

Informe integrado



01

INFORME ANUAL

2010



PROSEGUR





Madrid, octubre de 2011

Como empresa líder y socialmente responsable, Prosegur ratifica su compromiso por el respeto y promoción de principios fundamentales como los Derechos Humanos y Laborales, la Lucha contra la Corrupción, la Transparencia y la protección del Medio Ambiente. Principios que, como miembros del Global Compact desde el año 2002, incorporamos en la estrategia empresarial de la Compañía a nivel internacional.

Buscando la generación de riqueza en la sociedad, en 2010 Prosegur ha continuado apostando por su capital más importante: las personas. Con ello, además de ser una empresa generadora de empleo, a pesar del difícil contexto económico, se ha convertido en motor de progreso en aquellas comunidades donde opera e implementa iniciativas sociales.

Es precisamente en éste ámbito en el que se ha dado un salto cuantitativo en el último ejercicio, logrando aumentar el número de beneficiarios directos de 14. 200 a más de 26.000. En España, a través de la Fundación Prosegur, se ha iniciado el apoyo al *Centro de Acogida y Comedor Social Santiago Masarnau* de Madrid, que debido a la difícil situación que atraviesa el país ha visto duplicado el número de usuarios. En América del Sur, nuestro proyecto de Educación Integral y Cooperación al Desarrollo - denominado "*Piecitos Colorados*" - está cambiando la vida de los más de 3.000 niños que estudian en una de las 27 escuelas intervenidas hasta la fecha.

Por otro lado, Prosegur tiene como objetivo reducir la huella ecológica de todas sus actividades. Para ello, los modelos de gestión empleados siguen los requisitos de la norma ISO 14001. En 2010, esta certificación logró cubrir el 80% de las actividades. Prosegur ha sido la primera compañía de seguridad privada en España en obtenerla.

Un año más, queremos dejar expresa constancia de nuestro compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas que este año se ve reflejado en la Memoria de Sostenibilidad 2010 de Prosegur. Informe que ha sido elaborado bajo los criterios del Global Reporting Initiative (GRI) y que ha obtenido el Nivel de Calificación A.

Atentamente,

Christian Gut Revoredo
Consejero Delegado

Índice

Mensaje del Consejero Delegado	9
1. Introducción	12
1.1. Repaso del año 2010	12
1.2. Objetivos 2010 y grado de consecución	15
1.3. Organización de la compañía	15
1.4. Resultados y perspectivas	15
1.5. Objetivos 2011	17
2. 35 años de éxito	18
2.1. Un modelo único	18
2.2. Líneas de negocio	19
2.3. El valor de Prosegur: información financiera y bursátil clave	21
2.4. La compañía y su sector	26
3. Modelo estratégico de Prosegur	30
3.1. Ejes de crecimiento	32
3.2. Grupos de interés	36
4. Mercados	38
4.1. Mercados clave	38
5. Modelo de gestión	42
5.1. Cultura responsable	42
5.2. Salud y seguridad de las personas	43
5.3. Medio ambiente	45
5.4. Empleados	48
5.5. Sociedad	52
6. Gestión de riesgos	58
6.1. El riesgo en el contexto de Prosegur	58
6.2. La gestión del riesgo en Prosegur	59
7. Gobierno Corporativo	64
Anexos	69
I. Certificado GRI	69
II. Indicadores de desempeño	70
III. Índice de contenidos GRI	76



**CHRISTIAN
GUT**

Consejero
Delegado

“Desde su constitución en 1976 la evolución de Prosegur es una historia de éxito. Hemos crecido gracias a la confianza de los clientes, atendiéndoles cada vez en más países con más y mejores servicios, contando siempre con el esfuerzo de un equipo excelente y comprometido.”

Mensaje del Consejero Delegado

Tengo el placer de presentarles el *Informe Anual 2010* de Prosegur. Hemos intentado dar a este informe un nuevo enfoque para que los inversores y otros grupos de interés entiendan mejor cómo actúa nuestra compañía. Hemos intentado abordar de forma más amplia y con una visión de largo plazo nuestras decisiones y acciones, poniendo de manifiesto el vínculo entre el valor financiero y no financiero de Prosegur.

Este informe está pensado para ser leído por todos aquellos que deseen saber algo más de nuestra compañía y del modo en el que hacemos las cosas. El informe recoge aquellos aspectos que nos distinguen. Pone el acento en nuestros logros y también en los retos e incertidumbres a los que nos enfrentamos. Trata de destacar las cosas que hacemos bien y las áreas de mejora. Queremos, en definitiva, que sea un informe que ayude a conocer mejor a Prosegur a quienes lo deseen, empleados, inversores, proveedores, clientes o aquellas comunidades donde llevamos a cabo nuestra actividad.

Desde su constitución en 1976, la de Prosegur es una historia de éxito. Hemos crecido con la confianza de los clientes en geografías y en servicios.

Somos una compañía dedicada a proteger el bienestar y la seguridad de las personas y sus activos, ayudando, de este modo, a construir mejores lugares en los que vivir y trabajar. La seguridad contribuye al bienestar y a la prosperidad de las sociedades.

Nuestra razón de ser es hacer del mundo un lugar más seguro para las familias, las empresas, y los activos y propiedades de ambas, en definitiva, una sociedad más segura. Y lo hacemos ofreciendo soluciones de seguridad integrales y especializadas, que cuentan con la tecnología más avanzada, sectorialmente adaptadas y ejecutadas por profesionales íntegros, comprometidos, capaces y preparados.

Prosegur, servicios para un mundo más seguro

La demanda de servicios de seguridad privada, actividad central de Prosegur, depende de múltiples factores, entre ellos: la creación de riqueza, la urbanización, la inseguridad real y percibida, la percepción de la efectividad de las medidas de seguridad, impulsadas desde las administraciones públicas, y el crecimiento económico. Estos dan lugar a una mayor cantidad de activos que proteger y generan recursos adicionales que pueden ser destinados a tal fin. Esta es la razón por la cual el mercado de la seguridad privada es mayor en las economías más potentes.

Prosegur es una compañía de servicios de seguridad integral que tiene más de 10.000 clientes corporativos y que presta servicio a cerca de 280.000 pequeños y medianos negocios y clientes residenciales. Con más de 600 oficinas y 3.000 vehículos blindados, está especializada sectorialmente y dispone de las capacidades para proteger a sus clientes y a los activos de estos en cualquier parte del mundo.

Los servicios de Prosegur se distinguen en función de la tipología de cliente:

Seguridad Corporativa engloba aquellos servicios dirigidos a clientes corporativos, a empresas. Seguridad Residencial, por su parte, tiene como destinatarios principalmente a familias.

La Seguridad Corporativa está compuesta por tres líneas de negocio:

- Vigilancia Activa, la más relevante, en función de su contribución a las ventas de la compañía, en la que combinamos el trabajo de nuestros magníficos profesionales con la tecnología más avanzada para proteger a los usuarios de infraestructuras, edificios y grandes eventos, entre otros.
- Logística de Valores y Gestión de Efectivo, es la segunda línea de negocio en importancia de la compañía.

ña, cubre la recogida y el transporte de efectivo de los lugares donde se genera, junto a su gestión, que incluye el conteo y el procesado, el análisis de los procesos operativos de los cajeros automáticos y el traslado de otros objetos de valor.

- El área de Tecnología, la tercera de nuestras líneas de negocio, agrupa la actividad de diseño, instalación y mantenimiento de sistemas electrónicos de seguridad y protección contra incendios.

Seguridad Residencial, por su parte, ofrece servicios a los clientes particulares, a los comercios y a las pequeñas y medianas empresas, que incluyen: la evaluación de riesgos, chequeos periódicos, alarmas técnicas, domótica, seguridad perimetral o el servicio de intervención inmediata.

La apuesta por la innovación en procesos y productos constituye una de las señas de identidad de la compañía. Una parte significativa de la cifra de negocio de Prosegur proviene de productos y servicios que la compañía no prestaba hace tan solo cinco años.

