



PROSEGUR

Informe Anual
2013





PROSEGUR

Informe Anual
2013

Índice

IA

INFORME
ANUAL

3

Carta de la Presidente	6		
Mensaje del Consejero Delegado	8		
1. El valor de Prosegur	13	4. Ejes de desarrollo de Prosegur	57
1.1 El valor diferencial de Prosegur	13	4.1 Buen gobierno	60
1.2 Cash-flow social	15	4.2 Ética e integridad	66
1.3 Resultados y expectativas de crecimiento	19	4.3 Gestión de riesgos	71
1.4 Información bursátil	26	4.4 Extensión de la responsabilidad en todas las operaciones	77
2. Principios de crecimiento	33	4.5 Empleados	82
2.1 Estrategia de crecimiento	33	4.6 Medio ambiente	88
2.2 Innovación y especialización, valores indispensables	43	4.7 Acción social	92
3. Presencia internacional	49	5. Acerca de este informe	103
3.1 Iberoamérica motor de Prosegur	50	5.1 Alcance de la información	103
3.2 Europa, apuesta por la especialización y las nuevas soluciones	51	5.2 Cumplimiento con los estándares de referencia	103
3.3 Asia-Pacífico, mirando al futuro	52	Anexo	105
		I. Indicadores de desempeño	105

Carta de la Presidente

El objetivo de cualquier empresa es crecer, adaptarse a su entorno y perdurar en el tiempo. Tras cerca de cuatro décadas de actividad, Prosegur se ha convertido en una compañía de referencia en el sector de la seguridad privada, con un equipo de más de 150.000 profesionales con presencia en cuatro continentes.

Pero no sólo los números hablan de nosotros. Las empresas son organismos vivos y, por tanto, tienen alma e ilusiones. Nuestro mayor empeño es hacer del mundo un lugar más seguro en el que vivir. Protegemos a las personas y sus bienes, y en definitiva, nos esforzamos para mejorar su calidad de vida.

Cuanto más avanza una sociedad, mayor es su necesidad de ser segura. Por eso, trabajamos con perseverancia para dar respuesta a los retos que nos plantean nuestros clientes. Estos objetivos son cada vez mayores debido a que vivimos en un entorno muy competitivo, en el que las amenazas se intensifican y las necesidades son más sofisticadas. Adaptamos nuestros servicios a las realidades de los diferentes países en los que desarrollamos nuestra actividad. Y, siempre, con el respaldo de un modelo de negocio sólido y una organización que busca la máxima calidad e innovación.

Nuestro equipo hace frente, cada día, a escenarios complejos. Tanto, que en ocasiones llega a poner en juego su integridad física para resolver un conflicto, evitar situaciones de riesgo o incluso salvar la vida de una persona en un momento crítico. Su valentía e iniciativa, y también, su humildad, son valores que le definen.

A lo largo de este tiempo, hemos construido una cultura propia, una manera de ser y de estar. Una personalidad única que se transmite en la actuación ética y el comportamiento ejemplar de

cada uno de nuestros empleados. Este carácter distintivo también se manifiesta en su participación en los distintos proyectos de acción social de la Fundación Prosegur que, en 2013, benefició a cerca de 35.000 personas. Estoy segura de que el hecho de trabajar para una empresa consciente de su compromiso social, genera un vínculo muy especial, refuerza su motivación y, lo más importante, hace que se sientan parte de un gran proyecto. Por ello, estoy especialmente orgullosa de su responsabilidad y voluntad de ir siempre un paso más allá.

Creo firmemente que los éxitos de la Compañía, reflejados en este Informe Anual, son el resultado del esfuerzo diario de todos y cada uno de nuestros trabajadores. Puedo decir que Prosegur no sólo cuenta con los mejores profesionales, sino, sobre todo, con las mejores personas.

Helena Revoredo
Presidente



Mensaje del Consejero Delegado

Es un placer presentarles el Informe Anual de Prosegur correspondiente al año 2013. Movidos por una vocación de transparencia, uno de nuestros principales valores, queremos compartir con ustedes los hechos más relevantes de estos últimos doce meses. Este documento recoge los logros y la estrategia sobre la que se asienta nuestro modelo de gestión.

En este periodo hemos hecho frente a un entorno especialmente complicado. Nuestro carácter nos ha impulsado para consolidar el liderazgo de Prosegur y reforzar nuestra posición de operador de referencia a nivel global en el ámbito de la seguridad privada.

Ampliando horizontes

Durante 2013, la facturación de la Compañía alcanzó los 3.695 millones de euros, lo que supone un aumento de un 10 por ciento -en moneda local- con respecto al ejercicio anterior. Gracias a la fidelidad de nuestros clientes, nuestro crecimiento orgánico también aumentó un 7,2 por ciento. Sin duda, su confianza ha sido esencial para la consecución de estos resultados.

Por geografías, en Iberoamérica, a pesar de un contexto económico adverso -marcado por la devaluación generalizada de las monedas de la región y el aumento de los costes laborales, especialmente en Brasil- las ventas han crecido, mostrando la fortaleza de nuestro modelo y la capacidad de nuestro equipo comercial.

En Europa, hemos hecho una clara apuesta por la innovación lanzando nuevos servicios y productos. Además, la estrategia de crecimiento inorgánico desarrollada en Alemania, asienta nuestra posición de referencia en el área de Logística de Valores y Gestión de Efectivo en este país.

Por otro lado, nuestra presencia en Asia-Pacífico sigue suponiendo un hito transformador, tanto en experiencia, como en oportunidad. Se trata de un mercado esencial para el crecimiento presente y futuro de Prosegur. Con el inicio de las operaciones en Australia, hemos dado un nuevo paso en nuestra estrategia de internacionalización. A través de la adquisición del segundo operador local de logística de valores y gestión de efectivo, hemos incorporado un equipo de cerca de 1.000 personas y 22 delegaciones desde las que se da servicio en todo el país. Este nuevo avance, reafirma nuestra apuesta por la región y las capacidades en esta línea de negocio.

Hacia una cultura común basada en la innovación como elemento diferenciador para nuestros clientes

Nuestro tamaño como compañía crece año tras año. Somos una empresa global que requiere una cultura corporativa común. Para ello, contamos con el sistema de gestión 3P Políticas y Procesos de Prosegur, que promueve los mismos estándares de calidad, en todos los negocios y en todos los mercados en los que operamos.

No obstante, tenemos en cuenta las diferencias culturales entre países. Por ello, extendemos las mejores prácticas internacionales atendiendo a las sensibilidades locales. A través de nuestros Centros de Competencia, identificamos oportunidades de mejora y compartimos los casos de éxito de cada negocio. Así, conseguimos generar sinergias y apoyar la comercialización de nuevas soluciones de seguridad. Nuestros cerca de 400.000 clientes son la base fundamental sobre la que gira nuestra actividad. En Prosegur, trabajamos con una orientación permanente hacia la innovación y al uso de la tecnología para presentarles las mejores propuestas.

Así, este año ha sido un periodo muy intenso. Hemos lanzado "Pack Series", una nueva solución de seguridad que complementa la vigilancia móvil con diferentes sistemas electrónicos de seguridad. También quiero



destacar la importante evolución de los centros de control y los nuevos servicios de localización y video para el mercado residencial de alarmas. Asimismo, la Compañía afronta nuevos retos para la externalización de servicios relacionados con el efectivo en los sectores de distribución y financiero.

Prestamos especial atención a la gestión local y seguimos comprometidos con el desarrollo profesional de nuestros delegados. Con este fin, hemos dado continuidad al proyecto Kaizen iniciado en 2012 y que, basado en una comparativa entre delegaciones, ha generado muy buenos resultados y mejora de sus competencias.

Me gustaría también incidir en nuestro desempeño como empresa responsable. El concepto de cumplimiento es clave para Prosegur, en especial, en el ámbito de la regulación laboral y las obligaciones tributarias, las cuales no son respetadas por muchas organizaciones en este entorno de crisis. En este sentido, la Compañía ha aprobado una nueva actualización de su Código Ético y de Conducta, en el que se reflejan los principios que guían el comportamiento de todos nuestros profesionales, en nuestra actividad y en la relación con nuestros públicos de interés.

Un equipo humano ejemplar

Protegemos a las personas y a las empresas con el fin de ofrecerles un servicio de calidad apoyado en la implicación de nuestros trabajadores. Fomentamos y cuidamos el talento de todas las personas que forman parte de Prosegur, un equipo de más de 150.000 profesionales.

Desde Prosegur, sumamos esfuerzos para profesionalizar nuestro sector, a través de la dignificación del papel de la seguridad que cumple una función social muy importante que incide en el bienestar de todos nosotros. Por ello, invertimos en nuestros empleados de manera intensa. Es la única manera de seguir siendo referente en el sector. Contamos con diversos programas de formación, como la Universidad Prosegur, que superan los dos millones de horas de estudio.

Somos conscientes de que cada día, nuestros trabajadores se enfrentan a nuevos desafíos y situaciones delicadas en los diferentes países en los que desarrollamos nuestra actividad. Les animo a que continúen con el mismo entusiasmo y dedicación, y así, seguir haciendo de Prosegur un lugar en el que estemos orgullosos de trabajar.

Apuesta por la creación de valor

Durante este año, hemos hecho un especial esfuerzo en mejorar la generación de caja, logrando incrementar el ratio de conversión hasta el 186 por ciento. Por otro lado, la deuda total se ha situado en 588 millones de euros, lo que representa una reducción de 86 millones de euros, con respecto al periodo anterior.

Además, con el objetivo de optimizar la financiación de la Compañía, hemos completado la emisión de un bono a cinco años por importe de 500 millones de euros, con el cupón con el coste financiero más bajo registrado en España hasta ese momento. Un hecho que muestra la confianza de los mercados en la solvencia de Prosegur, también avalada por agencias de rating que han renovado la excelente calificación crediticia de la Compañía.

En todo este recorrido, nos hemos mantenido firmes en nuestro compromiso con la creación de valor. Agradezco el respaldo que recibimos por parte de nuestros accionistas. Todos los logros obtenidos durante 2013 no serían posibles sin su apoyo constante.

Les aseguro que continuaremos trabajando con la mayor ambición para mejorar cada día. Con este estímulo, construiremos un plan sólido y de futuro para Prosegur y para todos nosotros. En eso estamos. Estoy convencido de que juntos seguiremos dando forma a este gran proyecto que tenemos en común.

Christian Gut
Consejero Delegado



1. El valor de Prosegur

1.1 El valor diferencial de Prosegur

Prosegur es una de las principales empresas internacionales del sector de la seguridad privada, referencia en los mercados donde está presente.

Las capacidades distintivas de la Compañía están basadas en un servicio adaptado a las necesidades de los clientes, prestado por los mejores profesionales y que incorpora la tecnología más avanzada en sus procesos.

- Prosegur cuenta con **los mejores profesionales de la industria**. Esto es posible gracias al rigor en los procesos de selección, a la formación adaptada a cada puesto de trabajo y al compromiso de los propios empleados.
- Es una empresa innovadora. La **innovación en los procesos** garantiza una mayor calidad en las operaciones, tanto en lo que se refiere a la gestión del servicio, como a la atención al cliente. Por su parte, la **innovación en servicios y productos** permite ofrecer soluciones más eficientes, según las particularidades de cada cliente.
- Dispone de una **oferta de servicios integrados** en las áreas de Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo, Tecnología y Alarmas. Una gran parte de la tecnología aplicada a los servicios es desarrollada por la propia empresa. También, la innovación está en ofrecer servicios más competitivos.
- Actúa con una cultura y una visión global pero con sensibilidad local; adaptando sus servicios a las necesidades y particularidades de cada mercado. La Compañía ofrece servicios especializados y adaptados, garantizando que la calidad ofrecida sea homogénea.
- Ha llevado a cabo su expansión en mercados que presentan un importante potencial de desarrollo. Su **modelo de crecimiento**

inorgánico le permite capitalizar el conocimiento local y aprovechar sinergias en los ámbitos de la tecnología y la innovación. La naturaleza del negocio, que requiere conseguir una escala adecuada que garantice la rentabilidad, hace recomendable, una estrategia basada en la adquisición de compañías con el objetivo de crear valor para los accionistas.

- Como empresa líder del sector, **promueve las mejores prácticas en la industria**, poniendo a disposición de los reguladores las herramientas y el conocimiento para el mejor desarrollo de aquellos mercados menos avanzados.

La Compañía tiene un modelo de gestión consolidado, que históricamente se apoya en cinco vectores transversales a su actividad y que son esenciales en su industria: orientación al cliente, excelencia en las operaciones, control exhaustivo de los costes y la gestión, creación de valor, todos apoyados sobre una marca fuerte. Todos estos elementos tienen como objetivo servir al cliente con un equipo de profesionales comprometidos. Además, este modelo ha sido reconocido por distintos índices reputacionales.



Orientación al cliente	Está cerca de sus clientes, ofreciendo, desde el conocimiento del negocio y el análisis de los mercados, la mejor respuesta a sus necesidades
Excelencia	La búsqueda de la excelencia en todas las actividades y procesos forma parte de su identidad
Control de gestión	La cercanía de los gestores al negocio es una de las claves del éxito, aplicando técnicas analíticas para monitorizar y controlar las operaciones, facilitando los procesos de toma de decisiones
Una marca fuerte	La marca es uno de los valores fundamentales y comunica a los clientes, empleados y a la sociedad los valores –tranquilidad y seguridad- que representan a la Compañía
Creación de valor	La propuesta de valor está basada en servicios integrales e innovadores, que generan mayor valor para sus clientes, empleados, accionistas y, por lo tanto, para el conjunto de la sociedad

Única compañía del sector de la seguridad privada entre las 100 empresas con mejor reputación corporativa

Prosegur fue reconocida, por tercer año consecutivo, como una de las 100 empresas con mayor reputación corporativa en España, según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (Merco). La Compañía es la única empresa del sector de la seguridad privada que aparece en el monitor.

Este informe valora diferentes aspectos de la Compañía para su clasificación, como la solvencia económica y financiera, el valor de la marca, la calidad de productos y servicios, la gestión de personas, así como el compromiso con la comunidad.

Una de las 30 mejores marcas

La Compañía fue distinguida como una de las 30 mejores marcas españolas, según el estudio que realiza la consultora Interbrand.

El informe valora la marca en 614 millones de euros, lo que supone un incremento del 42 por ciento desde la publicación de la última edición de este análisis. En este caso, Prosegur también es la única empresa del sector de la seguridad privada que figura en esta clasificación.

Interbrand destacó el liderazgo y apuesta continua de la Compañía por situarse como líder de su sector, también en el ámbito internacional.

1.2 Cash-flow social

Prosegur cree en el papel que desempeñan las empresas como generadoras de valor y prosperidad. Sus actividades contribuyen a hacer más seguros los países en donde opera, contribuyendo a su progreso económico, medioambiental y social. Actuando de forma eficiente, eficaz y rentable, ayuda a mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que está presente.

Al mismo tiempo que las sociedades van avanzando, aumenta su necesidad de ser más seguras: un país más desarrollado, es un país más seguro. En este contexto, la seguridad privada se adapta, ofreciendo servicios que atienden las nuevas necesidades que surgen en este ámbito.

La razón de ser de la Compañía es la protección de las personas y sus activos. Ofrece productos y servicios que contribuyen a la seguridad y al bienestar, uno de los principales objetivos de las sociedades modernas. Prosegur trabaja con la vocación de ayudar a las empresas para apoyarles en sus procesos de transformación, minimizar los riesgos a los que se enfrentan y asegurar que obtienen la máxima eficiencia para la gestión de su negocio.

Prosegur genera un impacto económico y social positivo en los países en los que opera. Ayuda a construir entornos más seguros para las personas, las familias y las empresas. Desarrolla tecnología, competencias y capacidades y contribuye a generar oportunidades empresariales en los países donde el sector es todavía incipiente

El negocio de Prosegur produce una huella económica y social en las comunidades en que desarrolla su actividad. La Compañía genera diferentes flujos de caja que revierten en sus empleados, las administraciones públicas, los proveedores de circulante y de capital, y la sociedad en general, lo que permite hablar de la existencia de un cash-flow social.



Crecimiento

- ◀ 400 sedes en todo el mundo
- ◀ 5.000 vehículos blindados
- ◀ Más de 150.000 empleados

▶ Prosegur apuesta por ser referente en cada uno de los mercados en los que desarrolla su actividad. En este proceso, resultan clave las capacidades y competencias de gestión que ha desarrollado para crecer de manera sostenible, tanto orgánica como inorgánicamente

Rigor en la gestión

- ◀ Presencia en 17 países de cuatro continentes

▶ Su modelo de negocio y de gestión le permite replicar las mejores prácticas en todos los mercados en que opera. La presencia en distintos países contribuye a introducir un mayor nivel de competencia y, por lo tanto, a elevar los estándares del sector

Innovación como parte de la propuesta de valor

- ◀ 9,0 M€ de inversión en I+D+i en 2013
- ◀ Inversión en calidad: 0,8M€

▶ Prosegur ofrece servicios integrales y especializados. Pone el foco en la tecnología y la innovación para mantener una propuesta de valor diferencial. Todos los proyectos de innovación conllevan un alto componente de software y de tecnología de la información (TI), que integran los nuevos sistemas y los existentes, así como las fuentes de control financiero y de gestión

Cercanía a los clientes

- ◀ Ventas: 3.695 M€
- ◀ Más de 390.000 clientes: 24.000 clientes corporativos, 170.000 pequeñas y medianas empresas y 200.000 hogares

▶ Atendiendo a una única razón -dar respuesta a las necesidades del cliente-, Prosegur desarrolla sus productos y servicios. Por ello, adapta sus productos a las exigencias de cada mercado, asegurando que cumple con el nivel de calidad que sus clientes requieren

Valor a los empleados

- ◀ Sueldos y salarios: 2.473 M€
- ◀ Horas de formación: 2.000.000

▶ La Compañía ofrece oportunidades de desarrollo y condiciones de empleo diferenciales en el sector

Valor para los accionistas

- ◀ Dividendo: 66 M€
- ◀ EBITDA: 414 M€

▶ La Compañía crea valor para sus accionistas. A tal fin, en 2013, reformuló sus procesos de generación de caja con el fin de hacer frente a su crecimiento futuro. Asimismo, completó con éxito la emisión de bonos a un plazo de cinco años por importe de 500 millones de euros, lo que le permitió refinanciar su deuda en mejores condiciones

Cumplimiento de las obligaciones

◀ Impuestos: 90,5 M€

▶ Prosegur cumple escrupulosamente con la legalidad en todos los países donde opera y está al corriente de los pagos correspondientes en materia fiscal
Además, en 2013, recibió ayudas financieras de gobiernos en concepto de incentivos, bonificaciones fiscales y subvenciones por un total de 3,4 millones de euros

Responsabilidad con los proveedores

◀ Pagos a proveedores: 971,7 M€

◀ Número de proveedores: 37.394

▶ La Compañía genera actividad económica y oportunidades a través de los procesos de compras y la gestión responsable de la cadena de aprovisionamiento

Compromiso con la sociedad

◀ Inversión en acción social:
2,1 M€

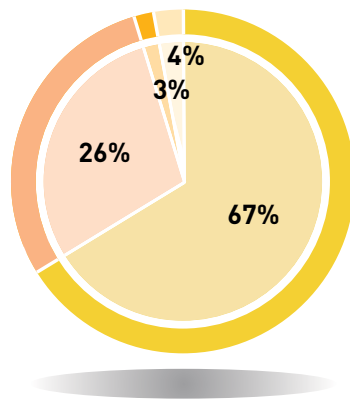
◀ Más de 34.000 beneficiarios directos de la Fundación Prosegur

▶ La Fundación Prosegur canaliza los proyectos de la Compañía en materia de acción social en educación, inclusión social y laboral de personas con discapacidad y fomento del voluntariado corporativo



Cash-flow Social (en millones de euros)	2012	2013
Valor económico generado (VEG)	3.688,2	3.716,3
Ingresos totales de explotación	3.688,2	3.716,3
Valor económico distribuido (VED)	3.518,8	3.676,8
A empleados	2.427,3	2.473,3
A proveedores de circulante	819,6	971,7
A administraciones públicas	79,3	90,5
A proveedores de capital	190,5	139,2
A proyectos sociales	2,1	2,1
Valor económico retenido (VER)	169,4	39,5
A reservas	53,9	-77,3
A amortizaciones	115,5	116,8

Destinatarios del cash-flow de Prosegur



- A los empleados
- A los proveedores de circulante
- A las administraciones públicas
- A los proveedores de capital

El efectivo, único medio de pago universal

Prosegur, a través de sus servicios de gestión de efectivo, contribuye a evitar la exclusión social. El efectivo es el único medio de pago universal, accesible a todos los ciudadanos independientemente de su edad, nivel cultural o capacidad de acceso a la banca. No requiere ningún soporte técnico, y permite un uso más libre y autónomo de sus recursos. Asimismo, es el mecanismo de pago de menor coste y con menor índice de fraude, con lo que facilita la realización de pagos de una forma más segura. Además, está sometido a las autoridades de blanqueo de capitales. Es el medio que mejor protege la libertad, la privacidad y la independencia del individuo.

La Compañía, primera empresa de seguridad privada que integra todas las actividades relacionadas con el ciclo de vida del efectivo, es un socio estratégico a lo largo de toda su cadena de gestión. Pone el foco en la mejora de su uso, desarrollando nuevas soluciones y productos que apuestan por la eficiencia de este medio de pago.

Análisis de los retos y tendencias en la gestión del efectivo

En 2013, Prosegur promovió la jornada “Reencontrar la esencia para innovar: Ventana de oportunidades”, orientada a reflexionar acerca de las tendencias en materia de gestión del efectivo.

Los estudios presentados durante este evento mostraron que el efectivo, no sólo es un medio de pago de presente, sino también fundamental para el futuro.

- Los datos muestran que el volumen de billetes de euro en circulación ha aumentado un 14,5 por ciento durante la última década.
- Las previsiones indican que el número de cajeros automáticos en el mundo seguirá aumentando hasta alcanzar los 3,5 millones en 2017, gracias al crecimiento en países como Brasil, China o India.
- El efectivo representa el 80 por ciento de las transacciones comerciales en Europa, y todo indica que seguirá siendo el medio de pago más utilizado en esta región. Internacionalmente, y a pesar del crecimiento de nuevas fórmulas de pago, supone más de un 70 por ciento de las operaciones.

Adicionalmente, la Compañía participó en “The Future of Cash”, conferencia organizada por la Asociación Europea de Marketing Financiero (EFMA), la cual contó con la presencia de representantes de bancos centrales, instituciones financieras y otros actores relacionados con el efectivo. Durante la jornada se analizaron también las tendencias y perspectivas en el ciclo del efectivo.

1.3 Resultados y expectativas de crecimiento

Un año más, el mercado refrendó el modelo de negocio y de gestión de Prosegur. Los resultados de 2013 han sido favorables, a pesar de la situación macroeconómica adversa, marcada por la devaluación de las principales divisas iberoamericanas y la recesión europea. Ésta ha mostrado una particular intensidad en la franja mediterránea. Así, algunos mercados de seguridad privada como el español, han llegado a perder un 20 por ciento de su volumen en los últimos cinco años.

En este contexto, el desempeño de la Compañía ha sido positivo, especialmente teniendo en cuenta los siguientes hitos:

- Crecimiento total de las ventas –excluyendo el efecto de las divisas– del 10,1 por ciento, mientras que el EBITDA y el EBIT crecieron el 10,3 y 16,5 por ciento respectivamente.
- En iguales condiciones, en Iberoamérica las ventas aumentaron un 18,7 por ciento. Hay que destacar el significativo

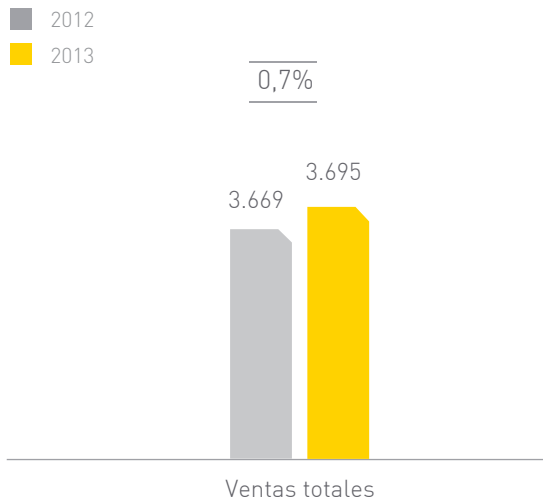


crecimiento del mercado de soluciones residenciales de seguridad en la región, que alcanzó un crecimiento del 18,5 por ciento, incluyendo el efecto minorador de las divisas.

