejecutivo. Desde esta nueva posición, Prosegur mantiene el apoyo, promoción y difusión de los Diez Principios en la visión estratégica de las empresas de aquellos países en los que está presente.

---

**La política de Responsabilidad Corporativa de Prosegur tiene como objetivo la creación de valor sostenible en el largo plazo para los empleados, clientes, accionistas, proveedores y la sociedad en general**

---



Adicionalmente, Prosegur forma parte del índice de sostenibilidad FTSE4Good IBEX, que permite a los inversores responsables identificar e invertir en aquellas empresas que cumplen con los estándares globales de Responsabilidad Corporativa.

En 2012, la Compañía llevó a cabo una revisión de su Política de Responsabilidad Corporativa, en la que se redefinieron aquellos aspectos con mayor impacto para Prosegur, su sector, así como sus públicos de interés. La nueva política ha contado con un plan de comunicación interno y externo para transmitir las actuaciones que le definen como empresa responsable.

#### **Conducta íntegra e intachable**

Prosegur ha manifestado públicamente su firme empeño de no realizar prácticas que puedan considerarse corruptas en el desarrollo de las relaciones con el conjunto de los grupos de interés afectados por su actividad.

La Compañía dispone de un Código de Conducta que refleja su compromiso de actuar conforme a principios y estándares de ética y responsabilidad. Este código es de aplicación a todas las sociedades que integran la Compañía y vincula a todo su personal. Entre otros, indica que ningún empleado puede justificar una conducta impropia amparándose en una orden superior o en el desconocimiento del propio código.

Prosegur ha suscrito en 2012 el Código de Conducta y Ética de la Ligue Internationale des Sociétés de Surveillance. Reconoce además el Código de Conducta y Ética para el sector de la seguridad privada, elaborado por la Confederation of European Security Services (CoESS).

En cuanto a la selección de sus proveedores, Prosegur se rige por criterios de compra responsable, objetividad y transparencia. La Compañía concilia el interés de obtener las mejores condiciones en los suministros con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

## Programa de Cumplimiento Corporativo

Prosegur dispone de un programa de Cumplimiento Corporativo que establece una serie de medidas de control diseñadas específicamente para conseguir atenuar o eliminar los riesgos de la responsabilidad penal de la Compañía en la operativa diaria.

Por ello, Prosegur cuenta con la figura del Oficial de Cumplimiento, encargado de velar por el adecuado seguimiento de la normativa. Entre sus responsabilidades destaca la supervisión de los estándares y procedimientos por parte del personal. La Compañía ha conferido a esta figura de las herramientas necesarias, la autoridad apropiada y de acceso al Consejo de Administración y/o Comisión Ejecutiva. Asimismo, para desempeñar estas funciones, también ha dotado al Oficial de Cumplimiento de los conocimientos necesarios mediante una formación útil, eficaz y continua sobre figuras delictivas.

En 2012, Prosegur ha lanzado formalmente el programa de Cumplimiento Corporativo, que hace referencia a cuestiones clave como el blanqueo de capitales o la reforma del código penal, entre otras, y en el que destaca la elaboración de un nuevo Código de Conducta, con el fin de transmitir las mejores prácticas en ética a todos los países.

Esta iniciativa resulta de especial relevancia en los procesos de integración de nuevas compañías, en los que es necesario mitigar riesgos y ejercer la debida diligencia, para lo cual las asesorías jurídicas de Prosegur trabajan juntas.

Asimismo, Prosegur ha hecho un esfuerzo para llevar la gestión a nivel delegación con la implantación de un sistema de control de estas sedes a través de una sofisticada base de datos, que permite tomar medidas mucho más efectivas.

Los principales contenidos del programa de Cumplimiento Corporativo son:

- **Trabajo de diagnóstico**
  - Análisis de la actividad de la Compañía.
  - Revisión y análisis de políticas internas.
  - Revisión y análisis de los procesos de negocio.
  - Análisis de los posibles riesgos penales de la sociedad.
  - Entrevistas con responsables de todas las áreas de negocio.
  - Análisis de la estructura de poderes, delegación de facultades y órganos de gobierno.
- **Establecimiento de medidas de control**
  - Redacción de políticas y procesos o adecuación de las existentes.
  - Establecimiento de una política de prevención, detección y reacción ante delitos.
  - Diseño de un código de conducta y un código ético.
  - Definición de responsabilidades del Oficial de Cumplimiento.
  - Establecimiento de un sistema de reporte anónimo y de comunicación interna.
  - Elaboración de un documento de declaración y garantías.
- **Formación**
  - Cursos de formación a empleados con los aspectos más relevantes de la nueva normativa y de los procesos a aplicar en cada caso concreto.
  - Cursos de formación dirigidos a altos directivos y miembros del Consejo de Administración.
  - Cursos especializados enfocados al responsable de cumplimiento.



**Compromiso con los derechos humanos**

Prosegur respeta la dignidad de todas las personas y observa de manera estricta las normativas internacionales sobre derechos humanos en todas sus prácticas y procedimientos. La Compañía apoya en particular el reconocimiento y la aplicación de la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

Prosegur ha identificado y analizado los asuntos y los riesgos de derechos humanos relevantes, y trabaja en el diagnóstico, el establecimiento de medidas de control y formación en este campo. Estas actividades de formación recogen cuestiones críticas

para el sector como los derechos humanos, el uso de la fuerza, la violencia de género o la diversidad cultural.

Prosegur mantiene permanentemente abierto un Canal de Denuncias, accesible a cualquier persona que quiera comunicar conductas irregulares o poco apropiadas dentro de la Compañía para poder actuar oportunamente según se requiera. Además, cuenta con un Buzón del Empleado, un sistema interno de presentación de quejas y sugerencias, a través del cual todo trabajador puede enviar, de manera confidencial y anónima, cualquier percepción negativa de una situación, del trato recibido, de discriminación o de acoso.

**→ Indicadores clave de desempeño**

	2011	2012
Horas de formación impartidas en materia de derechos humanos (horas)	46.926	197.700





## Empleados

---

Prosegur es un empleador de referencia. Gracias a sus políticas de expansión y consolidación es generadora de empleo neto y de calidad en todos los mercados en los que está presente.

A finales de 2012, Prosegur contaba con un total de 153.828 profesionales, todos ellos con un gran conocimiento de su ámbito de responsabilidad y comprometidos con un proyecto basado en valores fundamentales como la ética empresarial y la responsabilidad social.

No hay duda de que uno de los pilares del crecimiento de la Compañía es su equipo. Unos profesionales ambiciosos pero al mismo tiempo humildes. Esto hace que las actividades que se desarrollen desde la dirección de Recursos Humanos sean transversales y esenciales en todas las facetas del negocio.

Para tener una visión completa de la filosofía de la gestión de las personas es necesario hacer referencia a otras secciones de este informe, como el apartado Equipo del capítulo de Los pilares del modelo de crecimiento de Prosegur y el apartado Estar cerca del cliente del capítulo Estrategia de crecimiento.

El área de Recursos Humanos ha puesto en marcha diversos proyectos e iniciativas para acompañar el desarrollo del Plan Estratégico 2012-2014.

### Integración de equipos

2012 ha sido un año intenso en adquisiciones donde el equipo directivo, coordinado con

el área de Integración, ha tenido un papel significativo. Los nuevos empleados deben sentirse parte de Prosegur desde que se concreta la adquisición. Por este motivo, el despliegue que se ha llevado en los países ha sido fundamental.

Brasil ha integrado las compañías Nordeste y Transbank. Desde el área de Recursos Humanos se ha actuado como apoyo estratégico del negocio a través de campañas de comunicación interna a los más de 20.000 nuevos colaboradores.

En el proceso de integración se realizó un análisis de las competencias del liderazgo del primer nivel, con evaluación y formación a través del conocimiento de los procesos, con el objetivo final de obtener un diseño del modelo y cultura existente, preparándose para la incorporación legal de las empresas de Prosegur e implantación de la cultura y modelos de gestión corporativos.

Para llevar a cabo el control de gestión de los procesos y subsistemas, Prosegur en Brasil ha elaborado un plan de integración para todos los empleados a través de la formación de multiplicadores. Además, se ha nombrado a un representante único que tiene un papel de facilitador en todos los procesos, desde la adquisición hasta la incorporación. Con la puesta en marcha de este plan, se han conseguido los siguientes resultados:

- Los trabajos realizados durante el año 2012 fueron exitosos. Hasta diciembre se ha conseguido la integración de Nordeste y Transbank, unificando todos los procesos y subsistemas con un crecimiento de casi el 70 por ciento de la plantilla.

- El control de gestión de administración de personal centralizado y demás subsistemas y la unificación de los procedimientos.
- Adaptación de los sistemas y procesos provenientes de Nordeste y Transbank de una manera óptima: desde el cambio del control de administración de personal y nómina, hasta la implantación de políticas y procesos globales de reclutamiento y selección, políticas de remuneraciones, seguridad del trabajo y de formación.

En el caso de Colombia, se ha realizado durante este año la integración de la compañía de vigilancia Vimarco, en la que participaron todas las delegaciones para dar la bienvenida a sus nuevos compañeros de la nueva empresa. En esta actividad, han tenido la oportunidad de reunirse las 25 delegaciones al mismo tiempo. Con la integración de Integra, empresa de Tecnología, se ha llevado a cabo el mismo proyecto.

Por su parte, Uruguay también ha estado inmersa en la integración de Segura, empresa de vigilancia y seguridad residencial, y Roytronic, especializada en tecnología. El área de Recursos Humanos ha dado prioridad al proceso de integración, tanto en la homogeneización de procedimientos y migración de sistemas, como en la gestión de las personas provenientes de las compañías adquiridas.

En general, todos los procesos de integración han seguido las mismas pautas: presentación de Prosegur a los nuevos integrantes, a través de cursos de inducción; reuniones formales de presentación de los responsables de las áreas; círculos de trabajo por áreas; así como desayunos de integración.

### Universidad Prosegur

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

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

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

---

### **Las metas alcanzadas por Prosegur en los últimos años han sido posibles gracias al talento e implicación de todos sus profesionales**

---

El campus online de la Universidad Prosegur está estructurado en facultades: comercial, personal, vigilancia, logística de valores y gestión de efectivo, y tecnología. El campus permite el acceso de cada usuario a un contenido personalizado. También cuenta con una biblioteca con contenidos interactivos

y tradicionales, campus interactivos con comunicación bidireccional, así como una interfaz en múltiples idiomas.

Entre las diferentes acciones que se han llevado a cabo destaca la formación para las áreas corporativas, con el fin de dar soporte a las líneas de negocio y a los distintos países. Por ello, tras analizar las necesidades formativas existentes en la Compañía, se ha definido un catálogo de cursos dividido en tres bloques: conocimientos, escuela de valores y formación de habilidades técnicas.

Asimismo, a lo largo de 2012, la Universidad Prosegur, en sus campus online para

España y Portugal, ha impartido un total de 240.000 horas de formación, en las que han participado más de 16.000 personas. Actualmente, la Compañía trabaja para lanzar el campus online en otros países en donde está presente, a fin de aumentar en 2013 el número de horas y participantes de forma exponencial.

Otro de los proyectos relevantes de la Universidad Prosegur ha sido el Plan de Desarrollo de Delegados, que surgió con el fin de apoyar el objetivo estratégico de gestión a nivel de delegación. Este programa de formación, diseñado en colaboración con diferentes áreas, se implanta a través de los equipos de





Recursos Humanos locales. El objetivo es estar cerca de todos los delegados de los países y procurarles una formación homogénea y de calidad. El Plan de Desarrollo de Delegados consta de varios módulos, entre los que destacan los de estrategia, el de valores o el de control de gestión. Para la impartición de estos módulos se ha creado una red de formadores internos.

Adicionalmente, la Universidad Prosegur se relaciona con otras universidades y escuelas de negocio de prestigio. Entre ellas, cabe destacar:

- Patrono de IESE Business School, con participación activa en sus programas de continuidad.
- Acuerdo de colaboración con IE Business School.

- Cátedra Prosegur en la Universidad de Alicante, para el estudio del talento en las organizaciones. La Cátedra, dependiente del vicerrectorado de Relaciones Institucionales, se ocupa de desarrollar programas formativos y tareas de investigación que contribuyen a mejorar la cualificación y conocimientos en materias concretas relacionadas con la cultura empresarial, las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, la eficiencia en la gestión de los Recursos Humanos y la gestión del talento como fuente generadora de innovación.

Por último, la Universidad Prosegur colabora con la iniciativa de Recruiting Erasmus, que tiene como objetivo unir el mundo de las universidades, las empresas y los jóvenes que estudian o han estudiado en el extranjero y que tienen una especial sensibilidad hacia la diversidad.

#### Otros proyectos de formación

Prosegur ha trabajado en el diseño y elaboración de unos indicadores de productividad tanto en servicios centrales como en las operaciones que ayudan a estar más orientados al cliente, atendiendo a sus necesidades y dando prioridad a sus procesos.

Asimismo, se ha diseñado e implantado una formación específica por sector y se ha diseñado la formación de producto. Adicionalmente, se ha llevado a cabo una comunicación del modelo de relación con el cliente.

Entre los principales programas y proyectos desarrollados para ofrecer un mejor servicio a los clientes de Prosegur destacan los siguientes:

**Alemania**

- **Especialidad en salud y seguridad.** Se trata de un sistema dual de formación profesional que combina formación en la empresa y en una escuela técnica. En este programa han participado aprendices en la sucursal de Düsseldorf.
- **Indicadores de personal.** El objetivo es proporcionar indicadores claves de personal a los gestores de centros de coste, ofreciéndoles una visión general de los principales ratios de personal, que les ayude en la toma de decisiones.

**Chile**

- **Provalor.** El objetivo de este proyecto es destacar, agradecer y premiar a miembros del equipo que han demostrado un comportamiento extraordinario o han realizado una acción sobresaliente, convirtiéndose en un modelo a seguir por la organización. De este modo, la Compañía promueve el sentido de pertenencia y potencia el reconocimiento.
- **Programa Inducción para vigilantes.** Es el programa de bienvenida a la Compañía, cuyo objetivo es potenciar el sentido de pertenencia y ofrecer a las nuevas incorporaciones información relevante sobre Prosegur.

**España**

- **Proyecto Crecemos Contigo.** Este programa de formación consiste en la generación de oportunidades de crecimiento profesional y preparación para la ocupación de puestos de mayor responsabilidad. El objetivo es crear una cantera de personas que ocuparán posiciones de mayor responsabilidad dentro de la compañía en un futuro. El proyecto inicia con una serie

de pruebas selectivas teórico-prácticas y de habilidades, tras las cuales se define un programa de formación.

**Perú**

- **Línea de carrera personal directo Activa.** Este programa se ha creado con la finalidad de promover el desempeño profesional de los trabajadores y, de esta forma, diferenciar a los más destacados e identificar potenciales sucesores para las diferentes áreas de la organización. El proceso, destinado a todos los colaboradores de las áreas de operaciones de la gerencia de Operaciones y de la gerencia Comercial a nivel nacional, se basa en el reconocimiento y promoción a las personas con desempeño destacado, plantea nuevas metas y un plan de desarrollo personalizado.
- **Carrera profesional en Vigilancia.** Con el fin de motivar al personal en la mejora de sus competencias y promover su expectativa de desarrollo y crecimiento profesional dentro de la organización, se ha creado esta iniciativa. El proyecto está dirigido a todos los colaboradores operativos de la gerencia central de operaciones en Lima. Los empleados que participan en este plan de carrera deben de cumplir una serie de requisitos para optar a su promoción, además de realizar una evaluación de su desempeño anual.

**Plan de Talento**

En Prosegur trabajan más de 150.000 profesionales. Cada uno de ellos desempeña una función importante que ayuda a la organización a conseguir sus resultados. No obstante, no todas las posiciones son iguales. Para poder realizar acciones de formación



y desarrollo, la Compañía ha desarrollado un programa de detección de colectivos estratégicos acompañado de un plan de acción específico para cada uno de ellos:

- **Plan de Sucesión.** Se ha realizado un ejercicio de detección de sucesores a corto, a medio y a largo plazo para los puestos de Comité de Dirección de todos los países, permitiendo posteriormente trabajar con cada uno de ellos en planes individuales de desarrollo.
- **Plan de Talento Interno.** A nivel local, cada país detecta a las personas de mayor desempeño y potencial, y las integra dentro de un programa específico de desarrollo. En este sentido, en España se ha realizado el programa DesarrollaT, encaminado al desarrollo del personal operativo.
- **Plan de Desarrollo de Delegados.** Este programa ha sido realizado en todos los países en los que Prosegur tiene presencia, poniendo el foco en cada uno de los delegados. Con el apoyo de la Universidad Prosegur, la Compañía ha logrado desarrollar una formación de calidad homogénea, pero a la vez adaptada a la realidad de cada país.

### Desempeño profesional

Prosegur realiza anualmente un ejercicio de revisión del desempeño donde se analizan los logros y propuestas de mejora para cada uno de sus colaboradores. La Compañía quiere disponer de un equipo humano altamente motivado y crear una cultura de méritos como seña de identidad. Para ello, Prosegur ha identificado colectivos claves en el lanzamiento y realización del Plan Estratégico, definiendo un modelo de calidad e identificando a los

líderes directos e indirectos, desarrollando sus capacidades e invirtiendo en su formación y actualización profesional.