En un entorno económico adverso como el de 2010, los clientes han seguido confiando en Prosegur y hemos seguido consolidando nuestra posición de referencia en la mayor parte de los mercados donde operamos. Así, las ventas en el ejercicio ascendieron a 2.560 millones de euros lo que significa un incremento del 17,1%. Del mismo modo, las adquisiciones realizadas durante el ejercicio confirman nuestra vocación global y la confianza en el futuro. Completamos durante 2010 cuatro adquisiciones en Iberoamérica por un importe total de 19 millones de euros.

Prosegur, personas para un mundo más seguro

Las compañías que prosperan y que tienen éxito son aquellas que disfrutan de capacidades distintivas: modos de ser o de hacer las cosas que son difícilmente imitables por los competidores y que trasladadas al mercado se transforman en ventajas competitivas, en factores que les permiten tener más éxito que sus rivales. En Prosegur tenemos muy claro que nuestro elemento diferenciador, lo que nos hace diferentes del resto, es la calidad del conjunto de profesionales que forman parte de la compañía.

No debemos olvidar que nuestros clientes confían en nosotros para proteger cosas que para ellos son muy importantes: sus empresas, sus hogares y sus familias. Esta muestra de confianza por su parte, no puede ser defraudada y por eso todos nuestros esfuerzos están orientados a situar al cliente en el centro de nuestras actividades y a asegurar que nuestros profesionales están alineados con este compromiso.

Todos nuestros procesos y actividades en materia de recursos humanos, desde la contratación a la formación, pasando por el proceso de gestión del desempeño, están orientados a asegurar que en cada momento contamos con los mejores profesionales que no son solo los que tienen las mejores aptitudes, sino también los que comparten nuestros valores y que, desde la humildad, son ambiciosos, comparten el compromiso de nuestra compañía con un mundo más seguro y quieren crecer de la mano de Prosegur.

En los últimos tiempos también hemos adoptado cambios organizativos para asegurar que nuestra estructura esté orientada a dar respuesta a las necesidades de





nuestros clientes y a reforzar los pilares del modelo Prosegur: la excelencia, la orientación al cliente, el control de gestión, la creación de valor y la marca.

Prosegur, comprometidos con la sociedad a la que servimos

Prosegur tiene muy clara su vocación de servicio. Nuestra existencia se sostiene en la medida en la que ponemos en el mercado productos y servicios que satisfacen las necesidades de nuestros clientes.

La acción social de la compañía, canalizada en gran medida a través de la Fundación Prosegur, se plasma en actuaciones específicas que persiguen la construcción de una sociedad más justa.

Vocación de servicio significa no solo ser excelentes en la prestación de servicios a nuestros clientes, sino también contribuir de una manera directa para ayudar a paliar problemas sociales en aquellos lugares donde actuamos. Este trabajo, principalmente desarrollado por la Fundación Prosegur, es nuestra manera de ver el mundo y de entender la empresa en aquellas comunidades donde estamos presentes.

Todos los programas de la Fundación Prosegur comparten un enfoque basado, principalmente, en el impulso de acciones que contribuyen a mejorar las condiciones de

vida de las personas, que incluyen la sociedad y nuestros propios empleados.

Entre las actuaciones sociales de la Fundación, cabe destacar el proyecto de educación integral *Piecitos Colorados*, que surgió para ayudar a paliar la falta de infraestructuras escolares en algunas zonas rurales del norte de Argentina.

Desde su puesta en marcha, *Piecitos Colorados* ha impulsado la construcción de 27 escuelas que atienden a aproximadamente 3.000 niños en países como Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Paraguay y Uruguay. Los más de 104.000 empleados de Prosegur, los directores de las escuelas y los más de 26.000 beneficiarios de la Fundación conforman la "Familia Prosegur".

Nuestros profesionales son nuestro activo más valioso

No quiero dejar pasar por alto la oportunidad de agradecer el trabajo, el compromiso y la dedicación de nuestros empleados.

Su responsabilidad marca día a día la excelencia y el alto nivel de entrega de un gran equipo. El esfuerzo y la dedicación de todos y cada uno de los empleados garantizan cada día la seguridad de las personas, las familias, las empresas y sus bienes. El trabajo que desarrollan para proteger a los demás no está exento de riesgos. Y es por esto que consideramos también nuestro deber protegerlos a ellos, a las más de 104.000 personas que forman parte de la familia Prosegur.

1. Introducción

1.1. Repaso del año 2010

La atomización del mercado ofrece numerosas oportunidades de crecimiento internacional...

Las estimaciones disponibles indican que el volumen de negocio del sector de la seguridad privada se sitúa, en todo el mundo, alrededor de los 150.000 millones de euros (*Informe Freedonia*). Se trata de un sector muy atomizado, constituido por aproximadamente 120.000 compañías. Tan solo en la Unión Europea existen 30.000, a las que se añaden al menos otras 40.000 en Iberoamérica.

De todas ellas, menos de diez facturan más de 1.000 millones de euros y tan solo cuatro pueden considerarse compañías globales en el sentido de que disponen de las capacidades necesarias para sostener un proceso de internacionalización que les lleve a operar en mercados distintos del doméstico. De entre ellas, Prosegur es la com-

pañía más joven y la que ha experimentado un crecimiento más acentuado en los últimos años. Hoy en día somos, por capitalización bursátil, la tercera compañía del mundo en seguridad privada.

Prosegur es el proveedor de seguridad para el 80% de las 500 mayores compañías españolas e iberoamericanas.

El proceso de expansión internacional de la compañía dio comienzo en 1980 con la entrada en Portugal y ha sido decidido, firme y prudente. Al finalizar 2010, Prosegur estaba presente en 12 países: ocho en Iberoamérica y cuatro en Europa.

La fragmentación del sector de la seguridad privada ofrece numerosas oportunidades a Prosegur para cre-

Cifras clave

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

2.560 millones de euros de ventas en 2010.

104.363 empleados.

+ 10.000 clientes corporativos.

280.000 familias y negocios protegidos.

+ 26.000 beneficiarios de la Fundación

3.066 vehículos blindados.

Líder en los mercados en los que operamos.

cer inorgánicamente, que unido a su capacidad financiera le permitirá expandir su modelo de negocio a distintos mercados. Una mayor escala permite dar respuesta a la creciente globalidad que los clientes demandan, y ofrecerles servicios globales de seguridad.

A lo largo de los últimos años Prosegur ha sido capaz de materializar e integrar adquisiciones significativas, potenciando el crecimiento orgánico con adquisiciones que le permitan aprovechar las numerosas oportunidades de consolidación existentes en los mercados en los que opera. En este sentido, cabe resaltar que los mercados en los que Prosegur está presente suponen tan solo el 15% del mercado mundial de la seguridad. Afortunadamente, queda mucho recorrido. Y el proceso de crecimiento e internacionalización está lejos de haber llegado a su fin.

La compañía completó cuatro adquisiciones en 2010 en Iberoamérica, por un importe de 19 millones de euros. Desde 2010 Prosegur ha empezado a analizar nuevos mercados y continuará buscando oportunidades de adquisición tanto en los mercados en los que actualmente opera como en nuevos mercados.

...que Prosegur aprovecha para convertirse en líder de distintos mercados...

En aquellos países en los que actúa, ofrece todos los servicios de una manera homogénea. Un cliente que trabaje con Prosegur en lugares tan distintos como Argen-



tina o España tendrá una propuesta común adaptada a las necesidades locales y se beneficiará de la experiencia acumulada en 35 años de servicio.

“El valor de lo amarillo”, así se denomina al “premium” de valor que perciben los clientes cuando es Prosegur quien les presta servicios de seguridad.

El *Programa de Clientes Globales* facilita la cobertura completa de las necesidades de los clientes en cualquier lugar del mundo, y ofrece un servicio integral y global bajo estrictos parámetros de calidad y excelencia. Prosegur pone a disposición de los clientes soluciones eficientes y modelos de relación eficaces y cercanos. De esta forma, la capacidad de cobertura de la compañía es global pero la estructura cerca del cliente es local.

Los 5 factores clave que definen el ‘Programa de Clientes Globales’: gestión global de la cuenta, mejora continua de procesos, comunicación, eficacia y especialización.

...gracias a la condición de proveedor de servicios globales de seguridad, tecnológicamente avanzado, y que pone al cliente como foco de su actividad.