- Fuerte recuperación del 12,6 por ciento en los márgenes en Europa, gracias a la adecuada política aplicada en España y a la buena marcha del negocio en Alemania y Francia.
- Crecimiento y consolidación en Alemania gracias a la adquisición de una nueva compañía y a la rápida integración de sus operaciones.
- Expansión dentro del mercado de Asia-Pacífico mediante la adquisición del segundo mayor operador de transporte de fondos en Australia.

- Refinanciación de la deuda en las mejores condiciones del mercado mediante la emisión de un bono de 500 millones de euros, que registró el cupón más bajo del mercado financiero español hasta la fecha. Además, la Compañía diversificó las fuentes de financiación, abriéndose a los mercados de capitales.
- Excelente incremento de la generación de caja que alcanzó un ratio de conversión de hasta el 186 por ciento.

En 2013, las ventas se situaron en 3.695 millones de euros, un 10,1 por ciento más a tipo de cambio constante. Este crecimiento se distribuye en: orgánico (+7,2 por ciento), inorgánico (+2,5 por ciento) y variación del tipo de cambio (-9,0 por ciento).

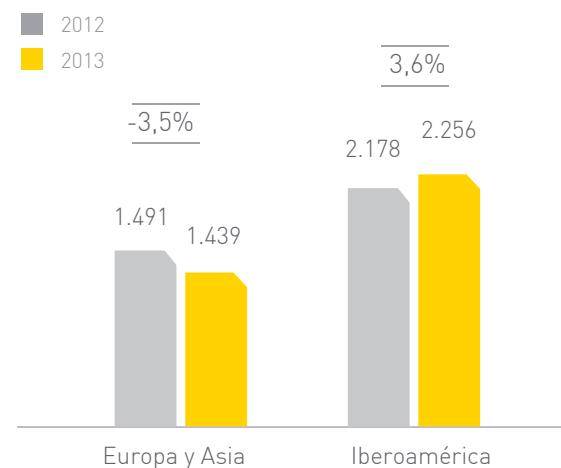
Ventas totales 2013
(millones de euros)

Prosegur ha alcanzado unas ventas de 3.695 millones de euros al cierre del ejercicio del año 2013. En un entorno macroeconómico desfavorable, estos resultados confirman la solidez del modelo de negocio de la Compañía

Por ámbitos geográficos, en la región Europa-Asia, la facturación cayó un 3,5 por ciento con respecto al año anterior, hasta los 1.439 millones de euros. Este descenso fue debido fundamentalmente a la situación del sector de la seguridad privada en España. Prosegur ha reducido su facturación en el mercado español un 8,1 por ciento. Por el contrario, la Compañía experimentó un crecimiento de las ventas en Alemania –de alrededor de un 4 por ciento– y Francia –cercano al 7 por ciento–. Prosegur continuó su consolidación en China, India y Singapur, mercados en los que sus ingresos aumentaron cerca de un 38 por ciento.

En Iberoamérica, la facturación creció alrededor de un 19 por ciento, excluyendo

el efecto de tipo de cambio, hasta alcanzar los 2.256 millones de euros. Brasil se mantiene como el principal mercado, con unas ventas de 1.074 millones de euros. Le sigue el área Argentina, que comprende a Argentina, Paraguay y Uruguay, en la que Prosegur registró unos ingresos totales de 717 millones de euros, un 7,4 por ciento más que en 2012.

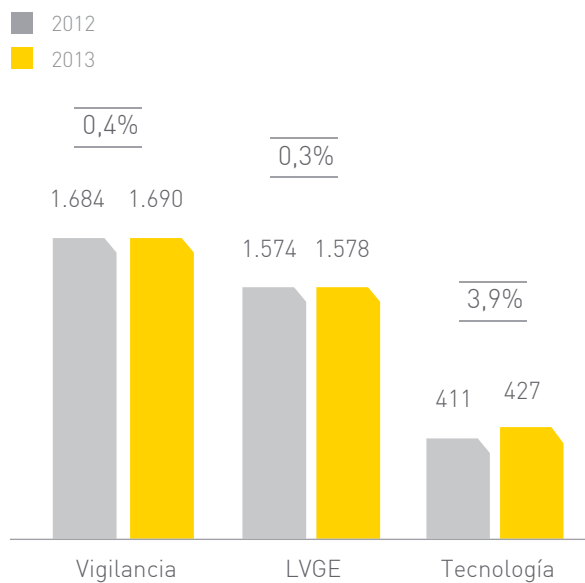
Ventas 2013 por área geográfica
(millones de euros)



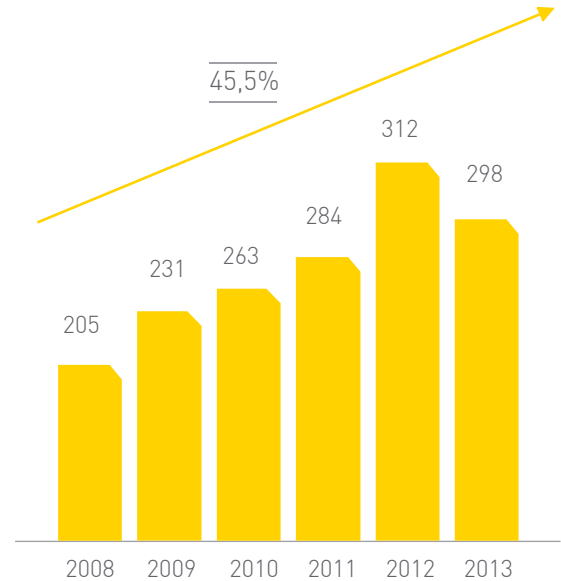
Por líneas de negocio, el área de Vigilancia alcanzó una facturación de 1.690 millones de euros, un 0,4 por ciento más que el año anterior. Por su parte, Logística de Valores y Gestión de Efectivo registró, en este periodo, una facturación de 1.578 millones de euros, un 0,3 por ciento más que en 2012. Por último, Tecnología aumentó su facturación un 4 por ciento, hasta los 427 millones de euros.

En 2013, el EBIT, resultado operativo antes de intereses e impuestos, alcanzó los 298 millones de euros, lo que representa un incremento a tasa constante del 16,5 por ciento con respecto al ejercicio anterior.

Ventas 2013 por línea de negocio (millones de euros)



Evolución EBIT 2008-2013 (millones de euros)





Compromiso con la generación de caja y mejora del endeudamiento

Prosegur mantiene el compromiso con la generación de caja para sostener su crecimiento futuro. En 2013, la Compañía incrementó el ratio de conversión en caja del beneficio neto hasta el 186 por ciento. Por otro lado, la deuda total se situó en 588 millones de euros, 86 millones menos que en 2012.

En 2013, Prosegur completó con éxito la emisión de bonos a un plazo de cinco años por importe de 500 millones de euros. Los bonos devengan un cupón de 2,75 por ciento anual, el coste financiero más bajo registrado en 2013.

La demanda de bonos de Prosegur fue acogida con entusiasmo por los mercados. El ratio de cobertura fue 4,8 veces, superando los 2.400 millones de euros de demanda. Además, la calidad de los inversores, que provienen de distintos mercados como Alemania, - 23,9 por ciento- y Reino Unido - 22,4 por ciento-, confirma la percepción de los inversores acerca de la solidez y consistencia del modelo de negocio de la Compañía.

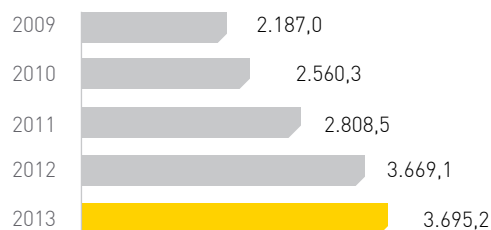
Fue la primera ocasión en la que Prosegur realizó una operación de estas características, para lo que contó con el apoyo de varias entidades financieras de primer nivel.

Adicionalmente, Prosegur es la única empresa internacional del sector de la seguridad privada que dispone de una calificación crediticia de grado de inversión estable para su deuda a largo y corto plazo -'BBB y A-2'- emitida por Standard & Poor's. La agencia de calificación destaca la diversificación geográfica de la Compañía y su cartera de clientes, así como su solidez financiera, transparencia y la calidad de su equipo de gestores.

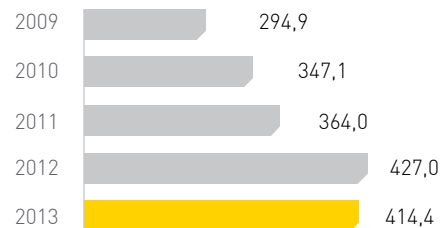
Principales magnitudes (2013)

Facturación

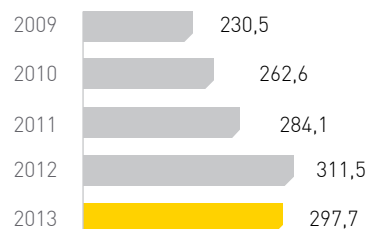
(millones de euros)

**EBITDA**

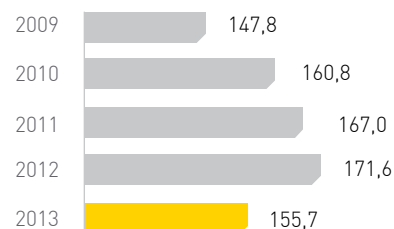
(millones de euros)

**EBIT**

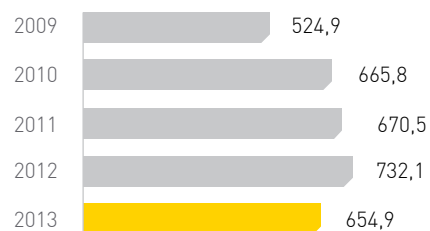
(millones de euros)

**Beneficio Neto Consolidado**

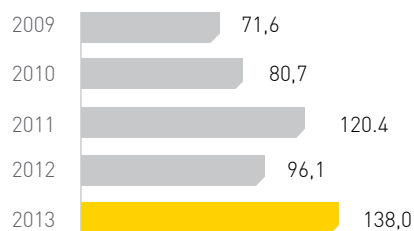
(millones de euros)

**Fondos propios**

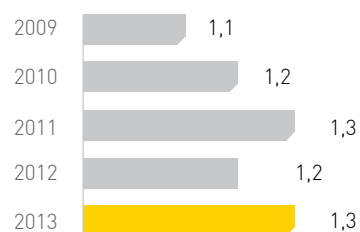
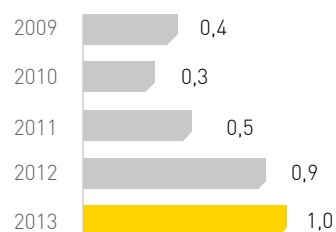
(millones de euros)

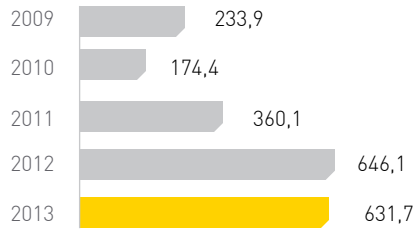
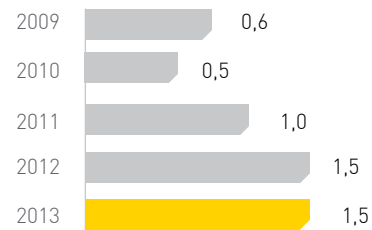
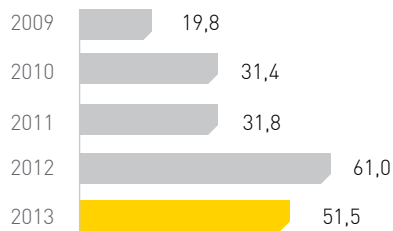
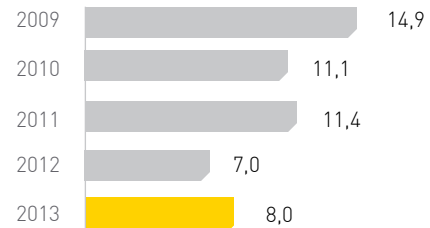
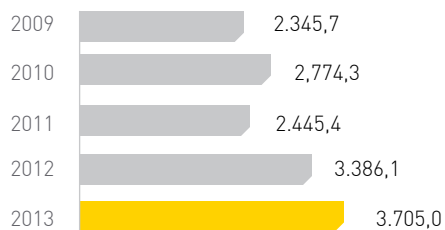
**Capex**

(millones de euros)

**Ratio circulante**

Activos corrientes / Pasivos corrientes

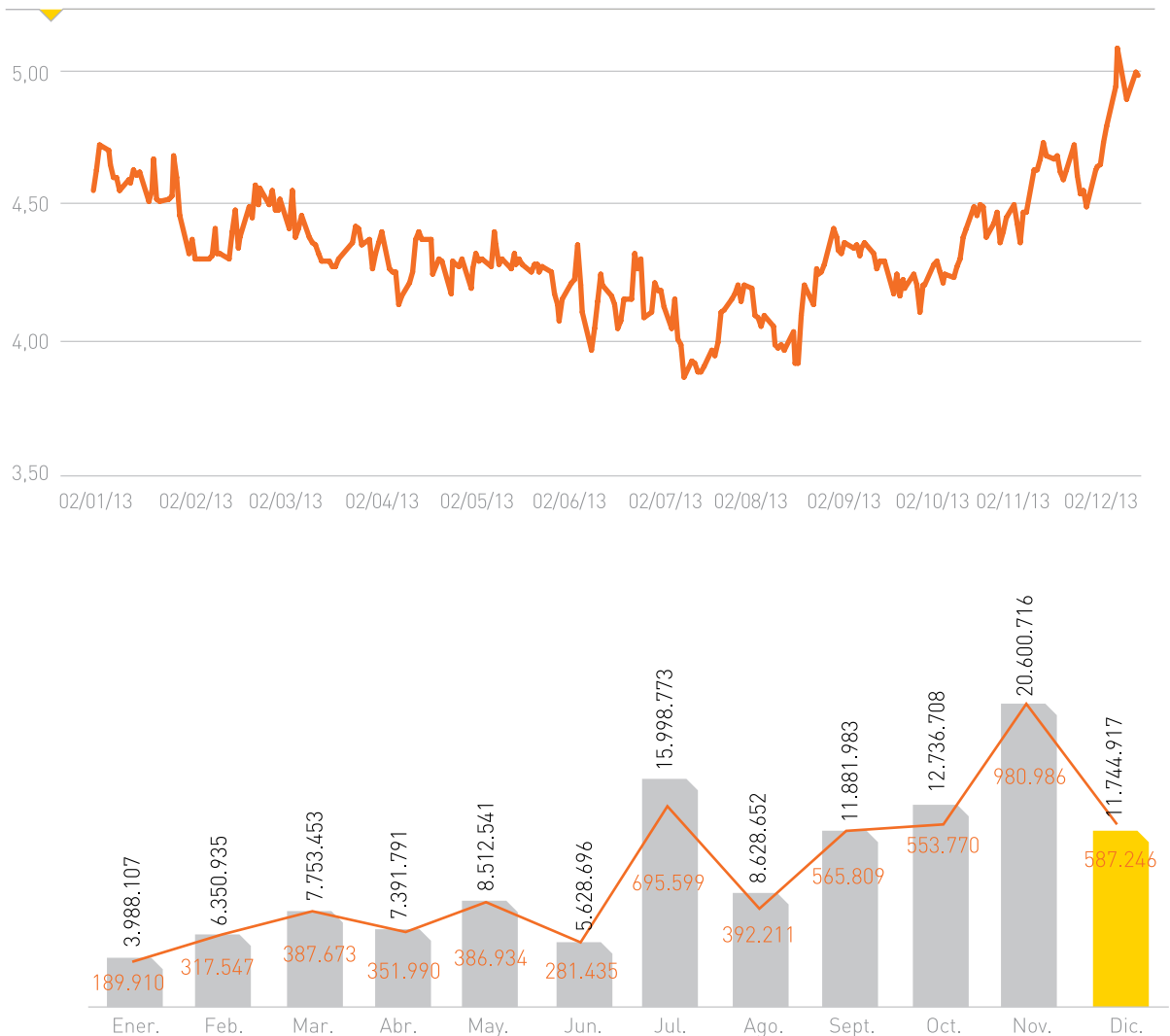
**Deuda neta / Recursos propios**

Deuda Neta
(millones de euros)**Deuda Neta / EBITDA****Gastos financieros netos**
(millones de euros)**EBITDA/Gastos financieros****EV**
(millones de euros)

1.4 Información bursátil

Frente a la situación macroeconómica internacional y las fluctuaciones de las principales divisas, los inversores valoran la solidez del modelo de negocio de Prosegur. Aprecian que haya sido capaz de hacer frente a situaciones similares con anterioridad, así como el esfuerzo realizado en la generación de de caja. Lo anterior se refleja en un importante aumento en el precio de la acción.

Con respecto a la posición accionarial, en noviembre, Corporación Financiera Alba finalizaba la salida estructurada del capital de la Compañía. La desinversión, que no ha alterado significativamente el valor de la cotización a lo largo del año, sí ha incrementado su liquidez.

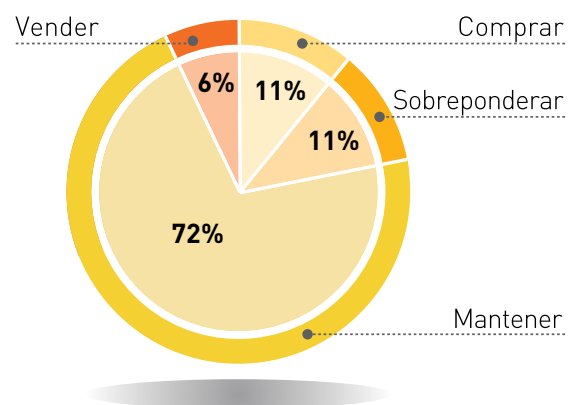




Cobertura de analistas

Un total de 18 casas de inversión ha seguido durante este año el comportamiento de Prosegur en el ámbito bursátil. En sus recomendaciones, el 72 por ciento invitó a mantener el valor, el 11 por ciento recomendó comprar, otro 11 por ciento sobreponderar y sólo el 6 por ciento aconsejó vender.

Los precios objetivos que se fijaron para Prosegur se situaban entre los 4,10 euros de Exane BNP y los 5,80 euros de JB Capital Markets. A 31 de diciembre de 2013, el precio de la acción se situó en los 4,98 euros.



Entidad	Recomendación	Precio objetivo	Fecha último informe
Ahorro Corporación	Mantener	4,20	26/07/2013
BBVA	Mantener	4,26	17/12/2013
BPI	Neutral	5,10	16/12/2013
Deutsche Bank	Mantener	4,15	07/05/2013
Equita	Mantener	5,20	20/03/2013
Espíritu Santo	Neutral	4,40	08/05/2013
Exane BNP	Neutral	4,10	07/05/2013
Fidentiis	Mantener	4,10-4,37	11/10/2013
Grupo Banco Sabadell	Vender	4,32	02/10/2013
HSBC	Sobreponderar	5,50	20/05/2013
JBCapital Markets	Comprar	5,80	16/12/2013
JP Morgan	Neutral	4,36	16/12/2013
Kepler	Mantener	4,15	17/12/2013
La Caixa	Comprar	4,70	24/10/2013
Mirabaud	Sobreponderar	5,10	19/12/2013
N+1	Neutral	4,60	16/12/2013
Santander	Mantener	4,70	17/12/2013
UBS	Neutral	4,60	28/11/2013



Relación con inversores

Prosegur mantiene una estrecha relación con sus accionistas, así como con inversores particulares e institucionales, y con los principales analistas bursátiles. La Compañía proporciona información detallada de manera directa, personal y continua, haciendo uso de distintos canales de comunicación. De esta manera, celebra trimestralmente una webcast con motivo de la comunicación de resultados, y cuenta con su Investors Newsletter, con contenido de interés específico para inversores y accionistas, que se suma a la publicación de otros boletines informativos de carácter mensual.

En 2013, Prosegur participó en la novena edición del Foro MEDCAP de Empresas de

Mediana y Pequeña Capitalización, que Bolsas y Mercados Españoles (BME) organiza en el Palacio de la Bolsa de Madrid. El objetivo del foro es dar a conocer a los inversores, especialmente a los no residentes, la evolución de empresas españolas que han demostrado, en los últimos años, que sus esfuerzos y estrategias de internacionalización han sido acertados.

La Compañía participó también en el Spain Investor Day, organizado por Exane BNP Paribas; en la XIX Iberian Conference, organizada por Santander; en la Paneuropean Small Midcap Conference, organizada por Deutsche Bank; en la Equita- Sim Skandi en Escandinavia; la BBVA Iberian Conference en Londres; la BPI 10th Iberian Conference en Oporto y en la JB Capital New York Spanish Conference.



En total, en 2013 el departamento de Relación con Inversores mantuvo 42 reuniones con analistas, 50 encuentros con inversores y participó en 21 roadshows.

Por otra parte, Prosegur puso a disposición del mercado su nueva web de accionistas, que cuenta con más información y herramientas para los inversores e incluye, entre otros, las siguientes funcionalidades:

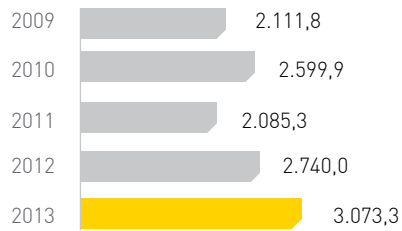
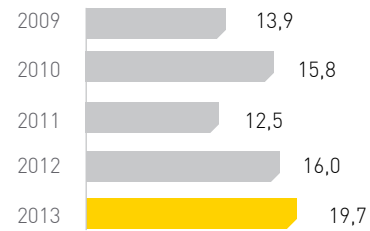
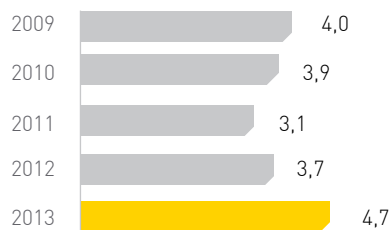
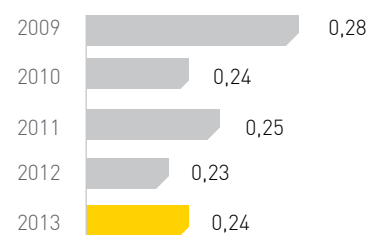
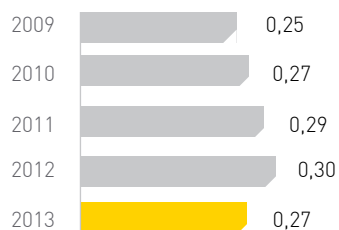
- Calendario interactivo con alertas.
- Información comparativa con competidores, índices, etc.
- Histórico de precios y cotización personalizable.
- Calculadora de inversor
- Alertas personalizables de cotización, cierre de día, variaciones significativas, etc.
- Información de resultados y ratios públicos

A través de la Oficina del Accionista, la Compañía proporciona una atención personalizada y facilita la información que precisan los accionis-

tas. Asimismo, cuenta con una línea de atención telefónica (+34 91 5584836), y un correo electrónico de contacto: [✉accionistas@prosegur.com](mailto:accionistas@prosegur.com)

Distribución geográfica del capital flotante

Dado su potencial de crecimiento, Prosegur ha contado siempre con el aprecio de los inversores internacionales. Su masa accionarial cuenta con inversores extranjeros que representan una parte muy significativa de su capital flotante.

Capitalización bursátil a 31.12
(millones de euros)**PER**
(Capitalización / Beneficio neto)**Precio / Valor en libros****ROE (RN / FP)****BPA**
(euros)**DPA**
(euros)



PROSEGUR



2. Principios de crecimiento

El modelo Prosegur viene avalado por una historia de éxito asentada sobre una estrategia de crecimiento sólida, rigurosa y sostenida por la fortaleza financiera. La evolución de la Compañía ha sido posible

gracias a un modelo que promueve: el rigor, la seriedad y la excelencia de sus profesionales; una filosofía transversal de proximidad al cliente; y una cultura de innovación común a toda la organización.

2.1 Estrategia de crecimiento

El Plan Estratégico 2012-2014 establece objetivos cuantitativos y cualitativos exigentes. Los objetivos cualitativos se agrupan

alrededor de tres ejes principales: Estar cerca del cliente, gestionar a nivel delegación y ser más multinacional.