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

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

Este proyecto se ha llevado a cabo en trece países en el ámbito corporativo (Alemania, Argentina, Brasil, Colombia, Chile, España, Francia, México, Paraguay, Perú, Portugal, Rumanía y Uruguay), donde se realizaron alrededor de 9.000 evaluaciones durante 2012.

Adicionalmente, se ha desarrollado una completa formación online en varios idiomas, que consiste en vídeos y presentaciones,

complementada con sesiones presenciales, para que tanto los responsables de equipo como sus colaboradores estén en disposición de afrontar el proceso con las mayores garantías. La opinión del colaborador es muy importante, por lo que se incorpora en el proceso de la autoevaluación, con el fin de que ambos (responsable y colaborador) hagan el ejercicio, encuentren posturas y definan conjuntamente planes de acción futuros.

### **Evaluación del clima laboral**

La encuesta de satisfacción 2012 ha sido un trabajo llevado a cabo entre todos los equipos de Recursos Humanos de la Compañía. El objetivo del proyecto ha sido conocer cuál es la percepción de los empleados sobre los aspectos que influyen en el trabajo diario y ha servido para identificar y comprender los factores positivos y negativos que impactan en el clima de la Compañía, crear una base de datos con informaciones objetivas de los elementos críticos para el éxito y guiar la definición de planes de acción para establecer políticas de mejora.

---

### **La evaluación de clima laboral demuestra que los profesionales de Prosegur se encuentran satisfechos en la Compañía y la recomendarían como lugar para trabajar**

---

La encuesta de satisfacción ha sido realizada de manera online, asegurando en todo momento el anonimato y la confidencialidad de los datos y midiendo diversos factores: colaboración, condiciones de trabajo, formación, orientación al cliente, satisfacción en el puesto de trabajo, comunicación, carrera profesional, liderazgo y servicios centrales.



Como resultado de este ejercicio, se ha conocido que el 87 por ciento de los empleados piensan que la Compañía es un buen lugar para trabajar y el 83 por ciento recomendaría Prosegur como lugar para trabajar. El nivel medio de participación ha sido del 73 por ciento.

Cada país ha elaborado un plan de acción en función de los resultados locales destinado a cada una de las delegaciones, con previsión de puesta en marcha en el año 2013.

### **Seguridad y salud de las personas**

Velar por la seguridad e integridad física de sus empleados, es uno de los principales objetivos de Prosegur. Con este fin, la



Compañía aplica el máximo rigor y actúa en línea con los más elevados estándares en materia de prevención de riesgos laborales del sector. En este sentido, Prosegur invierte en formación específica y en avances para garantizar que los empleados trabajan en entornos seguros, ofreciéndoles el mejor entrenamiento y los mejores equipamientos.

La política de seguridad de Prosegur se resume en cinco principios:

- Para siempre y para todos
- Evaluaciones
- Participación
- Comunicación
- Control

En 2012, se ha avanzado con la obtención de certificaciones a nivel internacional. Por ejemplo, en Colombia, en este periodo se han logrado las certificaciones OHSAS (Occupational Health & Safety Advisory Services) 18001 del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para el negocio de Vigilancia y la Guía RUC otorgado por el Consejo Colombiano de Seguridad, con una puntuación del 94 por ciento. Además, se ha iniciado el proceso de certificación para el área de Tecnología.

Asimismo, Prosegur cuenta con la certificación OHSAS que acredita la excelencia del sistema de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales en las actividades de

vigilancia en España, convirtiéndose en una de las pocas empresas en el sector que dispone de esta certificación.

#### Identificación y evaluación de riesgos

La alta exposición al riesgo a la que están sometidos los trabajadores de la Compañía, vinculada principalmente a las funciones de vigilancia y protección, hace necesario que la actividad de identificación y evaluación de los riesgos sea continua.

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

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

Más de un 17 por ciento de los accidentes sufridos por los profesionales de la Compañía se vinculan directamente a intervenciones de seguridad. Sin embargo, es necesario señalar que el 98 por ciento de los accidentes sufridos por personal de Prosegur en 2012 fueron calificados como leves y sólo un 2 por ciento como grave y/o muy grave.

---

**Prosegur vela por la seguridad e integridad física de sus empleados, aplicando el máximo rigor y actuando según los más elevados estándares en materia de prevención de riesgos laborales**

---

La intensidad de las actuaciones en materia de prevención de riesgos es la misma en todos los mercados de Prosegur.

Por ejemplo, en Argentina, durante el año 2012, se ha desarrollado e implementado un manual de gestión de seguridad, para controlar riesgos de todas las actividades, incluyendo procedimientos generales de gestión, tales como evaluación de riesgos, investigación de accidentes, sistema de no conformidades, auditorías y análisis preliminar de riesgos.

En España, durante 2012, se han sometido los sistemas de prevención de riesgos laborales de Prosegur al control de una auditoría externa. En todos los informes se establece que los sistemas de prevención de la Compañía son eficaces y cumplen con las obligaciones establecidas en la normativa de riesgos laborales en vigor sin que se hayan detectado deficiencias.

#### Seguimiento y control

Prosegur cuenta con herramientas informáticas que permiten realizar evaluaciones específicas para cada servicio prestado y un seguimiento exhaustivo de los datos de accidentes, de las condiciones laborales en las delegaciones y de los incidentes que puedan producirse durante la realización de la actividad de la Compañía.

Desataca el caso de Colombia, en donde la medición del desempeño del área de seguridad industrial y salud ocupacional se realiza a través de la plataforma o software denominado ISOLUCIÓN en Vigilancia y META4 en Logística de Valores. Estas herramientas recogen distintos indicadores por cada sede regional: índice de accidentalidad, índice de absentismo, disminución de accidentes por el uso de armas de fuego y tasa de uso del botiquín de primeros auxilios. De acuerdo al grado de cumplimiento de las metas, se asignan responsables para el establecimiento de acciones correctivas y/o preventivas.

Asimismo, en España, durante 2012, se han seguido las actuaciones incluidas en el plan de lucha contra el absentismo, reduciendo en un 14 por ciento las horas perdidas derivadas de contingencias comunes y en un 15 por ciento las que tienen un origen laboral.

### Respuesta a los riesgos psicosociales

Prosegur también lleva a cabo una política para dar respuesta a los riesgos psicosociales a los que se puede enfrentar el empleado.

Muestra de ello es la serie de medidas que ha establecido la Compañía en España, y que incluyen:

- **Adecuación de las personas al puesto.** Diseño e implantación de un proceso de preselección y selección en función de las características de los puestos a cubrir. De esta forma, se determinan las pruebas psicotécnicas aptitudinales, cuestionarios de personalidad y entrevistas necesarias en función de los factores analizados. Este contenido ha sido incorporado al Plan de Prevención de Riesgos Laborales y al Plan de Calidad.
- **Programa anual de formación específica.** Este programa incluye cursos para el personal operativo, jefes de equipo y mandos intermedios en materias como prevención de riesgos laborales generales y específicos por sectores de actividad, cursos de autoestima, de gestión de conflictos y tomas de decisiones, inteligencia emocional, manejo del estrés, motivación y actitud, salud física laboral, técnicas de psicología aplicada, trabajo en equipo y comunicación, entre otros. Además, se ha establecido la figura del tutor como persona de apoyo para las nuevas incorporaciones y cuya función principal es facilitar la integración de las mismas en el servicio asignado, completando así su ciclo formativo.
- **Equipo de apoyo.** Su incorporación, para tratar cualquier tema de ámbito laboral, pretende alcanzar una mayor integración en el sistema organizativo de la Compañía.
- **Figura del inspector/jefe de servicios.** Adaptación de esta figura como elemento de apoyo a la función del vigilante en todo aquello que pueda afectar a sus condiciones laborales -incluida la dotación de medios auxiliares a través de una herramienta informática denominada OPERA-, en las que el vigilante presta su servicio, elaborando las propuestas que considere necesario.
- **Incorporación de herramientas informáticas de gestión (CTI).** El objetivo es detectar cualquier posible situación de emergencia y dar apoyo inmediato al personal afectado. Este sistema se complementa con una unidad de inspección que da cobertura a los profesionales destinados a un determinado servicio ante cualquier situación que lo requiera.
- **Condiciones mínimas que han de cumplir los servicios de vigilancia.** Determina las condiciones básicas en materia de instalaciones, medios auxiliares, equipos de protección individual, etc., sin las cuales sería inviable prestar el servicio.
- **Otras medidas,** como la mejora constante de los uniformes de trabajo con la incorporación de ropa térmica e impermeable o la determinación de equipos de protección individual.



### Control

En España, en el marco del sistema informático ALERTA, Prosegur cuenta con procedimientos para identificar posibles desviaciones en materia de prevención de riesgos laborales, implementando las medidas para su corrección si fuera necesario. Por otra parte, la Compañía ha incluido en el sistema informático de inspección OPERA diferentes registros que valoran el cumplimiento de exigencias y condiciones de seguridad y salud laboral. Por último, cabe destacar que se ha establecido un procedimiento informatizado de investigación interna de los accidentes laborales, en el que se posibilita la propuesta de medidas correctoras.

Con la implantación de los procedimientos OHSAS 18001, Prosegur ha creado un comité de dirección de seguimiento y control que, anualmente, revisa las no conformidades detectadas y adopta las medidas de corrección, analizando los incidentes y accidentes más importantes, así como las estadísticas de siniestralidad, sanciones, requerimientos regulatorios y las conclusiones más significativas de los comités de seguridad y salud laboral de la Compañía. El comité debe aprobar los objetivos anuales de mejora que se establezcan y realizar las recomendaciones pertinentes.

Por último, Prosegur se asegura de que la dirección supervisa el desempeño en materia de seguridad y salud laboral, ya que las fichas de identificación de riesgos correspondientes a las delegaciones y centros de trabajo, así como los informes de evaluación y planificación preventiva, se envían a la dirección de zona, dirección de Relaciones Laborales, dirección de Recursos Humanos, gerencia de Recursos Humanos y delegaciones provinciales.



Igualmente, los informes sobre prevención de riesgos laborales realizados por el departamento de Intervención se remiten a los directores de zona, delegados provinciales y el servicio de prevención. Además, el servicio de prevención elabora anualmente una memoria de actividades que se entrega a la dirección de Relaciones Laborales y la dirección de Recursos Humanos.

### Participación de los representantes de los trabajadores

Siguiendo los requerimientos en materia laboral en los diferentes países, Prosegur dispone de comités de seguridad y salud laboral en todos los ámbitos donde desarrolla su actividad. Estos



comités son órganos paritarios y colegiados de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales. Se reúnen con una periodicidad trimestral y están formados por los responsables de la delegación (normalmente delegados y jefe de servicios, cámara y tráfico) y por los delegados de prevención (designados por y entre los representantes de los trabajadores). Las actas se remiten a los gerentes de Recursos Humanos de cada zona para que adopten las medidas necesarias en relación a los temas debatidos. La representación de los delegados de prevención, al formar parte de los Comités de Empresa, representan a la totalidad de los trabajadores de la delegación.

Por ejemplo, en 2012, en España se han realizado reuniones con comités de seguridad y salud laboral en las diversas delegaciones de Prosegur a los cuales se les ha entregado la memoria de actividades en materia de prevención.

#### Formación en prevención de riesgos laborales

La formación pretende ampliar, desarrollar y perfeccionar las actitudes de los profesionales frente a aspectos que les permita prevenir los riesgos laborales a los que se enfrentan en su día a día.

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

- Módulos en los cursos de formación de acceso del personal operativo.
- Cursos de e-learning accesibles desde la intranet corporativa para los colectivos de vigilantes de seguridad, auxiliares de control, telefonistas-recepcionistas, personal de contaje y personal de oficinas.
- Cursos multimedia dirigidos a vigilantes de seguridad y auxiliares de servicios.
- Cursos específicos dentro de la formación continua, que incluyen conceptos básicos, riesgos generales y específicos, y su prevención.

- Módulos en la plataforma online de la Universidad Prosegur.

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

Dentro de la planificación formativa establecida, destacan algunos ejemplos. Argentina se ha centrado en primeros auxilios, manejo de emergencias y prevención de incendios. Asimismo, se han realizado 15 simulacros de evacuaciones, en las que han participado más de 1.350 personas.

En Brasil, existen unidades que han sido formadas para enfrentar situaciones de emergencia e incendios, para aquellos vigilantes que están expuestos a altos riesgos. Se trata de una formación específica que está certificada por la Policía Federal del país.

Por su parte, en Colombia, las brigadas de emergencias de la Compañía han sido entrenadas en nivel básico a través de Cruz Roja Internacional.

España ha incluido módulos específicos como cursos de defensa personal (483 asistentes), protección frente a artefactos explosivos (200 asistentes) ó seguridad en el transporte de fondos (556 asistentes). Esta formación complementa la facilitada para vigilantes en entornos específicos (metro, instalaciones ferroviarias, aeropuertos, centrales nucleares, entre otras). Prosegur ha conseguido en 2012 el Premio Nacional en Formación concedido por la revista

de Formación de Seguridad Laboral. El galardón, otorgado por un jurado formado por expertos del sector, reconoce la gestión de la prevención de riesgos laborales de la Compañía, entre más de 100 empresas.

Finalmente, Paraguay, durante el año 2012, ha formado una brigada de 86 personas, que ha realizado tres simulacros de evacuación.

### Sensibilización

Prosegur desarrolla campañas de prevención y sensibilización en el ámbito de la seguridad y salud laboral en los diferentes países en los que desarrolla su actividad. Entre las acciones destacan:

- Fichas informativas sobre riesgos laborales que se facilitan junto a los contratos laborales, adaptadas a los procedimientos OHSAS. Esta documentación está disponible además en el entorno web Tu Portal y en la intranet corporativa, una herramienta de comunicación a toda la plantilla.
- Fichas informativas en las carpetas y manuales operativos que recogen información acerca de riesgos laborales, las medidas preventivas generales y específicas, protocolos de actuación en caso de accidente laboral, normas generales de actuación en caso de incendios y primeros auxilios.
- Carteles informativos como los establecidos en las áreas de manipulado sobre las medidas preventivas necesarias en la utilización de máquinas de contaje de efectivo, moneda y embolsadoras.
- Carteles informativos de actuación en caso de emergencias.
- Artículos que tratan la prevención de riesgos laborales en la revista interna Gente Prosegur.
- Elaboración de fichas preventivas específicas por sectores de actividad. Dichas fichas se

han incluido en el entorno web Tu Portal así como en la intranet corporativa.

- Campañas de sensibilización en las reuniones de los comités de seguridad y salud laboral.

### Salud laboral

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

Además, en Colombia, se ha llevado a cabo una actualización del Programa de Autocuidado para la reducción de caídas, golpes y resbalones en el área de Vigilancia. Las principales iniciativas llevadas a cabo han sido la implementación de píldoras informativas de seguridad, las cuales se divulgan a través de la central de monitoreo a todas las radios de los vigilantes; la impartición de charlas semanales de seguridad y lecciones aprendidas para socializar cada accidente y la divulgación mensual del boletín Vive Salud para prevención de enfermedades de riesgo público.

En España, de conformidad con los estudios realizados y encuestas efectuadas a más de 1.800 trabajadores, los principales factores psicosociales a tener en cuenta son el estrés laboral, la satisfacción y motivación en el trabajo, la carga mental y emocional. Asimismo, se han seguido impartiendo cursos de ergonomía al personal del área de Gestión de Efectivo en las diferentes delegaciones.

### Colaboración con instituciones en materia de seguridad y salud laboral

Prosegur ha participado en diferentes campañas con organizaciones sindicales,

ministerios, mutuas y universidades en materia de seguridad y salud laboral. Entre ellas cabe destacar:

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

### Cultura preventiva en la cadena de valor

Prosegur cuenta con un procedimiento de homologación de proveedores que garantiza que estos cumplen con sus obligaciones en materia de seguridad y salud laboral.

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

### Comunicación interna

En Prosegur, la comunicación interna es una herramienta estratégica, un recurso clave para el buen funcionamiento de la Compañía y base para conseguir los objetivos y el logro de los resultados esperados. Ayuda a transmitir sus valores, su modelo y filosofía de trabajo, además de fomentando el sentimiento de equipo entre todos los profesionales.

- **Intranet.** Durante el año 2012 se ha lanzado la Intranet Corporativa. Es un nuevo canal de comunicación y de gestión del conocimiento que permite tener acceso a documentos, procesos, políticas, enlaces de interés y herramientas de trabajo. En la intranet se comparte la información con la comunidad de empleados y se intercambian los avances y novedades de los distintos países en los que Prosegur está presente. Dos países europeos, España y Portugal, cuentan ya con esta nueva herramienta de comunicación y para el año 2013 está previsto que el resto de países dispongan de ésta.
- **Gente Prosegur.** La revista interna de Prosegur es el canal que permite a la Compañía acercarse a sus más de 150.000



empleados. De esta manera se facilita el acceso a la información de todos ellos, emitiendo mensajes estratégicos y fomentando una cultura corporativa.

- **Presentaciones estratégicas.** Más de 1.000 empleados de servicios centrales de España y de Corporativo han asistido a la presentación de la "Estrategia Prosegur". Estas reuniones han sido impulsadas dentro del marco de la Universidad Prosegur con el fin de compartir con los empleados información sobre estrategia, resultados y cultura -proyecto 3P (Políticas y Procesos Prosegur), Misión, Visión y Valores-.