Una de las ventajas competitivas fundamentales de Prosegur reside en su capacidad de ofrecer soluciones de seguridad integrales que combinan la más avanzada tec-

ESPECIALIZACIÓN SECTORIAL DE PROSEGUR



nología y los mejores profesionales con el objetivo de conseguir la completa satisfacción del cliente. Esta combinación es una de las capacidades distintivas de la compañía en el mercado y ayuda a explicar “el valor de lo amarillo”, que es como en Prosegur se denomina al diferencial entre el valor que aporta a sus clientes frente a otras compañías del sector.

La especialización es otra de las señas de identidad de la compañía que conoce y es capaz de ofrecer servicios y soluciones adaptadas a las necesidades de sus clientes.

La continua apuesta por la tecnología e inversión en I+D+i, permite desarrollar de manera continua nuevas soluciones de seguridad y mejorar los procesos y herramientas para anticiparse a las necesidades de sus clientes. Durante 2010, la compañía continuó desarrollando programas punteros en materia de I+D en colaboración con terceros.

Todo ello es posible gracias al equipo de profesionales...

Una de las razones fundamentales por las que Prosegur se ha consolidado como uno de los principales operadores internacionales de servicios de seguridad, es la calidad de los profesionales que forman parte de la compañía y el rigor de los procesos de selección de personal con los que cuenta. Los servicios que ofrece Prosegur, principalmente en las instalaciones de los clientes, requieren de personas de una rectitud y honorabilidad ejemplares. Los rigurosos procesos de selección permiten garantizar no solo las aptitudes sino también las actitudes de sus profesionales: honradez, responsabilidad, equilibrio emocional y madurez psicológica.

Por estas razones, la mejora continua de los procesos de selección para determinar con la mayor precisión posible la idoneidad de una persona para un puesto de trabajo, ha sido desde siempre una constante en Prosegur.

A pesar del difícil contexto económico, Prosegur continuó en el ejercicio 2010 creando empleo e incrementó en un 0,9% su plantilla hasta alcanzar los 104.363 empleados.

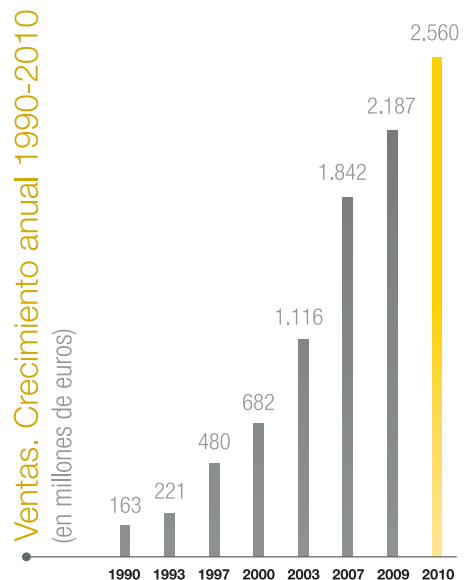
...y a la prudencia financiera.

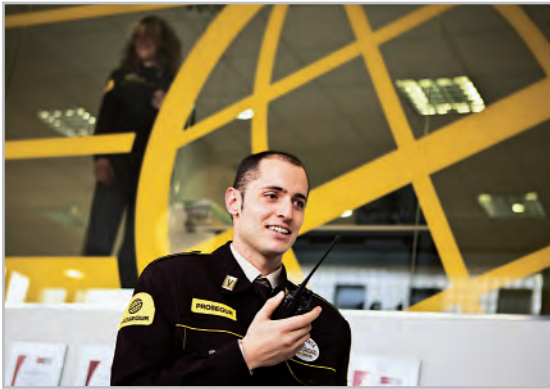
Desde el punto de vista de la estructura financiera, el ejercicio 2010 ha servido una vez más para poner de manifiesto la sólida estructura del balance de Prosegur. El ratio de deuda financiera neta sobre recursos propios a cierre del ejercicio 2010 se ha situado en 0,3 veces, frente a 0,4 veces a finales de 2009.

El ratio de deuda financiera neta sobre EBITDA se ha situado en 2010 en 0,5 frente al 0,8 de 2009. La compañía se ha impuesto un nivel de confortabilidad por el que el ratio de deuda financiera neta sobre EBITDA no supere 2,5 veces.

El resultado es una compañía de éxito que genera valor para sus clientes, empleados, accionistas y para el conjunto de la sociedad.

Uno de los valores fundacionales de Prosegur es el enfoque de su gestión hacia la creación de valor para sus clientes, empleados y accionistas. La compañía se encuentra comprometida con la sociedad en la que se integra y trabaja para crear valor para su entorno.





Prosegur ha sido, hasta el momento, una historia de éxito. Desde 1990, la compañía ha sido capaz de sostener un crecimiento medio anual que se sitúa alrededor del 15%. Una trayectoria de esta naturaleza no es fruto de la casualidad sino del esfuerzo y la capacidad de los mejores profesionales que el mercado puede ofrecer.

1.2. Objetivos 2010 y grado de consecución

En el *Informe Anual 2009*, Prosegur divulgaba algunos de los principales retos a los que la compañía entendía que se enfrentaba en el ejercicio 2010. En la tabla siguiente se muestra el avance alcanzado en los asuntos contemplados.

Retos	Avance 2010
Continuar completando la oferta en las áreas de negocio y en los países donde operamos.	Adquisición de Genper S.A. en Uruguay, Tellex S.A. en Argentina, Telemergencia S.A.C. en Perú y Marton Segurança Eletrônica Ltda. en Brasil.
Mantener la apuesta por la tecnología y la innovación como base del compromiso con la excelencia.	10 millones de euros invertidos en desarrollo de IT. Implantación de Oracle como plataforma tecnológica. Nuevos productos de tecnología.
Retener el talento y puesta en valor de la profesión de empleado de seguridad.	Se ha puesto énfasis en la implantación de un programa homogéneo de evaluación dirigido a la plantilla de estructura; este programa ha permitido identificar a los mejores. Se ha puesto en valor la formación y el desarrollo profesional de la plantilla de operativos, proporcionando más horas de formación y poniendo en marcha proyectos como la Universidad Prosegur.
Implantar paulatinamente el Modelo Opera.	Implantación al 100% en España, Portugal y Francia y al 70% en Iberoamérica.
Implementar el proyecto 'Picitos Colorados'.	Implementación de la nueva metodología común para todos los países y equipos así como desarrollo de la segunda fase de intervención en colaboración con Nutrición Sin Fronteras.

1.3. Organización de la compañía

La estructura de Prosegur tiene por objetivo enfocar la organización a la venta y la eficiencia, aprovechando el conocimiento transversal de los negocios. Prosegur es una compañía flexible, cuya estructura se adapta a la evolución del tamaño, geografías, y complejidad para ofrecer el mejor servicio a sus clientes. Así lo pone de manifiesto la progresiva evolución de la estructura de la compañía.

La estructura organizativa de Prosegur asegura que todos los profesionales de la organización estén alineados con el negocio y con el cliente. Tanto los responsables de soporte como los de negocio comparten los mismos objetivos garantizando un servicio de alta calidad además de una gestión eficiente.

1.4. Resultados y perspectivas

En un año difícil como 2010, los clientes han seguido depositando su confianza en Prosegur. Nuestra presencia en mercados emergentes como Iberoamérica y la diversificación geográfica han determinado nuestra capacidad para continuar creando valor y generando beneficios. En un contexto de incertidumbre hemos seguido poniendo de manifiesto que esta historia de éxito solamente acaba de comenzar. Se ha consolidado nuestra posición de referencia en la mayor parte de los mercados donde opera-

Tabla 1. Distribución geográfica de las ventas de Prosegur

(Millones de euros)	2010	2009	Variación
Europa	1.298	1.260	3,0%
Iberoamérica	1.262	927	36,1%
Total	2.560	2.187	17,1%

Tabla 2. Distribución por segmento de negocio

(Millones de euros)	2010	2009	Variación
Seguridad Corporativa	2.416	2.053	17,7%
Seguridad Residencial	144	134	7,2%
Total	2.560	2.187	17,1%

mos. Del mismo modo, las últimas adquisiciones realizadas confirman nuestra vocación global y la confianza en el futuro de la compañía de su Consejo de Administración.