Plan Estratégico 2012-2014

OBJETIVOS CUANTITATIVOS		OBJETIVOS CUALITATIVOS	
Crecimiento	<	Estar cerca del cliente El valor del amarillo	<ul style="list-style-type: none"> < Nuevos productos < Especialización
Gestión de la caja	<	Gestión a nivel delegación Análisis transversal del negocio	<ul style="list-style-type: none"> < Proyectos Kaizen < Formación para delegados
Gestión de los costes indirectos	<	Ser más multinacional Innovación, sinergias y procedimientos homogéneos	<ul style="list-style-type: none"> < Extraer el valor de ser una multinacional: plataformas corporativas, USAP, etc. < Compartir buenas prácticas

Estar cerca del cliente

La excelencia en el servicio es la máxima de la Compañía. La seguridad y el bienestar del cliente es el foco de su actividad. Los progresos en los sistemas de gestión de clientes, tanto

desde el punto de vista de la tecnología como el organizacional, fueron en 2013 los principales avances en este ámbito. Los clientes valoran la capacidad de respuesta y adaptación de Prosegur a las necesidades cambiantes y dinámicas, que además varían según las áreas geográficas.



Satisfacción del cliente

Prosegur ha implantado una nueva metodología para medir la satisfacción de los clientes. Utiliza un enfoque de “experiencia cliente”, que, haciendo uso de criterios racionales y emocionales, mide el impacto de los servicios ofrecidos en las percepciones del cliente

La Compañía desarrolló un estudio para el negocio de Alarmas en los ocho países en los que desarrolla esta línea de actividad. El sistema evalúa semestralmente cuatro experiencias del cliente:

- Contratación e instalación
- Revisión del equipo-alarma
- Actuación ante un salto de alarma
- Atención al cliente

Los resultados obtenidos son utilizados para identificar oportunidades de mejora y para

conocer el impacto de las acciones implantadas. Durante 2013, también definió la metodología para medir la satisfacción de los clientes de las áreas de Vigilancia, Logística de Valores y Gestión del Efectivo y Tecnología.

En Argentina, las unidades de negocio Logística de Valores, Vigilancia y Tecnología realizan una vez al año una encuesta de satisfacción del cliente. Para la primera, el aspecto mejor valorado en 2013 fue la confiabilidad del servicio. Para Vigilancia, fueron el trato y atención del personal y la capacidad de respuesta a pedidos especiales. El aspecto de mejora señalado fue la solución de reclamaciones.

En Australia, Prosegur lleva a cabo talleres con clientes, en los que se profundiza en la comprensión de sus necesidades. Asimismo, cuenta con una herramienta que califica el servicio de 1 a 7, donde 7 significa excelente. La valoración nacional de la Compañía es actualmente 6,1. Este

análisis se lleva a cabo cada mes, proporcionando un medio de control de la calidad.

En el marco de la norma ISO9001 de calidad, Prosegur lleva a cabo en Chile una encuesta de satisfacción a clientes. Esta encuesta incluye área Comercial, Estudio, Operaciones y Postventa. Por su parte, en Paraguay se desarrolló la encuesta de satisfacción 2013, siguiendo la misma estructura de años anteriores, enfocada a los servicios ofrecidos.

En Singapur, se realiza un cuestionario periódico desde hace varios años, que

permite ver la evolución de la satisfacción de los clientes.

Calidad en el servicio

Prosegur avanzó en 2013 en la consolidación de un modelo orientado al cliente y la excelencia en el servicio. La Compañía cuenta con sistemas de gestión de calidad que establecen anualmente objetivos concretos por línea de negocio.

En este ejercicio, los objetivos principales recogían los siguientes aspectos:

Logística de Valores y Gestión del Efectivo	Garantía de la confiabilidad del servicio Reducción de las reclamaciones por errores Control de la integridad de bultos
Alarmas y Tecnología	Control de desinstalaciones realizadas en alarmas residenciales Reducción del tiempo de respuesta del servicio técnico Descenso de las llamadas abandonadas del centro de atención al cliente
Vigilancia	Mejora de la percepción del cliente respecto del servicio recibido Aumento de la cobertura de servicio

Para Prosegur la tranquilidad de sus clientes es lo más importante. La Política de calidad que se define y despliega en los países, establece e impulsa un enfoque común de mejora continua, a través de la gestión por procesos que estructura el sistema 3P

Asimismo, Prosegur tiene establecidos sistemas de gestión de calidad en los países que cuentan con diversas certificaciones obtenidas por terceras partes independientes y acreditadas. La Compañía está desarrollando el sistema de gestión 3P con un tronco común a todos los países sobre la base de los sistemas de calidad existentes y con un alcance que incluye todas las actividades.

Actividad certificada conforme a estándares internacionales

País	Certificación ISO9001	Otras certificaciones
Alemania	√	77200:2008 static guarding and mobile patrol Services-Requirements
Argentina	√	ISO 22301:2012 de seguridad de la sociedad: sistemas de continuidad del negocio 2001. IRAM 3501-1: 2001. Certificación de instalaciones contra incendios.
Brasil	√	NBR 16001:2004 de Responsabilidad Social
Chile	√	
Colombia	√	ISO 28000:2007 de seguridad de la cadena de suministros
España	√	UNE 16082:2012 de seguridad aérea y de aviación Especificación Técnica: Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de seguridad privada
Francia	√	
México	√	
Paraguay	√	
Perú	√	OHSAS 18001:2007 Vigilancia BASC Standards Version 3-2008 RMS C-TPAT DGAC: Operator Certificate of Service Specialist Airport
Portugal	√	EN 16082:2012 de seguridad aérea y de aviación. NP 4413:2012 - Segurança contra incêndios - Manutenção de extintores
Singapur	√	
Uruguay	√	

Junto a las certificaciones anteriores, cabe destacar que en Alemania se superaron las auditorías externas necesarias para obtener la certificación que requiere a sus miembros la asociación nacional de la industria de transporte de fondos.

En Argentina, se trabajó en el año 2013 en la certificación del Sistema de Gestión de Continui-

dad del Negocio bajo la Norma ISO 22301:2012, que tiene por objetivo dotar a la Compañía de la capacidad de dar continuidad a las operaciones y servicios del negocio de Logística de Valores ante situaciones de catástrofes naturales.

En Colombia, se implantó un sistema que satisface los requisitos de la norma ISO 27001 de seguridad de la información, con alcance

al negocio de Logística de Valores para la ciudad de Bogotá. Asimismo se desarrolló un sistema de gestión de seguridad de la cadena de aprovisionamientos conforme a ISO 28000:2007. En Uruguay, la Compañía consiguió en 2013 la certificación de calidad en todos los servicios. Las unidades de Tecnología Corporativa y Rastreo Satelital obtuvieron la certificación UNIT ISO 9001:2008.

Junto a lo anterior, en 2013, Prosegur desarrolló programas y actuaciones para extender la cultura

de excelencia en toda la Compañía. En Argentina, impartió un total de 584 horas en sesiones formativas y talleres de calidad y responsabilidad social, destinados fundamentalmente a mandos medios, permitiendo aumentar el grado de compromiso y la toma de conciencia con respecto al sistema de calidad.

En Paraguay, conformó un grupo de trabajo de calidad interno, con representantes de todas las unidades, con el objetivo de atender a las necesidades de las auditorías de calidad.

Una estructura al servicio del cliente

A lo largo de 2013, Prosegur llevó a cabo distintos cambios de estructura enfocados

a ofrecer un mejor servicio al cliente, entre los que destacan:

Chile

Consolidación del equipo comercial de Logística de Valores y Gestión de Efectivo, dotando los recursos necesarios para una atención a los clientes más eficiente y creando las instancias para la generación de nuevo negocio.

Reestructuración del área de Servicio de Atención al Cliente, con el fin de atender de manera óptima sus requerimientos. Desarrollo de la nueva página web de rastreo de envíos en línea, que habilita un teléfono y un correo electrónico para capturar reclamaciones escritas y sugerencias.

Colombia

Rediseño del área de Servicio al Cliente, potenciando sus funciones y sistemas. La Compañía inició la implantación de un centro de atención al cliente, que ofrece mayor disponibilidad y contacto con los clientes, descargando así a las áreas operativas y mejorando la estructura de la respuesta.

Aumento de la cobertura de la unidad de negocio de Tecnología a las cuatro principales regiones del país, con ingenieros asesores de proyectos en las ciudades de Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga, en Colombia. Esta ampliación permite ofrecer servicios a clientes hasta entonces no atendidos y reforzar la cobertura nacional a disposición de los clientes.

Francia

Reorganización del departamento de Ventas para mejorar la eficiencia administrativa y operativa. Toda la actividad comercial se situó bajo la supervisión de una sola dirección con el fin de maximizar la venta cruzada.

Paraguay

La dirección de operaciones incorporó al equipo de trabajo al área de Gestión con el Cliente, donde se reciben y registran las asistencias y seguimientos y se consolidan las reclamaciones.

Renovando la confianza de los clientes

El valor diferencial del servicio que ofrece y la propuesta de valor Prosegur hacen que los clientes elijan a la Compañía y renueven

su confianza. A lo largo de 2013, algunos de los hitos más importantes fueron:

Alemania

Oferta de servicios complementarios dentro del servicio de gestión de cajeros automáticos para la fidelización de clientes.

Australia

Contrato Kamco para el servicio de efectivo y procesamiento de las máquinas expendedoras de billetes del Victorian Rail and Tram network.

Brasil

Implantación del servicio de seguridad en el estadio de fútbol de Mineirao, sede del club Cruzeiro y de la Copa del Mundo.

Incremento de un 555 por ciento en la comercialización de las máquinas de automatización de efectivo.

Crecimiento de alrededor del 600 por ciento del negocio de transporte de cargas especiales, especializado en el transporte de productos con alto valor añadido o alta siniestralidad.

Chile

Contrato con la empresa de alimentación Watts para desarrollar la solución de protección contra incendios de su nuevo centro de distribución en la planta de San Bernardo ubicada en Santiago de Chile.

Recuperación del segmento minero en el área de Vigilancia, con el inicio del servicio en Minera Escondida, uno de los productores de cobre más grande del mundo.

Desarrollo de nuevos servicios para cajeros automáticos de vigilancia dinámica, para evitar fraudes a los usuarios.

Colombia

Incursión en un nuevo servicio de instalación y mantenimiento de datáfonos a nivel nacional.

Penetración en el sector petrolero del país, así como en otros sectores.

En 2013, Prosegur inició la prestación de servicios en clientes como Centro Nacional de Entrenamiento de la Policía Nacional de Colombia, el Concejo de Medellín o la Fiscalía General de la Nación, entre otros.

España

Desarrollo de un sistema de carácter poco intrusivo, eficiente y eficaz en el tratamiento de las falsas alarmas. El sistema envía un SMS informando que Prosegur ha detectado un salto de alarma. Este sistema evita las llamadas perdidas que pueden generar preocupación indebida al cliente. Los clientes mantienen la opción de ser avisados vía llamada.

Apuesta por la mejora de la seguridad de las personas de la tercera edad en Portugal

En colaboración con Hope Care, responsable del servicio True Kare, Prosegur completó su oferta de protección y de soluciones dirigidas al colectivo de la tercera edad con un servicio que contribuye a su protección y acompañamiento en cualquier situación de emergencia, apoyo o necesidad de auxilio.

El sistema funciona a través de un teléfono móvil de fácil manejo, que puede estar asociado a una tarjeta de cualquiera de las operadoras que prestan servicio en Portugal. Con un GPS incorporado, True Kare permite localizar al usuario, definir un área de seguridad y activar un sistema de alerta.

Esta solución cuenta con una atención complementada por un call center disponible las 24 horas que asegura una asistencia especializada, adecuada a cada situación. Además, es fácilmente accesible a través de un botón de SOS situado en el teclado del dispositivo móvil y está ligado a un portal web, por lo que puede ser gestionado por familiares del usuario.

La alianza se materializa en una oferta con condiciones especiales de acceso al servicio True Kare, que presta apoyo a las personas mayores en actividades del día a día.

Gestión a nivel de delegación

Los delegados son una pieza fundamental del modelo de Prosegur para cumplir con los objetivos cualitativos del Plan Estratégico 2012-2014. Estos profesionales están cerca del cliente, gestionan las delegaciones y representan a la Compañía de forma local. Para Prosegur es esencial conocer y potenciar sus habilidades y favorecer su máximo desarrollo. Actualmente, Prosegur cuenta con 400 delegaciones distribuidas en 17 países.

Los objetivos de la Compañía están orientados a la mejora de cada delegación, permitiendo el desarrollo de una gestión local en cada país que sea cercana a la cultura y la comunidad locales y, en definitiva, al cliente.

La comunicación con las delegaciones es permanente, asegurando que éstas actúan en sintonía con lo definido por la dirección y con lo establecido en las Funciones de las Unidades Básicas de Gestión en Prosegur.

Para avanzar en esta dirección, la Compañía lanzó el proyecto Kaizen. Se trata de un modelo de gestión orientado a la delegación para la que se han creado herramientas informáticas que permiten definir objetivos, monitorizar los indicadores de desempeño de las delegaciones y compartir buenas prácticas.

Adicionalmente, diseñó un programa de formación con foco en tres pilares -formar, conocer y comunicar- que permite consolidar

una red sólida y estable de delegados que acompañe el desarrollo del Plan Estratégico 2012-2014.

Ser más multinacional

Prosegur es una empresa en crecimiento, que aumenta año tras año, el número de empleados con los que cuenta y países en los que está presente. La Compañía busca consolidar una cultura corporativa común y homogénea sustentada en la Visión, Misión y Valores y desplegada sobre la base de procesos y procedimientos comunes.

El objetivo final es asegurar el mismo nivel de excelencia y responsabilidad en la oferta comercial en todos los mercados en los que desarrolla su actividad. Prosegur ha definido un modelo de indicadores en siete áreas y diseñados específicamente para cada línea de negocio. La monitorización de estos factores permite realizar una revisión operativa y de cumplimiento normativo de cada delegación y evaluar de manera independiente su situación.



Gestión global de los clientes

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

- Gestión global de la cuenta y del 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 la 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.

Integración de adquisiciones

Por la naturaleza de su negocio, para crecer a buena velocidad y conseguir una escala adecuada que garantice la rentabilidad, Prosegur cuenta con una política de expansión basada en adquisiciones de compañías.

En estas operaciones, los procesos de integración cobran especial importancia.



Éstos se enfocan a que las empresas 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 mercados.

En aquellas áreas geográficas donde la Compañía 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 en una de sus capacidades diferenciadoras.

Los Centros de Competencia

Los Centros de Competencia de Prosegur tienen el objetivo de crear una estructura

horizontal de transmisión del conocimiento, identificar oportunidades de mejora y extender buenas prácticas a todos los países y negocios.

Son una herramienta de comunicación y homogeneización entre países que genera sinergias y reduce costes. Adicionalmente, apoyan la comercialización de nuevos servicios y aseguran la consistencia y coordinación de proyectos en diferentes países.

Los Centros de Competencia 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.

Centros de Competencia de Prosegur

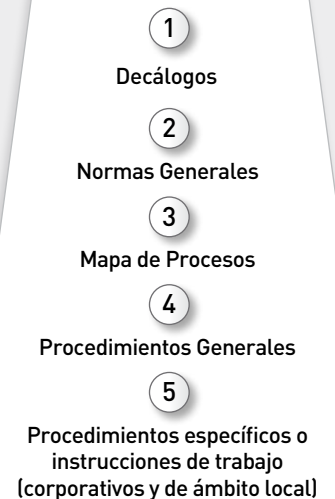
Centro	Objetivo
Centro de Competencia de Cámara	Mejora de la eficiencia de los procesos de cámara en nuestras instalaciones
Centro de Competencia de Tráfico	Mejora de la eficiencia de los procesos de tráfico
Centro de Competencia de ATM	Potenciar el negocio de ATMs
Centro de Competencia de Seguridad	Mejorar la eficiencia en la gestión del riesgo de nuestras operaciones
Centro de Competencia de Flota	Mejorar la eficiencia y seguridad de nuestras operaciones de Logística de Valores a través de la gestión de la flota
Centro de Competencia de Alarmas	Identificar, desarrollar e implantar elementos diferenciadores que hagan percibir a los clientes valor añadido en los servicios prestados por Prosegur
Centro de Competencia de Tecnología	Identificar, desarrollar e implantar elementos diferenciadores que hagan percibir a los clientes valor añadido en los servicios prestados por Prosegur
Centro de Competencia de Vigilancia	Identificar, desarrollar e implantar elementos diferenciadores que hagan percibir a los clientes valor añadido en los servicios prestados por Prosegur

3P, “Una forma de ser, una forma de hacer”

El sistema 3P (Políticas y Procesos de Prosegur) establece una metodología común con una forma homogénea de trabajar, con el fin de garantizar los elevados niveles de calidad en la prestación de servicios y optimizar los recursos. Este sistema de gestión troncal o común es de aplicación en todas las geografías y a todos los negocios y áreas soporte.

Las Políticas 3P, formalizadas en Decálogos y Normas, conforman las reglas de juego o directrices básicas que deben cumplir todos los empleados, en todos los ámbitos geográficos.

A su vez, los Procesos 3P establecen la forma en que se realizan las actividades de negocio y las actividades de soporte al negocio. El sistema está concebido teniendo en cuenta la organización matricial de Prosegur y la diversidad geográfica. Así, el sistema 3P establece una base común sobre la que se alinea la parte específica de cada país y que responde al marco legal y a las características particulares de cada mercado. Asimismo, el sistema 3P da cumplimiento a los requisitos que establecen los estándares internacionales, como las normas ISO. Además, los procesos 3P aseguran el cumplimiento de las leyes locales específicas de negocios y el cumplimiento de los requisitos particulares de los clientes, impulsando la utilización de indicadores de procesos para promover la mejora continua.



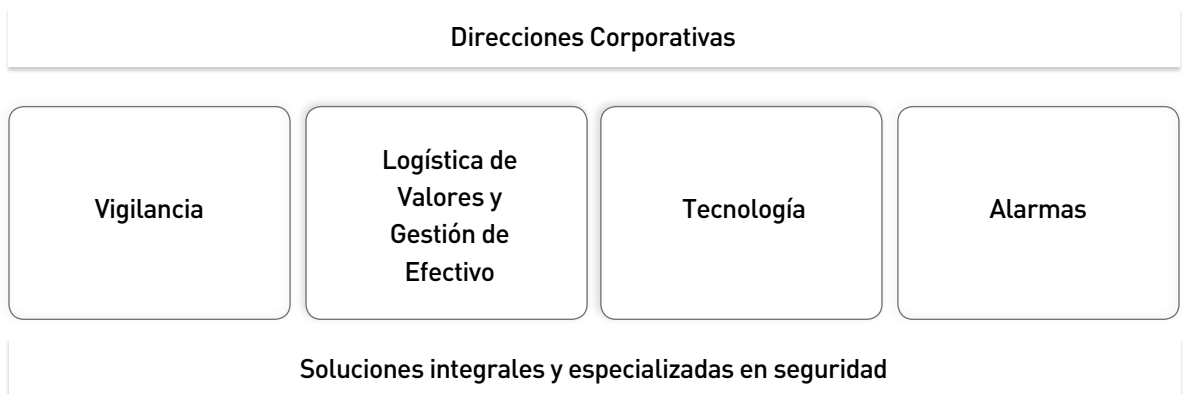
Sistema de Gestión 3P



2.2 Innovación y especialización, valores indispensables

Prosegur ofrece soluciones integrales y especializadas de seguridad. Desde servicios específicos de vigilancia para hogares y comercios, hasta soluciones que buscan la máxima eficiencia para la gestión del negocio

de las empresas. Desde la logística de valores y la gestión completa del efectivo, al diseño, desarrollo e instalación de sistemas de seguridad.



Vigilancia

Prosegur desarrolla servicios de vigilancia, consultoría de seguridad, seguridad aeroportuaria, seguridad en grandes eventos, vigilancia dinámica, geolocalización y seguimiento GPS, protección de transporte de mercancías y centros móviles de control, entre otros.

Frente a la comoditización del sector, la Compañía trabaja para hacer de la vigilancia un negocio más innovador y que aporte más valor al cliente, aunando profesionales que se diferencian por su actitud y formación, y que cuentan con la más alta tecnología para llevar a cabo su labor

Logística de Valores y Gestión de Efectivo

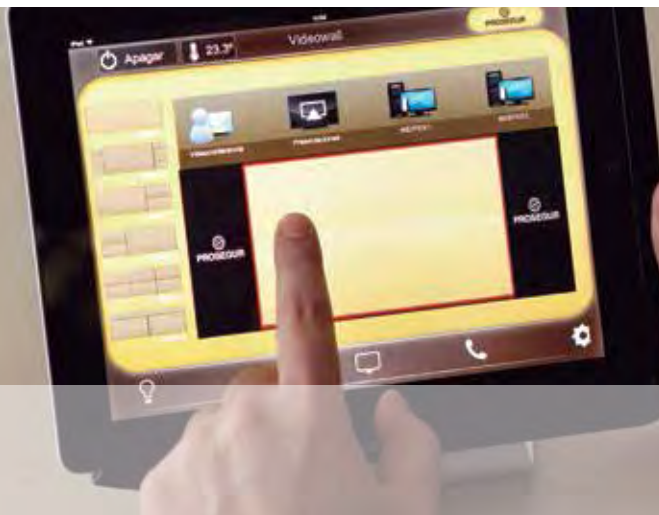
Prosegur presta servicios a lo largo de toda la cadena de valor de la gestión del efectivo, desde el transporte y procesamiento tradicional hasta la planificación, la externalización del personal de caja o la multiagencia. Esta línea de negocio comprende la gestión de más de 74.000 cajeros automáticos en todo el mundo, incluyendo su planificación, carga, monitoreo, mantenimiento de primer y segundo nivel, cuadro u otros servicios adicionales. Asimismo, ofrece transporte internacional de mercancías como divisas, oro, joyería o tarjetas, y transporte y custodia de mercancía valorada. Estos servicios están soportados por una red de más de 400 bases y más de 5.000 vehículos blindados, que incorporan la tecnología más avanzada en seguridad

Tecnología

La Compañía diseña, instala y mantiene sistemas integrados de seguridad, sistemas de vídeo monitorizado y tratamiento inteligente de imágenes, control de accesos, sistemas de detección anti-intrusión y perimetral, automatización de edificios e instalaciones, instalaciones especiales e integración de sistemas. Asimismo, diseña, instala y mantiene sistemas de protección de incendios con y sin agua

Alarmas

Prosegur cuenta con una amplia gama de productos que contribuyen a mejorar la seguridad y tranquilidad de las familias y los negocios. Entre otros servicios, ofrece soluciones tecnológicas de vanguardia, proyectos de instalación personalizados, evaluación de riesgos y chequeos periódicos, alarmas técnicas para siniestros, domótica, seguridad perimetral, servicio de intervención inmediata, y localización de personas y vehículos



Prosegur es una empresa a la vanguardia tecnológica. La apuesta por la innovación y la tecnología ha acompañado a la actividad de la Compañía en un sector tradicionalmente poco innovador.

En este sentido, la Compañía aspira a ser un líder tecnológico con el fin de desarrollar nuevas soluciones, procesos y herramientas que le permitan anticiparse a las necesidades de los clientes. Además, el cliente debe percibir el valor añadido diferencial de Prosegur, “el valor del amarillo”, que viene dado no sólo por la calidad de sus profesionales y sus servicios, sino también por

el soporte tecnológico que les acompaña en el desempeño de sus funciones.

Prosegur combina la más avanzada tecnología con los mejores profesionales, para ofrecer soluciones globales de seguridad adaptadas a las necesidades de los más de 390.000 clientes de los 17 países en que opera

En 2013, la inversión en Investigación y Desarrollo estuvo orientada tanto a la innovación en productos, procesos y servicios, como a la búsqueda de eficiencia en los procesos internos.

Productos con alto grado de innovación

Pack series	Combinando la vigilancia dinámica y la tecnología, y ha permitido la penetración en el segmento de servicios para Pyme. Este servicio se ha integrado en la oferta de Colombia, Perú y Singapur. En todos los casos, el periodo de implantación ha sido record para la Compañía
Proteus	Ejemplo de tecnología desarrollada por Prosegur y convertida en nuevo servicio de valor añadido. Se trata de un servicio de seguimiento de contenedores que evita la contaminación de carga a través de la instalación de un cepo que sella el contenedor y envía señales vía GPS o PRS sobre salidas de ruta, manipulaciones y otros riesgos. Este sistema ha sido implantado con éxito en Colombia y Perú
iTrack	Sistema de seguimiento de personas a través de geolocalización para la seguridad física y virtual. Permite demostrar al cliente que Prosegur cumple con el servicio contratado, así como hacer un rastreo de grupos de interés. Esta solución es utilizada en España en diferentes centros comerciales
Mantenimiento de cajeros automáticos	Servicios de gestión integral de cajeros automáticos, dando la mayor eficiencia mediante la herramienta Mi Prosegur, permitiendo al cliente supervisar su red con los datos sobre disponibilidad, saldos, últimas cargas e incidencias técnicas
Centros de Control	Centros de Control manejados por profesionales altamente cualificados para gestionar de forma permanente, centralizada e integrada, todos los recursos humanos y tecnológicos que componen los sistemas de seguridad. Además, los últimos avances en tratamiento inteligente de imágenes permiten valorar los riesgos a priori, para dar una respuesta más inteligente a las posibles incidencias

Eficiencia en los procesos

Vigia	Herramienta corporativa de planificación inteligente que, a través del análisis de variables como el perfil formativo o preferencias personales, adapta las personas a los puestos, permitiendo hacer una mejor distribución del trabajo
In situ	Sistema de control de entrada, salida y presencia del vigilante de seguridad en los centros de trabajo. La evolución de esta herramienta pasa por la incorporación de un lector biométrico

Presencia en foros internacionales de innovación

Prosegur participó en la conferencia anual ASIS 2013, uno de los mayores congresos del sector y que fue celebrado en Chicago (Estados Unidos). La Compañía enseñó sus líneas de negocio, así como su oferta de soluciones integrales, a las más de 750 empresas y 20.000 profesionales asistentes.