### Indicadores clave de desempeño

	2011	2012
Plantilla (Nº de personas)	124.744	153.828
Porcentaje de mujeres en plantilla (%)	14,8	14,3
Porcentaje de mujeres que pertenecen a los órganos de gobierno de la organización (%)	15,4	15,4
Inversión en formación (millones de euros)	6,7	8,2
Tasa de accidentes	6,0	4,7
Tasa de enfermedades profesionales	0,07	0,04



## Medio Ambiente

---

### Enfoque de gestión

Prosegur tiene como objetivo reforzar la conciencia ambiental de sus profesionales y reducir la huella ecológica de todas sus actividades, a través de la inversión en tecnología y modelos de gestión eficientes. Prosegur integra como parte de la sostenibilidad de su negocio la eficiencia energética y ambiental, buscando la reducción de costes a la vez que promueve prácticas más ecoeficientes.

El modelo de gestión ambiental de la Compañía establece las líneas generales a seguir, teniendo en cuenta las particularidades de cada negocio y cada país. En términos generales, la gestión ambiental en Prosegur se fundamenta en tres grandes líneas:

- Identificación de impactos y riesgos ambientales.
- Establecimiento de objetivos de mejora.
- Planificación de acciones correctoras.

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

La certificación de las actividades de Prosegur de acuerdo a la norma ISO 14001 alcanza en España el 90 por ciento de las mismas. Prosegur, es por tanto, la primera compañía de seguridad privada en España que ha obtenido esta certificación.

---

### Prosegur busca reducir la huella ecológica de todas sus actividades a través de la inversión en tecnología y de modelos de gestión eficientes

---

Durante 2012, en Portugal, se han realizado los trabajos de preparación para lograr la misma certificación, mediante la definición y planificación energética de los edificios en Lisboa y Oporto y la realización de una auditoría energética y de flota.

### Identificación de impactos y riesgos ambientales

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

### Gestión responsable de la flota

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

La Compañía ha comprado en Alemania vehículos con la certificación EEV (vehículo



ecológico mejorado), requisito básico de la norma Euro 6.

En Brasil, las principales iniciativas pasan por la implementación de un sistema de gestión de combustible, la renovación de la flota -que ahora tiene un promedio de antigüedad de 11,5 años- por los modelos más económicos y menos contaminantes, para lograr una reducción de emisiones de hasta un 70 por ciento y el uso de gas natural en la flota regional de Río de Janeiro.

Por su parte, Colombia, ha adquirido este año tres nuevos camiones que utilizan gas natural, con lo que la cantidad de vehículos que usan este sistema asciende ya a un total de 63, logrando una disminución de 413 toneladas en emisiones de CO<sub>2</sub>. Asimismo, se reencaucharon 90 llantas, lo que también supuso una disminución de 2,4 toneladas de emisiones de CO<sub>2</sub>.

Cabe resaltar que en España, Prosegur realiza estudios en la flota que son utilizados por las diferentes áreas. En ellos, se determina qué vehículos consumen menos combustible y emiten menos gases de efecto invernadero, a fin de poder incorporarlos

a la flota de la Compañía. Asimismo, se están introduciendo gradualmente vehículos eléctricos e híbridos.

#### **Inventario de gases de efecto invernadero**

La Compañía está avanzando en la definición de inventarios de gases de efecto invernadero. En Colombia, por ejemplo, el área de Vigilancia participa en el proyecto piloto de cambio climático con la ANDI (Asociación Nacional de Empresas de Colombia), para el desarrollo de Inventarios de Emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI). Prosegur es la primera compañía del sector en Colombia en participar en un proyecto de estas características. Esta actividad es relevante ya que, además de ser un compromiso en materia de responsabilidad corporativa, los clientes, solicitan cada vez más que sus proveedores disminuyan la huella de carbono y esto se convierte en un elemento de valor añadido.

Esta iniciativa posiciona a Prosegur como empresa medioambientalmente responsable en la región, fomentando sinergias con otras empresas y asociaciones a nivel internacional, y favoreciendo el intercambio de buenas prácticas.

### **Establecimiento de acciones correctoras**

El comité de calidad y medio ambiente de Prosegur elabora un programa de gestión medioambiental anual que establece una serie de retos a conseguir. En el marco de este programa, se han definido las prioridades de actuación para reducir los impactos ambientales de su actividad.

### **Eficiencia energética**

En Argentina, Prosegur ha continuado con el plan piloto de reemplazo de lámparas en los edificios del área metropolitana de

Buenos Aires por lámparas LED que mejoran la iluminación y disminuyen el consumo de energía eléctrica, generando menos emisiones de gases efecto invernadero. Para el año 2013, se prevé generar un indicador ambiental de consumo eléctrico para monitorizar el impacto de reducción, y se proyecta generar campañas y medidas para disminuir los consumos de energía eléctrica en la Compañía.

Colombia continúa realizando actividades y campañas de sensibilización sobre el uso eficiente de la energía. Además realiza inspecciones a las redes eléctricas para verificar su correcto funcionamiento y tomar las acciones que sean pertinentes. Durante el año 2012 se ha iniciado el proceso de análisis de migración de bombillas tradicionales a bombillas tipo LED.

### **Reducción del uso de materiales y residuos**

En Alemania, Prosegur está promoviendo la reducción de uso de papel. En este sentido, se ha implementado una nueva aplicación que prevé un ahorro de alrededor de 3.500 hojas al año.

Respecto a los aparatos electrónicos, en Argentina, la Compañía recicla parte de este material, donándolo a las escuelas que participan en el programa de cooperación al desarrollo Picitos Colorados de la Fundación Prosegur. Esta iniciativa, no sistematizada, ha beneficiado en 2012 a la escuela de la provincia de Mendoza con la donación de 13 ordenadores. También, durante el año 2012, se ha reciclado papel, cartón y plástico, a través de la empresa contratista operadora de residuos y el hospital Garrahan. Está previsto que para el año 2013, se diseñe un indicador ambiental que permita monitorear los materiales reciclables y residuos sólidos generados.



En Chile, se ha intensificado en 2012 el reciclaje de materiales operativos, en especial bolsas y vestuario. En Colombia, esta actividad representa un ahorro de una tonelada de plástico, al disminuir en un 30 por ciento el consumo de bolsas utilizadas.

Por último, en España, a lo largo de 2012, Prosegur ha remitido a las delegaciones campañas de sensibilización ambiental en las que se ha especificado cómo reducir el residuo de papel y tóner. Asimismo, se introdujo el término "huella ecológica", que permite conocer cuáles son las áreas en las que se pueden reducir los residuos generados por la Compañía.

También en España, se han establecido objetivos para la reducción de consumos y residuos generados en las distintas actividades de Prosegur, así como las tareas asociadas para su consecución:

- Reducción del consumo y residuos de uniformes en un 2 por ciento respecto al año 2011. Para ello, se ha invertido en nuevos tejidos más reciclables y en vestuario de vida útil más larga.
- Reducción en un 2 por ciento del consumo y residuo de papel respecto al año 2011. Con este fin, se ha realizado un reporte de los partes diarios de inspección en el mismo programa OPERA, evitando la utilización de papel, en el área de Vigilancia. En cuanto al área de Logística de Valores, se ha incorporado la aplicación Certific, para evitar la impresión de los certificados de los clientes.
- Reducción de los residuos generados por los vehículos blindados en un 2 por ciento respecto al año 2011. Para lograr esta mejora, la Compañía ha invertido en la adquisición de vehículos operativos de menor peso.

### **Sensibilización ambiental**

Con el objetivo de informar y sensibilizar a los empleados de Prosegur en materia ambiental, la Compañía también ha desarrollado campañas de comunicación interna.

En Argentina, se han llevado a cabo formaciones en materias ambientales, como el consumo responsable y la gestión de residuos. Así, durante el año 2012, se ha agregado un módulo de concienciación en la modalidad de entrenamiento de e-learning y se ha realizado una capacitación al personal del área técnica central sobre la temática de nuevos combustibles y los impactos ambientales de los mismos. Además, con el objetivo de sensibilizar sobre el cuidado del medio ambiente, la Fundación Prosegur ha llevado a cabo una acción con la Fundación Plantarse, en la que 78 voluntarios (empleados junto a sus familias) han sembrado un centenar de árboles que compensan el carbono emitido por 400 ordenadores en un año.

Por su parte, en Colombia, el área de Vigilancia ha dirigido sus esfuerzos a la divulgación de mensajes por las radios asignadas a los puestos de trabajo, carteles en las diferentes sedes, mensajes en los recibos de la nómina, distribución de folletos y cursos de formación.

España ha desarrollado un plan de sensibilización ambiental anual que aumenta los conocimientos de los empleados en materia ambiental e incrementa la sensibilización sobre este tema. Para ello, se realizan diferentes acciones a lo largo del año (envío de campañas, carteles sensibilizadores, noticias, etc.), coordinadas por los responsables de Calidad y Medio Ambiente de las distintas delegaciones. Prosegur España se convierte en el primer país que dispone de un apartado en su intranet denominado Espacio Verde. En éste se facilita el flujo de información





medioambiental a través de la actualización constante de noticias de interés sobre el medio ambiente, así como de las campañas de sensibilización que se han realizado a lo largo del año y otra documentación recogida en el Sistema de Gestión Ambiental de Prosegur.

#### **Buenas prácticas ambientales en la cadena de suministro**

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

Prosegur informa a todos sus proveedores y/o subcontratas con incidencia ambiental de sus obligaciones en materia de protección ambiental, entregándoles la política ambiental y las buenas prácticas ambientales de la Compañía. Asimismo, los proveedores se deben comprometer a comunicar y a formar a todos los empleados que realizan actividades para Prosegur sobre esta práctica.

Los proveedores y/o subcontratas que disponen de un sistema de gestión ambiental certificado según el estándar ISO 14001 por un organismo externo e independiente, obtienen una homologación directa.

#### **→ Indicadores clave de desempeño**

	2011	2012
Residuos gestionados (toneladas)	1.325,9	10.748,9
Certificación ambiental (ISO14001) (%)	90	90
Emissiones directas e indirectas de GEI (t CO <sub>2</sub> eq)	41.547,7	60.099,9



## Proyectos sociales

Prosegur sabe que su liderazgo debe ser integral, empresarial y financiero, pero también social. La Compañía canaliza sus proyectos sociales en educación, integración social y laboral de personas con discapacidad, y el fomento del voluntariado corporativo a través su Fundación.

La Fundación Prosegur ayuda a construir una sociedad más solidaria y con menos desigualdades, centrando su actividad en los países donde la Compañía está presente. Todos los programas comparten el mismo enfoque y se centran en la consecución de los siguientes objetivos:

- Desarrollar proyectos sociales que respondan a las demandas reales de las comunidades y busquen la mejora de las condiciones de vida de las personas.
- Promover la formación de las nuevas generaciones con el convencimiento de que la educación es la mejor herramienta para el desarrollo futuro.
- Fomentar la integración social de los colectivos menos favorecidos, intentando generar cambios de actitud hacia valores más solidarios.

En 2012, más de 41.900 personas se beneficiaron directamente de alguno de los proyectos sociales que desarrolla Prosegur, a través de su Fundación.

---

**Prosegur, a través de su Fundación, ayuda a construir una sociedad más solidaria y con menos desigualdades, centrando su actividad en los países donde la Compañía está presente**

---

### Educación

En el ámbito de la educación, Prosegur promociona y facilita el acceso a la formación.

Las Becas Talento Prosegur - programa de ayuda a los estudios de carácter internacional- cada vez tienen mayor alcance. Así lo demuestran las más de 1.278 becas entregadas en 2012 por la Fundación Prosegur en Latinoamérica, Singapur y Europa, donde Portugal se suma por primera vez. Ayudas para el estudio dirigidas a empleados y a sus hijos que se adaptan a las necesidades locales, pero que persiguen un mismo fin: premiar el esfuerzo y el talento. Apostando así por la herramienta más potente para el desarrollo de las personas y el progreso de las regiones. En Brasil y Paraguay, además, se entregaron un total de 11.860 kits escolares básicos a hijos de empleados de la Compañía.

En Chile, España y Paraguay, se celebran anualmente los Campamentos de Verano dirigidos a los hijos más pequeños de los empleados, con el objetivo de fomentar la práctica del deporte y el aprendizaje de las artes, las ciencias naturales o el inglés. En 2012, un total de 278 menores disfrutaron de esta iniciativa.

La Fundación Prosegur apoya también el talento en el campo de la cultura, impulsando la formación y trayectoria artística de jóvenes valores de la música a nivel internacional a través de becas concedidas a los alumnos de la Escuela Superior de Música Reina Sofía. Así, el Quinteto Albéniz de Prosegur interpretó en 2012 dos conciertos conmemorativos del 200 aniversario de la Constitución de 1812, en el Real Alcázar de Sevilla y en la sede del Senado en Madrid (España).



### Apoyo al Talento Diferente

Prosegur impulsa la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual para ofrecer a este colectivo un futuro más estable a través del empleo. En este sentido, el Plan de Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual en sedes de Prosegur, sigue creciendo.

En 2012, nuevos profesionales se han sumado a las plantillas de Argentina, Brasil y Perú, aportando sus capacidades diferentes, su entusiasmo y buen desempeño. Se ha trabajado, además, en países como Colombia, para realizar una próxima incorporación.

En Madrid (España) y Sao Paulo (Brasil), los respectivos proyectos de integración laboral -Centro Especial de Empleo Aprocor-Prosegur y Centro de Formación

CICLO-, consolidan sus actividades. El primero, a través de la nueva tintorería comercial Lavaprós y en el caso de Brasil, con la formación de 47 jóvenes con discapacidad intelectual, de los cuales 15 han logrado encontrar trabajo en empresas ordinarias del sector de la lavandería.

### Voluntariado Corporativo

2012 ha sido un año cargado de acciones solidarias de los profesionales de Prosegur en Europa y en Latinoamérica. Con interés por satisfacer su vocación y contribuir con ello a objetivos de desarrollo y de sensibilización, 630 empleados se han comprometido este año con su entorno.

Así, en España, un total de 5.640 personas (alumnos, padres y docentes) han visto reforzados sus conocimientos sobre prevención de accidentes y primeros auxilios, gracias a las clases impartidas en colegios por los vigilantes de seguridad que participan en el programa Tu Seguridad, Nuestro Compromiso y voluntarios de Cruz Roja Española. En colaboración con esta institución, el proyecto desarrollado en un inicio en Madrid se ha implementado también en Alicante y Sevilla, permitiendo mostrar a la sociedad una faceta diferente de los profesionales.

Junto a la Fundación Deporte y Desafío, los empleados han aprendido que con la diferencia se puede hacer un mejor equipo. Contribuyendo a la integración social de más de 290 personas con discapacidad física, intelectual y sensorial, 78 voluntarios se han movilizado junto a sus familias para compartir su tiempo y colaborar a que niños,

jóvenes y adultos disfruten de jornadas de deporte adaptado como patinaje sobre hielo, ciclismo y senderismo.

Más de 150 voluntarios de Perú y Brasil, participaron un año más en construcciones de viviendas de emergencia para familias sin recursos, junto a la ONG latinoamericana TECHO.

### Otras acciones

La Fundación Prosegur ha impulsado, durante 2012, otras acciones que permitieron a la Compañía estar más cerca de las personas.

- Fomento de la Cultura.** Gracias a los convenios de colaboración con las fundaciones del Museo del Prado y del Museo Guggenheim de Bilbao, año tras año los empleados de Prosegur y sus familias disfrutaban del arte a través de visitas guiadas a estas destacadas pinacotecas. Además, siguiendo esta la línea de actuación, la Fundación Prosegur edita anualmente un libro de carácter cultural que, en 2012, ha sido dedicado a Ernest Shackleton y sus pioneros viajes a la Antártida.
- Respuesta Solidaria.** La Fundación Prosegur continúa el apoyo al Centro de Acogida y Comedor Social "Santiago Masarnau" de Madrid (España) con la entrega de más de 14.000 comidas al año. Asimismo, por quinto año consecutivo, se ha impulsado la campaña Navidad Solidaria con la que se han atendido a 587 personas de dicho centro y, además, de la Residencia de las hermanas de Santa Teresa de Calcuta.



### → Indicadores clave de desempeño

	2011	2012
Inversión en acción social (millones de euros)	2,1	2,1
Número de beneficiarios o participantes de los proyectos desarrollados en acción social	30.436	41.978
Número de proyectos desarrollados en acción social	23	22
Países en los que desarrolla proyectos	10	10



## Piecitos Colorados



Piecitos Colorados -el programa de cooperación al desarrollo de la Fundación Prosegur cuyo foco es promover la educación integral de menores en escuelas de escasos recursos- ha logrado en 2012 asentar un modelo de intervención donde docentes, alumnos y familias han trabajado intensamente junto a la Compañía para transformar estos centros educativos en núcleos de desarrollo para su comunidad.

Gracias a este compromiso, se han logrado avances destacados en el proyecto, como la creación de huertas, invernaderos y corrales; talleres de alfabetización para padres de familia; aulas de informática; acciones de arborización y sensibilización sobre medio ambiente y la graduación de nuestros primeros alumnos becados por su talento. Impactos que han logrado reducir el absentismo escolar y potenciar la autogestión de los centros.