La distribución geográfica de las ventas y segmentos de negocio de Prosegur están detalladas en las Tablas 1 y 2.

Las ventas en el ejercicio 2010 ascendieron a 2.560 millones de euros (2009: 2.187 millones de euros), lo que significa un incremento del 17,1%. De este incremento, un 7,1% corresponde a crecimiento orgánico, un 3,9% corresponde a crecimiento inorgánico y un 6,1% corresponde al efecto de los tipos de cambio.

Las adquisiciones realizadas durante los ejercicios 2009 y 2010 han supuesto un incremento en las ventas de Prosegur de 97 millones de euros. Por área geográfica, el crecimiento inorgánico ha supuesto un incremento de las ventas de Europa de 13 millones de euros y en Iberoamérica de 84 millones de euros.

El área de negocio de mayor crecimiento en cifras absolutas durante 2010 ha sido la de servicios de Seguridad Corporativa, que obtuvo una facturación acumulada de 2.416 millones de euros (2009: 2.053 millones de euros), lo que supone un incremento del 17,7% incluyendo crecimiento orgánico e inorgánico. Por otro lado, el área de Seguridad Residencial tuvo unos ingresos anuales de 144 millones de euros en el ejercicio 2010 (2009: 134 millones de euros), un 7,2% más que el año anterior, que incluye crecimiento orgánico e inorgánico.

Por área geográfica, Europa ha incrementado su cifra de negocios en un 3%, teniendo en cuenta el crecimiento orgánico e inorgánico, alcanzando los 1.298 millones de

euros (2009: 1.260 millones de euros). Por su parte, Iberoamérica ha experimentado un aumento en las ventas del 36,1%, que incluye crecimiento orgánico e inorgánico y efecto tipo de cambio, alcanzando los 1.262 millones de euros (2009: 927 millones de euros).

En el año 2010 se han mantenido los buenos niveles de rentabilidad de Prosegur. El resultado operativo antes de intereses e impuestos (EBIT) fue de 263 millones de euros (2009: 231 millones de euros), lo que supone un incremento del 13,9%. En lo que se refiere a márgenes relativos, en 2010 el margen EBIT descendió 0,2 puntos porcentuales respecto a 2009, situándose en el 10,3%.

Los niveles de rentabilidad varían en función de los países y negocios, aunque cabe destacar la buena marcha del negocio en Iberoamérica. Dentro del negocio de Seguridad Corporativa (Tabla 3) se reflejan el EBIT y su margen relativo por áreas geográficas.

En el Gráfico 1 se puede observar la tendencia al alza del EBIT en los últimos cinco años.

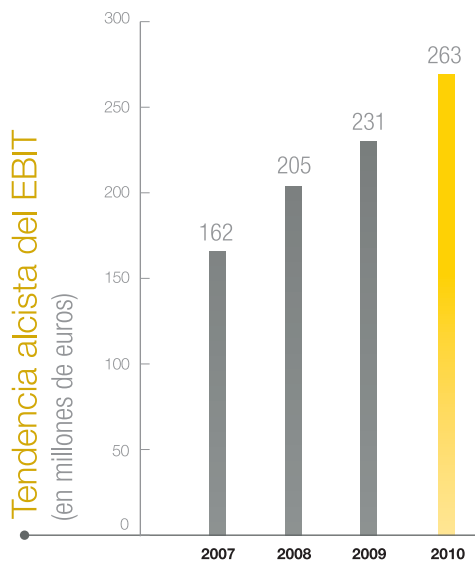
La tasa de crecimiento constante muestra una variación acumulada media del beneficio de explotación del 25,7% anual.

Es importante destacar actualmente, el distinto escenario económico al que se enfrentan Europa e Iberoamérica. Las economías europeas han sufrido de forma severa en 2009 y 2010 el impacto de la crisis económica. La recuperación se prevé lenta y no está claro que todos los países vayan a disfrutar de una recuperación económica en 2011. En Iberoamérica el impacto de la crisis ha sido menor que en los países europeos y se espera que continúe la senda de crecimiento, sobre

Tabla 3. EBIT y margen relativo por área geográfica

EBIT (Millones de euros)	2010	2009	Variación
Seguridad Corporativa Europa	66	78	-15,3%
Margen	5,5%	6,7%	
Seguridad Corporativa Iberoamérica	174	128	35,8%
Margen	14,3%	14,4%	

Gráfico 1. Tendencia alcista del EBIT



todo en aquellos países con sólidas políticas fiscales y financieras.

Aunque es cierto que la evolución de las economías y sus principales variables tienen impacto en el sector de la seguridad, existen otras palancas propias del sector que tienen repercusión en la evolución futura del mercado. En este sentido variables como el nivel de externalización de servicios de seguridad, el aumento del grado de bancarización, el mayor número de grandes empresas multinacionales, y en general el aumento del bienestar y de la riqueza en todas las clases sociales, son indicadores con una gran relevancia en la marcha futura del sector.

La positiva evolución de algunas de las mencionadas palancas del sector, acompañada con la continua innovación de Prosegur, la búsqueda de la excelencia y la implantación de las políticas comerciales de venta cruzada, permite enfrentarse al entorno actual en una posición pri-

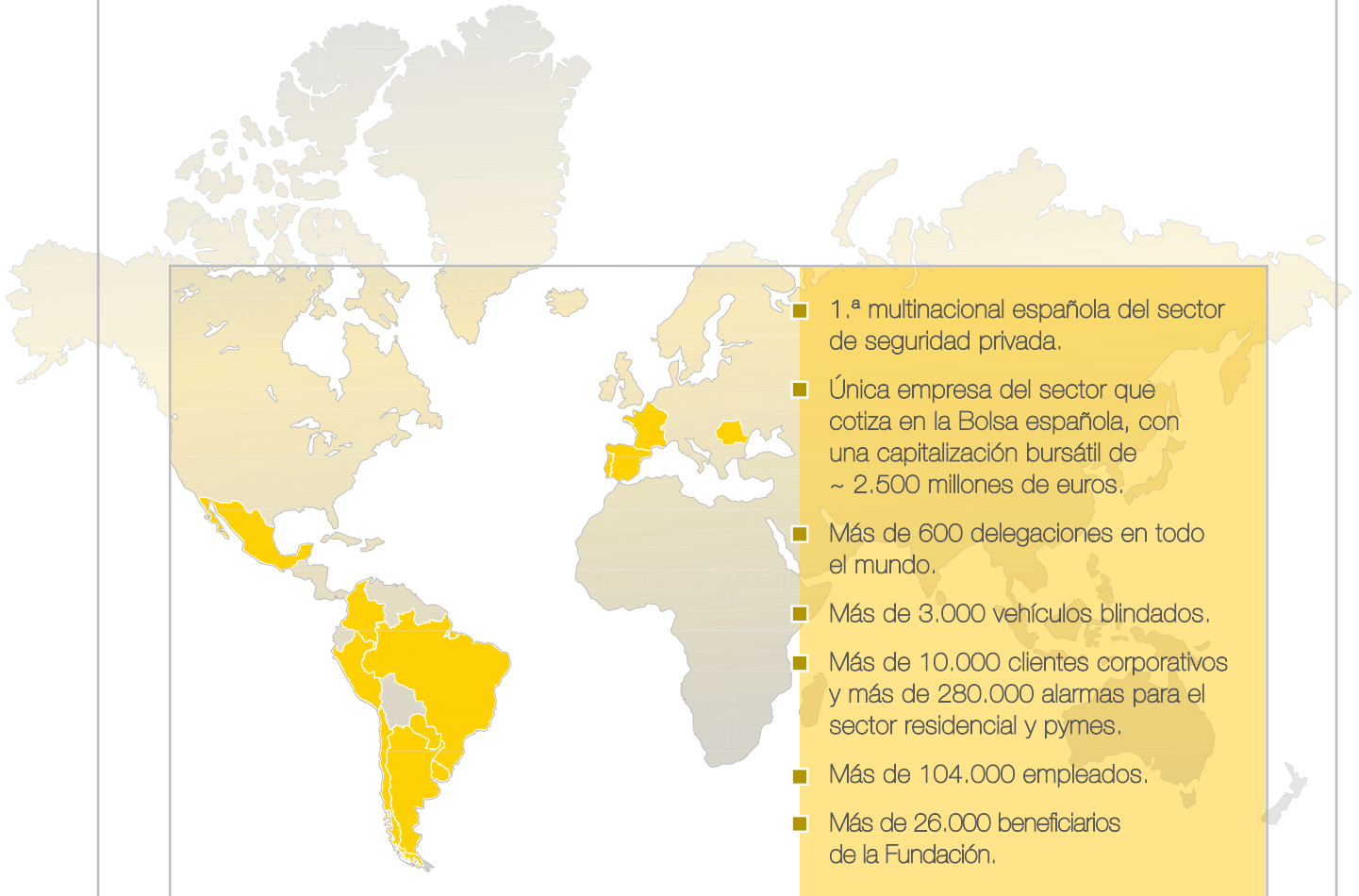
vilegiada. El objetivo de Prosegur para 2011 es continuar con la senda de crecimiento y mantener los márgenes de los últimos años. Dicho objetivo supone un importante reto que la compañía está dispuesta a afrontar.