El encuentro presentó las últimas innovaciones tecnológicas, productos y servicios que están transformando la industria de este sector.

Proyecto de innovación europeo INNOSEC

Prosegur colabora, junto con otras diez entidades de siete países europeos, en el proyecto INNOVation Management Models for SECurity Organizations (INNOSEC), que desarrolla un modelo integral para la gestión de la innovación en el sector de la seguridad.

La iniciativa, que forma parte del Séptimo Programa Marco de la Unión Europea, pretende la puesta en marcha de un sistema que se adecúe a las especificaciones de las empresas y operadores de seguridad, tanto en organismos públicos como en privados, para dar una respuesta efectiva a las demandas de la sociedad actual.

La Compañía, que tiene un papel asesor en el proyecto, comparte con el resto de entidades participantes su experiencia como una de las empresas líderes en seguridad y posteriormente implementará el modelo resultante.

Gestión de la seguridad de grandes eventos

Prosegur cuenta con una larga trayectoria en la gestión de la seguridad de grandes eventos, coordinando los servicios de información, direccionamiento físico de personas, protección de personalidades e instalaciones, control del aforo y de entrada y salida de material. En 2013, destaca la participación de la Compañía en:

- Mutua Madrid Open de Tenis. Prosegur se responsabilizó del dispositivo de seguridad del torneo. Con una duración de diez días y una afluencia media de entre 30.000 y 35.000 espectadores, la Compañía se hizo cargo del control de las instalaciones y los accesos. Además, desde el centro de control, estuvo en comunicación abierta y permanente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y el dispositivo de emergencias, y fue encargada de transportar y custodiar el trofeo.

- Rock in Rio 2013 en Brasil. Prosegur puso en marcha un dispositivo de más de 600 profesionales y tecnología punta para la monitorización y el control de los accesos del mayor festival de música y entretenimiento del mundo. La gran novedad fueron las cámaras de seguridad colocadas en los chalecos de sus vigilantes que permiten enviar imágenes en tiempo real a la central de monitorización para identificar con rapidez todo tipo de situaciones críticas. Además, la Compañía puso en marcha un servicio -Caja Fácil- que garantiza la seguridad en la gestión del efectivo de los establecimientos comerciales situados en el recinto.
- Gran Premio de China de Fórmula 1. Prosegur, a través de su sociedad conjunta en el país, formó parte del dispositivo de seguridad del Gran Premio de Fórmula 1, celebrado en Shanghái. A lo largo del fin de semana, 1.375 vigilantes se ocuparon de la vigilancia de la carrera. Con un aforo de casi 200.000 personas, se trata de una de las más concurridas de este campeonato.





3. Presencia Internacional

Prosegur tiene la ambición de ser referente en cada uno de los mercados en los que desarrolla su actividad. Su estrategia se articula en torno al concepto de implantación geográfica sólida, bajo el marco de un modelo de negocio robusto y financieramente fuerte. En la actualidad, está presente en 17 países: Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile, China, Colombia, España, Francia, India, Luxemburgo, México, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur y Uruguay.

Gracias a la confianza de sus clientes y al desarrollo de nuevas soluciones de seguridad de valor añadido, Prosegur hace posible el crecimiento orgánico en las regiones donde actúa. Para la Compañía, la evolución no pasa por reducir costes en detrimento de la calidad, sino en reinventar los servicios para adaptarlos a las necesidades del cliente y entrar en nuevos nichos de mercado.

Prosegur está presente en la actualidad en 17 países de Asia, Europa, Iberoamérica y Oceanía. Gracias a una estrategia que combina el crecimiento orgánico e inorgánico, ha consolidado su posición de referencia en los mercados donde desarrolla su actividad

La adquisición de compañías es una de las principales fuentes de crecimiento y creación

de valor para Prosegur y, en consecuencia, un elemento estratégico para su desarrollo. Creciendo de forma inorgánica, consigue de forma rápida y segura reforzar su posición competitiva en los distintos países, entrando en nuevos mercados y ampliando la cobertura geográfica en los antiguos.

La Compañía mitiga el riesgo inherente a la actividad de adquisiciones gracias a la aplicación de un procedimiento propio que cubre el proceso de la transacción y que es aplicado de manera consistente en cada una de las operaciones. Éste incluye el análisis de debida diligencia financiera, legal, laboral y operativa. Define las áreas clave y es flexible para adaptarse a las particularidades de los mercados y regiones. En cualquier caso, el riesgo de la Compañía en estas operaciones disminuye gracias a su notable experiencia en este ámbito, tanto en términos del número de operaciones como de geografías donde se han completado.

Tras años de fuerte crecimiento, 2013 fue un año de consolidación, en el que Prosegur apostó por capturar sinergias de períodos anteriores. No obstante, permanece atenta a oportunidades que reúnan las características adecuadas.

“Placa al Mérito en el Comercio”

Prosegur recibió en 2013 la “Placa al Mérito en el Comercio”, que otorga el Ministerio de Economía y Competitividad de España, como reconocimiento a su trayectoria, tanto en este país como internacionalmente, así como a su estrategia de crecimiento.

Durante casi cuatro décadas de historia, la Compañía se ha mantenido firme en su crecimiento a través de la internacionalización y la apuesta por la innovación.

Al mismo tiempo, ha desarrollado un modelo de negocio sólido que le ha permitido seguir ampliando su actividad hacia nuevos mercados.

3.1 Iberoamérica, motor de Prosegur

Iberoamérica es un mercado de alto crecimiento. En esta región, el uso de los servicios de seguridad se concentra en los sectores comerciales, industriales y financieros. No obstante, el avance de las clases medias en estos países como consecuencia del crecimiento económico, ha reforzado también la demanda de servicios de seguridad en el mercado residencial.

Área Argentina – Argentina, Paraguay y Uruguay

Prosegur es la empresa líder de seguridad en el área Argentina y la única en brindar soluciones integrales. Con respecto al año anterior, las ventas crecieron en 2013 un 7,4 por ciento.

En Argentina, la Compañía cuenta con una cartera de más de 66.000 clientes entre empresas e instituciones, negocios, comercios y hogares. Además dispone de una flota de más de 570 vehículos blindados. Por su parte, en Paraguay cuenta en la actualidad con más de 1.300 profesionales repartidos en cinco delegaciones. En Uruguay la plantilla asciende a más de 3.000 profesionales.

Brasil

Presente en Brasil desde 2001, Prosegur es el mayor grupo de seguridad del país. Presta servicios en 25 estados y en el Distrito Federal, y cuenta actualmente con un equipo de más de 51.000 profesionales.

En los últimos años, y tras la adquisición de Nordeste Segurança y Transbank en 2012, Brasil se ha convertido en el mayor contribuyente a las ventas de la Compañía.

Chile

Prosegur es la primera empresa de seguridad privada de Chile, con 18 sucursales y subagencias. Atiende a cerca de 1.500 empresas y cuenta con una plantilla compuesta por más de 7.700 profesionales.

Gracias al rendimiento constante en toda la oferta de negocio, las ventas en este país mejoraron en 2013 un 3,7 por ciento con respecto al año anterior.

Colombia

Presente en Colombia desde el año 2007, los 9.000 profesionales de Prosegur ofrecen seguridad en 25 ciudades y 925 municipios. Siguiendo la tendencia de crecimiento de Iberoamérica, la Compañía experimentó en 2013 un aumento de su facturación del 2,4 por ciento respecto al anterior ejercicio.

México

Las ventas totales de Prosegur en México mejoraron en 2013 un 10,3 por ciento con respecto a 2012. La Compañía desarrolla actualmente servicios de Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo, y Tecnología.



Perú

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. En 2013, las ventas totales en el país crecieron un 2,7 por ciento.

3.2 Europa, apuesta por la especialización y las nuevas soluciones

Durante 2013, se produjo una visible mejora de márgenes en Europa debido a la consolidación del modelo de negocio de Prosegur, que ha sido capaz de adaptarse con éxito al difícil entorno económico.

Alemania

Alemania es un mercado con un gran potencial, en el que la Compañía ha desarrollado una importante propuesta de valor añadido. Así, la adquisición en 2012 de Securlog convirtió a Prosegur en líder del transporte de fondos en este país.

En 2013 se formalizó con éxito la adquisición de la división de Logística de Valores y Gestión del Efectivo de Brink's en Alemania. La operación, aprobada por la autoridad alemana de la competencia, ha estado sujeta al cumplimiento de una serie de condiciones en la región de Berlín.

Con este nuevo paso, Prosegur sienta las bases para un crecimiento estable y continuado en el país. La Compañía está trabajando en la integración de todas sus empresas en el país con el objetivo de adoptar un modelo de gestión común y homogéneo.

La posición de Prosegur en Alemania tiene efectos de mejora en materia de estabilidad laboral, competitividad del mercado y, por lo tanto, mejores precios y servicios para los clientes.

España

Prosegur es la empresa que ofrece mayor cobertura del sector de la seguridad privada en España. Con más de 23.000 profesionales y 34 delegaciones en todo el territorio, centra sus esfuerzos en la promoción de producto, la oferta de nuevas soluciones y la apuesta por una estrategia de especialización por sectores de actividad.

En línea con el resto de Europa Occidental, 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.

Área Francia – Francia y Luxemburgo

Las ventas en Francia y Luxemburgo, una de las áreas más sólidas del continente, aumentaron un 6,8 por ciento en 2013,

mostrando una tendencia positiva en todas las líneas de negocio.

La Compañía ha conseguido convertirse en la única del sector que presta una oferta de servicio integral con todas las líneas de negocio de la seguridad privada.

Portugal

El negocio de Prosegur en Portugal ha estado sometido al impacto de la fuerte recesión de la economía de este país en los últimos años. Los ingresos totales experimentaron una reducción neta del 1,4 por ciento a lo largo del año.

No obstante, la Compañía continúa aplicado medidas de reestructuración positivas que le han permitido sortear la situación. Actualmente, cuenta con más de 7.000 profesionales y una flota de 140 blindados. Además, invierte en nuevos vehículos y construye una nueva base en la ciudad de Faro.

3.3 Asia-Pacífico, mirando al futuro

La estrategia de Prosegur en la región Asia-Pacífico se asienta en el objetivo de ampliar la cobertura geográfica y liderar el mercado.

Es una región con potencial para la Compañía, puesto que cuenta con posibilidades de desarrollo económico y un sector de seguridad incipiente, que ofrece oportunidades para atender a nuevos clientes con servicios que ya se han contrastado en otros mercados.

Por otro lado, la región presenta importantes diferencias culturales y regulatorias entre países, que definen una curva de aprendizaje específica para cada uno de ellos. Para superar estas dificultades resulta clave el respeto a las sensibilidades locales, extender las mejores prácticas internacionales en materia de recursos humanos e invertir en capital humano.

Área Asia-Pacífico - Australia, China, India y Singapur

El área Asia-Pacífico continúa mostrando un importante aumento de los ingresos con respecto a periodos anteriores. En 2013, las ventas en la región, donde la Compañía cuenta con un equipo compuesto por más de 9.200 profesionales, crecieron un 37,6 por ciento.

En China, Prosegur ha realizado un esfuerzo especial en la formación de sus empleados, principalmente en la mejora de las operaciones.

En India, el objetivo es aumentar el mercado de gestión de cajeros automáticos. La Compañía atiende actualmente a más de 8.000 máquinas expendedoras en ese país. Además, ha realizado un especial esfuerzo en implantar un sistema de gestión por delegación.

Adicionalmente, Prosegur en Singapur ha centrado sus esfuerzos en la fidelización



de los clientes y el aumento de salarios, siguiendo las directrices del gobierno.

Australia, la entrada en un nuevo continente

En 2013, Prosegur dio un paso más en su estrategia de internacionalización fortaleciendo su presencia en la región Asia-Pacífico.

La Compañía inició su actividad en Australia mediante la adquisición de Chubb Security Services, uno de los principales operadores de logística de valores, especializado en gestión de efectivo y operación y mantenimiento de cajeros automáticos.

El valor total de la inversión alcanzó los 95 millones de euros, incluida la deuda de la compañía adquirida. Para hacer frente a la transacción, Prosegur formalizó una operación de crédito sindicado a medio plazo por 46 millones de euros.



La empresa adquirida cuenta con 22 delegaciones en todo el país, una plantilla de cerca de 1.000 empleados y presta servicios principalmente en los sectores bancario y de distribución.

Nuestra presencia internacional

Más de 400 sedes en 17 países de cuatro continentes en los que hablamos un mismo lenguaje: el de la excelencia, el trabajo en equipo, la innovación y la transparencia.





- Argentina
- Brasil
- Chile
- Colombia
- México
- Paraguay
- Perú
- Uruguay

 Número Empleados
 Facturación (Mill.€)



Brasil

 51.868
 1.074,0

Área Argentina

 21.926
 717,0


Perú

 11.427
 162,3

Colombia

 9.325
 126,8

Chile

 7.714
 143,0

México

 3.020
 32,7

**España**

👤 23.345
€ 866,7

Portugal

👤 7.101
€ 145,8

Área Francia

👤 5.399
€ 227,9

Alemania

👤 4.201
€ 156,7

Área Asia-Pacífico

👤 9.214
€ 39,4



4. Ejes de desarrollo de Prosegur

Proceso de elaboración del Informe según el marco G4 de Global Reporting Initiative: foco en lo importante

Prosegur pretende transmitir a los mercados, así como a sus clientes, empleados y la sociedad en general, información relevante acerca de su desempeño en sostenibilidad y responsabilidad social, profundizando en aquellas cuestiones prioritarias para la Compañía y para sus grupos de interés.

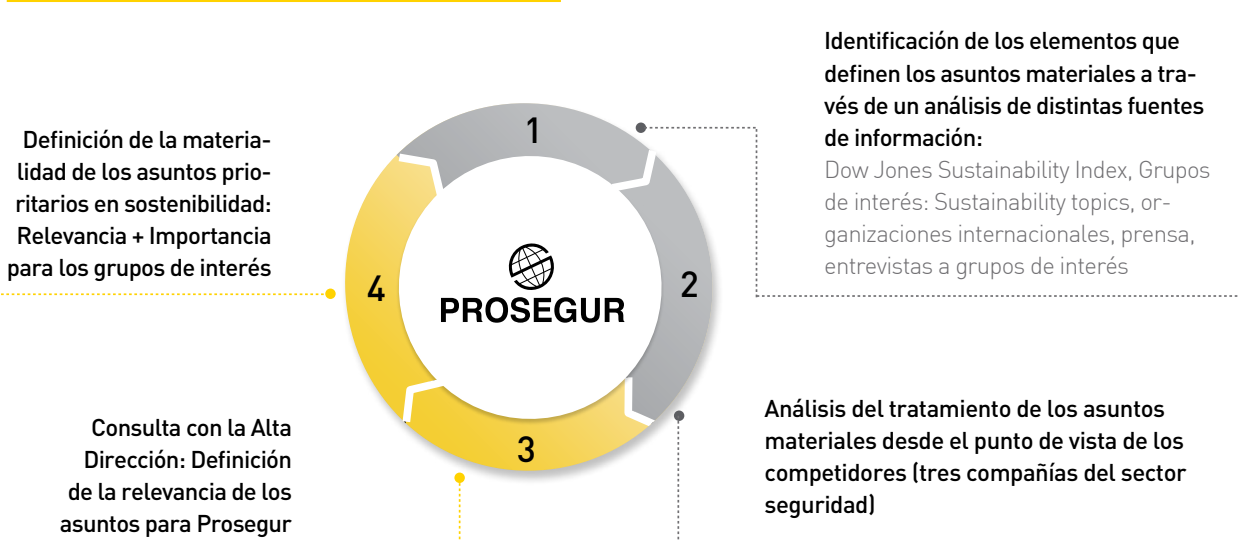
El presente Informe Anual 2013 sigue los criterios, principios y contenidos definidos en el nuevo marco G4 de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad y la metodología 'Materiality Matters' de la misma organización, que requiere realizar un ejercicio de análisis de materialidad. El análisis tiene el objetivo de poner el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y/o económica que son relevantes e influyen en la toma de decisiones por parte de los grupos de interés.

De esta manera, los siete aspectos generales de G4 -estrategia y análisis, perfil de la organización, aspectos materiales y cobertura, participación de los grupos de interés, perfil de la memoria, gobierno y ética e integridad- están cubiertos por el Informe Anual 2013 y la información pública de la Compañía. Asimismo, los 46 aspectos específicos de G4 han sido sometidos a un análisis de materialidad para asegurar que el presente informe pone el acento en los más relevantes.

Determinación de la materialidad (G4-18 a) (G4-23)

Prosegur desarrolló un estudio para entender qué asuntos de sostenibilidad o responsabilidad corporativa son más relevantes para el sector de la seguridad, partiendo de los 46 aspectos específicos definidos por GRI. Para cada uno de los aspectos, el proceso seguido fue el siguiente:

Definición de los asuntos relevantes de Prosegur





La materialidad de los aspectos se determinó a partir de la combinación de factores internos y externos. De este modo, la priorización es el resultado de:

1. El análisis de las expectativas y preocupaciones de aquellos prescriptores relevantes para Prosegur, identificados para este estudio y que cubren tanto cuestiones propias del sector seguridad como aproximaciones a las expectativas de los grupos de interés. La Compañía ha considerado los siguientes prescriptores: (G4-24)
 - Grupos de interés: Entrevistas a representantes de grupos de interés (inversores, clientes, tercer sector y analistas financieros) y Sustainability Topics for

Sectors: What do stakeholders want to know? (Global Reporting Initiative).

- Organismos Internacionales: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC).
- Inversores: Dow Jones Sustainability Index y FTSE4Good.
- Análisis de los riesgos reputacionales y asuntos de interés recogidos en prensa.
- Análisis de asuntos tratados en sus informes por tres competidores de Prosegur, en el ámbito internacional.

2. La consulta interna, materializada en entrevistas con responsables de las áreas de la Compañía, que permite identificar los asuntos relevantes por negocio y región, así como validar los temas identificados en el análisis externo. Para esta edición del Informe Anual 2013, se ha contado con la participación de las direcciones regionales y de negocio, y las áreas de Estrategia y Desarrollo de Producto, Económico-Financiera, Organización, Desarrollo de Negocio, Cuentas Globales y Marketing, Auditoría Interna, Seguridad, Legal, Recursos Humanos, Comunicación y Relaciones Institucionales.

Asuntos materiales

(G4-19)

Los aspectos analizados en el presente estudio corresponden a los definidos como específicos en la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4.

El análisis de materialidad permitió definir cada aspecto de una manera adaptada a la realidad del negocio y características de Prosegur. El listado de asuntos materiales resultado del análisis es el siguiente:

15 aspectos materiales

- SO ▶ Corrupción
- LA ▶ Seguridad y salud
- LA ▶ Relaciones entre empresa y trabajadores
- EC ▶ Desempeño económico
- HR ▶ Evaluación operaciones con impacto en DDHH
- LA ▶ Empleo
- EN ▶ Emisiones
- EC ▶ Proveedores (locales, desempeño ambiental. Prácticas laborales, DDHH e impacto social)
- LA ▶ Diversidad e igualdad
- HR ▶ Prácticas de seguridad
- SO ▶ Comunidades locales
- EN ▶ Energía
- EN ▶ Vertidos y residuos
- PR ▶ Seguridad de los clientes
- EN ▶ Productos y servicios

EC. Indicadores de desempeño económico

EN. Indicadores de desempeño ambiental

LA. Indicadores de desempeño de prácticas laborales

HR. Indicadores de desempeño de derechos humanos

SO. Indicadores de desempeño de sociedad

PR. Indicadores de desempeño de producto (G4-19)

Los siete 'Ejes de desarrollo de Prosegur'

Tras las consultas internas, en la última fase de la materialidad se profundizó en el listado de aspectos seleccionados en el análisis externo. Esto permitió ahondar en qué significa cada uno de ellos para Prosegur y cuál es su enfoque de gestión. Los aspectos materiales listados en el apartado anterior se han agrupado bajo los llamados 'Ejes de desarrollo de Prosegur'.

El objetivo es orientar a los lectores del Informe Anual 2013 acerca del enfoque de gestión de la Compañía en cada uno de ellos, de una manera alineada con el Plan Director de Responsabilidad Corporativa de Prosegur.


Ejes de desarrollo Prosegur

- 1 ▶ Buen gobierno
- 2 ▶ Ética e integridad
- 3 ▶ Gestión de riesgos
- 4 ▶ Extensión de la responsabilidad de Prosegur en todas sus operaciones
- 5 ▶ Empleados
- 6 ▶ Medio ambiente
- 7 ▶ Acción social

En cada uno de los siguientes apartados, y para cada eje, se expone el modelo de gestión de la Compañía.

4.1 Buen gobierno

El éxito de Prosegur y la sostenibilidad de su negocio es consecuencia directa del rigor de sus modelos de gobierno y de gestión. Prosegur toma como referente las recomendaciones recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, así como las recomendaciones en este ámbito de los principales inversores institucionales internacionales.

 Para más información, consulte el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Prosegur (www.prosegur.com).

Prosegur considera que la asunción de prácticas avanzadas de buen gobierno es un elemento esencial para salvaguardar el éxito de la Compañía en el largo plazo

Estructura de la propiedad

La estructura accionarial de Prosegur refleja su solidez y estabilidad. 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 ni a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital social.

La relación de accionistas con participación significativa en el capital social de la Compañía, a 31 de diciembre de 2013, era la siguiente:

Titular	Acciones controladas	Derechos de voto
GUBEL, S.L.	309.026.930	50,07%
AS INVERSIONES, S.L.	32.817.810	5,32%
FMR LLC	29.908.843	4,85%
CANTILLON CAPITAL MANAGEMENT LLC	18.821.350	3,05%
M & G INVESTMENT MANAGEMENT, LTD	19.362.786	3,14%
OPPENHEIMER ACQUISITION CORPORATION	21.761.746	3,53%

Junta General de Accionistas

Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. celebró su Junta General de Accionistas de 2013, en primera convocatoria, el 29 de abril. La asam-

blea tuvo lugar en el domicilio social situado en la calle Pajaritos, 24. Madrid, España.

Asuntos tratados en la Junta General de Accionistas de 2013

Asunto	Naturaleza del asunto
Examen y aprobación de las cuentas anuales y del informe de gestión, tanto de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. como de su grupo consolidado de sociedades, así como de la propuesta de aplicación del resultado y de la gestión de su Consejo de Administración, todo ello referido al ejercicio 2012	Económico
Retribución al accionista: distribución de dividendos con cargo a resultados del ejercicio 2012 y a reservas de libre disposición	Económico
Reelección de consejeros	Económico/Social
Nombramiento de auditores	Económico
Aprobación de la operación de segregación de la rama de actividad de seguridad privada de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. en España a favor de su filial al 100 por ciento Prosegur España, S.L	Económico
Delegación de facultades para formalizar, interpretar, subsanar y ejecutar los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas	Económico
Votación consultiva del informe anual sobre las remuneraciones de los consejeros	Económico

Consejo de Administración

La presencia del accionariado de Prosegur en el Consejo de Administración permite a los órganos de dirección, y especialmente a la Comisión Ejecutiva, definir las líneas estratégicas y asegurar el alineamiento de las decisiones de la Compañía con los intereses de sus propietarios. Un accionariado estable ofrece las condiciones idóneas para desarrollar su proyecto y lograr sus objetivos.

A 31 de diciembre de 2013, el Consejo de Administración de Prosegur estaba

compuesto por nueve miembros: tres ejecutivos y seis no ejecutivos, de los cuales cuatro son independientes.