Dado el carácter integral de Piecitos Colorados y el énfasis en los aspectos educativos, en 2012 se ha trabajado intensamente en la elaboración de la primera Guía de Formación Nutricional dedicada a las escuelas de Argentina. Un reto realizado en colaboración con la ONGD Nutrición Sin Fronteras (NSF) - socio estratégico para afrontar esta fase específica del programa- y que busca impulsar unos hábitos alimentarios saludables y el mejor aprovechamiento de los recursos del entorno.

La intervención nutricional de Piecitos Colorados y la alianza con NSF está basada en criterios de innovación y eficiencia, primando un enfoque sostenible a largo plazo. Así, empleados, padres y maestros trabajan en equipo para obtener los

datos nutricionales de los alumnos mediante una cadena humana de transmisión de información, sin necesidad de desplazar expertos desde España, consiguiendo así, un buen ratio coste-eficacia de la acción. Las encuestas se diseñan en Barcelona (sede de la ONGD) y pasan por diferentes equipos y delegaciones de Prosegur, hasta llegar a las escuelas Piecitos Colorados. La cercanía de los equipos locales con los centros, permite que estos cuestionarios se adapten previamente al lenguaje y las costumbres de cada región. Además, las preguntas son recibidas por parte de los beneficiarios desde una voz "amiga" -el maestro- para así evitar que se condicionen sus respuestas. La cadena vuelve a ponerse en marcha y los datos nutricionales llegan de vuelta a España, donde los especialistas realizan el diagnóstico nutricional y elaboran los contenidos para la guía recogiendo las medidas de actuación más adecuadas para cada escuela.

Este novedoso enfoque de colaboración entre empresa y ONG, ha sido objeto de una ponencia en el IX Congreso de la Sociedad Española de Nutrición Comunitaria (SENC), que se celebró en noviembre en Cádiz (España), donde Nutrición Sin Fronteras expuso la metodología de trabajo empleada en Piecitos Colorados y el alcance de dicha intervención nutricional. La ponencia fue distinguida como la mejor comunicación oral del Congreso.

### Todos Somos Piecitos Colorados

Para Prosegur, Piecitos Colorados es un proyecto de todos. Comenzando por la alta dirección, toda la estructura organizativa respalda el programa. Esta es sin duda una de sus señas de identidad: la gestión completa del proyecto - desde su planificación hasta

su ejecución y evaluación- recae en manos de la Compañía, a través de la participación de su plantilla en diferentes niveles. En 2012, personal docente y 287 voluntarios en Argentina, Brasil, Colombia, Paraguay y Uruguay, han participado activamente en acciones de voluntariado orientadas a la refacción y mantenimiento de las instalaciones escolares, el pintado de aulas, la construcción de invernaderos o huertos, así como la donación de material educativo.

Hasta la fecha, el proyecto cuenta con más de 4.000 menores beneficiados en 30 escuelas Picicitos Colorados en diferentes fases de intervención en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay.

#### Reconocimiento externo

Gracias a Picicitos Colorados, Prosegur ha recibido en 2012 el premio Empresa Solidaria otorgado por la Fundación CODESPA. Un galardón que recogió la presidente de la Compañía de manos de S.A.R. el Príncipe de Asturias y que ha reconocido

el valor de un proyecto no asistencialista, que apuesta por la sostenibilidad y el compromiso activo de los beneficiarios. El jurado ha destacado como elemento diferenciador el trabajo solidario de la plantilla, que ha decidido implicarse con las escuelas y ayudar a construir oportunidades de futuro poniendo lo mejor de cada uno al servicio de los que más lo necesitan.

#### Centro de Competencia en Paraguay

Buscando la mejora continua a través del intercambio de buenas prácticas y del análisis del trabajo realizado en el año, en 2012 se realizó un Centro de Competencia en Paraguay en el que participaron maestros de las seis escuelas paraguayas, delegados de las sucursales de Prosegur encargados de dichos centros así como responsables del proyecto en el país y miembros de la alta dirección (de Latinoamérica y España). Además de analizar las experiencias del año, entre todos los miembros se ha planificado el trabajo de cara a 2013.





## Colaboración con organizaciones

Prosegur participa en un gran número de organizaciones y asociaciones sectoriales, tanto en el ámbito corporativo como en el nacional, para promover el desarrollo del sector, la mejora de los estándares de calidad y el impulso de políticas públicas en el área de su actividad.

A continuación, se señalan algunas de las organizaciones internacionales de referencia en las que participa la Compañía:

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

**Prosegur participa en un gran número de organizaciones con el objetivo de promover el desarrollo del sector, la mejora de los estándares de calidad y el impulso de políticas públicas en su área de actividad**

Adicionalmente, Prosegur colabora activamente en organizaciones sectoriales en cada uno de los países en que desarrolla su actividad.

### Participación de Prosegur en la elaboración de estándares del sector

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

- **Airport and Aviation Security Services.** Prosegur, en asociación con Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA), Iberia y Unión Sindical Obrera (USO), ha colaborado en el desarrollo del estándar EN 16082 Airport and Aviation Security Services, que describe los criterios de calidad exigibles por clientes y contratantes públicos y privados, para la prestación de servicios de seguridad en el marco de actuación de la aviación civil europea.
- **Supply Chain Security.** Prosegur, en su doble posición de empresa proveedora de servicios de seguridad y de empresa gestora de servicios logísticos internacionales (transporte de fondos y valores), es parte implicada y consultiva en un comité de proyecto constituido para desarrollar uno o más estándares en Gestión Operacional de Cadena de Suministros (SCS), y las medidas de seguridad necesarias, alineándolas con los requisitos de seguridad de las diferentes autoridades públicas nacionales y europeas. El futuro desarrollo de uno o más estándares en esta área de aplicación se fundamenta en la búsqueda de sinergias con otros estándares de seguridad europeos existentes (por ejemplo, seguridad marítima

o de aviación) y tendrá en cuenta la interconectividad entre los varios sistemas de transporte de mercancías y flujos de carga.

- **Societal and Citizen Security.** Prosegur, como proveedor de servicios de seguridad, colabora en un comité de proyecto dedicado a habilitar y mejorar la capacidad de entidades públicas y privadas para responder y recuperarse ante una amplia variedad de amenazas y daños, que podrían desembocar en graves consecuencias de seguridad ciudadana y societaria impredecibles y de gran escala. Los estándares que se desarrollen desde este comité permitirán, tanto a los entes privados, como públicos, obtener un modelo de aproximación y enfoque común a todos los elementos gestionables relevantes: humanos, organizativos, interoperabilidad técnica y funcional, gestión de crisis o eventos desestabilizadores y capacidades de continuidad de negocio a nivel local, regional, nacional y europeo. Dado que la seguridad ciudadana y societaria es una prioridad horizontal a

todas las consideraciones particulares para la Unión Europea, el proyecto CEN/TC 391 crea un foro de trabajo idóneo para unir los esfuerzos y trabajos que otros proyectos CEN (Comité Europeo de Normalisation) u otras comisiones estén ya desarrollando en materia de seguridad más especializada (infraestructuras críticas, marítima, aeroportuaria, transporte de viajeros, etc.)

- **Security Service Providers – Terminology.** Prosegur, a través de su pertenencia a APROSER y CoESS, ha estado activamente involucrado en la elaboración del proyecto de estándar europeo CEN/BT/TF 167, cuyo resultado ha sido la norma EN 15602:2008 Security Service Providers – Terminology. La norma establece términos y definiciones estandarizados para varias áreas y segmentos de actividad de seguridad privada de formación, selección de personal, vigilancia estática y dinámica (patrullas), custodia de llaves, seguridad en eventos, seguridad en puertas, protección personal y servicios de orden público.



Sólo cuando lo que más le importa está protegido, puede sentir la verdadera tranquilidad. En Prosegur ofrecemos las mejores soluciones integrales de seguridad para los comercios.



## 5. Gestión de riesgos

### El riesgo en Prosegur, un reto convertido en oportunidad

El riesgo en Prosegur compromete la consecución de los objetivos y, por tanto, se configura como una amenaza del negocio a la que es necesario hacer frente.

A fin de cumplir con las expectativas y compromisos adquiridos con los clientes, los profesionales de la Compañía, durante su jornada laboral, ofrecen servicios de seguridad y desarrollan sus tareas bajo los máximos criterios de responsabilidad y diligencia.

Prosegur es consciente de que su actividad de prestación de servicios tiene lugar en ámbitos muy delicados. Los clientes depositan toda su confianza en la Compañía, para que ésta vele por sus activos. Por esta razón, Prosegur, actuando bajo un firme compromiso de honradez y cumplimiento con el cliente, no es ajena a las amenazas a las que se enfrenta día a día, tales como robos, errores en los procesos y servicios, desastres naturales, etc.

Asimismo, la Compañía mantiene compromisos con otros grupos de interés, como accionistas, mercados o reguladores. Esto conlleva la responsabilidad adicional de velar por la gestión de los riesgos que pueden afectar al balance y la cuenta de resultados. El incumplimiento de la fiabilidad de la información financiera, la transparencia o la observancia rigurosa de las leyes y normas que regulan el sector, pueden afectar a la imagen y reputación de Prosegur.

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

Si bien la incidencia del riesgo desde esta triple vertiente es elevada, Prosegur es capaz de convertir los riesgos en una oportunidad de negocio para generar crecimiento, siempre desde una gestión prudente del mismo. De hecho, la actividad de la Compañía se sustenta en la confianza de los clientes que transfieren parte de sus riesgos para que los gestione.

---

**Prosegur es capaz de convertir los riesgos en una oportunidad de negocio para generar crecimiento, siempre desde una gestión prudente del mismo**

---

De este modo, el riesgo se convierte en una oportunidad constante de negocio y es esa transferencia la que permite a Prosegur crear nuevos servicios y productos en las diferentes ramas de su actividad, diseñándolos y confeccionándolos siguiendo un enfoque de gestión de riesgos.



## Gestión eficaz del riesgo

---

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

Para ello, Prosegur cuenta con un robusto sistema de gestión y control de riesgos implantado en sus diversas áreas de actividad. La Compañía analiza, controla y evalúa los factores relevantes que pueden afectar a su gestión diaria para cumplir sus objetivos de negocio. De este modo, salvaguarda los activos e intereses de clientes, empleados y accionistas.

### **El sistema de gestión de riesgos de Prosegur**

Uno de los ejes principales del sistema de gestión de riesgos es su identificación y priorización. Prosegur cuenta con sistemas para la identificación de las principales contingencias y su clasificación por su naturaleza y relación con la consecución de los objetivos en corto, medio y largo plazo. Anualmente, la Compañía realiza este proceso de identificación con el fin de detectar nuevos elementos sobre los que actuar.

El sistema de gestión de riesgos de Prosegur se fundamenta principalmente en el estándar COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), aunque también se complementa con estándares aplicados en los principales clientes como las normas de Basilea III aplicadas al sector financiero y la normas ISO 31000 (actualmente en fase borrador).

---

### **Prosegur cuenta con un robusto sistema de gestión y control de riesgos implantado en sus diversas áreas de actividad**

---

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

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

Cabe resaltar que en 2012, Prosegur ha creado el Comité Corporativo de Riesgos, que reporta a la Comisión de Auditoría, a través del cual se identifican riesgos críticos, mediante el uso de un mapa de riesgos donde se analizan los de mayor relevancia. El sistema de evaluación y supervisión de riesgos da soporte a la Comisión de Auditoría.

La Comisión de Auditoría delega en Auditoría Interna el control interno de la gestión

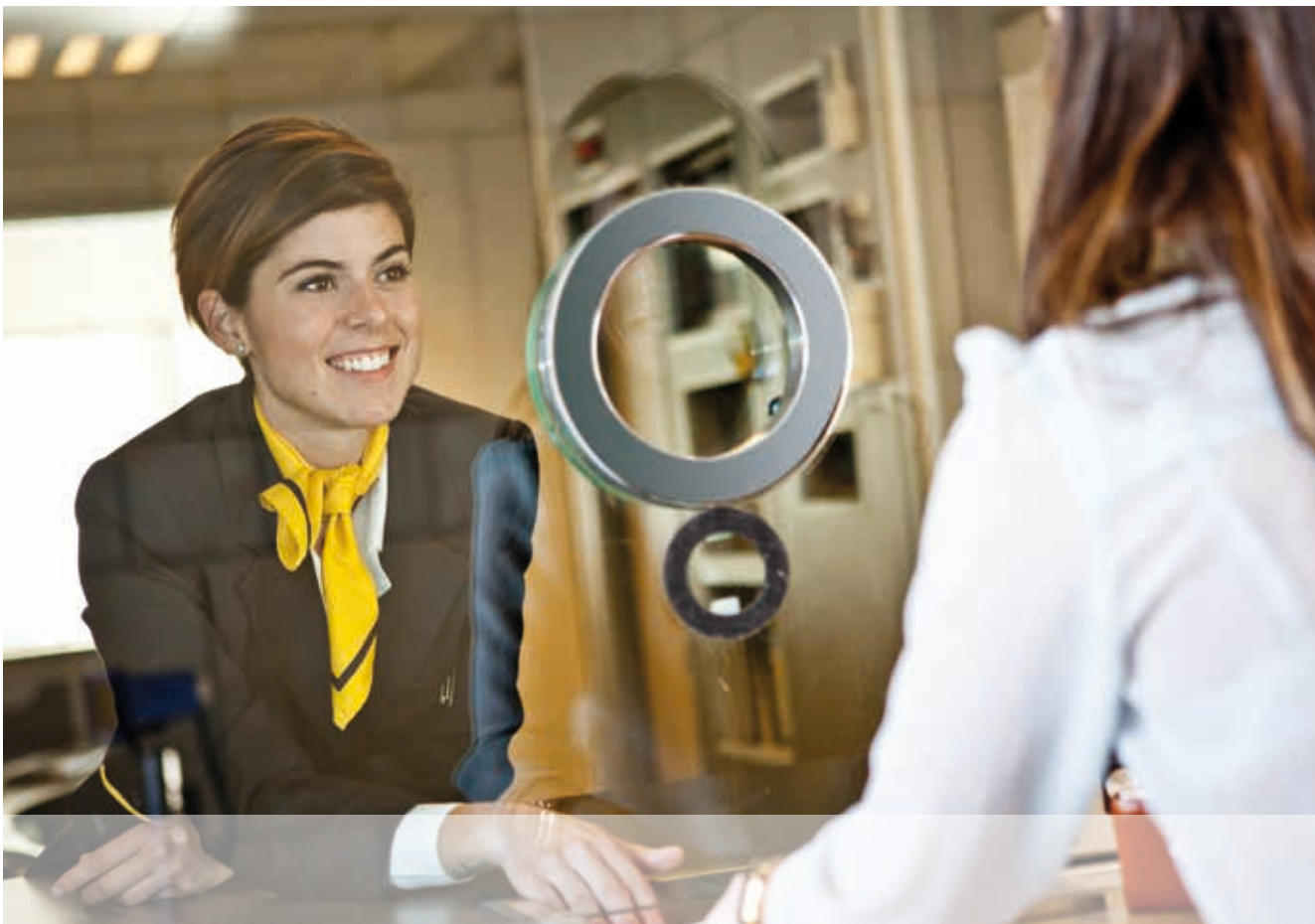


del riesgo. El departamento de Auditoría Interna evalúa de forma independiente el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos para asegurar que éste es adecuado a las necesidades de la Compañía. Se aplica un enfoque sistemático y riguroso, para la supervisión de la eficiencia y eficacia de los procesos,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

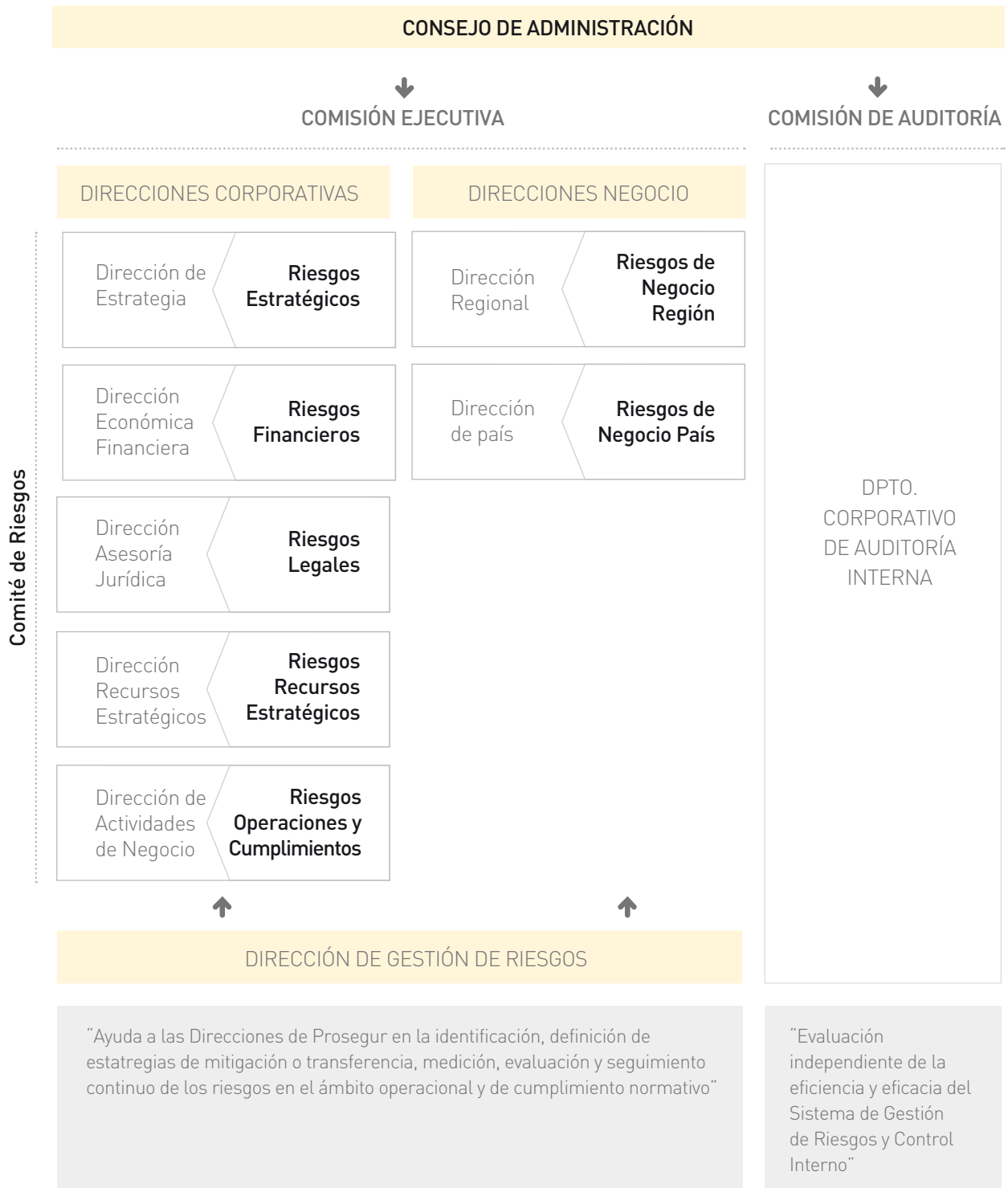
El área de Auditoría Interna verifica que se están gestionando bien los riesgos, asigna responsabilidades y establece una política de tolerancia al riesgo, usando indicadores

y realizando el consecuente seguimiento. También tiene entre sus funciones supervisar el control interno de la información financiera.