1.5. Objetivos 2011

Aunque el entorno económico sigue presentando importantes retos, tanto de carácter estratégico como de gestión, Prosegur espera seguir creando valor en 2011. En la siguiente tabla se describen los principales objetivos establecidos por la alta dirección de la compañía para el ejercicio 2011.

- Mantener el volumen de ventas en España respecto a 2010.
- Continuar con la consolidación del modelo de negocio en Iberoamérica.
- Abrir de tres a cinco nuevos mercados en los próximos 18 meses.
- Reducir en España el consumo de plásticos operativos (8%), consumo de papel (8%) y consumo de tóner (2%). Así como disminuir las emisiones atmosféricas procedentes de la flota de vehículos.
- Incrementar acciones de Voluntariado Corporativo en España.
- Impulsar proyectos de integración laboral de personas con discapacidad intelectual en Iberoamérica.
- Impulsar el programa de gestión del talento.
- Implantar una cultura corporativa homogénea y responsable.

2. 35 años de éxito



2.1. Un modelo único

Prosegur es una compañía global, que ofrece servicios integrales de seguridad especializada según las necesidades de los diferentes sectores de actividad de nuestros clientes y que apuesta por una cultura empresarial en la que priman la proximidad con el cliente, la innovación y la excelencia.

En 2010, la compañía estaba presente en España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Paraguay, Perú, Uruguay, Francia, Portugal y Rumanía.

Fruto de la apuesta por la innovación tecnológica como manera de mejorar el valor para sus clientes y como herramienta para nutrir su futuro crecimiento. La compañía ha venido evolucionando y ampliando de forma notable su cartera de productos, servicios y geografías hasta ser, hoy, una de las pocas empresas del sector

de la seguridad que puede ofrecer servicios integrales. En la actualidad, Prosegur puede satisfacer las necesidades de seguridad de grandes clientes globales, de pequeñas y medianas empresas y de pequeños comercios y familias.

Prosegur invirtió en 2010 más de 80 millones de euros para atender mejor a sus clientes.

Nuestra marca, un activo estratégico

Una de las particularidades de los servicios de seguridad es que solo son valorables una vez consumidos.

Dadas las dificultades que este tipo de servicios plantean a los clientes a la hora de elegir, cuestiones como la re-

putación o la marca juegan un papel crucial en el éxito de las compañías que son merecedoras de confianza. La confianza en la marca se convierte en uno de los principales criterios de decisión. Por este motivo, la trayectoria, la marca y la reputación de la compañía y de su equipo de gestores son ingredientes fundamentales del éxito presente y futuro de Prosegur que permite explicar “El valor de lo amarillo”.

Cabe destacar que el ranking anual de Interbrand, consultora y agencia de *rating* especializada en la gestión de marcas, sitúa a Prosegur como una de las siete marcas más valoradas y reconocidas dentro de la Península Ibérica.

El compromiso, la excelencia, la confianza, la innovación o el liderazgo son algunos de los valores asociados a la marca Prosegur.

El reconocimiento y la notoriedad de la marca se fundamenta en el firme compromiso que asumimos con nuestros clientes, nuestros empleados y la sociedad en general.

La marca es, por lo tanto, un activo estratégico para Prosegur, que identifica a la compañía y que une a las personas que forman parte de ella. Los más de 104.000 profesionales que forman parte de la compañía son sus embajadores. Durante 2011, la compañía desarrollará un trabajo destinado a robustecer su estrategia para la gestión y transmisión de los valores asociados a la marca



Prosegur. En este proceso, jugará un papel relevante el trabajo que la compañía está desarrollando para formalizar su Plan Director en Responsabilidad Corporativa.

2.2. Líneas de negocio

Prosegur ofrece soluciones globales de seguridad con la solvencia de una compañía líder en los mercados en los que opera.

El sector de la seguridad privada es un sector en el que nada se puede dejar al azar. Todo debe estar correctamente estudiado, analizado y en perfecta sintonía con el cliente para poderle prestar unos servicios bajo la consigna de máxima calidad y eficacia.

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

NUESTROS SERVICIOS EN LOS MERCADOS CLAVE

EMPRESAS E INSTITUCIONES	NEGOCIOS Y COMERCIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Consultoría. • Vigilancia Activa. • Logística de Valores y Gestión de Efectivo - Clientes financieros y no financieros. • Sistemas Electrónicos de Seguridad. • Protección Contra Incendios. • Centros de Control. • Servicios Auxiliares. 	<ul style="list-style-type: none"> • Complete Commerce.
	HOGARES Y PERSONAS
	<ul style="list-style-type: none"> • Complete Home. • Localización de Personas. • Localización / Alarma de Vehículos. • Protección Personal.

Por línea de negocio Prosegur ofrece los siguientes servicios:

Vigilancia Activa

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

VENTAS **1.277** millones de euros

NÚMERO DE EMPLEADOS (plantilla directa): **71.013**

Logística de Valores y Gestión de Efectivo

DESCRIPCIÓN La actividad de Logística de Valores y Gestión de Efectivo abarca desde la recepción de pedidos, la planificación de los mismos y su transporte especializado hasta el conteo, procesado, preparación del efectivo y su posterior entrega.

Los 3.066 blindados de la flota de Prosegur cuentan con las más altas prestaciones en medidas de seguridad pasiva y activa, lo que posiciona a la compañía como una de las más avanzadas del mercado.

Los blindados de Prosegur cuentan además con tecnología GPS, GPRS, RFID o Bluetooth que aseguran su seguridad y la información en tiempo real de su localización y de cualquier detalle relevante para el cliente.

VENTAS **967** millones de euros

NÚMERO DE EMPLEADOS (plantilla directa): **24.595**

Tecnología

DESCRIPCIÓN El área de Tecnología agrupa la actividad de diseño, instalación y mantenimiento de sistemas integrados de seguridad y protección contra incendios.

Este área presta los siguientes servicios: sistemas electrónicos de seguridad, sistemas de protección contra incendios, servicios avanzados de seguridad-centros de control, centrales receptoras de alarmas e integración de sistemas.

VENTAS **173** millones de euros

NÚMERO DE EMPLEADOS (plantilla directa): **1.681**

Alarmas

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

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

VENTAS **144** millones de euros

NÚMERO DE EMPLEADOS (plantilla directa): **1.297**



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

Uno de los objetivos prioritarios de Prosegur es la creación de valor para sus accionistas, motivo por el cual toda la organización está orientada a la maximización de los resultados y a la transparencia, rigor y fiabilidad de los mismos. Estos objetivos están estrechamente ligados con el modelo de relación con accionistas e inversores que la compañía desea desarrollar.