Las responsabilidades del Presidente y Consejero Delegado están separadas; son distintas y complementarias. Prosegur adopta los requerimientos de los principales estándares internacionales en materia de gobierno corporativo, que recomiendan la separación de roles.

Titular	Cargo en el Consejo	Condición del cargo	Comisión Ejecutiva	Comisión de Auditoría	Comisión de Nombramientos y Retribuciones
Doña Helena Irene Revoredo Delvecchio	Presidente	Ejecutivo	Presidente		
Don Isidro Fernández Barreiro	Vicepresidente	Externo	Vocal	Vocal	Vocal
Don Christian Gut Revoredo	Consejero Delegado	Ejecutivo	Vocal		
Don Fernando Vives Ruiz	Consejero	Externo independiente	Vocal		Vocal y Secretario
Doña Mirta María Giesso Cazenave	Consejero	Externo dominical			
Doña Chantal Gut Revoredo	Consejero	Ejecutivo	Vocal	Vocal	Vocal
Don Pedro Guerrero Guerrero	Consejero	Externo independiente	Vocal	Presidente	Vocal
Don Eduardo Paraja Quirós	Consejero	Externo independiente			
Don Eugenio Ruiz-Gálvez Priego	Consejero	Externo independiente	Vocal	Vocal	Presidente



El equilibrio es el elemento clave en la composición del Consejo de Administración de Prosegur, tanto en lo que se refiere a sus características como con respecto a sus habilidades, experiencia y conocimientos. Respecto a los consejeros independientes, Prosegur elige a personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia.

Desempeño y efectividad del Consejo

El Consejo de Administración mantuvo durante el ejercicio 2013 un total de cinco reuniones, con una asistencia del 100 por ciento de sus consejeros.

El Consejo se reserva la competencia de aprobar las políticas y estrategias generales de la sociedad, y en particular: el Plan estratégico o de negocio, así como los objetivos de gestión y

presupuesto anuales; la política de inversiones y financiación; la definición de la estructura del grupo de sociedades; la política de gobierno corporativo; la política de responsabilidad social corporativa; la política de retribuciones y evaluación del desempeño de los altos directivos; la política de control y gestión de riesgos y la política de dividendos, así como la de autocartera y, en especial, sus límites.

Adicionalmente, y de conformidad con lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración, el Presidente organiza y coordina con los presidentes de las Comisiones de Nombramientos y Retribuciones, y de Auditoría, la evaluación periódica del Consejo, así como en su caso, la del primer ejecutivo. La evaluación realizada en 2013 no ha dado lugar a cambios importantes en la organización interna ni a los procedimientos aplicables a sus actividades.

Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

Comisión Ejecutiva o Delegada

La Comisión Ejecutiva o Delegada está integrada por un mínimo de tres y un máximo de siete miembros del Consejo de Administración y presidida por el Presidente del Consejo de Administración

Se reúne un mínimo de siete veces al año. Tiene atribuidas las facultades más amplias de representación, administración, gestión y disposición y, en general, todas las que corresponden al Consejo de Administración

Comisión de Auditoría

La Comisión de Auditoría está integrada por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros. Celebra un mínimo de cuatro sesiones ordinarias al año

Entre las responsabilidades de la Comisión de Auditoría cabe destacar las siguientes: 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; y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera

La Comisión supervisa la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos y examina el cumplimiento de los códigos internos. También supervisa un sistema que permite a los empleados comunicar, de forma confidencial o anónima, aquellas irregularidades que puedan advertirse en el seno de la Compañía

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

La Comisión está integrada por un mínimo de tres y un máximo de cinco miembros. 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 y, en cualquier caso, siempre 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 y eleva la estructura y cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros. Además, informa 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

Estructura organizacional

La estructura organizacional de Prosegur responde a sus necesidades de empresa multinacional y a la consecución de sus objetivos estratégicos. Tanto los responsables de soporte como los de negocio comparten los mismos objetivos.

La organización, eminentemente flexible, cumple con un doble propósito:

- En primer lugar, permite responder de mejor manera a las realidades que presenta un entorno cambiante, permitiendo la adaptación a la evolución de la Compañía en términos de tamaño, geografías y complejidad.
- En segundo lugar, facilita centrarse en la creación de valor para cumplir con la estrategia de crecimiento, aprovechando el conocimiento transversal de los negocios.



4.2 Ética e integridad

La responsabilidad de las personas de Prosegur con la integridad y la ética forma parte de su cultura y de su compromiso de servicio al cliente.

El rigor en la definición de los mecanismos de control y prevención de prácticas irregulares y el ejercicio del debido control son principios que guían las operaciones de la Compañía. Especialmente en aquellas de mayor riesgo, como adquisiciones u operaciones en países de mayor inestabilidad jurídica. Los intereses de sus gestores están alineados con los de la Compañía y los de sus propietarios, lo que refuerza los procesos de tomas de decisiones.

El compromiso de Prosegur con la ética y el cumplimiento se materializa en los trabajos realizados en el ámbito de los derechos humanos, que incluyen el diagnóstico, el establecimiento de compromisos y la comunicación y formación a los empleados en esta materia.

Prosegur actúa de forma ética y respetuosa, conforme a unos principios y estándares comunes

Programa de Cumplimiento Corporativo

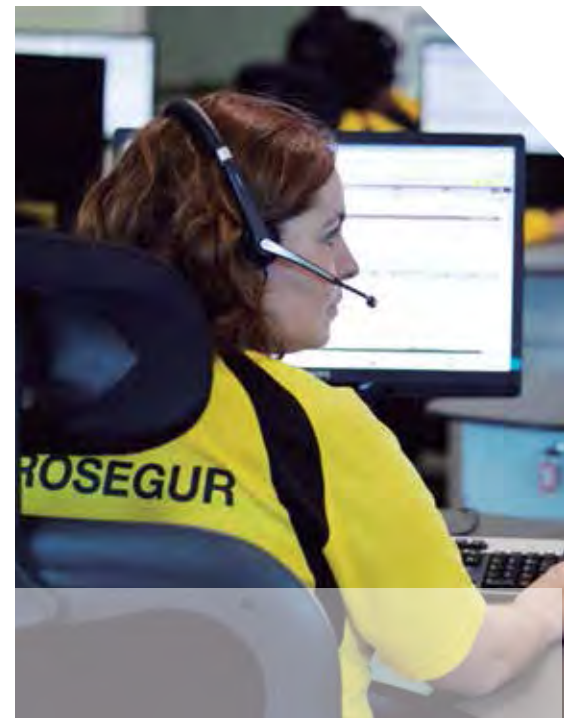
El Programa de Cumplimiento Corporativo, aprobado por el Consejo de Administración, establece medidas de control diseñadas para atenuar o eliminar los riesgos de incumplimiento normativo en la operativa diaria.

Está supervisado por un Comité de Cumplimiento que actúa de forma autónoma e independiente. Reporta a la Comisión de Auditoría y está compuesto por el Director de

Auditoría Interna, el Director Corporativo de Organización, la Directora Legal Corporativa y el Oficial de Cumplimiento Corporativo.

La Compañía cuenta con oficiales de cumplimiento nombrados en todos los países, encargados de la implantación de los programas establecidos y de velar por el adecuado cumplimiento de la normativa. Asimismo, dispone de programas de cumplimiento en materia de blanqueo de capitales, responsabilidad penal de las personas jurídicas y competencia.

El Programa de Cumplimiento Corporativo resulta de especial relevancia en los procesos de integración de nuevas compañías, en los que es necesario alinear las culturas corporativas, mitigar riesgos y ejercer la debida diligencia.



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/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 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

Lucha contra el intrusismo, el fraude y la competencia desleal en el sector de la seguridad privada

Prosegur fue especialmente activa en 2013 en la promoción de instrumentos claros que permitan perseguir comportamientos irregulares en el sector de la seguridad privada, como el intrusismo y el fraude en los ámbitos fiscal y laboral. Las malas prácticas no sólo afectan negativamente a la competitividad de las empresas que cumplen con sus obligaciones, sino que atentan contra los derechos de los trabajadores.

Por este motivo, la Compañía colabora activamente con el conjunto de organismos públicos competentes en estas materias para ayudar a prevenir, detectar y erradicar este tipo de prácticas.



Código Ético y de Conducta

A propuesta de la Comisión de Auditoría, el 28 de octubre de 2013 fue aprobada por parte del Consejo de Administración una versión revisada del Código Ético y de Conducta de Prosegur, vinculante para todos los miembros de los órganos de gobierno, directivos y personal de la Compañía.

El Código Ético y de Conducta ofrece una guía sobre el comportamiento y el buen hacer de todos los profesionales de Prosegur. Refleja unos principios y estándares comunes de actuación en el desarrollo de sus relaciones con los grupos de interés de la Compañía: empleados; accionistas; clientes y usuarios; proveedores y asociados; autoridades,

administraciones públicas y organismos reguladores; competidores y la sociedad civil en la que se encuentra presente.

El Código Ético y de Conducta es aplicable a todas las sociedades que integran Prosegur y a todos los negocios, actividades y países. Es de libre acceso y está disponible en la página web www.prosegur.com.

Todos los profesionales de Prosegur tienen la obligación de conocer, suscribir y cumplir el Código Ético y de Conducta y de colaborar para facilitar su implantación. Las nuevas incorporaciones, en el momento de la firma de su contrato de trabajo, reciben una copia de este documento y deben confirmar su compromiso de cumplirlo.

Plan de difusión del Código Ético y de Conducta

Prosegur ha planificado desarrollar, durante 2014, un plan de implantación y difusión del Código Ético y de Conducta que comprende las siguientes acciones:

- Aprobación de la versión revisada del Código Ético y de Conducta por parte de los órganos de administración de todas las sociedades de los países donde la Compañía opera.
- Comunicación a todos los empleados a través de: intranet, web, revistas corporativas, tableros informativos, correo electrónico etc.
- Suscripción por parte de todos los empleados del Código Ético y de Conducta a través de diversos medios.
- Formación presencial integrada en los cursos de formación realizados desde el área de Cumplimiento Normativo y online a través de la realización de cursos impartidos en la Universidad Prosegur.
- Incorporación del Código Ético y de Conducta en los procesos de contratación de proveedores y difusión entre los proveedores existentes.

El Código Ético y de Conducta hace mención expresa a la elaboración de la información financiera de forma íntegra, clara y exacta, así como a su difusión a través de canales de comunicación transparentes que permitan al mercado, y en especial a los accionistas e inversores, su acceso permanentemente.

Todos los incumplimientos al Código Ético y de Conducta reportados son analizados por expertos imparciales, que exponen sus conclusiones y proponen, en su caso, las medidas correctivas a aplicar.

Asimismo, Prosegur es firmante desde 2012 del Código de Conducta y Ética de la Ligue Internationale des Sociétés de Surveillance y reconoce además el Código de Conducta y Ética para el sector de la seguridad privada, elaborado por la Confederation of European Security Services (CoESS).

Actuación íntegra e intachable

Uno de los activos de Prosegur es la integridad y la ética de sus empleados, así como la discreción en la gestión de la información a la que tienen acceso. En este sentido, en los contratos de trabajo se incluyen estrictas cláusulas de confidencialidad.

Prosegur considera faltas muy graves la falsedad, la deslealtad, el fraude, el abuso de confianza y el hurto o robo, tanto a compañeros de trabajo como a la Compañía, o a terceros relacionados con el servicio. También lo es exigir o pedir remuneración o premios de terceros, cualquiera que sea la forma o pretexto que se emplee.

Prosegur dispone de programas de incentivos para el personal indirecto que permiten

obtener una retribución variable vinculada directamente al cumplimiento o superación de los objetivos marcados. Éstos deben estar alineados con la estrategia de la Compañía y del departamento o unidad, por lo que pueden estar ligados a la prevención de prácticas irregulares.

Compromiso con los derechos humanos

Como empresa de referencia del sector de la seguridad privada, Prosegur respeta, en sus prácticas y procedimientos, los derechos enunciados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Adicionalmente, la Compañía suscribe el Pacto Mundial de Naciones Unidas, una iniciativa orientada al respeto a diez principios de conducta empresarial en materia de derechos humanos, de estándares laborales, de medio ambiente y de lucha contra la corrupción.

Prosegur trabaja en el establecimiento de medidas de control y en la formación de sus profesionales. La Compañía describe su compromiso con los derechos humanos en un documento público en el que detalla las responsabilidades y pautas, y que incluye el comportamiento esperado en las relaciones con sus socios comerciales y otros actores relevantes. Este compromiso forma parte de las líneas generales de responsabilidad corporativa de la Compañía y está alineado con lo establecido en su Código Ético y de Conducta.

En 2013, Prosegur avanzó en materia de derechos humanos a través del análisis del mapa de riesgos. Este diagnóstico verificó que los riesgos en derechos humanos de la Compañía están relacionados con el

negocio y, en consecuencia, se encuentran contemplados en otras categorías del mapa de riesgos.

Además, la Compañía participó en un grupo de trabajo creado a principios del año 2013 por la Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas. En el marco de esta colaboración, se celebró la jornada “Experiencias del sector privado en la implementación de los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos”, que puso en común experiencias sobre cómo las empresas implementan políticas, procesos y controles en este ámbito.

Canal de denuncias, anónimo y confidencial

Desde 2009, Prosegur cuenta con un canal anónimo de denuncias, de libre acceso a través de su sitio web. El canal permite comunicar conductas irregulares, fraudulentas o no éticas.

Las comunicaciones son recibidas por el Director de Auditoría, que las remite, en función de la materia y de su gravedad, al área de Seguridad o a los responsables del país donde la comunicación tenga su origen. Tras su investigación, la comunicación es presentada a la Comisión de Auditoría, que supervisa el resultado del proceso de análisis de las comunicaciones, que es tutelado por el departamento de Auditoría Interna. Las comunicaciones que puedan tener que ver con el fraude son investigadas de manera independiente por el departamento de Seguridad. Las conclusiones de la investigación también se presentan en las reuniones de la Comisión de Auditoría.

4.3 Gestión de riesgos

Prosegur es consciente de los riesgos inherentes a su actividad. Los clientes depositan su confianza en la Compañía, que da respuesta actuando bajo un firme compromiso de integridad y cumplimiento con el cliente. No obstante, la prestación del servicio no está exenta de riesgos.

El compromiso de Prosegur con sus clientes y otros grupos de interés conlleva la responsabilidad de velar por la adecuada gestión de los riesgos que puedan afectar, entre otros, al balance y la cuenta de resultados. La fiabilidad de la información financiera, la transparencia o la observancia rigurosa de las leyes y normas que regulan el sector son elementos críticos para la preservación de la reputación.

La Compañía es asimismo consciente de su exposición a amenazas a medio y largo plazo originadas por cambios en los ciclos económicos o en la estructura y características de los mercados y las sociedades en las que desarrolla su actividad.

La gestión eficaz del riesgo es clave para asegurar la creación de valor y el éxito de la Compañía. Con este fin, Prosegur cuenta con un sistema de gestión y control de riesgos implantado en sus diversas áreas de actividad, el cual analiza, controla y evalúa los factores relevantes que pueden afectar a su gestión diaria para cumplir con sus objetivos de negocio. De esta manera, salvaguarda los activos e intereses de clientes, empleados y accionistas.

Prosegur considera que la gestión eficaz de los riesgos es clave para asegurar la creación de valor. La Compañía, desde una gestión prudente, es capaz de convertir los riesgos en oportunidades de negocio

El sistema de gestión de riesgos de Prosegur

Prosegur cuenta con sistemas para identificar las principales contingencias y clasificarlas de acuerdo a su naturaleza y su relación con la consecución de los objetivos en el corto, medio y largo plazo. Esta identificación se realiza anualmente, 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), y se complementa con otros estándares como las normas de Basilea III, propias del sector financiero, y la norma ISO 31000.

La máxima responsabilidad en la gestión de los riesgos recae en el Consejo de Administración. La Comisión de Auditoría tiene, entre sus responsabilidades básicas, la de supervisar la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos, comprobar su adecuación e integridad, y revisar la designación y sustitución de sus responsables.

La Compañía dispone además de un Comité Corporativo de Riesgos, que reporta a la Comisión de Auditoría, para identificar riesgos críticos mediante el uso de un mapa de riesgos en el que se analizan aquellos de mayor relevancia.

El departamento corporativo de Gestión de Riesgos es el área que define las políticas,

procedimientos y herramientas para la identificación y cuantificación de los riesgos. También tiene la responsabilidad de proponer medidas de mitigación y actividades de monitorización continuada de cualquier desviación sobre los niveles de tolerancia establecidos por el Consejo de Administración. El Consejo de Administración también ha delegado funciones específicas a las unidades de negocio para que éstas participen de forma proactiva en la gestión de riesgos.

Los procesos de información y seguimiento de los riesgos recaen en los distintos comités de gestión de riesgos, que se reúnen con periodicidad. Así, los comités para la reevaluación de los riesgos financieros se reúnen de forma mensual, los de 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 los todos los riesgos se realiza de forma anual.

Por otro lado, la Comisión de Auditoría ha delegado en el área de Auditoría Interna la supervisión del control interno y de la gestión del riesgo. Este departamento evalúa de forma independiente el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos para asegurar que 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, el control y el gobierno del sistema. El área 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. El Consejo de Administración es informado sobre los resultados de estos procesos de evaluación.

Organización

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

COMISIÓN EJECUTIVA

DIRECCIONES CORPORATIVAS

DIRECCIONES NEGOCIO

COMITÉ DE RIESGOS

Dirección de
Estrategia**Riesgos
Estratégicos**Dirección
Regional**Riesgos de
Negocio
Región**Dirección
Económica
Financiera**Riesgos
Financieros**Dirección
de país**Riesgos de
Negocio País**Dirección
Asesoría
Jurídica**Riesgos
Legales**Dirección
Recursos
Humanos**Riesgos
Recursos
Humanos**Dirección de
Actividades
de Negocio**Riesgos
Operaciones y
Cumplimientos**

COMISIÓN DE AUDITORÍA

DPTO.
CORPORATIVO
DE AUDITORÍA
INTERNA

DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RIESGOS

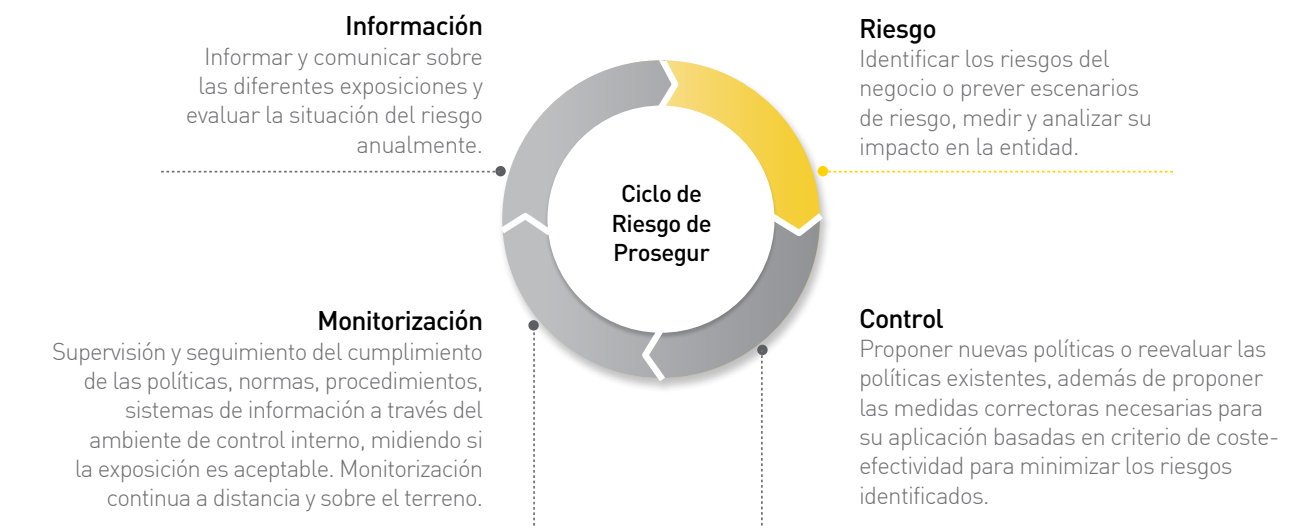
"Ayuda a las Direcciones de Prosegur en la identificación, definición de estrategias de mitigación o transferencia, medición, evaluación y seguimiento continuo de los riesgos en el ámbito operacional y de cumplimiento normativo"

"Evaluación independiente de la eficiencia y eficacia del Sistema de Gestión de Riesgos y Control Interno"

Ciclo de gestión del riesgo

Calendario de información y seguimiento de los riesgos

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



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



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

Prosegur dedica un esfuerzo significativo a la gestión de los riesgos operacionales y de cumplimiento normativo dado su 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 cabo un programa continuo de análisis de los procesos operativos, cuya finalidad es la detección, evaluación y adecuada gestión de los riesgos a los que pudieran dar lugar. Esta función cuenta con más de 80 profesionales organizados en dos plataformas continentales, una para los países de Iberoamérica y otra para Europa y la región Asia-Pacífico.

Cabe resaltar la labor 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 actualmente en Europa, así como en Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay. Su establecimiento en otros países de Iberoamérica está previsto para 2014.

En 2013, se realizaron más de 400 revisiones operativas y de cumplimiento normativo, y más de 400 arqueos de cámara. El grado de cobertura del plan de trabajo fue de una media de 1,5 delegaciones revisadas operativamente en Iberoamérica y 0,5 en Europa. En cuanto a los arqueos, la cobertura fue aproximadamente de 1,8 arqueos por delegación en Iberoamérica y de 1 arqueo por delegación en Europa.

Del mismo modo, el área 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 de Prosegur se ocupa de la transferencia de los riesgos operativos. La cartera de seguros está compuesta por diferentes programas globales y locales que protegen a la Compañía y a sus propietarios y empleados.

4.4 Extensión de la responsabilidad en todas las operaciones

Prosegur espera que todos los proveedores y socios con los que trabaja cumplan con los estándares y principios éticos que la Compañía aplica a sus actividades. Los procesos de homologación para proveedores permiten minimizar incidencias, incumplimientos y obtener la calidad deseada. Asimismo, implanta medidas para incentivar estándares elevados de responsabilidad corporativa en el sector de la seguridad privada y a lo largo de su cadena de aprovisionamiento.

Responsabilidad en la cadena de suministro

Prosegur incorpora criterios económicos y de calidad en la selección de sus proveedores y subcontratistas.

Prosegur selecciona a sus socios con independencia, objetividad y transparencia, conciliando el interés de obtener las mejores condiciones con la necesidad de mantener relaciones estables con terceros éticos y responsables

La cadena de aprovisionamiento

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

Proceso de compras de Prosegur

Selección de proveedores, negociación de ofertas y adjudicaciones

Definición de la descripción de las características del bien o servicio a contratar (especificación técnica, calidad, plazo de entrega, nivel de servicio SLA, etc.)
 Selección de proveedores a contactar
 Solicitud de un mínimo de tres ofertas escritas para las compras definidas en el proceso de compras
 Negociación de las ofertas por el departamento de Compras, con el apoyo del solicitante de la compra y/o las áreas de negocio y/o funcionales implicadas
 Documentación por escrito de los resultados de la comparación de ofertas y el cálculo de ahorros
 Una vez obtenidas las aprobaciones indicadas, se considera al proveedor seleccionado para el bien o servicio al que se refiere la compra

Contratos / Acuerdos marco

Revisión del contrato o documento equivalente por el departamento Legal. En general, todos los pedidos deben incluir las Condiciones Generales de compra y contratación. Los socios de negocio y subcontratistas deben respetar el Código Ético y de Conducta de Prosegur

Prosegur mantiene relaciones comerciales con más de 30.000 proveedores. El volumen de gasto en 2013 alcanzó los 971,7 millones de euros.

La Compañía otorga prioridad a proveedores locales con el fin de generar oportunidades empresariales en los lugares donde desarrolla su actividad. Prosegur estima que el 94 por ciento de las compras en Brasil y el 80 por ciento en Colombia, se realizan localmente.

Asimismo, la Compañía fomenta la competencia entre proveedores para obtener un mayor beneficio en relación coste-calidad. Para ello, establece licitaciones con la participación de los integrantes correspondientes de cada negocio.

Gestión de proveedores

Prosegur se rige por criterios de compra responsable, objetividad y transparencia en la selección de sus proveedores. La Compañía persigue el equilibrio entre la obtención de las mejores condiciones en los suministros y el compromiso de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

Para ello, lleva a cabo una homologación de proveedores para saber si éstos son aptos y confiables ante sus necesidades. Los proveedores son clasificados por la naturaleza del servicio o producto suministrado, identificando a aquellos que resultan estratégicos por negocio.