En 2013, el departamento de Auditoría Interna actualizará el mapa de riesgos corporativo y, en función de los resultados, la Compañía trabajará sobre las principales situaciones de riesgo. Asimismo, esta área seguirá trabajando en el cumplimiento normativo, especialmente en lo que se refiere a aquellas regulaciones que son materiales como el blanqueo de capitales, la protección contra incendios o toda regulación cuyo incumplimiento pueda suponer una retirada de licencia.



## Organización



## Ciclo de gestión del riesgo

## Calendario de información y seguimiento de los riesgos

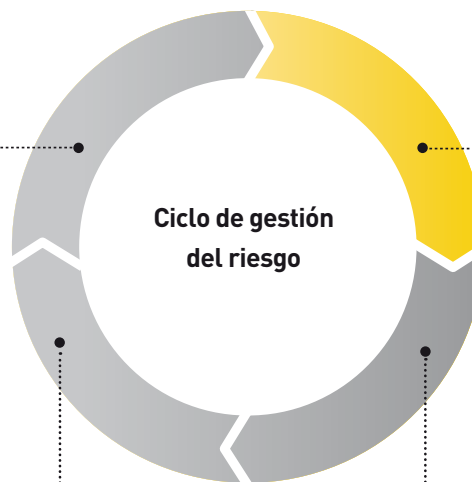
Mensual	<p><b>Información sobre exposición del:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Riesgo Financiero</li> <li>· Riesgo Operacional y Cumplimiento</li> <li>· Riesgo Reputacional</li> </ul>
Trimestral	<p><b>Seguimiento a través de Comités de Riesgos del:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Riesgo de Negocio</li> <li>· Riesgo Financiero</li> <li>· Riesgo Operacional y Cumplimiento</li> </ul>
Semestral	<p><b>Información al Consejo de Administración sobre:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Riesgo de Negocio</li> <li>· Riesgo Financiero</li> <li>· Riesgo Operacional y Cumplimiento</li> <li>· Riesgo Reputacional</li> </ul>
Anual	<p><b>Proceso de reevaluación del Mapa de Riesgos</b> <b>Revisión de los Riesgos Estratégicos</b></p>

**Información**

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

**Monitorización**

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

**Riesgo**

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

**Control**

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

## Estrategia de gestión de riesgos

	Riesgos	Estrategia de mitigación
<b>Riesgos Estratégicos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exposición a cambios de ciclos económicos</li> <li>Concentración de negocios en áreas geográficas similares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diversificación de negocios en mercados diferenciados</li> <li>Procesos de debida diligencia independientes</li> </ul>
<b>Riesgos de Negocio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Competencia desleal</li> <li>Dependencia de proveedores</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de nuevos productos y servicios de valor añadido</li> <li>Entrada de nuevos proveedores de mercados internacionales</li> </ul>
<b>Riesgos Financieros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Riesgo de liquidez</li> <li>Riesgo de crédito</li> <li>Riesgo de precio</li> <li>Riesgo de mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cobertura de tipo de cambio</li> <li>Límites de crédito individuales por cliente</li> <li>Estructuras collar para riesgo de compra de gasoil</li> <li>Planificación y previsión de Tesorería</li> </ul>
<b>Riesgos Legales y Reputacionales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sanciones por incumplimiento de la legislación en materia de Blanqueo de Capitales, Seguridad Privada, Protección de Datos, Laboral y Cumplimiento de Normas Internas y Código de Conducta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de riesgos a nivel operativo y evaluación del entorno de control de forma periódica</li> <li>Evaluación a través de programas de monitorización del correcto funcionamiento de los controles implementados</li> </ul>
<b>Riesgos RRHH</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pérdida de talento</li> <li>Escasez de recursos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de gestión de talento</li> <li>Programas de dignificación del personal de Prosegur asociado a servicios de vigilancia</li> </ul>
<b>Riesgos Operacionales y Cumplimiento Normativo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Robos, asaltos, etc.</li> <li>Errores en las operaciones</li> <li>Sanciones legales</li> <li>Continuidad del negocio</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación de riesgos y diseño de estructuras de control en todas las actividades</li> <li>Programas de monitorización a distancia e in situ en función del nivel de riesgos</li> <li>Implementación de Políticas de Continuidad del Negocio y Planes de Recuperación</li> <li>Políticas globales de Seguridad Física y Lógica</li> </ul>

**El riesgo en el día a día: riesgo operacional y de cumplimiento normativo**

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

El departamento corporativo de Gestión de Riesgos lleva a efecto un programa continuo de análisis de la totalidad de los procesos operativos, cuya finalidad es la detección, la evaluación y la adecuada gestión de todos los riesgos que pudieran derivarse de ellos. Esta función tiene un impacto que repercute directamente en los servicios de la Compañía.

Prosegur cuenta con más de 50 personas organizadas en dos plataformas continentales, una para los países de Latinoamérica y otra para Europa. Esta última también cubre los servicios para las operaciones en Asia, que incluye las actividades de investigación y análisis en los procesos de compra de otras compañías en estos mercados.

Resulta importante resaltar la actividad de monitorización que realiza el departamento corporativo de Gestión de Riesgos en los procesos de control y seguimiento de la trazabilidad de las operaciones realizadas en la actividad de transporte, manipulado y almacenamiento del efectivo. Esta actividad está implantada en la actualidad en Europa y será de próxima constitución en Latinoamérica. Asimismo se realiza una asistencia independiente en las reclamaciones o diferencias en la actividad de gestión de efectivo, colaborando en la identificación de mejores prácticas y en la elaboración de procedimientos que minimicen la posibilidad de pérdidas.

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

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

Por último, dentro de la gestión de riesgos, es conveniente incidir en la labor del área de Intervención, centrada en la gestión de los riesgos operacionales que acontecen en el día a día de la actividad de Prosegur.

El área de Intervención cuenta con información para indicadores específicos de los indicadores clave de desempeño presentes en el Mapa de Riesgos de la Compañía. Asimismo, esta área realiza evaluaciones y auditorías para asegurar el cumplimiento de la legislación laboral a nivel de delegación.

Pese al elevado tamaño de Prosegur, la función de Gestión de Riesgos garantiza unos estándares mínimos en todos los países donde está presente. Por tanto, el funcionamiento del área de Gestión de Riesgos pone de relieve el carácter multinacional de Prosegur.





Sólo cuando uno se siente realmente protegido, tiene la tranquilidad necesaria para sacar el máximo partido a la vida. En Prosegur nos preocupamos por la seguridad de nuestros clientes, para que ellos centren sus esfuerzos en el futuro de su negocio.

## 6. Gobierno Corporativo


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

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

---

### **Prosegur apuesta por el cumplimiento de las prácticas de buen gobierno como elemento esencial para garantizar el éxito y la sostenibilidad de su negocio**

---

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

### **Estructura de la propiedad**

El capital social de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. es de 37.027.478,4 euros, representado por 617.124.640 acciones de 0,06 euros de valor nominal, pertenecientes a una única clase y a la misma serie.

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

### **Accionistas significativos**

La relación de accionistas con participación significativa en el capital social de la Compañía, a 31 de diciembre de 2012, es la siguiente:

- Doña Helena Irene Revoreda Delvecchio es titular de 309.240.330 acciones, que representan el 50,110% de los derechos de voto, a través de Gubel, S.L. y Prorevosa, S.L.
- Corporación Financiera Alba, S.A. es titular de 61.750.000 acciones, que representan el 10,006% de los derechos de voto, a través de Alba Participaciones, S.A. (\*)
- FMR LLC controla 36.658.110 acciones, que representan el 5,940% de los derechos de voto, a través de diversos fondos de inversión de los que es la sociedad gestora.
- Doña Mirta María Gieso es titular de 34.716.130 acciones, que representan el 5,625% de los derechos de voto, el 5,318% a través de As Inversiones, S.L.
- M&G Investment Management Ltd controla 19.362.786 acciones, equivalentes al 3,138% sobre el total de los derechos de voto, a través de diversos fondos de inversión.
- Cantillon Capital Management LLC es titular de 18.821.350 acciones, que representan un 3,050% sobre el total de los derechos de voto.

(\*) Con fecha 14 de enero de 2013, Corporación Financiera Alba, S.A. redujo su participación al 8,710% de los derechos de voto de la Compañía.



### Participación en el capital de los miembros del Consejo de Administración

A fecha de cierre del ejercicio, el 55,932 por ciento del total de los derechos de voto de las acciones de la Compañía está en poder del Consejo de Administración, con el siguiente desglose:

- Doña Helena Irene Revoredo Delvecchio: 50,110%.
- Doña Mirta María Gieso Cazenave: 5,625%.
- Don Christian Gut Revoredo: 0,143%.
- Don Pedro Guerrero Guerrero: 0,054%.

### Estructura de la administración

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

### Composición del Consejo de Administración

A 31 de diciembre de 2012, el Consejo de Administración de Prosegur estaba compuesto

por dos consejeros ejecutivos, tres consejeros externos dominicales, dos consejeros independientes y dos otros consejeros externos. No obstante, es importante destacar que, tras los cambios acordados en la reunión del Consejo de Administración de 25 de febrero de 2013, el Consejo de Administración está compuesto, a la fecha de publicación de este informe, por dos consejeros ejecutivos, dos consejeros externos dominicales, cuatro consejeros independientes y uno con la categoría de otros consejeros externos. Prosegur considera que el equilibrio es un elemento clave para la composición del Consejo, tanto en la condición de los consejeros como con respecto a sus habilidades, experiencia y conocimientos.

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

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

Con respecto a los perfiles de los Consejeros, se destaca lo siguiente:



→ **Dña. Helena Revoredo Delvecchio**  
Presidente y Consejera Ejecutiva

- Licenciada en Administración y Dirección de Empresas
- PADE por IESE
- Presidente de Prosegur desde 2004 y Consejera desde 1997
- Presidente de la Fundación Prosegur desde 1997
- Presidente de Euroforum desde 2004
- Consejera de Banco Popular Español desde 2007
- Consejera de Mediaset España Comunicación desde 2009

→ **D. Isidro Fernández Barreiro**  
Vicepresidente - Otros Consejeros Externos

- Ingeniero Industrial
- MBA por IESE
- Vicepresidente de Prosegur desde 2008 y Consejero desde 2002
- Consejero de ACS entre 2003 y 2008
- Consejero de Corporación Financiera Alba desde 1994 y Vicepresidente 2º desde 2006 hasta 2013

→ **D. Christian Gut Revoredo**  
Consejero Delegado y Consejero Ejecutivo

- Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales
- MBA por INSEAD
- Consejero Delegado de Prosegur desde 2008 y Consejero desde 1997
- Director General de Prosegur España hasta 2007
- Miembro del Patronato de la Fundación Prosegur

→ **Dña. Chantal Gut Revoredo**  
Consejera Externa Dominical

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

→ **D. Eduardo Paraja Quirós**  
Consejero Externo Independiente

- Licenciado en Derecho
- MBA por Houston University
- Consejero de Prosegur desde 2004
- Consejero Delegado de Prosegur desde 2004 hasta 2008
- Consejero Delegado de Metrovacesa desde 2009 hasta 2013
- Miembro del Patronato de la Fundación Prosegur

→ **Dña. Mirta Giesso Cazenave**  
Consejera Externa Dominical

- Consejera de Prosegur desde 2000

→ **D. Fernando Vives Ruiz**  
Consejero Externo Independiente

- Doctor en Derecho, Cum Laude, Universidad Pontificia Comillas (ICADE)
- Licenciado en Derecho y Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Pontificia Comillas (ICADE)
- Socio Director del despacho de abogados J&A Garrigues, S.L.P.
- Co-Director de la Cátedra Garrigues de Modernización del Derecho de Sociedades de la Facultad de Derecho de la Universidad Pontificia Comillas (ICADE)
- Miembro del Consejo Asesor del Master de Derecho Empresarial del Centro de Estudios y Formación Empresarial Garrigues
- Profesor de Derecho Mercantil, Universidad Pontificia Comillas (ICADE)
- Profesor del Centro de Estudios y Formación Empresarial Garrigues y de ESADE
- Miembro del Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores
- Consejero de Prosegur desde 2012

→ **D. Pedro Guerrero Guerrero**  
Consejero Externo Independiente

- Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid
- Abogado del Estado, Agente de Cambio y Bolsa y Notario de Madrid (excedente)
- Fue Presidente de la Sociedad Rectora de la Bolsa de Madrid y de la Sociedad de Bolsas
- Fue socio fundador y Vicepresidente de A.B. Asesores Bursátiles y Presidente de A.B. Asesores Red
- Presidente de Bankinter, banco del que es Consejero desde el año 2000
- Consejero de Prosegur desde 2005

→ **D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego**  
Consejero Externo Independiente

- Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos
- MBA por Stanford University
- Consejero Delegado del Grupo Uralita desde 1993 y Vicepresidente desde 1997 hasta 2002
- Consejero de Ebro Foods desde 2010
- Consejero de Prosegur desde 2005



**Nombramiento de los Consejeros**

De acuerdo con el Código Unificado de Buen Gobierno, los consejeros son designados por la Junta General. Sólo en determinadas ocasiones en que resulta indispensable por haberse producido vacantes desde la celebración de la Junta General de Accionistas se procede a su nombramiento por cooptación, siendo ratificada esta decisión por la primera Junta General que posteriormente se celebre.

**Duración del cargo de Consejero**

Los consejeros son nombrados por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegidos una o

más veces por periodos de igual duración. No obstante, aquellos consejeros que ostenten la condición de independientes no podrán mantenerse en el cargo durante un plazo superior a doce años consecutivos, excepto que pasaran a ostentar la condición de consejero dominical, ejecutivo o de otros consejeros externos.

**Comisiones Delegadas del Consejo de Administración**

Con fecha 31 de diciembre de 2012, los miembros de las comisiones delegadas del Consejo de Administración y sus correspondientes cargos eran los siguientes:

**→ Comisión Ejecutiva**

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

**→ Comisión de Auditoría**

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

**→ Comisión de Nombramientos y Retribuciones**

Presidente	D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego
Vocales	Dña. Chantal Gut Revoredo D. Isidro Fernández Barreiro D. Pedro Guerrero Guerrero
Vocal y Secretario	D. Fernando Vives Ruiz

### Comisión Ejecutiva o Delegada

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

La Comisión tiene atribuidas las facultades más amplias de representación, administración, gestión y disposición y, en general, todas las que corresponden al Consejo de Administración, salvo las que legal o estatutariamente resulten indelegables o las que no puedan ser delegadas por virtud de lo dispuesto en el Reglamento del Consejo. La Comisión informa puntualmente al Consejo de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus sesiones, estando a disposición de los miembros del Consejo una copia de las actas de dichas sesiones.

### Comisión de Auditoría

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

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

Entre las responsabilidades de la Comisión de Auditoría cabe destacar proponer la designación del auditor, revisar las cuentas de la Compañía, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados, y hacer de canal de comunicación entre el Consejo de Administración y los auditores. La Comisión supervisa la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos, supervisa el cumplimiento del contrato de auditoría y supervisa el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada. Al mismo tiempo, identifica los tipos y niveles de riesgos a los que está expuesto Prosegur y las medidas para mitigar el impacto de los mismos. La Comisión de Auditoría examina el cumplimiento de los códigos internos y supervisa un sistema que permite a los empleados comunicar, de forma confidencial o anónima, cualquier tipo de irregularidades (no solamente financieras y contables) de potencial trascendencia, que se adviertan en el seno de la empresa.

### Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

La Comisión formula y revisa los criterios que deben seguirse para la composición del

Consejo de Administración y la selección de candidatos. Eleva al Consejo las propuestas de nombramiento de consejeros y propone al Consejo de Administración el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros. Revisa periódicamente los programas de retribución, ponderando su adecuación y sus rendimientos y vela por la transparencia de las retribuciones de los consejeros y los directivos.

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

### **Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo**

Durante el ejercicio 2012, Prosegur ha cumplido con las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores en un 92,3 por ciento. De conformidad con el Informe Anual de la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre Gobierno Corporativo relativo al ejercicio 2011, la media del porcentaje de cumplimiento de las sociedades cotizadas oscilaba aproximadamente entre una media del 81,82 por ciento y del 90,88 por ciento en el caso de las sociedades del Ibex 35.



## I. Certificado GRI



### Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **PROSEGUR** ha presentado su memoria "Informe Anual 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer más sobre la metodología: [www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf](http://www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf)

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

Amsterdam, 18 de abril 2013

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



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

**Descargo de responsabilidad:** En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 11 de abril 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

## II. Indicadores de desempeño

La siguiente tabla contiene los principales indicadores de desempeño de Prosegur en los años 2011 y 2012. El alcance marca el nivel de cobertura de cada indicador en función de la facturación de cada país, según lo reportado en cada indicador. Por ejemplo, Brasil, con una facturación de 1.061 millones de euros sobre una facturación total de Prosegur de 3.669 millones de euros, representa el 29% del alcance. Señalar que los alcances 100% en 2011 no contemplaban las adquisiciones realizadas a finales de ese año.

	Unidades	2011	Alcance 2011 <sup>†</sup>	2012	Alcance 2012 <sup>†</sup>
<b>INDICADORES ECONÓMICOS</b>					
Facturación	(millones de euros)	2.808,5	100%	3.669,1	100%
EBITDA	(millones de euros)	364,0	100%	427,0	100%
EBIT	(millones de euros)	284,1	100%	311,5	100%
Bº Neto	(millones de euros)	167,0	100%	171,6	100%
Capex	(millones de euros)	120,4	100%	96,1	100%
Cotización 31/12 <sup>*</sup>	(euros)	3,38 <sup>*</sup>	100%	4,44	100%
Capitalización	(millones de euros)	2.085,3	100%	2.740,0	100%
Fondos propios	(millones de euros)	670,5	100%	732,1	100%
ROE (RN/FP)	(%)	24,9	100%	23,5	100%
Deuda neta	(millones de euros)	360,1	100%	646,1	100%
BPA <sup>*</sup>	(euros)	0,29 <sup>*</sup>	100%	0,30	100%
DPA <sup>*</sup>	(euros)	0,10 <sup>*</sup>	100%	0,11	100%
Gastos financieros	(millones de euros)	31,8	100%	61,0	100%
EV	(millones de euros)	2.445,3	100%	3.386,1	100%
EV/EBITDA	(Nº de veces)	6,7	100%	7,9	100%
EV/EBIT	(Nº de veces)	8,6	100%	10,9	100%
EV/Neto	(Nº de veces)	14,6	100%	19,7	100%
Deuda Neta/EBITDA	(Nº de veces)	1,0	100%	1,5	100%
EBITDA/Gastos financieros	(Nº de veces)	11,4	100%	7,0	100%
Valor económico generado (VEG)	(millones de euros)	2.819,8	100%	3.688,2	100%
Ventas	(millones de euros)	2.808,5		3.669,1	
Otros ingresos de explotación	(millones de euros)	11,3		19,1	
Valor económico distribuido (VED)	(millones de euros)	2.654,8	100%	3.518,8	100%
Empleados: gastos de personal	(millones de euros)	1.829,4		2.427,3	
Proveedores (otros gastos de explotación)	(millones de euros)	612,8		819,6	
Administraciones públicas (impuestos)	(millones de euros)	85,3		79,3	
Proveedores de capital	(millones de euros)	125,2		190,5	
Sociedad (Inversiones en la comunidad)	(millones de euros)	2,1		2,1	



	Unidades	2011	Alcance 2011 <sup>†</sup>	2012	Alcance 2012 <sup>†</sup>
<b>Valor económico retenido (VER)</b>	(millones de euros)	165,0	100%	169,4	100%
Reservas	(millones de euros)	85,6		53,9	
Amortizaciones	(millones de euros)	79,4		115,5	
<b>Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos</b>			93%		35%
Incentivos / bonificaciones fiscales	(miles de euros)	5.888,8		2.209,1	
Subsidios	(miles de euros)	11.528,8		0,0	
Subvenciones a la inversión o para investigación y desarrollo, y otro tipo de ayudas financieras relevantes	(miles de euros)	158,7		0,0	
Premios con dotación económica	(miles de euros)	0,0		0,0	
Exención temporal del pago de licencias	(miles de euros)	430,5		0,0	
Incentivos financieros	(miles de euros)	0,0		0,0	
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier administración por cualquier operación	(miles de euros)	127,1		0,0	
<b>Inversión en I+D+i</b>	(millones de euros)	9,2	100%	10,0	100%
<b>Inversiones en calidad</b>			9%		42%
Inversiones realizadas en mejoras de la calidad	(millones de euros)	0,5		0,6	
<b>Auditorías de calidad</b>			94%		65%
Número de auditorías de calidad realizadas	(Nº)	130		158	
<b>Indicadores de satisfacción de clientes</b>			61%		41%
Número de encuestas a clientes cuyo resultado global es "satisfechos" o "muy satisfechos"	(Nº)	2.485		5.020	
Número total de encuestas cumplimentadas por clientes	(Nº)	3.054		5.804	
Porcentaje de clientes "satisfechos" o "muy satisfechos"	(%)	81		86	
<b>Reclamaciones recibidas de clientes</b>			42%		39%
Número de reclamaciones recibidas de clientes	(Nº)	15.408		17.738	
Número de reclamaciones atendidas	(Nº)	14.658		16.781	
Número de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	(Nº)	9.673		4.529	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>					
<b>Empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción</b>			100%		100%
Número de empleados en cargos directivos que han recibido formación sobre anticorrupción	(Nº)	284		227	

	Unidades	2011	Alcance 2011 <sup>†</sup>	2012	Alcance 2012 <sup>†</sup>
Número de empleados en cargos no directivos que han recibido formación sobre anticorrupción	(Nº)	6.283		4.793	
<b>Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción</b>			<b>100%</b>		<b>100%</b>
Número total de incidentes en los que haya habido empleados amonestados o despedidos por corrupción	(Nº)	189		232	
<b>Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal y voluntaria relativas a las comunicaciones comerciales</b>			<b>77%</b>		<b>70%</b>
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa o sanción	(Nº)	9		2	
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de amonestación	(Nº)	3		0	
Incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios	(Nº)	0		0	
Total de incidentes	(Nº)	12		2	
<b>Reclamaciones recibidas en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes</b>			<b>64%</b>		<b>66%</b>
Número de reclamaciones recibidas de clientes	(Nº)	0		0	
<b>Multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización</b>			<b>68%</b>		<b>66%</b>
Importe total de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	(miles de euros)	52,8		0,0	
<b>Acciones legales por comportamientos de competencia desleal y prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas</b>			<b>93%</b>		<b>70%</b>
Número total de acciones legales por comportamientos de competencia desleal y prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas	(Nº)	0		0	
<b>Sanciones y multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones</b>			<b>93%</b>		<b>99%</b>
Valor monetario total de las multas significativas	(miles de euros)	1.022		0	
Número de sanciones no monetarias	(Nº)	2		0	
Demandas contra la organización promovidas ante instancias de arbitraje	(Nº)	1		0	

	Unidades	2011	Alcance 2011*	2012	Alcance 2012*
<b>EFICIENCIA Y TECNOLOGÍA</b>					
<b>Materiales utilizados</b>			<b>60%</b>		<b>42%</b>
Papel	(toneladas)	319,1		235,8	
Tóner	(toneladas)	4,4		4,8	
Plásticos operativos	(toneladas)	712,8		798,2	
<b>Tasa de valorización de materiales</b>			<b>41%</b>		<b>57%</b>
Número de uniformes reutilizados por año	(Nº)	17.846		36.265	
Número de uniformes distribuidos por año	(Nº)	195.445		212.886	
<b>Consumo de agua</b>			<b>78%</b>		<b>37%</b>
Obtenida de la red pública	(m3)	13.045.482,8		213.080,6	
Obtenida de otras fuentes	(m3)	130,0		130,0	
Total	(m3)	13.045.612,8		213.210,6	
<b>Residuos gestionados</b>			<b>14%</b>		<b>59%</b>
Residuos no peligrosos generados (t)	(toneladas)	878,9		10.300,8	
Residuos peligrosos generados (t)	(toneladas)	447		448	
<b>Coste de las multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental</b>			<b>62%</b>		<b>59%</b>
Número de incidentes medioambientales	(Nº)	0		0	
Número de incidentes medioambientales con expediente sancionador	(Nº)	0		0	
Coste de las multas por expedientes sancionadores	(miles de euros)	0		0	
<b>Gastos e inversiones ambientales</b>			<b>13%</b>		<b>40%</b>
Inversiones ambientales	(miles de euros)	7		2	
Gastos ambientales	(miles de euros)	2		114	
<b>Auditorías ambientales realizadas</b>			<b>69%</b>		<b>60%</b>
Auditorías ambientales realizadas	(Nº)	6		12	
<b>ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
<b>Consumo directo e indirecto de energía desglosado por fuentes primarias</b>			<b>87%</b>		<b>56%</b>
Consumo de gasolina + gasóleo	(millones de litros)	25,1		22,1	
Consumo de gas natural	(m3)	31.855,6		394.778,8	
Consumo de electricidad	(MWh)	85.911,6		42.298,5	
<b>Emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero</b>			<b>62%</b>		<b>52%</b>
Emisiones totales de GEI	(t CO2eq)	41.547,7		60.099,9	
Emisiones directas de GEI	(t CO2eq)	15.596,3		39.512,0	
Emisiones indirectas de GEI	(t CO2eq)	57.144,0		20.587,9	

	Unidades	2011	Alcance 2011 <sup>†</sup>	2012	Alcance 2012 <sup>†</sup>
<b>Otras emisiones significativas al aire</b>					
			34%		26%
Emisiones de óxido de nitrógeno (NOx)	(toneladas)	21,3		22,9	
Emisiones de óxido de azufre (SOx)	(toneladas)	0,0		0,0	
Emisiones de partículas sólidas	(toneladas)	2,1		2,3	
Otros gases	(toneladas)	42,7		45,8	
<b>SOCIEDAD</b>					
<b>Proyectos en acción social</b>					
			100%		100%
Educación	(Nº)	4		4	
Integración social	(Nº)	6		5	
Fomento de la cultura	(Nº)	4		4	
Otros	(Nº)	9		9	
Total	(Nº)	23		22	
<b>Beneficiarios/ participantes en los proyectos</b>					
			100%		100%
Educación	(Nº)	10.638		23.113	
Integración social	(Nº)	305		407	
Fomento de la cultura	(Nº)	1.940		2.878	
Otros	(Nº)	17.553		15.580	
Total	(Nº)	30.436		41.978	
<b>Inversión social por área de actuación</b>					
			100%		100%
Educación	(euros)	1.160.421		1.141.594	
Integración social	(euros)	196.748		223.264	
Fomento de la cultura	(euros)	295.780		254.770	
Otros	(euros)	453.445		446.524	
Total	(euros)	2.106.394		2.066.152	
<b>PERSONAS</b>					
Empleados <sup>†</sup>					
<b>Desglose de la plantilla por sexo</b>					
			100%		99,9%
Número de mujeres	(Nº)	16.774		21.204	
Número de varones	(Nº)	96.280		127.479	
<b>Plantilla desglosada por región y sexo</b>					
			100%		99,9%
Alemania	Número de mujeres	(Nº)	—	562	
	Número de varones	(Nº)	—	2.642	
	Total	(Nº)	—	3.204	
Argentina	Número de mujeres	(Nº)	1.196	1.398	
	Número de varones	(Nº)	13.292	13.846	
	Total	(Nº)	14.488	15.244	
Brasil	Número de mujeres	(Nº)	4.438	6.323	
	Número de varones	(Nº)	26.125	45.142	
	Total	(Nº)	30.563	51.465	

		Unidades	2011	Alcance 2011*	2012	Alcance 2012*
Chile	Número de mujeres	(Nº)	1.149		1.331	
	Número de varones	(Nº)	6.390		6.118	
	Total	(Nº)	7.539		7.449	
China	Número de mujeres	(Nº)	—		180	
	Número de varones	(Nº)	—		2.064	
	Total	(Nº)	—		2.244	
Colombia	Número de mujeres	(Nº)	224		1.366	
	Número de varones	(Nº)	1.213		7.645	
	Total	(Nº)	1.437		9.011	
España	Número de mujeres	(Nº)	5.674		5.392	
	Número de varones	(Nº)	22.459		21.489	
	Total	(Nº)	28.133		26.881	
Francia	Número de mujeres	(Nº)	528		657	
	Número de varones	(Nº)	3.293		4.303	
	Total	(Nº)	3.821		4.960	
México	Número de mujeres	(Nº)	436		516	
	Número de varones	(Nº)	1.331		1.598	
	Total	(Nº)	1.767		2.114	
Paraguay	Número de mujeres	(Nº)	86		112	
	Número de varones	(Nº)	964		993	
	Total	(Nº)	1.050		1.105	
Perú	Número de mujeres	(Nº)	1.401		1.440	
	Número de varones	(Nº)	10.003		9.514	
	Total	(Nº)	11.404		10.954	
Portugal	Número de mujeres	(Nº)	1.272		1.214	
	Número de varones	(Nº)	6.318		6.149	
	Total	(Nº)	7.590		7.363	
Rumanía	Número de mujeres	(Nº)	283		266	
	Número de varones	(Nº)	2.692		2.343	
	Total	(Nº)	2.975		2.609	
Singapur	Número de mujeres	(Nº)	74		118	
	Número de varones	(Nº)	1.304		944	
	Total	(Nº)	1.378		1.062	
Uruguay	Número de mujeres	(Nº)	237		329	
	Número de varones	(Nº)	2.109		2.689	
	Total	(Nº)	2.346		3.018	
<b>Plantilla por tipo de contrato y sexo</b>				<b>99,7%</b>		<b>99,9%</b>
Alemania	Mujeres	Indefinido	(Nº)	—		471
		Temporal	(Nº)	—		91
		Total	(Nº)	—		562



			Unidades	2011	Alcance 2011*	2012	Alcance 2012*
Argentina	Varones	Indefinido	(Nº)	–		2.267	
		Temporal	(Nº)	–		375	
		Total	(Nº)	–		2.642	
	Mujeres	Indefinido	(Nº)	1.196		1.398	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	1.196		1.398	
Varones	Indefinido	(Nº)	13.292		25		
	Temporal	(Nº)	0		13.821		
	Total	(Nº)	13.292		13.846		
Brasil	Mujeres	Indefinido	(Nº)	4.310		6.317	
		Temporal	(Nº)	128		6	
		Total	(Nº)	4.438		6.323	
	Varones	Indefinido	(Nº)	26.073		45.102	
		Temporal	(Nº)	52		40	
		Total	(Nº)	26.125		45.142	
Chile	Mujeres	Indefinido	(Nº)	944		1.085	
		Temporal	(Nº)	205		246	
		Total	(Nº)	1.149		1.331	
	Varones	Indefinido	(Nº)	5.479		5.408	
		Temporal	(Nº)	911		710	
		Total	(Nº)	6.390		6.118	
China	Mujeres	Indefinido	(Nº)	–		180	
		Temporal	(Nº)	–		0	
		Total	(Nº)	–		180	
	Varones	Indefinido	(Nº)	–		2.034	
		Temporal	(Nº)	–		30	
		Total	(Nº)	–		2.064	
Colombia	Mujeres	Indefinido	(Nº)	158		1.356	
		Temporal	(Nº)	66		10	
		Total	(Nº)	224		1.366	
	Varones	Indefinido	(Nº)	557		7.572	
		Temporal	(Nº)	656		73	
		Total	(Nº)	1.213		7.645	
España	Mujeres	Indefinido	(Nº)	4.465		4.216	
		Temporal	(Nº)	1.209		1.176	
		Total	(Nº)	5.674		5.392	
	Varones	Indefinido	(Nº)	18.443		17.457	
		Temporal	(Nº)	4.016		4.032	
		Total	(Nº)	22.459		21.489	