Como se ha comentado anteriormente, los resultados de Prosegur en el ejercicio 2010 pueden calificarse como excelentes. Continuando la tendencia de ejercicios anteriores, el beneficio neto por acción consolidado se incrementó un 8,7%, alcanzando los 2,6 euros por acción. Este incremento unido a la política de dividendos de la compañía que históricamente ha proporcionado un aumento constante del dividendo de entre el 10 y el 15% anual permitirá un año más continuar incrementando la retribución de nuestros accionistas. El dividendo corres-

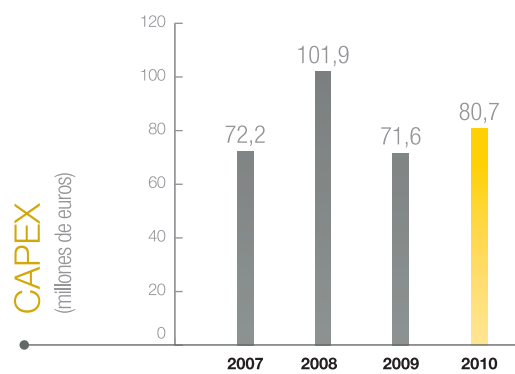
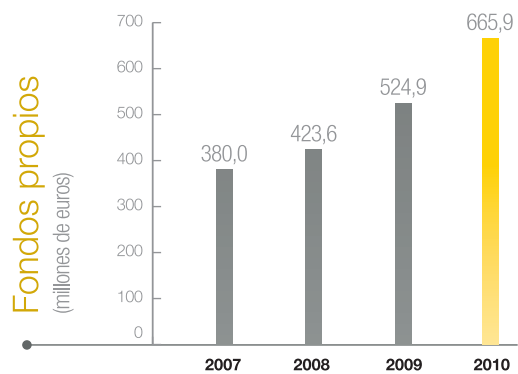
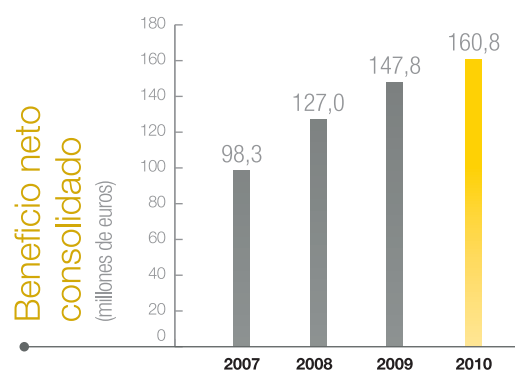
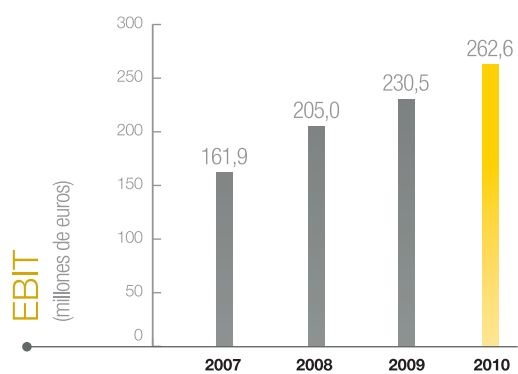
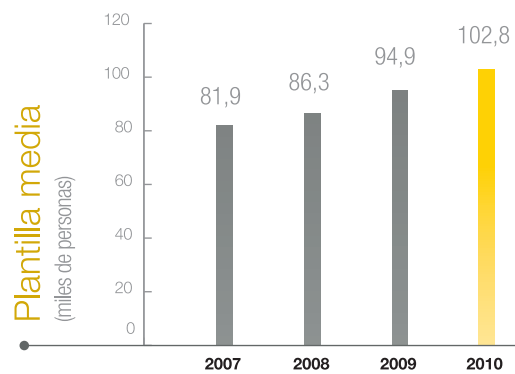
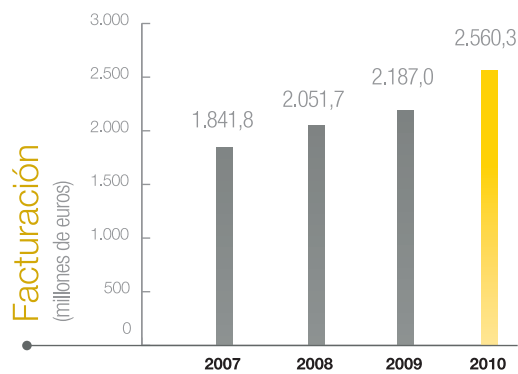
pondiente al ejercicio 2010 será aprobado por la Junta General de Accionistas.

A lo largo de la última década, Prosegur ha sido una de las compañías de la bolsa española que más valor ha creado para sus accionistas.

Por otro lado, en el ejercicio 2010 el éxito de nuestra estrategia de diversificación se ha visto reflejado en la cotización de Prosegur, que experimentó una revalorización del 23,1% en el año frente a una caída del 17,1% del IBEX 35, y del 19,1% del Índice General de la Bolsa de Madrid.

Un inversor que hubiera invertido 1.000 euros en Prosegur hace 10 años hoy tendría 3.360 mientras que en una cesta de valores réplica del IBEX 35, el mismo inversor tendría 1.190 euros.





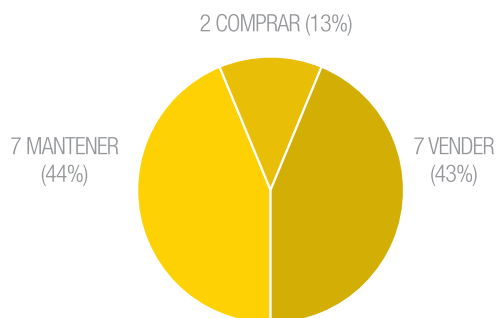
Cotización

En el ejercicio 2010, la cotización de Prosegur experimentó una **revalorización del 23,1%** frente a una caída del 17,1% del IBEX 35 y una caída del 19,1% del Índice General de la Bolsa de Madrid.

Prosegur: +23,1%

COBERTURA DE ANALISTAS

Prosegur en 2010 era seguida por los analistas de 16 casas de inversión, 2 más que a finales de 2009. En sus recomendaciones, el 13% de ellos recomendaban comprar el valor, el 44% se manifestaban neutrales y el 43% recomendaba vender. Los precios objetivos que fijaban para Prosegur se situaban entre los 40 euros de Mirabaud y los 53,5 de Credit Suisse. A 31-12-10 el precio de las acciones de Prosegur se situaba en los 42,1 euros por acción.



ENTIDAD	Analista	Recomendación	Precio Objetivo	Fecha último informe
Ahorro Corporación	Rafael Cavanillas	VENDER	39,6	23/11/2010
BBVA	Isabel Carballo	NEUTRAL	40,4	28/10/2010
Grupo Banco Sabadell	María Cebollero	VENDER	40,1	28/10/2010
BSCH Santander	Patricia López	INFRAPONDERAR	43,0	18/11/2010
BPI	Joaquín García Romanillos	REDUCIR	43,4	02/12/2010
Caja Madrid	David Cabeza	REDUCIR	40,3	22/09/2010
Credit Suisse	Eugene Klerk	SOBREPONDERAR	53,5	27/10/2010
Deutsche Bank	José Francisco Ruiz	MANTENER	47,5	19/10/2010
Exane BNP	Francisco Ruiz	NEUTRAL	42,0	29/10/2010
Fidentiis	Juan Cánovas	MANTENER	46-48,4	20/10/2010
JP Morgan	Robert Plant	SOBREPONDERAR	48,7	01/11/2010
Kepler	David Peña	MANTENER	42,5	05/10/2010
La Caixa	Borja Pagoaga	INFRAPONDERAR	43,1	14/10/2010
Mirabaud	Gonzalo Sanz Martín	INFRAPONDERAR	40,0	27/10/2010
N+1	Pedro Balcao	NEUTRAL	46,0	04/10/2010
UBS	Ignacio Carvajal	NEUTRAL	42,4	30/09/2010

En las páginas siguientes, se ofrecen una serie de ratios que pueden resultar de utilidad a los inversores actuales de Prosegur o a aquellos potencialmente interesados en serlo.