Así, por ejemplo, en Argentina, Prosegur lleva a cabo estudios preliminares para evitar incidencias con contratistas que desarrollan su actividad en las instalaciones de la Compañía. El sistema controla si el personal, equipamiento y vehículos actuantes se encuentran correctamente habilitados para

ejecutar las tareas definidas. De esta forma, se evita que una contingencia perjudique directa o indirectamente a Prosegur.

De igual manera, en Colombia se evaluó y reevaluó en 2013, a aquellos proveedores cuyo bien o servicio prestado afecta directamente a la calidad del servicio.

El proceso de homologación de proveedores implica el requerimiento de documentación administrativa vinculada a los requerimientos legales. En Paraguay, la homologación y calificación de proveedores para su contratación sigue el estándar de la norma ISO 9001. La homologación del proveedor tiene una validez de cuatro años, durante los cuales la Compañía lleva un control de su desempeño en relación a las incidencias y no conformidades en su gestión.

Asimismo, Prosegur realiza, un seguimiento de los contratos y evalúa su grado de cumplimiento. En esta fase se tiene en cuenta que el producto o servicio recibido cumpla con lo requerido, sin suponer riesgos para la Compañía así como que el desempeño del proveedor cumpla los principios éticos, laborales y ambientales exigidos.





Desarrollo de proveedores

Prosegur trabaja en estrecha colaboración con sus principales proveedores. De este modo, los ajustes y mejoras son discutidos con el proveedor de una manera permanente. Este es el caso, por ejemplo, de Prosegur en Alemania. La Compañía se reúne con su proveedor de sacas de transporte de efectivo de dos a tres veces al año para analizar los avances y posibles incidencias.

En Brasil, Prosegur promueve el desarrollo conjunto de proveedores a fin de contar con alternativas. Por ejemplo, Compañía sirve de punto de conexión entre un proveedor de cofres de Brasil con un proveedor de carrocería de blindados de Argentina para producir una carrocería, parcialmente ensamblada en Argentina y acabada en Brasil. Asimismo, asoció a un proveedor de chalecos antibalas de Colombia con una empresa textil brasileña, para producir en Brasil una alternativa mejorada de chalecos antibalas para los uniformes de los guardias de seguridad.

La Compañía trabaja con Centros Especiales de Empleo como proveedores, con el objeto de promover la inclusión de personas con discapacidad y cumplir con la normativa vigente. En este sentido, se han contratado diferentes servicios como gestión de almacén o regalos promocionales.

Por otra parte, la Compañía también desarrolla nuevos productos y servicios en colaboración con proveedores innovadores. Estos incluyen sistemas de vigilancia doméstica y profesional, control de accesos, control remoto y geoposicionamiento de personas y bienes, entre otros.



Compromiso con el desarrollo del sector

Prosegur participa en organizaciones y asociaciones sectoriales para promover

el desarrollo del sector, la mejora de los estándares de calidad y el impulso de políticas públicas más adecuadas.

Principales organizaciones internacionales en que participa

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

En el ámbito regional y de país, la Compañía también colabora con asociaciones clave en el sector.

Alemania

Asociación Nacional de la Industria del Transporte de Fondos (BDGW)

Argentina

Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación (CAESI)
Cámara de Empresas Argentinas Transportadoras de Caudales (CETCA)
Federación Argentina de Empresas de Autotransporte de Cargas (FADEEAC)
Cámara de Empresas de Autotransporte de Cargas (CEAC)
Cámara de Centros de Capacitación de Seguridad Privada

Australia

Asociación Australiana de la Industria de Seguridad (ASIAL)

Brasil

Asociación Brasileña de Transporte de Valores (ABTV)
Asociación Brasileña de Industria Eléctrica y Electrónica (ABINEE)
Federación Nacional de Empresas de Vigilancia, Seguridad y Transporte de Valores (FENAVIST)

Chile

Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores (ASEVA)
Asociación Chilena de Empresas de Alarmas (ACHEA)
Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
Asociación Nacional de Profesionales de Seguridad (ANASEP)
Asociación Nacional de Empresas de Seguridad de Chile (EMPRORSE)

Colombia

Federación Colombiana de Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada (FEDESEGURIDAD)
Corporación Nacional de Empresas de Seguridad Privada (CONASEGUR)

España

Asociación Profesional de Compañías Privadas de Seguridad de España (APROSER)

Francia

Unión de Empresas de Seguridad Privada (USP)
Federación de Empresas de Seguridad Fiduciaria (FEDESFI)

India

Asociación de Gestión de Efectivo de India (CLAI)

México

Asociación Mexicana de Empresas de Seguridad Privada (AMESP)

Paraguay

Cámara Paraguaya de Empresas de Transporte de Valores y Seguridad (CAPATRAVALSEP)
Cámara Paraguaya de Empresas Profesionales de Seguridad

Perú

Sociedad Nacional de Seguridad de Perú (SNS)

Portugal

Asociación de Empresas de Seguridad Privada (AES)

Asociación Portuguesa de Seguridad Electrónica y de Protección contra Incendios (APSEI)

Singapur

Asociación de Seguridad de Singapur (SAS)

Asociación de Agencias de Seguridad Certificadas (ACSA)

Uruguay

Cámara Uruguaya de Transporte de Caudales (CUETRACA)

Cámara de Instaladores Profesionales de Sistemas Electrónicos de Seguridad (CIPSES)

Cámara Uruguaya de Empresas de Seguridad (CUES)

4.5 Empleados

Prosegur cuenta con un equipo ambicioso a la hora de marcarse metas, humilde para escuchar y aprender, y con valores claros y definidos.

La Compañía es generadora de empleo neto y de calidad en todos los mercados en los que está presente. A finales de 2013 contaba con más de 150.000 profesionales.

En el negocio de la seguridad privada, la mayor garantía para que la relación se desarrolle con éxito es contar con los mejores profesionales. Prosegur es consciente de que su capital humano, formado por más de 150.000 empleados, es el mejor recurso del que dispone

Una compañía responsable que apuesta por la dignificación del sector

Prosegur es una empresa reconocida por su fuerza empleadora en los países donde

está presente. La Compañía entiende que el desarrollo de su actividad, la seguridad, requiere de profesionales capaces, competentes y comprometidos con el cumplimiento normativo.

Por ello, tiene el firme compromiso de resaltar el valor social que generan sus profesionales. El vigilante de Prosegur aporta un enorme valor a un cliente que cada día demanda servicios con un grado mayor de especialización y fiabilidad.

La Compañía vela por el cumplimiento íntegro y efectivo del principio de igualdad, reflejado en su Plan de Igualdad, respetando en todos los casos la legislación vigente de los países en los que lleva a cabo su negocio. Asimismo, no tolera ninguna forma de acoso o abuso.

Prosegur mantiene una relación estable y de confianza con los representantes legítimos de los trabajadores en los países en los que está presente.

Prosegur y sindicatos firman un convenio para crear el comité de empresa europeo

Prosegur y los sindicatos UGT, CC.OO. y USO (España), Verdi (Alemania), CGT (Francia), y STAD y SITESE (Portugal) firmaron en 2013 el acuerdo por el que se constituye el comité de empresa europeo.

Con este acuerdo, las partes persiguen el objetivo de promover la cooperación de carácter transnacional e iniciar un diálogo constructivo en el ámbito europeo que posibilite la consulta e información entre la Compañía y los representantes de los trabajadores.

La constitución de este comité demuestra la sensibilidad de Prosegur hacia las demandas de los trabajadores y la importancia que otorga al mantenimiento de un diálogo social permanente que posibilite la mejora de las condiciones laborales de sus empleados.

Una cultura común

Prosegur ha consolidado una cultura corporativa homogénea, conocida y compartida por todos los empleados. La cultura revela las aspiraciones y retos de la

Compañía y define los valores que guían su manera de actuar. 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 consistente y homogénea.

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

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.

La Visión, Misión y Valores de Prosegur son comunicados a los empleados a través de la iniciativa global Así Somos. Este proyecto refleja la pasión, el espíritu y el alma de la Compañía.

Valores.



Prosegur, por muchas razones

Prosegur, por muchas razones, es un proyecto iniciado en 2012 que recoge la propuesta de valor al empleado con el objetivo de potenciar la marca Prosegur como empleador y fomentar el orgullo de pertenencia entre las personas que forman parte de la Compañía.

El análisis llevado a cabo para el lanzamiento del proyecto identificó los principales atributos diferenciales que aporta como lugar para trabajar, y que suponen un valor añadido para sus profesionales. Los resultados definen a Prosegur como una gran compañía, en continua innovación, en la que trabajan los mejores empleados y personas, y cuyo objetivo final es construir una sociedad mejor en la que vivir.

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

En 2013, el proyecto "Prosegur, por muchas razones" fue reconocido en la XI Edición de los "Premios Emprendedores y Empleo a la Innovación en Recursos Humanos", otorgados

en España por el diario económico Expansión, en colaboración con la escuela de negocios IE Business School.

Universidad Prosegur

El objetivo principal de la Universidad Prosegur es desarrollar los conocimientos y habilidades necesarias de los profesionales de la Compañía para posibilitar el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico. La Universidad busca mejorar la cualificación del personal directo e indirecto en ámbitos técnicos, de gestión, tecnológicos y de habilidades directivas y desarrollo de competencias -como la excelencia operativa, la orientación al cliente y al servicio, la calidad o la orientación comercial y el logro de resultados-.

Además, la Universidad Prosegur trabaja para garantizar que todos los profesionales comparten los Valores y la Cultura de la Compañía, y que se sienten partícipes y orgullosos de formar parte de un proyecto común.

La Universidad Prosegur es un lugar de encuentro físico y virtual. El campus online está estructurado en cuatro facultades de negocio -Vigilancia, Logística de Valores y Gestión de Efectivo, Tecnología y Alarmas-, una escuela de gestión y una escuela de ventas. Actualmente, cuenta con más de 150 cursos disponibles. Este espacio permite el acceso de cada usuario a un contenido personalizado, además de disponer de una biblioteca con contenidos interactivos y tradicionales.

En 2013, se expandió la cobertura del campus online de Universidad Prosegur a cinco nuevos países -Argentina, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay-, que se sumaron a España y Portugal. La Compañía trabaja para extender el campus online en otros mercados donde está presente, a fin de aumentar el número de horas de formación y participantes.

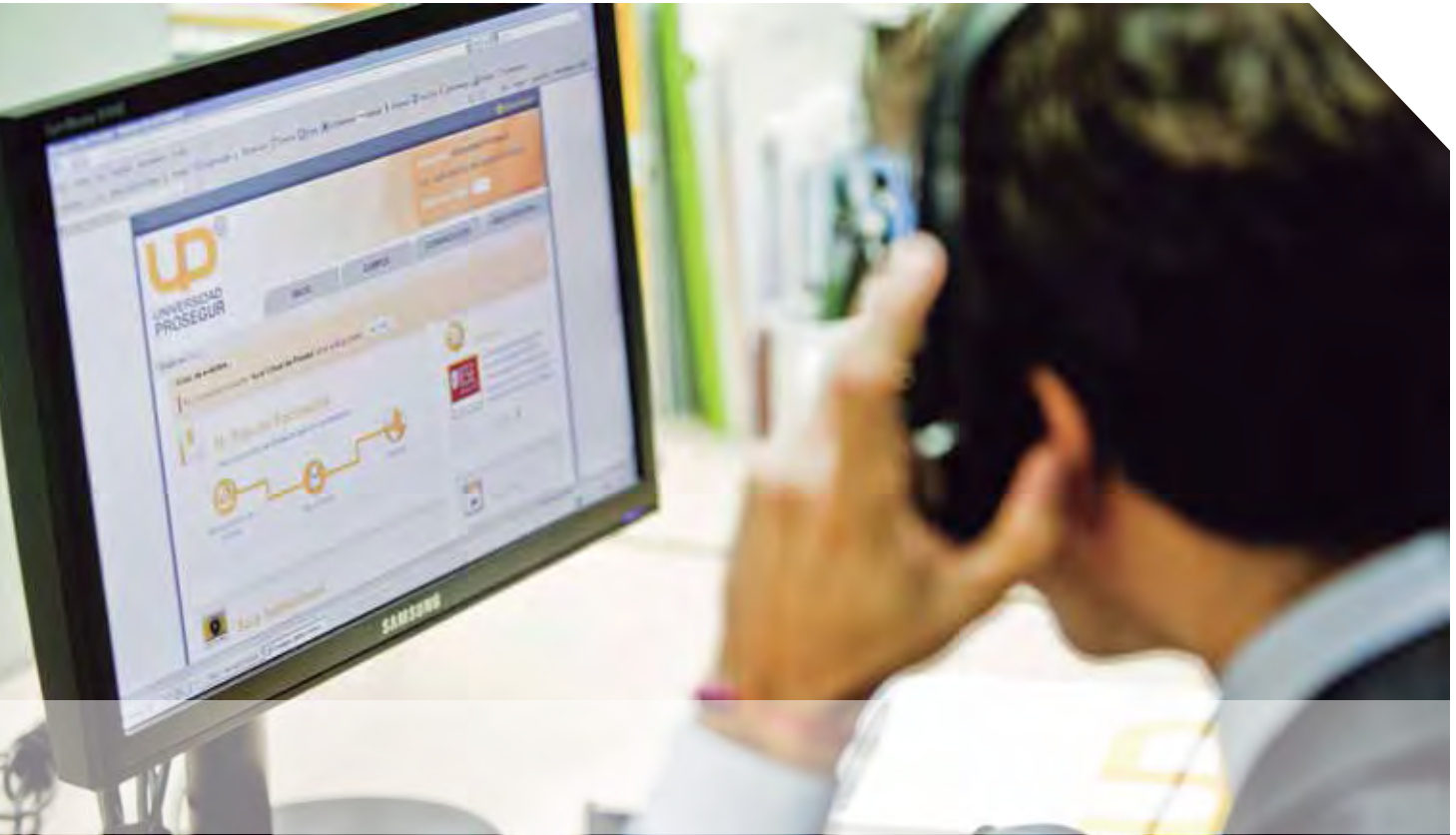
Cada país tiene un responsable de la Universidad Prosegur. Se reúnen anualmente con sus homólogos de otros países para compartir buenas prácticas de formación locales.

Anualmente se realizan más de 80.000 horas de formación en la Universidad Prosegur, complementando los planes de formación anuales que desarrolla individualmente cada país. En total, la formación impartida en Prosegur superó, en 2013, los dos millones de horas.

Desempeño profesional

Prosegur dispone de un equipo humano altamente motivado y ha construido una cultura en la que el reconocimiento del mérito es una seña de identidad. La Compañía ha identificado colectivos de profesionales que son clave en el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico. En este sentido, la evaluación del desempeño cumple un papel principal. Prosegur revisa anualmente el desempeño de sus empleados y analiza los logros y propuestas de mejora para cada uno de ellos.





La Compañía cuenta con un sistema de gestión denominado Summa Quatro, 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 año, 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 sobre el ejercicio 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, que se desarrolló en doce países -Argentina, Brasil, Colombia, Chile, España, Francia, México, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur y Uruguay-, constó de más de 9.000 evaluaciones.

Adicionalmente, se desarrolló una completa formación online en varios idiomas, complementada con sesiones presenciales, para que tanto los responsables de equipo como sus colaboradores, estén en disposición de

afrontar el proceso de evaluación con las mayores garantías. La opinión del colaborador es muy importante, por lo que se incorpora en el proceso de autoevaluación con el fin de que ambos -responsable y colaborador-, hagan el ejercicio, encuentren posturas y definan conjuntamente planes de acción futuros.

Seguridad y salud de las personas

Uno de los principales objetivos de Prosegur es velar por la seguridad e integridad física de sus empleados. La Compañía aplica el máximo rigor y actúa en línea con los más elevados estándares en materia de prevención de riesgos laborales. La intensidad de las actuaciones en esta materia es la misma en todos los países.

La alta exposición al riesgo a la que están sometidos los trabajadores de Prosegur, especialmente en vigilancia y protección, hace necesario que la actividad de identificación y evaluación de los riesgos sea continua.

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

Prosegur dispone de comités de seguridad y salud laboral en todos los ámbitos donde desarrolla su actividad. Son órganos paritarios y colegiados de participación destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales. Se reúnen con una periodicidad trimestral y están formados por los responsables de la

delegación y por los delegados de prevención (designados por y entre los representantes de los trabajadores).

Formación en prevención de riesgos laborales

Prosegur invierte en formación específica y en avances para garantizar que los empleados trabajan en entornos seguros, ofreciéndoles la mejor formación y los equipos más avanzados.

La formación pretende ampliar, desarrollar y perfeccionar las actitudes de los profesionales para prevenir los riesgos laborales a los que se enfrentan en su trabajo diario.

Desde el año 1999, la Compañía 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.

También ha elaborado material específico sobre asuntos como protección frente al riesgo eléctrico, seguridad vial, prevención de riesgos laborales en el sector químico, trabajos eléctricos de baja tensión, sustancias químicas peligrosas y manejo de armas de fuego, entre otros.

4.6 Medio ambiente

La inversión en tecnología y un modelo de negocio basado en la eficiencia permiten a Prosegur avanzar en la reducción de la huella ecológica de sus actividades y en la promoción de la eco-eficiencia.

El modelo de gestión ambiental de la Compañía, integrado con el sistema de calidad y estructurado en torno al cumplimiento de la legislación -tanto de ámbito internacional y, sobretodo, local-, está orientado a la prevención de la contaminación, la eficiencia energética y la transparencia. Éste fomenta e impulsa en los países el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 14001 y la certificación por entidad acreditada.

La preservación y el respeto al medio ambiente es uno de los pilares básicos de la actuación de Prosegur

Gestión de impactos ambientales

Prosegur cuenta con sistemas de gestión ambiental en los países para llevar a cabo la identificación de los riesgos, establecer objetivos y prioridades de mejora y reducción del impacto ambiental para cada uno de ellos.

Anualmente, los países elaboran programas de gestión medioambiental que definen objetivos y prioridades de actuación para reducir los impactos ambientales. La Compañía realiza auditorías de seguimiento en las distintas delegaciones, con especial atención a aquellas actividades con mayor incidencia ambiental.

Cabe destacar que, en Brasil, Prosegur ha adquirido equipos de medición ambiental, que permiten la evaluación de los riesgos y la adopción de medidas preventivas.



Mejora del registro y seguimiento de la información ambiental en Argentina

Durante 2013, Prosegur desarrolló en Argentina una matriz de evaluación de impactos ambientales significativos. De acuerdo a los resultados, se diseñaron acciones de mitigación en materia de gestión de residuos peligrosos y consumo de materiales, electricidad y agua que serán ejecutadas en 2014.

La Compañía ha mejorado el alcance de la información sobre consumos de energía y agua en el país. Pasó de registrar el consumo de gas, agua y electricidad de 14 plantas en 2012, a un total de 460 emplazamientos en 2013, la totalidad de las localizaciones donde Prosegur realiza sus actividades en Argentina.

También trabajó en el mapeo de los residuos peligrosos de todo el territorio nacional y comenzó a registrar el consumo de combustible y de kilómetros recorridos, con un monitoreo mensual de alcance global.

Gestión responsable de la flota

El principal impacto ambiental de Prosegur, vinculado a la prestación de servicios de transporte, son las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) asociadas a la combustión de combustibles fósiles. En este sentido, la Compañía lleva a cabo una renovación progresiva de la flota adquiriendo vehículos menos contaminantes.

En Argentina, incorporó un total de 146 nuevas unidades, siendo 11 de flota pesada y 135 de flota liviana. Esto corresponde a un 8 por ciento de vehículos con motores con mejoras ambientales.

Por su parte, el incremento de la actividad en Colombia, posibilitó la inversión en vehículos más eficientes, que cumplen con normativa Euro 3. Prosegur garantiza así una operación más limpia y con menores consumos de combustible.

Respecto al uso de sistemas de propulsión o combustibles alternativos, destaca la utilización del gas natural vehicular en Colombia y de vehículos híbridos en España.

Adicionalmente, en Paraguay, durante el año 2013, el 100 por ciento de la flota de unidades blindadas utilizó los aditivos naturales para mejorar la vida útil de los filtros de combustible.

Inventario de gases de efecto invernadero

En 2013, la Compañía finalizó el proyecto piloto para el desarrollo de inventarios de emisiones de gases efecto invernadero (GEI) en Colombia. El proyecto permitió determinar la línea base que posibilita conocer el desempeño actual y dar seguimiento a las acciones implementadas y a los objetivos fijados.



Eficiencia energética

A lo largo del pasado año, Prosegur desarrolló un proyecto piloto en España para la sustitución de lámparas por otras más eficientes de tecnología LED. La Compañía obtuvo resultados positivos de ahorro y prevé un periodo estimado del retorno de la inversión en torno a 28 meses. Prosegur implantó una iniciativa similar en Chile.

En México, cuenta con un programa de reducción de consumo energético en sucursales iniciado a finales de 2012. El programa contempla la sustitución de focos y lámparas convencionales, el uso de LED y la instalación de focos y lámparas de 220V para repartir el consumo en dos fases. El programa logró reducción del consumo energético del siete por ciento.

Reducción del uso de materiales y residuos

En la búsqueda de la reducción del uso de materiales y residuos, Prosegur disminuyó el consumo de plástico en Colombia en una tonelada al año mediante el reciclaje de bolsas de seguridad en los centros de efectivo. Asimismo, la Compañía digitalizó 655.362 documentos de medios de pago de 17 usuarios y 3.167 documentos equivalentes a las licitaciones de cinco proponentes, evitando la impresión en papel.

En España, desplegó el proyecto Gestor de Residuos, una iniciativa que se basa en dos únicos gestores de residuos a nivel nacional para conseguir un mayor control en su gestión, así como una reducción en los costes asociados. Asimismo, Prosegur ha ampliado el número de centros asociados al Sistema de Gestión Integrado de pilas y dispositivos móviles, al que está adherida.

Compromiso con la sostenibilidad

En la prestación del servicio de Rock in Rio 2013, Prosegur firmó un compromiso con la empresa organizadora para promover un ambiente seguro y sostenible.

Así, se sumó a la campaña “Lixo no Lixo. Rio no coração” (Basura en la basura. Río en el corazón), cuyo lema pudo verse en 173 blindados de la Compañía. A raíz de esta iniciativa, que tiene como objetivo promover el reciclaje y la reducción de residuos, los profesionales de Prosegur distribuyeron entre los asistentes al festival bolsas respetuosas con el medio ambiente, para que pudieran guardar sus pertenencias.

Sensibilización ambiental

Prosegur impartió en Argentina un total de 196 horas de formación ambiental para todas las nuevas incorporaciones, a través de una metodología combinada de e-learning y presencial. Además, desarrolló actividades de capacitación específicas para los integrantes de la división de protección contra incendios en el contexto de la norma ISO 14001, y al personal de transporte de caudales sobre la disminución de plástico y de poliestireno expandido.

En Chile, la sensibilización ambiental, dirigida en 2013 a los empleados del área técnica de mantenimiento de flota, se basó en la gestión y tratamiento de residuos peligrosos conforme a la normativa ambiental aplicable y a las buenas prácticas de la Compañía.

Por último, en Colombia, se desarrollaron campañas de comunicación en el área de Vigilancia a través de:

- Emisión de mensajes por los radios asignadas a los puestos de trabajo.
- Publicación de cartelera en las sedes.
- Publicación de mensajes en las nóminas.
- Distribución de folletos.

En España, Prosegur también realizó campañas de sensibilización entre empleados sobre buenas prácticas para la reducción en el consumo y generación de residuos.

Buenas prácticas ambientales en la cadena de suministro

El área de Calidad y Procesos, responsable de la función de medio ambiente, identifica los diferentes proveedores y subcontratas cuya actividad o producto tiene incidencia en el medio ambiente, a través de su proceso de homologación.

La Compañía difunde su política ambiental y las buenas prácticas ambientales entre aquellos proveedores con riesgo de impacto ambiental. A su vez, éstos deben comprometerse a comunicar y formar en esta materia a todos los empleados que realizan actividades para Prosegur.

En el proceso de homologación, aquellos proveedores que disponen de un sistema de gestión ambiental certificado según el estándar ISO 14001 acreditado por un organismo externo e independiente, obtienen una homologación directa.

4.7 Acción social

Prosegur considera que su liderazgo debe ser, además de empresarial y financiero, también social. La Compañía, a través de la Fundación Prosegur, desarrolla proyectos en los campos de la educación, la inclusión laboral y social de personas con discapacidad y el voluntariado corporativo.

La labor de la Fundación responde a las demandas de las comunidades en las que opera y contribuye a la creación de una sociedad más solidaria y con menos desigualdades.

La Fundación Prosegur trabaja actualmente en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Paraguay, Perú, Portugal, Uruguay y Singapur

En 2013, más de 34.600 personas fueron beneficiarias directas de los 24 proyectos sociales desarrollados por la Fundación Prosegur.