			Unidades	2011	Alcance 2011*	2012	Alcance 2012*
Francia	Mujeres	Indefinido	(Nº)	488		624	
		Temporal	(Nº)	40		33	
		Total	(Nº)	528		657	
	Varones	Indefinido	(Nº)	3.154		4.132	
		Temporal	(Nº)	139		171	
		Total	(Nº)	3.293		4.303	
México	Mujeres	Indefinido	(Nº)	436		516	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	436		516	
	Varones	Indefinido	(Nº)	1.331		1.598	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	1.331		1.598	
Paraguay	Mujeres	Indefinido	(Nº)	86		112	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	86		112	
	Varones	Indefinido	(Nº)	964		993	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	964		993	
Perú	Mujeres	Indefinido	(Nº)	212		250	
		Temporal	(Nº)	1.189		1.190	
		Total	(Nº)	1.401		1.440	
	Varones	Indefinido	(Nº)	2.534		2.567	
		Temporal	(Nº)	7.469		6.947	
		Total	(Nº)	10.003		9.514	
Portugal	Mujeres	Indefinido	(Nº)	1.205		1.120	
		Temporal	(Nº)	67		94	
		Total	(Nº)	1.272		1.214	
	Varones	Indefinido	(Nº)	6.135		5.760	
		Temporal	(Nº)	183		389	
		Total	(Nº)	6.318		6.149	
Rumanía	Mujeres	Indefinido	(Nº)	283		266	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	283		266	
	Varones	Indefinido	(Nº)	2.687		2.342	
		Temporal	(Nº)	5		1	
		Total	(Nº)	2.692		2.343	
Singapur	Mujeres	Indefinido	(Nº)	–		118	
		Temporal	(Nº)	–		0	
		Total	(Nº)	–		118	

			Unidades	2011	Alcance 2011*	2012	Alcance 2012*
Uruguay	Varones	Indefinido	(Nº)	–		944	
		Temporal	(Nº)	–		0	
		Total	(Nº)	–		944	
	Mujeres	Indefinido	(Nº)	237		329	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	237		329	
Varones	Indefinido	(Nº)	2.109		2.689		
	Temporal	(Nº)	0		0		
	Total	(Nº)	2.109		2.689		
<b>Plantilla por tipo de jornada y sexo</b>					<b>99,7%</b>		<b>99,9%</b>
Mujeres	Jornada completa		(Nº)	15.350		19.398	
	Tiempo parcial		(Nº)	1.574		1.806	
	Total		(Nº)	16.924		21.204	
Varones	Jornada completa		(Nº)	91.777		121.561	
	Tiempo parcial		(Nº)	4.412		5.918	
	Total		(Nº)	96.189		127.479	
Total	Jornada completa		(Nº)	107.127		140.959	
	Tiempo parcial		(Nº)	5.986		7.724	
	Total		(Nº)	113.113		148.683	
<b>Desglose de la plantilla por franja de edad</b>					<b>99,7%</b>		<b>99,9%</b>
Número de empleados de menos de 30 años			(Nº)	29.221		39.709	
Número de empleados entre 30 y 50 años			(Nº)	73.678		93.244	
Número de más de 50 años			(Nº)	10.214		15.730	
<b>Desglose de la plantilla por categoría profesional y franja de edad</b>					<b>99,7%</b>		<b>99,9%</b>
<b>Directores</b>							
Menores de 30 años			(Nº)	87		35	
Entre 30 y 50 años			(Nº)	619		668	
Mayores de 50 años			(Nº)	84		109	
<b>Jefes</b>							
Menores de 30 años			(Nº)	260		242	
Entre 30 y 50 años			(Nº)	2.615		3.101	
Mayores de 50 años			(Nº)	620		630	
<b>Administrativos</b>							
Menores de 30 años			(Nº)	1.321		1.942	
Entre 30 y 50 años			(Nº)	3.752		4.442	
Mayores de 50 años			(Nº)	424		622	
<b>Operativos</b>							
Menores de 30 años			(Nº)	27.553		37.490	
Entre 30 y 50 años			(Nº)	66.683		85.033	

	Unidades	2011	Alcance 2011 <sup>†</sup>	2012	Alcance 2012 <sup>†</sup>
Mayores de 50 años	(Nº)	9.086		14.369	
<b>Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo</b>			<b>100%</b>		<b>99,9%</b>
<b>Directores</b>					
Mujeres	(Nº)	189		182	
Varones	(Nº)	606		632	
<b>Jefes</b>					
Mujeres	(Nº)	564		580	
Varones	(Nº)	2.980		3.395	
<b>Administrativos</b>					
Mujeres	(Nº)	2.259		3.083	
Varones	(Nº)	3.247		3.957	
<b>Operativos</b>					
Mujeres	(Nº)	13.986		17.359	
Varones	(Nº)	90.660		119.495	
<b>Plantilla con discapacidad</b>			<b>99,7%</b>		<b>99,4%</b>
Número de personas con discapacidad	(Nº)	442		684	
Número total de empleados	(Nº)	113.113		147.621	
Personas con discapacidad sobre el total de plantilla	(%)	0,4		0,5	
<b>Plantilla inmigrante</b>			<b>100%</b>		<b>99,4%</b>
Número de personas inmigrantes en plantilla	(Nº)	1.888		2.046	
Número total de empleados a 31 de diciembre	(Nº)	114.491		145.012	
Personas inmigrantes en plantilla	(%)	1,6		1,4	
<b>Directivos procedentes de la comunidad local</b>			<b>100%</b>		<b>99,4%</b>
Número de altos directivos procedentes de la comunidad local	(Nº)	213		248	
Número total de altos directivos	(Nº)	230		267	
Altos directivos procedentes de la comunidad local	(%)	92,6		92,9	
<b>Salario medio de varones y mujeres por categoría profesional</b>			<b>99,7%</b>		<b>99,4%</b>
<b>Directores</b>					
Mujeres	(euros)	73.690,0		79.375,1	
Varones	(euros)	107.727,0		98.240,1	
<b>Jefes</b>					
Mujeres	(euros)	27.623,0		25.024,2	
Varones	(euros)	30.489,0		27.336,5	
<b>Administrativos</b>					
Mujeres	(euros)	11.657,0		11.874,1	

	Unidades	2011	Alcance 2011*	2012	Alcance 2012*
Varones	(euros)	16.179,0		14.148,3	
<b>Operativos</b>					
Mujeres	(euros)	8.734,0		9.152,1	
Varones	(euros)	11.705,0		8.886,1	
<b>Representación sindical</b>			<b>93,4%</b>		<b>94,1%</b>
Número de empleados afiliados a una organización sindical	(Nº)	19.927		26.108	
Número total de empleados	(Nº)	106.317		143.752	
Empleados afiliados a organizaciones sindicales	(%)	18,7		18,2	
<b>Empleados cubiertos por un convenio colectivo</b>			<b>99,7%</b>		<b>99,7%</b>
Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo	(Nº)	90.950		119.464	
Nº total de empleados	(Nº)	111.516		146.468	
Empleados cubiertos por un convenio colectivo	(%)	81,6		81,6	
<b>Formación impartida por categoría profesional</b>			<b>99,7%</b>		<b>99,9%</b>
Directores	(horas)	7.023,5		7.162,5	
Jefes	(horas)	49.996,1		39.298,2	
Administrativos	(horas)	68.488,8		128.548,2	
Operativos	(horas)	1.567.616,2		1.993.844,7	
Total de horas lectivas impartidas	(horas)	1.693.124,7		2.168.853,7	
<b>Número medio de horas de formación</b>			<b>99,7%</b>		<b>99,9%</b>
Directores	(horas/empleador)	8,8		8,8	
Jefes	(horas/empleador)	14,1		9,9	
Administrativos	(horas/empleador)	12,4		18,3	
Operativos	(horas/empleador)	15,0		14,6	
<b>Formación impartida por sexo</b>			<b>92,8%</b>		<b>95,1%</b>
Mujeres	(horas)	189.759		295.271	
Varones	(horas)	1.156.376		1.444.609	
Total de horas lectivas impartidas	(horas)	1.346.136		1.739.880	
Número medio de horas de formación por sexo	Mujeres	(horas)	12,4	15,0	
	Varones	(horas)	13,6	12,3	
<b>Formación en derechos humanos</b>			<b>69,1%</b>		<b>63,2%</b>
Número de empleados que han recibido formación en materia de derechos humanos	(Nº)	14.794		13.712	
Horas de formación impartidas en materia de derechos humanos	(horas)	46.926		197.700	
Empleados que han recibido formación en materia de derechos humanos	(%)	19,5		9,5	



		Unidades	2011	Alcance 2011 <sup>†</sup>	2012	Alcance 2012 <sup>†</sup>
<b>Inversión en formación</b>		(millones de euros)	6,7	99,7%	8,2	99,4%
<b>Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional</b>				99,7%		99,2%
Número de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Mujeres	(Nº)	3.697		4.178	
	Varones	(Nº)	15.966		16.200	
	Total	(Nº)	19.663		20.378	
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Mujeres	(%)	22,1		19,7	
	Varones	(%)	16,8		12,7	
	Total	(%)	17,6		13,7	
<b>Número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad</b>				87,1%		92,1%
Número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad	Mujeres	(Nº)	1.157		834	
	Varones	(Nº)	1.731		2.740	
	Total	(Nº)	2.888		3.574	
<b>Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad</b>				87,1%		92,1%
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad	Mujeres	(Nº)	1.060		757	
	Varones	(Nº)	1.632		2.671	
	Total	(Nº)	2.692		3.428	
<b>Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo</b>				84,0%		86,2%
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y que siguieron en su trabajo durante los doce meses después de volver al trabajo	Mujeres	(Nº)	846		607	
	Varones	(Nº)	1.511		2.186	
	Total	(Nº)	2.357		2.793	
<b>Nuevas contrataciones por sexo</b>				99,4%		99,9%
Número de nuevas contrataciones	Mujeres	(Nº)	7.363		9.841	
	Varones	(Nº)	33.301		38.282	

		Unidades	2011	Alcance 2011 <sup>†</sup>	2012	Alcance 2012 <sup>†</sup>
<b>Nuevas contrataciones por región</b>				100%		99,9%
Número de nuevas contrataciones	Alemania	(Nº)	—		312	
	Argentina	(Nº)	3.533		3.677	
	Brasil	(Nº)	8.905		12.652	
	Chile	(Nº)	4.524		4.617	
	China	(Nº)	—		1.518	
	Colombia	(Nº)	463		293	
	España	(Nº)	11.439		12.239	
	Francia	(Nº)	2.279		2.721	
	México	(Nº)	846		1.208	
	Paraguay	(Nº)	239		547	
	Perú	(Nº)	6.591		4.860	
	Portugal	(Nº)	759		582	
	Rumanía	(Nº)	190		1.204	
	Singapur	(Nº)	591		80	
	Uruguay	(Nº)	1.085		1.613	
	Total	(Nº)	41.444		48.123	
<b>Nuevas contrataciones por edad</b>				99,7%		99,9%
Número de nuevas contrataciones	Menores de 30 años	(Nº)	20.233		24.237	
	Entre 30 y 50 años	(Nº)	18.852		21.717	
	Mayores de 50 años	(Nº)	1.769		2.169	
<b>Rotación total y por sexo</b>				99,7%		95,4%
Rotación de mujeres		(%)	23,5		23,4	
Rotación de varones		(%)	19,2		19,2	
Rotación total		(%)	18,2		19,8	
<b>Rotación por región</b>				99,7%		99,7%
Rotación	Alemania	(%)	—		8,4	
	Argentina	(%)	16,8		17,8	
	Brasil	(%)	23,2		23,7	
	Chile	(%)	14,8		10,4	
	Colombia	(%)	28,3		42,0	
	España	(%)	8,7		7,7	
	Francia	(%)	29,0		27,5	
	México	(%)	5,9		59,2	
	Paraguay	(%)	17,4		47,8	
	Perú	(%)	48,9		41,0	
	Portugal	(%)	14,1		11,3	
	Rumanía	(%)	6,8		6,7	
	Singapur	(%)	13,7		6,8	
	Uruguay	(%)	41,9		28,0	

		Unidades	2011	Alcance 2011*	2012	Alcance 2012*
<b>Rotación por edad</b>				<b>99,7%</b>		<b>94,9%</b>
	Rotación de personas menores de 30 años	(%)	32,8		29,2	
	Rotación de personas de 30 a 50 años	(%)	15,9		17,5	
	Rotación de personas mayores de 50 años	(%)	10,2		13,4	
<b>Tasa de absentismo desglosada por sexo [1]</b>				<b>88,0%</b>		<b>87,3%</b>
Mujeres	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	185.543		210.195	
	Número total de días trabajados	(Nº)	4.375.904		5.222.162	
	Tasa de absentismo	(%)	4,24		4,03	
Varones	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	712.136		900.714	
	Número total de días trabajados	(Nº)	21.895.854		29.991.447	
	Tasa de absentismo	(%)	3,25		3,00	
Total	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	897.679		1.110.908	
	Número total de días trabajados	(Nº)	26.271.758		35.213.609	
	Tasa de absentismo	(%)	3,42		3,15	
<b>Tasa de absentismo desglosada por región</b>				<b>99,7%</b>		<b>95,6%</b>
Argentina	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	253.284		206.880	
	Número total de días trabajados	(Nº)	3.464.979		3.658.560	
	Tasa de absentismo	(%)	7,31		5,65	
Brasil	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	161.795		353.515	
	Número total de días trabajados	(Nº)	6.169.452		12.454.530	
	Tasa de absentismo	(%)	2,62		2,84	
Chile	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	95.726		101.243	
	Número total de días trabajados	(Nº)	2.714.040		2.910.306	
	Tasa de absentismo	(%)	3,53		3,48	
Colombia	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	11.839		41.677	
	Número total de días trabajados	(Nº)	389.891		2.673.342	
	Tasa de absentismo	(%)	3,04		1,56	
España	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	315.156		250.954	

		Unidades	2011	Alcance 2011 <sup>†</sup>	2012	Alcance 2012 <sup>†</sup>
Francia	Número total de días trabajados	(Nº)	11.665.671		9.902.068	
	Tasa de absentismo	(%)	2,7		2,53	
	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	52.457		86.429	
México	Número total de días trabajados	(Nº)	995.121		1.021.657	
	Tasa de absentismo	(%)	5,27		8,46	
	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	5.357		9.021	
Paraguay	Número total de días trabajados	(Nº)	551.304		549.640	
	Tasa de absentismo	(%)	0,97		1,64	
	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	2.065		5.876	
Perú	Número total de días trabajados	(Nº)	321.300		399.312	
	Tasa de absentismo	(%)	0,64		1,47	
	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	36.944		—	
Portugal	Número total de días trabajados	(Nº)	3.805.574		—	
	Tasa de absentismo	(%)	0,97		—	
	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	27.460		25.578	
Rumanía	Número total de días trabajados	(Nº)	1.660.168		1.657.458	
	Tasa de absentismo	(%)	1,65		1,54	
	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	—		21.018	
Singapur	Número total de días trabajados	(Nº)	—		582.756	
	Tasa de absentismo	(%)	—		3,61	
	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	4.091		11.802	
Uruguay	Número total de días trabajados	(Nº)	181.007		315.744	
	Tasa de absentismo	(%)	2,26		3,74	
	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	13.677		22.494	
	Número total de días trabajados	(Nº)	657.023		745.695	
	Tasa de absentismo	(%)	2,08		3,02	

		Unidades	2011	Alcance 2011*	2012	Alcance 2012*
<b>SEGURIDAD Y SALUD</b>						
<b>Tasa de accidentes por sexo [2]</b>			<b>68,5%</b>		<b>95,4%</b>	
Mujeres	Número total de accidentes ocurridos	(Nº)	583		643	
	Total de horas trabajadas	(horas)	24.616.779		36.922.567	
	Tasa de accidentes	Tasa	4,7		3,5	
Varones	Número total de accidentes ocurridos	(Nº)	3.581		4.499	
	Total de horas trabajadas	(horas)	115.167.293		186.398.244	
	Tasa de accidentes	Tasa	6,2		4,8	
Total	Número total de accidentes ocurridos	(Nº)	4.168		5.142	
	Total de horas trabajadas	(horas)	139.784.072		216.971.492	
	Tasa de accidentes	Tasa	6,0		4,7	
<b>Tasa de días perdidos por sexo (Índice de Gravedad) [3]</b>			<b>49,1%</b>		<b>95,4%</b>	
Mujeres	Número total de jornadas perdidas	(Nº)	4.762		18.947	
	Total de horas trabajadas	(horas)	12.936.572		36.922.567	
	Tasa de días perdidos por sexo	Tasa	73,6		102,6	
Varones	Número total de jornadas perdidas	(Nº)	23.949		103.584	
	Total de horas trabajadas	(horas)	67.914.440		186.398.244	
	Tasa de días perdidos por sexo	Tasa	70,5		111,1	
Total	Número total de jornadas perdidas	(Nº)	28.711		122.541	
	Total de horas trabajadas	(horas)	80.851.012		216.971.492	
	Tasa de días perdidos por sexo	Tasa	71,0		113,0	
<b>Tasa de enfermedades profesionales por sexo [4]</b>			<b>58,6%</b>		<b>79,8%</b>	
Mujeres	Número total de casos de enfermedades ocupacionales	(Nº)	21		29	
	Total de horas trabajadas	(horas)	28.917.022		34.292.631	
	Tasa de enfermedades profesionales	Tasa	0,15		0,17	
Varones	Número total de casos de enfermedades ocupacionales	(Nº)	20		12	
	Total de horas trabajadas	(horas)	97.150.681		159.288.844	
	Tasa de enfermedades profesionales	Tasa	0,04		0,02	
Total	Número total de casos de enfermedades ocupacionales	(Nº)	41		41	



		Unidades	2011	Alcance 2011 <sup>†</sup>	2012	Alcance 2012 <sup>†</sup>
	Total de horas trabajadas	(horas)	119.453.647		187.232.156	
	Tasa de enfermedades profesionales	Tasa	0,07		0,04	
<b>Víctimas mortales</b>				<b>93,7%</b>		<b>93,7%</b>
Número de víctimas mortales	Mujeres	(Nº)	0		0	
	Varones	(Nº)	16		16	
	Total	(Nº)	16		16	
<b>Inversión en seguridad y salud en el trabajo</b>				<b>17,6%</b>		<b>38,6%</b>
	Inversión en seguridad y salud en el trabajo	(millones de euros)	26,1		1,7	
<b>PROVEEDORES</b>						
<b>Número total de proveedores</b>		(Nº)	14.187	<b>97,0%</b>	27.841	<b>98,9%</b>
<b>Gastos relacionados con proveedores</b>		(millones de euros)	242	<b>72,7%</b>	746	<b>99,7%</b>

† El alcance hace referencia al porcentaje de la Compañía representada en los datos que se reportan en el Informe. Este se calcula tomando como base la facturación de los negocios de la Compañía en cada país.