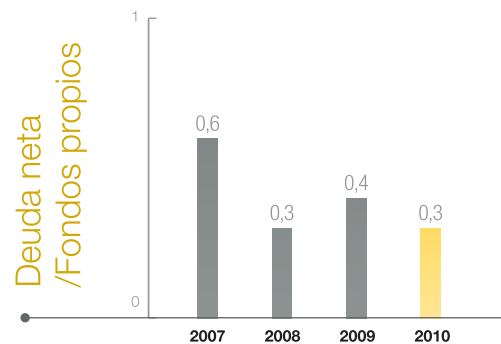
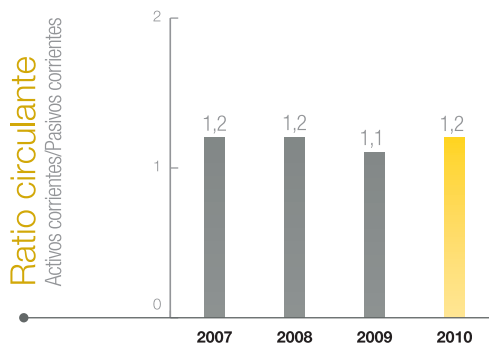
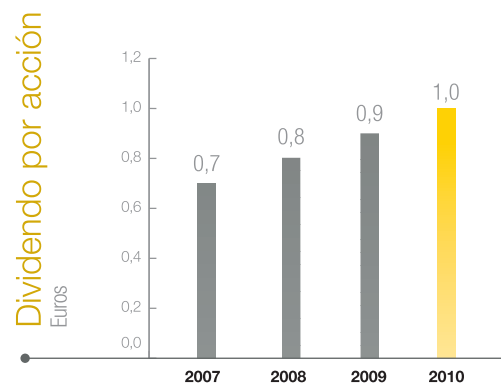
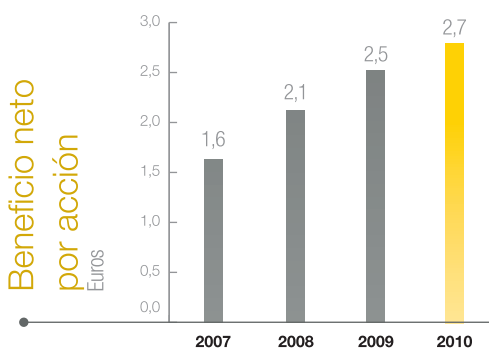
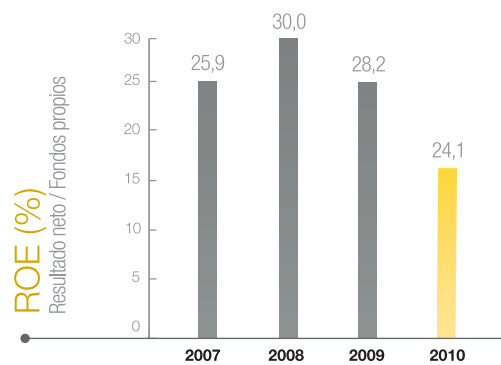
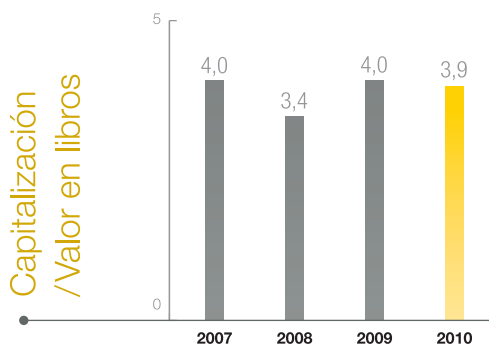
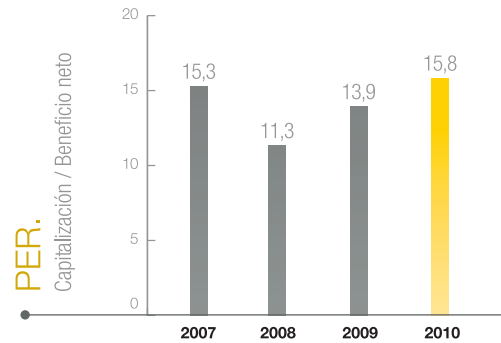
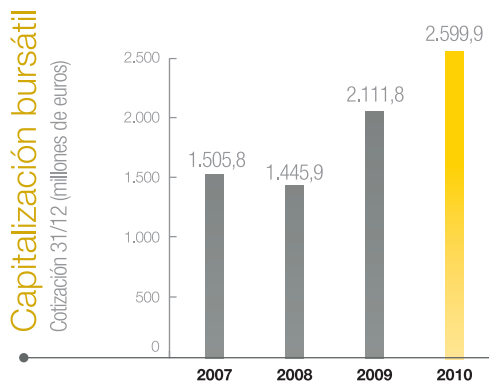
La política de relación con accionistas e inversores de Prosegur persigue establecer una comunicación directa, personal y estable en el tiempo. Por ello, en 2010 se ha reforzado el área de Relación con Inversores que desarrolla una política activa de información transparente y sencilla sobre la estrategia, actividades y resultados de la compañía con los mercados financieros: analistas e inversores. Para cumplir dicho compromiso, Prosegur está potenciando todos los cauces de comunicación a través de

los cuales se establecen las relaciones entre la compañía y los mercados financieros: *webcast* o *roadshows*, entre otros.

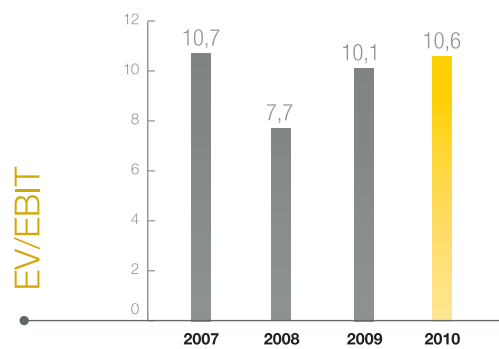
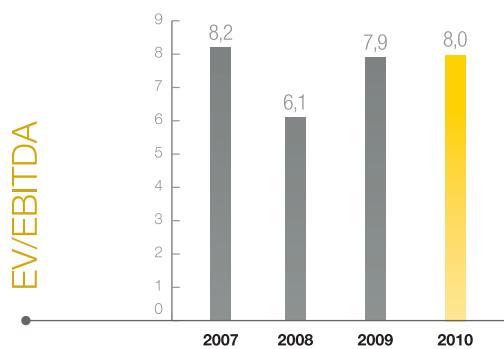
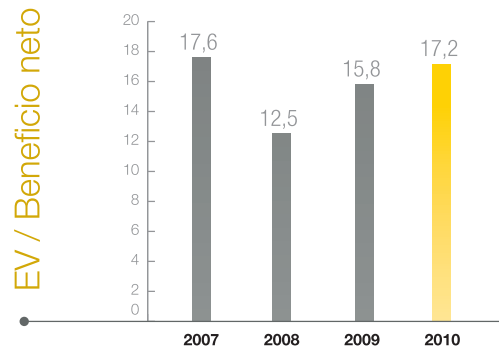
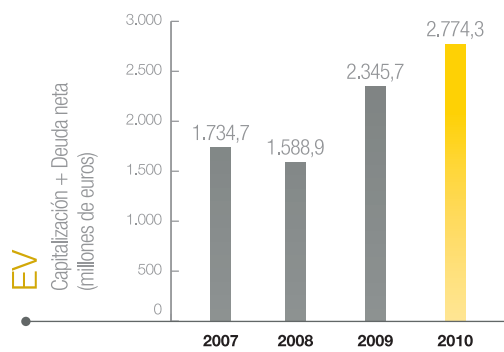
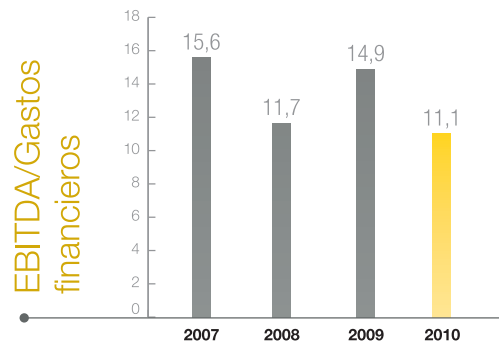
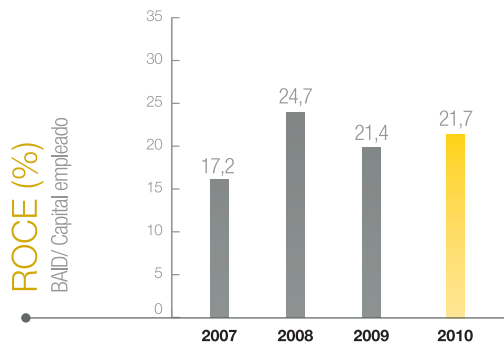
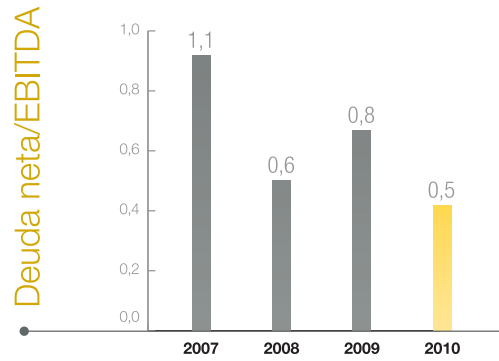
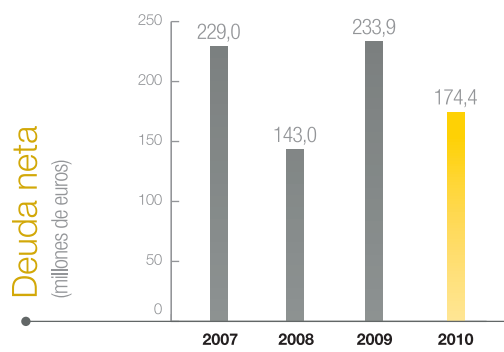
En el año 2010 se realizaron cuatro conferencias telefónicas para presentar la evolución trimestral de los resultados de la compañía y se organizaron tres *roadshows*. Se mantuvieron 100 reuniones con inversores institucionales y 20 reuniones con analistas.