Inversión de la Fundación Prosegur

	2013
Educación	1.035.195
Apoyo al talento diferente	133.036
Voluntariado	131.750
Fomento de la cultura	264.770
Otros	535.248
Total	2.100.000



Convenio con la Asociación Española de Fundaciones

La firma del acuerdo entre la Fundación Prosegur y la Asociación Española de Fundaciones (AEF) tiene por objetivo apoyar la labor del Instituto de Análisis Estratégico de Fundaciones (INAEF).

Con este convenio, la Compañía refuerza su colaboración con el sector fundacional desde todas sus perspectivas. La Fundación Prosegur se une, de esta manera, al grupo de mecenas del INAEF, actualmente integrado por la Fundación Banco Santander, Fundación La Caixa, Fundación Once y Fundación Telefónica, entre otras.

Puesta en común de prácticas de gestión responsable

La Fundación Prosegur participó en el seminario organizado por la Asociación Española de Fundaciones (AEF) sobre “Buen gobierno y prácticas de gestión en fundaciones corporativas”.

El encuentro reunió a los responsables de algunas de las principales entidades del ámbito fundacional en España, con el fin de debatir cuestiones como la composición y funcionamiento del patronato, la gestión de los recursos y proyectos o el desarrollo de prácticas de buen gobierno. Durante el foro, el equipo de la Fundación Prosegur pudo compartir el modelo de gestión aplicado al desarrollo de sus iniciativas sociales.



Educación

Los proyectos de educación que desarrolla la Fundación Prosegur están orientados a premiar el talento y el esfuerzo (Becas Talento), a apoyar la formación de menores que estudian en centros de escasos recursos en Iberoamérica (Piecitos Colorados), y a

reforzar el aprendizaje de lenguas y deporte (Campamentos de verano).

Becas Talento

Para Prosegur, la educación es la herramienta más poderosa para promover el desarrollo personal y social. En 2013, el programa de Becas Talento recompensó la excelencia, constancia y esfuerzo de más de 1.306 personas en nueve países de tres continentes.

Dichas ayudas al estudio se orientan, según las necesidades de cada país, a hijos en edad escolar y universitaria, así como a empleados que estén compatibilizando su trabajo en la Compañía con su formación.

En 2013, Colombia y Paraguay pusieron en marcha las primeras becas para empleados. La Fundación Prosegur también otorgó 60 ayudas al estudio a los hijos de sus empleados en Singapur. Desde el inicio de este programa en el país asiático, hace tres años, más de 250 estudiantes han sido becados.

467 becas para apoyar a empleados y familiares en España

La Fundación Prosegur otorgó en España ayudas escolares a más de 364 hijos de empleados con edades comprendidas entre los 12 y los 18 años. Además, 78 profesionales de la Compañía fueron adjudicatarios de estas becas para cofinanciar sus estudios universitarios y así ampliar su formación.

Las Becas Talento para universitarios ayudaron a 25 jóvenes, también hijos de empleados, con expedientes académicos sobresalientes. La ayuda educativa puede emplearse para el pago de matrículas de carreras universitarias, postgrado, formación en idiomas o material de estudio, entre otras alternativas.

El número de becados en España en 2013 aumentó un 37 por ciento respecto al año anterior.



Piecititos Colorados

El programa de Cooperación al Desarrollo de Prosegur, Piecititos Colorados, tiene como objetivo mejorar la educación integral y la calidad de vida de niñas y niños en zonas desfavorecidas de Iberoamérica donde la Compañía está presente. Piecititos Colorados entiende la escuela como motor de cambio. La rehabilitación de los centros, la aplicación de programas nutricionales a los alumnos, la mejora educativa y la sensibilización a las

familias, ayudan a combatir el abandono escolar e impulsan el progreso de estas comunidades.

Respaldado por toda la Compañía, el proyecto sigue construyendo oportunidades de futuro para estos menores. En 2013, se sumaron al programa nuevas escuelas en Colombia (Cali), Brasil (Manaos y Río de Janeiro) y Perú (Jauja), culminando también las obras de rehabilitación de los centros de Mar del Plata (Argentina), Santa Marta y La Esmeralda (Chile) y Las Violetas (Uruguay).

Programa Picitos Colorados en 2013**El programa en cifras**

4.319 alumnos
32 escuelas
7 países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Paraguay y Uruguay
589 voluntarios colaborando en Todos Somos Picitos Colorados
2.537 participantes en colecta anual en Argentina
16.268 beneficiarios indirectos

Formación nutricional

Picitos Colorados impulsa en las escuelas la formación alimentaria-nutricional, potenciando hábitos de consumo saludables y un mejor aprovechamiento de los recursos del entorno. Para su implementación, se formalizó un acuerdo con la ONG Nutrición Sin Fronteras, encargada de diseñar las encuestas nutricionales, cuyos resultados permiten obtener un diagnóstico real de las escuelas en materia de alimentación. Las recomendaciones extraídas de dicho diagnóstico, se plasman en una Guía de Formación Nutricional.

En 2013, se desarrolló la primera Guía de Formación Nutricional de Picitos Colorados en Argentina para las escuelas de Jujuy, Misiones, Salta, Santiago del Estero y Tucumán. Este manual –que incluye aspectos prácticos como la correcta manipulación de alimentos, su conservación o el cultivo de huertos e invernaderos-, cuenta con el soporte de la Sociedad Española de Nutrición Comunitaria (SENC) y de su sección en Iberoamérica, el Grupo Latinoamericano de Nutrición Comunitaria (GLANC).

Educación integral

Picitos Colorados promueve la mejora educativa de los centros a través de diferentes iniciativas. Una de las más innovadoras permitió la estancia de maestros procedentes de la Fundación Empieza por Educar (perteneciente a la red internacional Teach for All) como voluntarios en las escuelas Sagrada Familia de Paraguay y Aguada de Ceferino en Colombia.

El objetivo fue intercambiar experiencias y compartir con los docentes locales su metodología dirigida a reforzar aspectos como la gestión eficiente del aula, la motivación y la autoestima del alumnado.

Trabajo en equipo

Bajo un compromiso de mutua responsabilidad, docentes, familias y empleados trabajan para mejorar las condiciones de las escuelas. El programa está permitiendo avanzar en la búsqueda de la sostenibilidad de los centros con la creación de huertas, invernaderos y corrales; talleres de artesanía y de alfabetización para padres y de música extraescolar para niños; aulas de informática, y acciones de arborización entre otras iniciativas.

En 2013, el Programa potenció la interacción de los menores con su entorno, impulsando visitas a entidades culturales y a museos locales, así como jornadas de sensibilización sobre el Medio Ambiente.

Vuelos de bautismo

Algunos de los piecitos argentinos pudieron viajar en avión por primera vez. Un sueño hecho realidad para alumnos de las escuelas de Tucumán, Salta, Jujuy y Zárate, quienes participaron en vuelos de bautismo, gracias a la colaboración de la aerolínea LAN.

Todos Somos Piecitos Colorados

Los siete países que desarrollan el programa en Iberoamérica han contado con el compromiso y la solidaridad de los voluntarios de Prosegur, para realizar acciones de mejora en las escuelas que trascienden de las aulas: construcción de huertos verticales, plantación de árboles, visitas culturales, jornadas de medio ambiente y práctica deportiva, pintado de paredes, entre otras.



Piecititos Colorados, acción social del año y mejor práctica en RSE

El proyecto de Cooperación al Desarrollo Piecititos Colorados fue distinguido en la primera edición de los Premios de la Red Española del Pacto Mundial como la “Mejor práctica en responsabilidad social empresarial”. También recibió el reconocimiento como “Acción Social del Año”, en el marco de los Premios Internacionales a la Responsabilidad Social concedidos por la Fundación Puentes del Mundo.

Estos galardones suponen un estímulo para continuar avanzando y ponen en valor un modelo de intervención integral no asistencialista, donde cada comunidad educativa trabaja en equipo con la Compañía, por la educación de las nuevas generaciones.

Campamentos de verano

Los Campamentos de Verano celebrados anualmente en Chile, España y Portugal, permitieron que 285 niños, hijos de empleados de Prosegur entre los ocho y los catorce años, aprendieran inglés y ciencias naturales, y practicaran deporte.

Apoyo al Talento Diferente

El año 2013 fue un ejercicio de intenso trabajo en Prosegur a favor de la integración de las personas con discapacidad intelectual. Así, el Plan de Inclusión Laboral en sedes de la Compañía se amplió con nuevas inserciones en Colombia, Perú y Portugal.

Reconocimiento a la labor de Prosegur por la inserción laboral de personas con discapacidad

Prosegur recibió, en 2013, el reconocimiento de la Universidad Autónoma de Madrid (UAM) y la Fundación Prodis como empresa que está impulsando la contratación de personas con discapacidad intelectual. Esta mención reconoce a compañías cuya actitud solidaria ha animado a otras entidades a brindar nuevos puestos de trabajo a personas con discapacidad.

Además, la Fundación Prosegur participó como ponente en el XI Congreso Nacional de Empleo con Apoyo, organizado por la Fundación Síndrome de Down de Madrid, la Universidad Pontificia Comillas y la Asociación Española de Empleo con Apoyo (AESE).

Estas jornadas analizaron la situación de la inclusión de las personas con discapacidad y de otros colectivos en riesgo de exclusión en la empresa, bajo la metodología del “Empleo con Apoyo”, con el objetivo de fomentar el intercambio de buenas prácticas y compartir conocimientos y experiencias en este campo.

Proyecto de Digitalización Documental

Prosegur reforzó en 2013 sus prácticas en materia de inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual gracias al nuevo Centro de Digitalización Documental creado en España. El centro busca una gestión de la información más eficiente y respetuosa con el medio ambiente, mediante la digitalización de la documentación física.

La plantilla del Centro está compuesta por 17 personas con discapacidad intelectual -formadas por la Fundación Carmen Pardo-Valcarce-, quienes han digitalizado documentación de los últimos diez años del área de seguros, así como 9.780 expedientes del departamento de Recursos Humanos.

Para 2014 se tiene prevista la digitalización de 30.000 expedientes en España y la réplica del proyecto en Brasil, maximizando con ello la inversión inicial.

También en este país, junto con la Asociación de Padres y Amigos de los Discapacitados de Sao Paulo (SP-APAE), el centro de formación en labores de lavandería y tintorería para personas con discapacidad intelectual CICLO formó en 2013 a 83 jóvenes, 32 de los cuales se integraron en empresas ordinarias.

Voluntariado Corporativo

Con espíritu de servicio e implicándose en las necesidades del otro. Así se involucraron en las acciones de la Fundación los 915 voluntarios de Prosegur movilizados en 2013 en Iberoamérica y España.

Así, en Brasil, empleados de la Compañía celebraron en Sao Paulo el Día del Niño, acompañando en una jornada lúdica a menores

con discapacidad física. En Perú, se celebró una maratón solidaria en Lima que permitió unir en un mismo equipo a corredores con talentos diferentes a favor de la inclusión social de las personas con discapacidad.

En España, la colaboración con la Fundación Deporte y Desafío se intensificó en 2013. Se celebraron once jornadas de senderismo y dos de ciclismo adaptado en ocho ciudades, para impulsar la inclusión de las personas con discapacidad a través de la práctica deportiva y fomentar el voluntariado entre empleados y sus familias. Acciones a las que se les suma el Día del Voluntariado en Familia celebrado en Madrid.

Además, los vigilantes de Prosegur que colaboran como voluntarios en el proyecto Tu Seguridad, Nuestro Compromiso, puesto en marcha junto a Cruz Roja, compartieron su tiempo y sus conocimientos. Gracias a sus charlas para alumnos, padres y docentes impartidas en colegios de Alicante, Madrid y Sevilla, más de 8.600 personas mejoraron su formación sobre prevención de accidentes y primeros auxilios.



Otras acciones

El trabajo en equipo realizado por la Fundación Prosegur se refleja también en iniciativas sociales que le permiten estar cerca de las personas y sus necesidades.

Respuesta solidaria

La Fundación Prosegur colaboró con la Fundación SEUR en su proyecto Tapones para una nueva vida, que busca mejorar la calidad de vida de niños de escasos recursos afectados por graves enfermedades, recogiendo tapones de plástico para su venta a una recicladora.

Los profesionales de Prosegur en España lograron reunir varias toneladas de tapones que permitieron recaudar 12.000 euros, destinados a financiar el tratamiento de la hija de un empleado de la Compañía.

Valores como el compromiso y la solidaridad siguen impulsando el acompañamiento de la Fundación al Comedor Social Santiago Masarnau en Madrid, con la entrega de 14.000 comidas anuales. En 2013, además, se reforzó la colaboración gracias a la generosidad de los empleados que participaron en la colecta navideña que permitió recoger más alimentos para dicho comedor y, también, para la Residencia de las Hermanas de la Madre Teresa de Calcuta en Madrid.

Del mismo modo, empleados de Prosegur se convirtieron en Reyes Magos de Verdad al regalar ilusión a 66 menores que viven en la Casa de Acogida de la orden religiosa de las madres de San José de la Montaña y dos Hogares de las Hermanitas de la Anunciación en Madrid.

En Argentina, más de 2.500 empleados participaron en la colecta para la recogida de alimentos a beneficio de las escuelas del proyecto Picitos Colorados ubicadas en dicho país. Tras realizarse un sorteo entre todos los participantes, quince empleados pudieron hacer un viaje solidario a los centros escolares para trabajar sobre el terreno en la mejora de las escuelas, junto a sus compañeros de sucursal.

Fomento de la cultura

La publicación de carácter cultural que anualmente edita la Fundación Prosegur, se dedicó en 2013 a la figura de Juan Sebastián Elcano y su aventura en la primera vuelta alrededor del mundo.

La entidad continuó apoyando la labor de diversos museos, a través de los Convenios de Colaboración firmados con algunas de las pinacotecas más destacadas de España, como el Museo Nacional del Prado, el Guggenheim Bilbao o el Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía.

Además de respaldar la función de estos centros, la colaboración de la Fundación Prosegur permite la realización de actividades para los empleados de la Compañía y sus familias. Así, en 2013, continuaron las visitas temáticas guiadas en grupos reducidos al Museo del Prado, y se celebró el primer taller creativo para hijos de empleados en el Museo Guggenheim Bilbao.

Seguimiento de los proyectos sociales

La Fundación Prosegur realiza un seguimiento cercano de los proyectos



que desarrolla, a través de la observación directa, las visitas de campo, la elaboración de informes y el contacto con el personal implicado en la gestión de las iniciativas.

Además, la entidad lleva a cabo conferencias trimestrales con todos los países para realizar un seguimiento detallado de los mismos e intercambiar buenas prácticas.

En 2013, en España, se celebraron reuniones con los voluntarios del proyecto Tu Seguridad, Nuestro Compromiso para

reforzar la comunicación, compartir los logros y expectativas de la iniciativa, así como recoger las inquietudes y vivencias de los empleados participantes.

Para el correcto desarrollo e implementación de Picitos Colorados, el programa cuenta con su propio plan de negocio y procedimiento de control, además de reforzar su seguimiento a través de las visitas de campo realizadas a las escuelas por los equipos locales de Prosegur y la Coordinadora del proyecto en Iberoamérica.



5. Acerca de este informe

5.1 Alcance de la información

(G4-22)

La información incluida en este Informe Anual de Prosegur hace referencia a todas las actividades llevadas a cabo por la Compañía durante el año 2013 como empresa especializada en servicios de seguridad y en todas las geografías donde está presente.

Los datos presentados son consolidados y hacen referencia al conjunto de la Compañía para la totalidad del mencionado ejercicio, aunque existen particularidades en algunos capítulos.

En el ámbito de recursos humanos, se reportan los datos de plantilla y datos de los países en los que Prosegur está presente y tiene constituidas sociedades con personal contratado adscrito a esos países. El alcance geográfico de la información es la totalidad de países (Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile, China, Colombia, España, Francia, India, Luxemburgo, México, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur y Uruguay).

5.2 Cumplimiento con los estándares de referencia

El Informe Anual de Prosegur cumple con los estándares internacionales para la elaboración de informes de este tipo. La Compañía elabora este documento conforme a la última versión de la "Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad" de Global Reporting Initiative, GRI 4. Con ello, Prosegur considera que el informe se ha elaborado "in accordance" con G4 en su nivel "comprehensive" o exhaustivo.

De acuerdo a las recomendaciones de Global Reporting Initiative, la presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización requiere de la aplicación de ciertos principios para determinar el contenido de la información pública elaborada en la materia y garantizar la calidad de la misma. La consideración de los principios expuestos en la siguiente tabla garantiza que la información reúne las debidas garantías exigidas por los estándares anteriores.

NOTA: El índice de contenidos GRI del presente Informe está disponible en formato digital en la web www.prosegur.com/corp/Accionistas-Inversores/Informacion-financiera/Informes-anales/



Principios para la elaboración de este informe (GRI) (G4-18 b)

Materialidad. Para la memoria de 2013, se han considerado como materiales los asuntos identificados en el estudio de materialidad llevado a cabo en este año y que han sido incluidos en este Informe Anual.

Participación de los grupos de interés. La Compañía ha identificado a sus grupos de interés y sus expectativas y ha concretado acciones para establecer con ellos un diálogo bidireccional. Este proceso se detalla en los apartados correspondientes al diálogo con los grupos de interés y al capítulo de materialidad.

Contexto de sostenibilidad. El informe analiza el desempeño de la Compañía en el contexto de las exigencias económicas, ambientales y sociales de su entorno social y de mercado. Los apartados correspondientes a modelo de negocio, estrategia y oportunidades sostenibles ahondan específicamente en este ámbito.

Exhaustividad. El esquema de contenidos ha sido definido con la participación de los responsables de las principales áreas de gestión de la Compañía. Esto asegura que los aspectos e impactos esenciales de cada una de las áreas de actividad de Prosegur sobre su entorno y sobre sus propios objetivos de negocio han sido considerados.

Calidad de la información divulgada (GRI) (G4-18 b)

Equilibrio. El informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.

Comparabilidad. La información contenida en este informe permite analizar la evolución en el desempeño de Prosegur a lo largo del tiempo.

Precisión. Toda la información descrita en el informe es necesaria y se presenta lo suficientemente detallada para que los grupos de interés de la Compañía puedan valorar adecuadamente el desempeño de ésta.

Periodicidad. Prosegur publica sus informes con carácter anual, tan pronto como la información está disponible, a fin de que los grupos de interés puedan hacer una lectura adecuada de los principales hitos de la Compañía.

Claridad. La información presentada se expone de una manera comprensible, accesible y útil. Para facilitar su correcta comprensión se evita el uso de tecnicismos. Asimismo, se emplean gráficos, esquemas, tablas e indicadores para describir los impactos más relevantes de la Compañía y agilizar la lectura del documento.

Fiabilidad. Para la información recogida en este Informe Anual 2013 se han tenido en cuenta los principios exigidos por la norma AA1000 APS de AccountAbility, y si lo expuesto responde a los requerimientos y preocupaciones de los grupos de interés.

I. Indicadores de desempeño

La siguiente tabla contiene los principales indicadores de desempeño de Prosegur en los años 2012 y 2013. 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 1.074 millones de euros sobre una facturación total de Prosegur de 3.695,2 millones de euros, representa el 29% del alcance en 2013.

[G4-20]

	Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
INDICADORES ECONÓMICOS					
Facturación	(millones de euros)	3.669,1	100,0%	3.695,2	100,0%
EBITDA	(millones de euros)	427,0	100,0%	414,4	100,0%
EBIT	(millones de euros)	311,5	100,0%	297,7	100,0%
Bº Neto	(millones de euros)	171,6	100,0%	155,7	100,0%
Capex	(millones de euros)	96,1	100,0%	138,0	100,0%
Cotización 31/12	(euros)	4,44	100,0%	4,98	100,0%
Capitalización	(millones de euros)	2.740,0	100,0%	3.073,3	100,0%
Fondos propios	(millones de euros)	732,1	100,0%	654,9	100,0%
ROE (RN/FP)	(%)	23,5	100,0%	23,8	100,0%
Deuda neta	(millones de euros)	646,1	100,0%	631,7	100,0%
BPA	(euros)	0,30	100,0%	0,27	100,0%
DPA	(euros)	0,11	100,0%	0,11	100,0%
Gastos financieros	(millones de euros)	61,0	100,0%	51,5	100,0%
EV	(millones de euros)	3.386,1	100,0%	3.705,0	100,0%
EV/EBITDA	(Nº de veces)	7,9	100,0%	8,9	100,0%
EV/EBIT	(Nº de veces)	10,9	100,0%	12,4	100,0%
Deuda Neta/EBITDA	(Nº de veces)	1,5	100,0%	1,5	100,0%
EBITDA/Gastos financieros	(Nº de veces)	7,0	100,0%	8,0	100,0%
Valor económico generado (VEG)	(millones de euros)	3.688,2	100,0%	3.716,3	100,0%
Ventas	(millones de euros)	3.669,1		3.695,2	
Otros ingresos de explotación	(millones de euros)	19,1		21,1	
Valor económico distribuido (VED)	(millones de euros)	3.518,8	100,0%	3.676,8	100,0%
Empleados (gastos de personal)	(millones de euros)	2.427,3		2.473,3	
Proveedores (otros gastos de explotación)	(millones de euros)	819,6		971,7	
Administraciones públicas (impuestos)	(millones de euros)	79,3		90,5	
Proveedores de capital	(millones de euros)	190,5		139,2	
Sociedad (Inversiones en la comunidad)	(millones de euros)	2,1		2,1	

	Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Valor económico retenido (VER)	(millones de euros)	169,4	100,0%	39,5	100,0%
Reservas	(millones de euros)	53,9		-77,3	
Amortizaciones	(millones de euros)	115,5		116,8	
Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos			34,6%		49,3%
Incentivos / bonificaciones fiscales	(miles de euros)	2.209,1		2.654,4	
Subsidios	(miles de euros)	0,0		228,9	
Subvenciones a la inversión o para investigación y desarrollo, y otro tipo de ayudas financieras relevantes	(miles de euros)	0,0		60,1	
Premios con dotación económica	(miles de euros)	0,0		0,0	
Exención temporal del pago de licencias	(miles de euros)	0,0		68,1	
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)	0,0		427,0	
Inversión en I+D+i	(millones de euros)	10,0	100,0%	9,0	100,0%
Inversiones en calidad			42,3%		46,0%
Inversiones realizadas en mejoras de la calidad	(millones de euros)	0,6		0,8	
Auditorías de calidad			64,8%		94,6%
Número de auditorías de calidad realizadas	(Nº)	158		167	
Indicadores de satisfacción de clientes			40,8%		54,0%
Número de encuestas a clientes cuyo resultado global es "satisfechos" o "muy satisfechos"	(Nº)	5.020		7.751	
Número total de encuestas cumplimentadas por clientes	(Nº)	5.804		8.190	
Porcentaje de clientes "satisfechos" o "muy satisfechos"	(%)	86,5		95,0	
Reclamaciones recibidas de clientes			39,2%		55,0%
Número de reclamaciones recibidas de clientes	(Nº)	17.738		21.574	
Número de reclamaciones atendidas	(Nº)	16.781		20.753	
Número de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	(Nº)	4.529		9.211	
ÉTICA E INTEGRIDAD					
Empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción			100,0%		100,0%
Número de empleados en cargos directivos que han recibido formación sobre anticorrupción	(Nº)	227		49	

	Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Número de empleados en cargos no directivos que han recibido formación sobre anticorrupción	(Nº)	4.793		11.992	
Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción			100,0%		100,0%
Número total de incidentes en los que haya habido empleados amonestados o despedidos por corrupción	(Nº)	232		386	
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal y voluntaria relativas a las comunicaciones comerciales			69,9%		92,0%
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa o sanción	(Nº)	2		102	
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de amonestación	(Nº)	0		1	
Incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios	(Nº)	0		0	
Total de incidentes	(Nº)	2		103	
Reclamaciones recibidas en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes			66,1%		60,8%
Número de reclamaciones recibidas de clientes	(Nº)	0		0	
Multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización			66,1%		89,8%
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)	0,0		0,5	
Acciones legales por comportamientos de competencia desleal y prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas			69,9%		64,6%
Número total de acciones legales por comportamientos de competencia desleal y prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas	(Nº)	0		2	
Sanciones y multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones			98,8%		93,7%
Valor monetario total de las multas significativas	(miles de euros)	1.248,0		955,0	

	Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Número de sanciones no monetarias	(Nº)	1		10	
Demandas contra la organización promovidas ante instancias de arbitraje	(Nº)	0		1	
EFICIENCIA Y TECNOLOGÍA					
Materiales utilizados			69,3%		68,9%
Papel	(toneladas)	471,7		451,4	
Tóner	(toneladas)	4,7		6,3	
Plásticos operativos	(toneladas)	1.226,4		878,0	
Tasa de valorización de materiales			56,7%		61,1%
Número de uniformes reutilizados por año	(Nº)	36.265		59.904	
Número de uniformes distribuidos por año	(Nº)	212.886		232.115	
Consumo de agua			58,8%		61,2%
Obtenida de la red pública	(m3)	213.080,6		286.399,1	
Obtenida de otras fuentes	(m3)	130,0		0,0	
Total	(m3)	213.210,6		286.399,1	
Residuos gestionados			59,4%		52,5%
Residuos no peligrosos generados (t)	(toneladas)	10.300,8		6.568,0	
Residuos peligrosos generados (t)	(toneladas)	448,1		606,1	
Coste de las multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental			59,4%		63,8%
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		0,0	
Gastos e inversiones ambientales			55,3%		62,0%
Inversiones ambientales	(miles de euros)	127,4		462,9	
Gastos ambientales	(miles de euros)	113,9		933,9	
Auditorías ambientales realizadas			59,9%		60,8%
Auditorías ambientales realizadas	(Nº)	12		13	
ENERGÍA Y CAMBIO CLIMÁTICO					
Consumo directo e indirecto de energía desglosado por fuentes primarias			56,1%		94,6%
Consumo de gasolina + gasóleo	(millones de litros)	22,1		47,6	
Consumo de gas natural	(m3)	394.778,8		477.537,9	
Consumo de electricidad	(MWh)	42.298,5		134.182,7	
Emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero			52,2%		89,4%
Emisiones totales de GEI	(t CO2eq)	60.099,9		114.500,0	
Emisiones directas de GEI	(t CO2eq)	39.512,0		91.136,8	
Emisiones indirectas de GEI	(t CO2eq)	20.587,9		23.363,2	

	Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Otras emisiones significativas al aire					
			25,7%		56,0%
Emisiones de óxido de nitrógeno (NOx)	(toneladas)	22,9		35,8	
Emisiones de óxido de azufre (SOx)	(toneladas)	0,0		2,7	
Emisiones de partículas sólidas	(toneladas)	2,3		2,5	
Otros gases	(toneladas)	45,8		49,4	
SOCIEDAD					
Proyectos en acción social					
			100,0%		100,0%
Educación	(Nº)	4		4	
Integración social	(Nº)	5		6	
Fomento de la cultura	(Nº)	4		5	
Otros	(Nº)	9		9	
Total	(Nº)	22		24	
Beneficiarios/ participantes en los proyectos					
			100,0%		100,0%
Educación	(Nº)	23.113		15.023	
Integración social	(Nº)	407		482	
Fomento de la cultura	(Nº)	2.878		3.226	
Otros	(Nº)	15.580		15.962	
Total	(Nº)	41.978		34.693	
Inversión social por área de actuación					
			100,0%		100,0%
Educación	(euros)	1.141.594,0		1.035.195,0	
Integración social	(euros)	223.264,0		264.787,0	
Fomento de la cultura	(euros)	254.770,0		264.770,0	
Otros	(euros)	446.524,0		535.248,0	
Total	(euros)	2.066.152,0		2.100.000,0	
PERSONAS					
Empleados					
Desglose de la plantilla por sexo					
			99,9%		99,4%
Número de mujeres	(Nº)	21.204		21.779	
Número de hombres	(Nº)	127.479		129.028	
Plantilla desglosada por región y sexo					
			99,9%		99,4%
Alemania	Número de mujeres	(Nº)	562	583	
	Número de hombres	(Nº)	2.642	2.735	
	Total	(Nº)	3.204	3.318	
Argentina	Número de mujeres	(Nº)	1.398	1.448	
	Número de hombres	(Nº)	13.846	14.337	
	Total	(Nº)	15.244	15.785	
Australia	Número de mujeres	(Nº)	ND	332	
	Número de hombres	(Nº)	ND	708	
	Total	(Nº)	ND	1.040	

		Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Brasil	Número de mujeres	(Nº)	6.323		7.191	
	Número de hombres	(Nº)	45.142		44.966	
	Total	(Nº)	51.465		52.157	
Chile	Número de mujeres	(Nº)	1.331		1.390	
	Número de hombres	(Nº)	6.118		6.295	
	Total	(Nº)	7.449		7.685	
China	Número de mujeres	(Nº)	180		168	
	Número de hombres	(Nº)	2.064		2.198	
	Total	(Nº)	2.244		2.366	
Colombia	Número de mujeres	(Nº)	1.366		1.375	
	Número de hombres	(Nº)	7.645		7.941	
	Total	(Nº)	9.011		9.316	
España	Número de mujeres	(Nº)	5.392		4.704	
	Número de hombres	(Nº)	21.489		18.758	
	Total	(Nº)	26.881		23.462	
Francia	Número de mujeres	(Nº)	657		699	
	Número de hombres	(Nº)	4.303		4.572	
	Total	(Nº)	4.960		5.271	
India	Número de mujeres	(Nº)	ND		18	
	Número de hombres	(Nº)	ND		4.395	
	Total	(Nº)	ND		4.413	
México	Número de mujeres	(Nº)	516		667	
	Número de hombres	(Nº)	1.598		2.342	
	Total	(Nº)	2.114		3.009	
Paraguay	Número de mujeres	(Nº)	112		103	
	Número de hombres	(Nº)	993		1.215	
	Total	(Nº)	1.105		1.318	
Perú	Número de mujeres	(Nº)	1.440		1.528	
	Número de hombres	(Nº)	9.514		9.930	
	Total	(Nº)	10.954		11.458	
Portugal	Número de mujeres	(Nº)	1.214		1.261	
	Número de hombres	(Nº)	6.149		5.866	
	Total	(Nº)	7.363		7.127	
Singapur	Número de mujeres	(Nº)	118		ND	
	Número de hombres	(Nº)	944		ND	
	Total	(Nº)	1.062		1.169	
Uruguay	Número de mujeres	(Nº)	329		312	
	Número de hombres	(Nº)	2.689		2.770	
	Total	(Nº)	3.018		3.082	

			Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Otros		Número de mujeres	(Nº)	266		ND	
		Número de hombres	(Nº)	2.343		ND	
		Total	(Nº)	2.609		ND	
Plantilla por tipo de contrato y sexo					99,9%		99,2%
Alemania	Mujeres	Indefinido	(Nº)	471		471	
		Temporal	(Nº)	91		112	
		Total	(Nº)	562		583	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	2.267		2.301	
		Temporal	(Nº)	375		434	
		Total	(Nº)	2.642		2.735	
Argentina	Mujeres	Indefinido	(Nº)	1.398		1.448	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	1.398		1.448	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	13.821		14.326	
		Temporal	(Nº)	25		11	
		Total	(Nº)	13.846		14.337	
Australia	Mujeres	Indefinido	(Nº)	ND		332	
		Temporal	(Nº)	ND		0	
		Total	(Nº)	ND		332	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	ND		708	
		Temporal	(Nº)	ND		0	
		Total	(Nº)	ND		708	
Brasil	Mujeres	Indefinido	(Nº)	6.317		7.166	
		Temporal	(Nº)	6		25	
		Total	(Nº)	6.323		7.191	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	45.102		44.955	
		Temporal	(Nº)	40		11	
		Total	(Nº)	45.142		44.966	
Chile	Mujeres	Indefinido	(Nº)	1.085		1.210	
		Temporal	(Nº)	246		180	
		Total	(Nº)	1.331		1.390	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	5.408		5.404	
		Temporal	(Nº)	710		891	
		Total	(Nº)	6.118		6.295	
China	Mujeres	Indefinido	(Nº)	180		168	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	180		168	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	2.034		2.163	
		Temporal	(Nº)	30		35	
		Total	(Nº)	2.064		2.198	

			Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Colombia	Mujeres	Indefinido	(Nº)	1.356		1.316	
		Temporal	(Nº)	10		59	
		Total	(Nº)	1.366		1.375	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	7.572		7.627	
		Temporal	(Nº)	73		314	
		Total	(Nº)	7.645		7.941	
España	Mujeres	Indefinido	(Nº)	4.216		3.563	
		Temporal	(Nº)	1.176		1.141	
		Total	(Nº)	5.392		4.704	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	17.457		14.752	
		Temporal	(Nº)	4.032		4.006	
		Total	(Nº)	21.489		18.758	
Francia	Mujeres	Indefinido	(Nº)	624		632	
		Temporal	(Nº)	33		67	
		Total	(Nº)	657		699	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	4.132		4.255	
		Temporal	(Nº)	171		317	
		Total	(Nº)	4.303		4.572	
México	Mujeres	Indefinido	(Nº)	516		667	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	516		667	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	1.598		2.342	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	1.598		0	
Paraguay	Mujeres	Indefinido	(Nº)	112		103	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	112		103	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	993		1.215	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	993		1.215	
Perú	Mujeres	Indefinido	(Nº)	250		499	
		Temporal	(Nº)	1.190		1.029	
		Total	(Nº)	1.440		1.528	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	2.567		3.557	
		Temporal	(Nº)	6.947		6.373	
		Total	(Nº)	9.514		9.930	
Portugal	Mujeres	Indefinido	(Nº)	1.120		1.059	
		Temporal	(Nº)	94		202	
		Total	(Nº)	1.214		1.261	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	5.760		5.421	
		Temporal	(Nº)	389		445	
		Total	(Nº)	6.149		5.866	

			Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Uruguay	Mujeres	Indefinido	(Nº)	329		312	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	329		312	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	2.689		2.770	
		Temporal	(Nº)	0		0	
		Total	(Nº)	2.689		2.770	
Otros	Mujeres	Indefinido	(Nº)	266		ND	
		Temporal	(Nº)	0		ND	
		Total	(Nº)	266		ND	
	Hombres	Indefinido	(Nº)	2.342		ND	
		Temporal	(Nº)	1		ND	
		Total	(Nº)	2.343		ND	
Plantilla por tipo de jornada y sexo					99,9%		99,2%
Mujeres	Jornada completa		(Nº)	19.398		19.579	
	Tiempo parcial		(Nº)	1.806		2.182	
	Total		(Nº)	21.204		21.761	
Hombres	Jornada completa		(Nº)	121.561		117.932	
	Tiempo parcial		(Nº)	5.918		6.701	
	Total		(Nº)	127.479		124.633	
Total	Jornada completa		(Nº)	140.959		137.511	
	Tiempo parcial		(Nº)	7.724		8.883	
	Total		(Nº)	148.683		146.394	
Desglose de la plantilla por franja de edad					99,9%		99,2%
Número de empleados de menos de 30 años			(Nº)	39.709		36.710	
Número de empleados entre 30 y 50 años			(Nº)	93.244		92.766	
Número de más de 50 años			(Nº)	15.730		16.918	
Desglose de la plantilla por categoría profesional y franja de edad					99,9%		99,2%
Directores							
Menores de 30 años			(Nº)	35		42	
Entre 30 y 50 años			(Nº)	668		631	
Mayores de 50 años			(Nº)	109		114	
Jefes							
Menores de 30 años			(Nº)	242		250	
Entre 30 y 50 años			(Nº)	3.101		2.984	
Mayores de 50 años			(Nº)	630		643	
Administrativos							
Menores de 30 años			(Nº)	1.942		1.929	
Entre 30 y 50 años			(Nº)	4.442		4.666	
Mayores de 50 años			(Nº)	622		779	

	Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Operativos					
Menores de 30 años	(Nº)	37.490		34.302	
Entre 30 y 50 años	(Nº)	85.033		84.677	
Mayores de 50 años	(Nº)	14.369		15.377	
Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo			99,9%		99,2%
Directores					
Mujeres	(Nº)	182		176	
Hombres	(Nº)	632		611	
Jefes					
Mujeres	(Nº)	580		613	
Hombres	(Nº)	3.395		3.266	
Administrativos					
Mujeres	(Nº)	3.083		3.070	
Hombres	(Nº)	3.957		4.301	
Operativos					
Mujeres	(Nº)	17.359		17.918	
Hombres	(Nº)	119.495		116.439	
Plantilla con discapacidad			99,4%		99,4%
Número de personas con discapacidad	(Nº)	684		680	
Número total de empleados	(Nº)	147.621		150.807	
Personas con discapacidad sobre el total de plantilla	(%)	0,5		0,5	
Plantilla inmigrante			99,4%		99,4%
Número de personas inmigrantes en plantilla	(Nº)	2.046		2.210	
Número total de empleados a 31 de diciembre	(Nº)	145.012		150.807	
Personas inmigrantes en plantilla	(%)	1,4		1,5	
Directivos procedentes de la comunidad local			99,4%		99,4%
Número de altos directivos procedentes de la comunidad local	(Nº)	248		261	
Número total de altos directivos	(Nº)	267		288	
Altos directivos procedentes de la comunidad local	(%)	92,9		90,6	
Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional			99,4%		97,3%
Directores					
Mujeres	(euros)	79.375,1		83.834,2	
Hombres	(euros)	98.240,1		72.770,8	
Jefes					
Mujeres	(euros)	25.024,2		33.525,0	
Hombres	(euros)	27.336,5		33.378,4	

	Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Administrativos					
Mujeres	(euros)	11.874,1		16.997,8	
Hombres	(euros)	14.148,3		17.159,5	
Operativos					
Mujeres	(euros)	9.152,1		12.338,2	
Hombres	(euros)	8.886,1		11.878,5	
Representación sindical			94,1%		93,1%
Número de empleados afiliados a una organización sindical	(Nº)	26.108		27.694	
Número total de empleados	(Nº)	143.752		141.123	
Empleados afiliados a organizaciones sindicales	(%)	18,2		19,6	
Empleados cubiertos por un convenio colectivo			99,7%		99,0%
Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo	(Nº)	119.464		119.195	
Nº total de empleados	(Nº)	146.468		144.028	
Empleados cubiertos por un convenio colectivo	(%)	81,6		82,8	
Formación impartida por categoría profesional			99,9%		99,2%
Directores	(horas)	7.162,5		6.375,1	
Jefes	(horas)	39.298,2		36.334,3	
Administrativos	(horas)	128.548,2		150.587,5	
Operativos	(horas)	1.993.844,7		1.763.193,4	
Total de horas lectivas impartidas	(horas)	2.168.853,7		1.956.490,3	
Número medio de horas de formación			99,9%		95,3%
Directores	(horas/empleador)	8,8		8,1	
Jefes	(horas/empleador)	9,9		9,4	
Administrativos	(horas/empleador)	18,3		20,4	
Operativos	(horas/empleador)	14,6		13,1	
Formación impartida por sexo			95,1%		90,9%
Mujeres	(horas)	295.271,4		271.364,1	
Hombres	(horas)	1.444.608,6		1.617.237,7	
Número medio de horas de formación por sexo	Mujeres	(horas)	15,0	12,5	
	Hombres	(horas)	12,3	12,5	
Formación en derechos humanos			63,2%		53,0%
Número de empleados que han recibido formación en materia de derechos humanos	(Nº)	13.712		20.672	
Horas de formación impartidas en materia de derechos humanos	(horas)	197.700,0		34.859,5	

		Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Empleados que han recibido formación en materia de derechos humanos		(%)	9,5		29,5	
Inversión en formación		(millones de euros)	8,2	99,4%	9,3	99,1%
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional				99,2%		88,7%
Número de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Mujeres	(Nº)	4.178		4.895	
	Hombres	(Nº)	16.200		21.999	
	Total	(Nº)	20.378		26.894	
Empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional	Mujeres	(%)	19,7		24,1	
	Hombres	(%)	12,7		18,4	
	Total	(%)	13,7		19,2	
Número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad				92,1%		90,2%
Número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad	Mujeres	(Nº)	834		1.026	
	Hombres	(Nº)	2.740		2.798	
	Total	(Nº)	3.574		3.824	
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad				92,1%		90,0%
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad	Mujeres	(Nº)	757		886	
	Hombres	(Nº)	2.671		2.607	
	Total	(Nº)	3.428		3.493	
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				86,2%		83,5%
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)	607		838	
	Hombres	(Nº)	2.186		2.532	
	Total	(Nº)	2.793		3.370	

		Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Nuevas contrataciones por sexo				99,9%		99,4%
Número de nuevas contrataciones	Mujeres	(Nº)	9.841		7.017	
	Hombres	(Nº)	38.282		30.946	
Nuevas contrataciones por región				99,9%		99,4%
Número de nuevas contrataciones	Alemania	(Nº)	312		347	
	Argentina	(Nº)	3.677		3.425	
	Australia	(Nº)	ND		148	
	Brasil	(Nº)	12.652		11.441	
	Chile	(Nº)	4.617		4.585	
	China	(Nº)	1.518		1.205	
	Colombia	(Nº)	293		516	
	España	(Nº)	12.239		4.107	
	Francia	(Nº)	2.721		3.065	
	India	(Nº)	ND		212	
	México	(Nº)	1.208		2.374	
	Paraguay	(Nº)	547		539	
	Perú	(Nº)	4.860		3.911	
	Portugal	(Nº)	582		531	
	Singapur	(Nº)	80		ND	
	Uruguay	(Nº)	1.613		1.557	
	Otros	(Nº)	1.204		ND	
Nuevas contrataciones por edad				99,9%		99,4%
Número de nuevas contrataciones	Menores de 30 años	(Nº)	24.237		18.942	
	Entre 30 y 50 años	(Nº)	21.717		17.273	
	Mayores de 50 años	(Nº)	2.169		1.748	
Rotación total y por sexo				95,4%		99,1%
Rotación de mujeres		(%)	23,4		24,0	
Rotación de hombres		(%)	19,2		19,1	
Rotación total		(%)	19,8		23,3	
Rotación por región				99,7%		99,1%
Rotación	Alemania	(%)	8,4		9,3	
	Argentina	(%)	17,8		3,2	
	Australia	(%)	ND		9,4	
	Brasil	(%)	23,7		26,9	
	Chile	(%)	10,4		59,1	
	Colombia	(%)	42,0		38,5	
	España	(%)	7,7		10,2	
	Francia	(%)	27,5		16,7	
	India	(%)	ND		37,9	
	México	(%)	59,2		49,2	
	Paraguay	(%)	47,8		20,2	
	Perú	(%)	41,0		33,2	
	Portugal	(%)	11,3		10,6	
	Uruguay	(%)	28,0		8,1	
	Otros	(%)	6,7		ND	

	Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Rotación por edad			94,9%		99,1%
Rotación de personas menores de 30 años	(%)	29,2		30,7	
Rotación de personas de 30 a 50 años	(%)	17,5		19,7	
Rotación de personas mayores de 50 años	(%)	13,4		9,8	
Tasa de absentismo desglosada por sexo [1]			87,3%		86,3%
Mujeres					
Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	210.195		242.319	
Número total de días trabajados	(Nº)	5.222.162		5.070.604	
Tasa de absentismo	(%)	4,0		4,8	
Hombres					
Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	900.714		1.095.292	
Número total de días trabajados	(Nº)	29.991.447		28.849.754	
Tasa de absentismo	(%)	3,0		3,8	
Total					
Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	1.110.908		1.337.611	
Número total de días trabajados	(Nº)	35.213.609		33.920.359	
Tasa de absentismo	(%)	3,2		3,9	
Tasa de absentismo desglosada por región			95,6%		86,3%
Argentina					
Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	206.880		208.655	
Número total de días trabajados	(Nº)	3.658.560		3.788.400	
Tasa de absentismo	(%)	5,7		5,5	
Brasil					
Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	353.515		655.286	
Número total de días trabajados	(Nº)	12.454.530		12.621.994	
Tasa de absentismo	(%)	2,8		5,2	
Chile					
Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	101.243		89.110	
Número total de días trabajados	(Nº)	2.910.306		2.766.600	
Tasa de absentismo	(%)	3,5		3,2	
Colombia					
Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	41.677		35.712	
Número total de días trabajados	(Nº)	2.673.342		3.093.935	
Tasa de absentismo	(%)	1,6		1,2	
España					
Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	250.954		238.659	
Número total de días trabajados	(Nº)	9.902.068		8.477.083	
Tasa de absentismo	(%)	2,5		2,8	

		Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Francia	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	86.429		94.554	
	Número total de días trabajados	(Nº)	1.021.657		1.237.920	
	Tasa de absentismo	(%)	8,5		7,6	
México	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	9.021		9.425	
	Número total de días trabajados	(Nº)	549.640		673.445	
	Tasa de absentismo	(%)	1,6		1,4	
Paraguay	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	5.876		5.384	
	Número total de días trabajados	(Nº)	399.312		340.582	
	Tasa de absentismo	(%)	1,5		1,6	
Portugal	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	25.578		ND	
	Número total de días trabajados	(Nº)	1.657.458		ND	
	Tasa de absentismo	(%)	1,5		ND	
Singapur	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	11.802		ND	
	Número total de días trabajados	(Nº)	315.744		ND	
	Tasa de absentismo	(%)	3,7		ND	
Uruguay	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	22.494		826	
	Número total de días trabajados	(Nº)	745.695		920.400	
	Tasa de absentismo	(%)	3,0		0,1	
Otros	Número total de días perdidos (por ausencia)	(Nº)	21.018		ND	
	Número total de días trabajados	(Nº)	582.756		ND	
	Tasa de absentismo	(%)	3,6		ND	
SEGURIDAD Y SALUD						
Tasa de accidentes por sexo [2]			95,4%		94,6%	
Mujeres	Número total de accidentes ocurridos	(Nº)	643		662	
	Total de horas trabajadas	(horas)	36.922.567,1		36.504.533,2	
	Tasa de accidentes	Tasa	3,5		3,6	
Hombres	Número total de accidentes ocurridos	(Nº)	4.499		4.875	
	Total de horas trabajadas	(horas)	186.398.244,0		214.902.073,5	
	Tasa de accidentes	Tasa	4,8		4,5	

		Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Total	Número total de accidentes ocurridos	(Nº)	5.142		5.537	
	Total de horas trabajadas	(horas)	216.971.492,1		252.931.998,7	
	Tasa de accidentes	Tasa	4,7		4,4	
Tasa de días perdidos por sexo (Índice de Gravedad) [3]				95,4%		94,6%
Mujeres	Número total de jornadas perdidas	(Nº)	18.947		18.661	
	Total de horas trabajadas	(horas)	36.922.567,1		36.505.009,5	
	Tasa de días perdidos por sexo	Tasa	102,6		102,2	
Hombres	Número total de jornadas perdidas	(Nº)	103.584		106.669	
	Total de horas trabajadas	(horas)	186.398.244,0		214.900.609,6	
	Tasa de días perdidos por sexo	Tasa	111,1		99,3	
Total	Número total de jornadas perdidas	(Nº)	122.541		125.330	
	Total de horas trabajadas	(horas)	216.971.492,1		252.931.011,1	
	Tasa de días perdidos por sexo	Tasa	113,0		99,1	
Tasa de enfermedades profesionales por sexo [4]				79,8%		72,6%
Mujeres	Número total de casos de enfermedades ocupacionales	(Nº)	29		19	
	Total de horas trabajadas	(horas)	34.292.631,1		32.459.593,5	
	Tasa de enfermedades profesionales	Tasa	0,2		0,1	
Hombres	Número total de casos de enfermedades ocupacionales	(Nº)	12		48	
	Total de horas trabajadas	(horas)	159.288.844,0		181.120.657,6	
	Tasa de enfermedades profesionales	Tasa	0,0		0,1	
Total	Número total de casos de enfermedades ocupacionales	(Nº)	41		151	
	Total de horas trabajadas	(horas)	187.232.156,1		215.105.643,1	
	Tasa de enfermedades profesionales	Tasa	0,0		0,1	
Victimas mortales				93,7%		88,4%
Número de víctimas mortales	Mujeres	(Nº)	0		0	
	Hombres	(Nº)	16		11	
	Total	(Nº)	16		11	

	Unidades	2012	Alcance 2012 [†]	2013	Alcance 2013 [†]
Inversión en seguridad y salud en el trabajo			38,6%		32,0%
Inversión en seguridad y salud en el trabajo	(millones de euros)	1,7		1,1	
PROVEEDORES					
Número total de proveedores	(Nº)	27.841	98,9%	37.394	94,7%
Gastos relacionados con proveedores	(millones de euros)	745,7	99,7%	834,0	94,7%

† 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.

[1] Calculado como: (Nº total de días perdidos(por ausencia)/Total de días trabajados)*100

[2] Calculado como: (Nº total de accidentes ocurridos/Total de horas trabajadas) x 200.000

[3] Calculado como: (Nº total de jornadas perdidas/Total de horas trabajadas) x 200.000

[4] Calculado como: (Nº total de casos de enfermedades ocupacionales/Total de horas trabajadas) x 200.000