\* Debido al acuerdo de desdoblamiento de las acciones con efectos bursátiles a partir del 06/07/12, que supuso un canje a razón de 10 acciones nuevas por cada acción antigua, se han reexpresado las cifras de 2011 con el objetivo de permitir comparar su evolución.

‡ Empleados - Alcance 2011: Cuando el alcance indica 100%, no se incluyen datos de Alemania dado que a 31 de diciembre de 2011 la combinación de negocios no había aportado ingresos ni beneficios en la cuenta de resultados consolidada.

[1] Calculado como:  $(\text{N}^\circ \text{ total de días perdidos (por ausencia)} / \text{Total de días trabajados}) * 100$

[2] Calculado como:  $(\text{N}^\circ \text{ total de accidentes ocurridos} / \text{Total de horas trabajadas}) * 200.000$

[3] Calculado como:  $(\text{N}^\circ \text{ total de jornadas perdidas} / \text{Total de horas trabajadas}) * 200.000$

[4] Calculado como:  $(\text{N}^\circ \text{ total de casos de enfermedades ocupacionales} / \text{Total de horas trabajadas}) * 200.000$

# III. Índice de contenido GRI

CONTENIDO BÁSICO PARTE I: Perfil						Verificado por	
1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS							
Nivel de aplicación	Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación
1,1		Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Completo	pág. 8-13			
1,2		Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	pág. 10-13; 18; 99			
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN							
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN							
Nivel de aplicación	Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación
2,1		Nombre de la organización.	Completo	Portada			
2,2		Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	pág. 15-17			
2,3		Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	Completo	pág.27-28; 49			
2,4		Localización de la sede principal de la organización.	Completo	C/ Pajaritos, 24 28007 Madrid (España)			
2,5		Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Completo	pág. 10-13; 32; 49			
2,6		Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	pág.107			
2,7		Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo	pág.32-39			
2,8		Dimensiones de la organización informante.	Completo	pág.11; 21; 115			

3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA									
Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación			
2,9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización.	Completo	pág.18-19; 49; 107						
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo.	Completo	pág.31; 47; 51; 83; 95						
3,1	Período cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	Completo	Año 2012; pág. 10						
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	2011.						
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	pág. 10						
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	pág. 27						
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Completo	Prosecur ha desarrollado herramientas de gestión para facilitar el control operativo de la gestión de la sostenibilidad y su integración en los negocios. Estas herramientas están alineadas con los requerimientos GRI, los índices bursátiles selectivos en sostenibilidad, los requerimientos de los inversores institucionales sobre asuntos de Responsabilidad Corporativa y las principales iniciativas internacionales en estas materias, como el Pacto Mundial de Naciones Unidas. En 2010, la Compañía llevó a cabo su primer análisis de materialidad, que actualiza anualmente, para la identificación de los asuntos de RC que resultan relevantes para los negocios de la Compañía. Los resultados del estudio se utilizan, en línea con las prioridades estratégicas de negocio, para la definición y los contenidos de la presente Memoria Anual. Asimismo, sobre la base de estos análisis, la Compañía ha diseñado su primer Plan Director de RC, cuyos ejes principales son: la ética y la integridad, los derechos humanos, la seguridad e integridad de las personas y la contribución de la Compañía a los entornos donde opera.						

3,6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completo	pág. 31 (Los países que se detallan en la página 31 son aquellos cuya actividad está cubierta por el Informe Anual 2012).			
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	pág. 115-131 (Se especifica el alcance de cada uno de los indicadores en la tabla).	No existe	Actualmente, Prosegur no dispone de sistemas para la recopilación de esta información.	
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	No				
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	No		No existe	Actualmente, Prosegur no dispone de sistemas para la recopilación de esta información.	
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completo	Se ha producido un desarrollo de los métodos de valoración y captación de la información que ha motivado una mejora en el alcance de los datos reportados.			
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completo	Se ha producido un desarrollo de los métodos de valoración y captación de la información que ha motivado una mejora en el alcance de los datos reportados.			
3,12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en la memoria.	Completo	Pág. 132-149			
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	Prosegur no ha realizado un proceso de verificación externa de los datos publicados en su Informe Anual 2012.			
<b>4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN GRUPOS INTERÉS</b>						
<b>Perfil</b>	<b>Descripción</b>	<b>Reportado</b>	<b>Página/Respuesta</b>	<b>Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada</b>	<b>Motivo de la omisión</b>	<b>Explicación</b>
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completo	pág. 107-113			

4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Completo	pág. 109			
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	pág. 110			
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	pág. 27; 85			
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completo	pág. 111-113			
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	pág. 112-113			
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	pág. 112-113			
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	pág. 12; 48; 67-69			
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	pág. 112			

4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	pág. 112			
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	pág. 100-105			
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	pág. 67-95			
4,13	Principales asociaciones a las que pertenece.	Completo	pág. 96-97			
4,14	Relación de grupos de interés incluidos por la organización.	Completo	Los principales grupos de interés a los que Prosegur responde son: clientes, empleados, accionistas, sociedad y proveedores			
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Completo	pág. 27 (accionistas); 54 (clientes); 71 (empleados); 90 (proveedores); 91 (sociedad) - (Los grupos de interés especificados son aquellos sobre los cuales Prosegur tiene influencia o que pueden tener influencia sobre las actividades y modelo de gestión de Prosegur).			
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo	pág. 26-27 (cuatro conferencias telefónicas con accionistas); 77 (encuesta anual) - (Se realizan entrevistas con accionistas anualmente así como con representantes de Recursos Humanos, con el objetivo de identificar los asuntos materiales, tanto para incluir en el informe anual como para mejorar los procesos y modelos de gestión de la Compañía).			
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Completo	pág. 27; 54-57; 77; 90; 115 - (Las principales preocupaciones y aspectos identificados en los diferentes canales de comunicación con los grupos de interés se ven reflejados en este informe y se da respuesta a ellas a través de los principios de GRI sobre la calidad de información divulgada).			



ENFOQUE DE GESTIÓN: INDICADORES DEL DESEMPEÑO (DMAs)							
63 DMA	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación	Se reportará en
<b>DMA EC</b>	<b>Enfoque de Gestión EC</b>						
Aspecto	Desempeño económico	Completo	pág. 11; 18-19; 115				
	Presencia en el mercado	Completo	pág. 11; 32-39				
	Impactos económicos indirectos	Completo	pág. 28-29; 93				
<b>DMA EN</b>	<b>Enfoque de Gestión EN</b>						
Aspecto	Materiales	Completo	pág. 88-89; 118				
	Energía	Completo	pág. 88; 118-119				
	Agua	Completo	pág. 118				
	Biodiversidad	No			No aplica	No se reporta información sobre el enfoque de la Compañía en aspectos de biodiversidad porque la Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.	
	Emissiones, vertidos y residuos	Completo	pág. 118-119				
	Productos y servicios	Completo	pág. 86-87				
	Cumplimiento normativo	Completo	pág. 118-119				
	Transporte	Completo	pág. 87				
	General	Completo	pág. 86				
<b>DMA LA</b>	<b>Enfoque de Gestión LA</b>						
Aspecto	Empleo	Completo	pág. 12; 71				
	Relaciones empresa/trabajadores	Completo	pág. 125				
	Salud y seguridad laboral	Completo	pág. 77-85; 130-131				
	Formación y evaluación	Completo	pág. 56-57; 75-76; 125-126				
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	pág. 70; 119-123				
	Igual remuneración para mujeres y varones	Completo	pág. 124-125				

DMA HR	Enfoque de Gestión HR								
Aspecto	Prácticas de inversión y abastecimiento	Completo	pág. 67; 70						
	No discriminación	Completo	pág.70; 124						
	Libertad de asociación y convenios colectivos	Completo	pág. 125						
	Trabajo infantil	No				No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo.		
	Trabajos forzados	No				No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo.		
	Prácticas de seguridad	Completo	pág. 77-79						
	Derechos de los indígenas	No				No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo.		
	Valoración	No				No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo.		
	Remediación	No				No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo.		
DMA SO	Enfoque de Gestión SO								
Aspecto	Comunidad	Completo	pág. 28-29; 91						
	Corrupción	Completo	pág. 67-68; 116-117						
	Política pública	Completo	pág. 96						
	Comportamiento de competencia desleal	Completo	pág. 104; 117						
	Cumplimiento normativo	Completo	pág. 69; 117-118						
DMA PR	Enfoque de Gestión PR								
Aspecto	Salud y seguridad del cliente	Completo	"Una de las líneas de negocio de Proseguir se centra en la vigilancia y por tanto en la seguridad y salud de nuestros clientes. pág. 15; 77-79; 54-57						
	Etiquetado de producto y servicios	Completo	pág. 43; 78-79; 86						
	Comunicaciones de marketing	Completo	pág. 51; 63						
	Privacidad del cliente	Completo	pág. 117						
	Cumplimiento	Completo	pág. 117						

CONTENIDO BÁSICO PARTE III: INDICADORES DE DESEMPEÑO							
Económico							
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Desempeño económico</b>							
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital ya gobiernos.	Completo	pág. 28-30; 115				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No			No material	La Compañía considera que el cambio climático no afecta directamente al desarrollo de su actividad.	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	pág. 116				
<b>Presencia de mercado</b>							
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	pág. 115; 131 (Se considera un proveedor local aquel que tiene domicilio fiscal en el mismo país en el que Prosegur realiza sus actividades).				
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	pág. 124				

Impactos económicos indirectos							
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación	
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Parcial	pág. 91-93	Cuando hay inversiones: indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro-bono o en especie.	No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Parcial	pág.91-93	El significado de los impactos en el contexto de benchmarks externos y prioridades de los grupos de interés; por ejemplo normas internacionales y nacionales, protocolos y agendas políticas.	No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
Ambiental							
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación	
<b>Materiales</b>							
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	Completo	pág. 118				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	Completo	pág. 118. No se utilizan materiales reciclados más allá de los uniformes.				
<b>Energía</b>							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	pág. 118. Consumo de gasolina + gasóleo: 2011: 878,5 GJ 2012: 773,5 GJ Consumo de gas natural: 2011: 0,9 GJ 2012: 10,6 GJ				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Parcial	pág. 118. Consumo de electricidad: 2011: 309.281,8 GJ 2012: 152.274,6 GJ	La correspondiente energía primaria consumida en la producción.	No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y mejoras en la eficiencia.	No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014

EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completó	pág. 88				
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Completó	pág. 88				
<b>Agua</b>							
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completó	pág. 118				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No			No aplica		El consumo de agua de la Compañía procede de suministros municipales.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	No			No disponible		Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.
<b>Biodiversidad</b>							
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	No			No aplica		La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	No			No aplica		La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No			No aplica		La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	No			No aplica		La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.

EN15	Número de especies, desgloradas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No				No aplica	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.	
<b>Emissiones, vertidos y residuos</b>								
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	pág. 118					
EN17	Otras emissiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	pág. 118					
EN18	Iniciativas para reducir las emissiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Completo	pág. 86-87					
EN19	Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No				No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
EN20	NOx, SOx y otras emissiones significativas al aire por tipo y peso.	Parcial	pág. 119				Peso de las emissiones atmosféricas significativas (en Kg o múltiplos, como toneladas) para contaminantes orgánicos persistentes (COP), para compuesto orgánicos volátiles (COV), para contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP), para emissiones de chimeneas y fugitivas, para partículas (MP) y para otras categorías de emissiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa.	2014
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Completo		La Compañía no tiene vertidos significativos.				
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Completo		Los residuos generados por Prosegur son gestionados a través de vertedero. Pág. 88-89				
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completo		La Compañía no tiene derrames significativos.				



EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No				No aplica	La Compañía no lleva a cabo este tipo de actividades.	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Completo	La Compañía no tiene vertidos significativos.					
<b>Productos y servicios</b>								
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Completo	pág. 86-89 El consumo de agua de la Compañía procede de suministros municipales. La Compañía no tiene vertidos significativos. La Compañía no lleva a cabo operaciones con altos niveles de ruido.					
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No				No aplica	La Compañía no lleva a cabo este tipo de actividades.	
<b>Cumplimiento normativo</b>								
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	pág. 118					
<b>Transporte</b>								
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Parcial	pág. 86-87	Los impactos ambientales significativos proceden del transporte de empleados de la organización. Los criterios y metodología aplicados para determinar qué impactos ambientales son significativos.		No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
<b>General</b>								
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	No				No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014

Social: PRÁCTICAS LABORALES							
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Motivo de la omisión	Explicación	Se reportará en
<b>Empleo</b>							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo.	Completo	pág. 119-124				
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglorados por grupo de edad, sexo y región.	Completo	pág. 126-128				
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglorados por ubicaciones significativas de actividad.	Completo	pág. 84-85				
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglorados por sexo.	Completo	pág. 126				
<b>Relaciones empresa/trabajadores</b>							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	Pág. 125				
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	El período mínimo de preaviso son los especificados en las regulaciones de cada país donde Prosegur está presente.				
<b>Seguridad y salud en el trabajo</b>							
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	No			No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.	2014
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Completo	Pág. 128-129				

LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completo	Pág. 82-83							
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	Pág. 81-82							
<b>Formación y educación</b>										
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado.	Completo	pág. 125							
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	No		No disponible			Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.			2014
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo.	Completo	Pág. 126							
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>										
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por categoría de empleado, sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Completo	pág. 124							
LA14	Relación entre salario base de los varones con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo	pág. 124-125							
<b>Social: DERECHOS HUMANOS</b>										
<b>Indicador de desempeño</b>	<b>Descripción</b>	<b>Reportado</b>	<b>Página/Respuesta</b>	<b>Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada</b>	<b>Motivo de la omisión</b>	<b>Explicación</b>	<b>Se reportará en</b>			
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>										
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporen preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Parcial	pág. 70	Definición de "acuerdo significativo".	No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.				2014

<b>HR2</b>	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Completo	Proseguir es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas.			
<b>HR3</b>	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo	pág. 125			
<b>No discriminación</b>						
<b>HR4</b>	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	Proseguir no ha tenido incidentes de discriminación en 2012			
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>						
<b>HR5</b>	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	No se han identificado operaciones que conlleven estos riesgos.			
<b>Explotación infantil</b>						
<b>HR6</b>	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil.	No		No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo.	
<b>Trabajos forzados</b>						
<b>HR7</b>	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio.	No		No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo.	
<b>Prácticas de seguridad</b>						
<b>HR8</b>	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Completo	pág. 125			

Derechos de los indígenas									
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No				No aplica	Proseguir no desarrolla actividades influidas por este tipo de riesgo.		
Evaluación									
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	No				No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.		2014
HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales.	No				No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.		2014
Social: SOCIEDAD									
Indicador de desempeño	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada		Motivo de la omisión	Explicación	Se reportará en	
Comunidad									
S01	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Completo	pág. 91-93						
S09	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No				No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.		2014
S010	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales.	No				No disponible	Los sistemas de gestión de la Compañía no permiten recoger este dato.		2014
Corrupción									
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo	Pág. 116-117						
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	Pág. 116-117						

S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	Pág. 116- 117						
<b>Políticas públicas</b>									
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo	La Compañía no participa en el desarrollo de políticas públicas ni en actividades de lobbying.						
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países.	Completo	La Compañía no realiza aportaciones financieras o en especie a partidos políticos.						
<b>Comportamiento anti-competitivo</b>									
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	Pág. 117						
<b>Cumplimiento normativo</b>									
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo	Pág. 117						
<b>Social: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>									
<b>Indicador de desempeño</b>	<b>Descripción</b>	<b>Reportado</b>	<b>Página/Respuesta</b>	<b>Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada</b>	<b>Motivo de la omisión</b>	<b>Explicación</b>	<b>Se reportará en</b>		
<b>Salud y seguridad de clientes</b>									
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Parcial	pág. 54-55, 116	Para fabricación, para almacenamiento, distribución y suministro, para utilización y servicio, para eliminación, reutilización o reciclaje, si el impacto sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios está sujeto a procesos de evaluación para su mejora.	No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades.			
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	Pág. 117						



Etiquetado de productos y servicios						
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No			No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades.
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No			No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades.
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	No			No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades.
Comunicaciones de marketing						
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Parcial	Prosegur es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas.		No aplica	La Compañía no realiza este tipo de actividades.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	La Compañía no realiza este tipo de actividades.			
Privacidad de clientes						
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo	Pág. 117			
Cumplimiento normativo						
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	Pág. 117			





**PROSEGUR**

**Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.**

C/Pajaritos, 24. 28007 Madrid.

[www.prosegur.com](http://www.prosegur.com)

[accionistas@prosegur.com](mailto:accionistas@prosegur.com)