Los accionistas disponen de un teléfono de atención al accionista (+34 915584836) así como de un correo de contacto con la compañía: accionistas@prosegur.com.

INFORMACIÓN BURSÁTIL DE INTERÉS



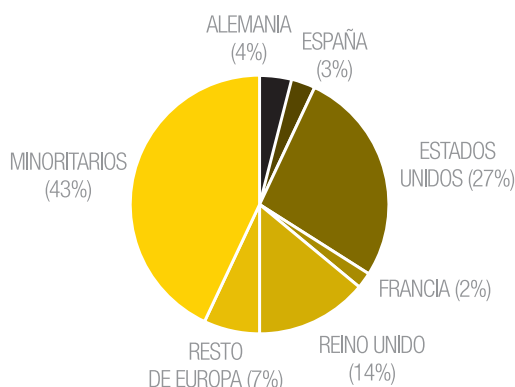
INFORMACIÓN BURSÁTIL DE INTERÉS



DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA DEL CAPITAL FLOTANTE

Internacionalmente, y dado su potencial de crecimiento, Prosegur ha contado siempre con una gran aceptación entre los inversores. Esto se ha traducido en que su masa accionarial cuenta con inversores extranjeros que representan una parte muy significativa de su capital flotante.

La distribución geográfica del capital flotante es la del gráfico siguiente:



Principales accionistas

Nombre o denominación social del accionista	Número de derechos de voto directos	Número de derechos de voto indirectos	% sobre el total de derechos de voto
GUBEL, S.L.	30.902.693	21.340	50,110
CORPORACIÓN FINANCIERA ALBA, S.A.	0	6.175.000	10,006
AS INVERSIONES, S.L.	3.281.781	0	5,318
FMR LLC	0	3.123.185	5,061
BNP PARIBAS, S.A.	1.902.934	0	3,084

Principales accionistas

La estructura accionarial de Prosegur refleja su solidez y estabilidad.

A 31 de diciembre de 2010 el 65,7% del capital de la compañía estaba en manos de accionistas significativos, que en su mayoría son miembros del Consejo de Administración mientras que el 34,3% restante era capital flotante.

Así, la fuerte presencia del accionariado en el Consejo de Administración permite a los órganos de dirección, y especialmente a la Comisión Ejecutiva, definir las líneas estratégicas y tomar las decisiones en consonancia con los intereses de todos los accionistas.



2.4. La compañía y su sector

La seguridad, un anhelo y un derecho de las personas

Artículo 3 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos: "Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona".

Las fuerzas policiales tal y como las entendemos hoy tienen tan solo unos siglos de historia. Hay quien sitúa su aparición en la Inglaterra de mediados del siglo XIX. Antes, la seguridad era un asunto puramente privado; los ciudadanos eran responsables de mantener su propia seguridad y la de las comunidades en donde residían. La seguridad privada cuenta, por lo tanto, con un largo recorrido histórico. Afortunadamente, en los países más avanzados, los estados desempeñan hoy un papel crucial en garantizar el derecho de los ciudadanos a la seguridad. Pero también las compañías de seguridad privada son actores principales a la hora de velar por este derecho.



En 2007, la Confederación Europea de Servicios de Seguridad (CoESS) estimaba que más de millón y medio de vigilantes de seguridad privada trabajaban para las más de 30.000 compañías que, solo en Europa, se ocupaban de la vigilancia de centros industriales, oficinas, edificios públicos, centros comerciales, aeropuertos, el transporte de dinero y la protección de personas y viviendas. La misma asociación estimaba que el número de compañías de seguridad privada en España se situaba en torno a 1.200, con alrededor de 100.000 empleados.

En países como Reino Unido, Estados Unidos o Alemania, el número de empleados de las compañías de seguridad privada supera al del personal de las fuerzas de

seguridad del estado. No es así en España donde existe, aproximadamente, un vigilante de seguridad privada por cada dos miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

La existencia de un sector robusto y profesionalizado de seguridad privada es necesaria para el desarrollo económico.

La existencia de un sector de seguridad privada moderno y robusto suele ser uno de los rasgos de las economías avanzadas. El desarrollo trae consigo el crecimiento del





comercio, del volumen de las transacciones económicas y, en definitiva, provoca un enriquecimiento general de la sociedad. La prosperidad fruto del desarrollo de la economía de mercado trae consigo el deseo de disfrutar de un mayor grado de seguridad. Las compañías del sector de la seguridad dan respuesta a este anhelo propio de sociedades prósperas completando la labor que ejerce el Estado.

La industria de la seguridad privada crece conforme aumenta la prosperidad de las sociedades y la sensibilidad social hacia la seguridad.

Prosegur se incorpora al mercado de la seguridad privada en 1976, en un momento en el que en España era todavía un negocio incipiente. La nueva compañía, que en sus inicios contaba tan solo con dos camiones blindados, apostó por el transporte de valores y la vigilancia de las grandes superficies, las centrales eléctricas y las instalaciones industriales.

Desde el comienzo de su andadura, los gestores de Prosegur tuvieron claro que la dimensión era un factor crítico para poder prestar un servicio de mayor valor añadido. Tan solo cuatro años después de su fundación, en 1980, Prosegur abre en Lisboa su primera delegación fuera de España y da comienzo a su proceso de expansión. Poco después, en 1982, Prosegur comienza una fase de crecimiento y de consolidación del mercado español, adquiriendo pequeños operadores. En 1987, Prosegur se convierte en la primera compañía española del sector de la seguridad en cotizar en el mercado de valores. A mediados de la década de los años noventa, Prosegur inicia su proceso de expansión en Iberoamérica.

El crecimiento de la compañía a lo largo de las últimas décadas no ha sido solo vertical, en el sentido de implantar su conocimiento del negocio en geografías distintas de sus áreas de actuación tradicionales, sino que ha sido también horizontal, ampliando su propuesta de valor para los clientes en los distintos mercados de operación. Los



FECHAS DE EXPANSIÓN

1976 1980 1987 1997				1998 2001 2004			2005 2007 2008 2009				2010
FUNDACIÓN				EXPANSIÓN INTERNACIONAL			MODELO DE CONSOLIDACIÓN				
1976	Fundación de Prosegur.			2001	Adquisición de Juncadella y entrada en Francia.		2005	Creación Unidad de negocio Tecnología con la adquisición de Nordés en España, Escol en Portugal, Fireless y Xiden en Argentina.			
1980	Entrada en Portugal.				Periodo - Creación Unidad de Negocio Alarmas Hogar	2005-07 Entrada en Colombia, Rumanía y México.					
1987	Salida a Bolsa de la compañía.					2009 Adquisiciones de Norsergel en Brasil y Orus en Perú.					
1995	Alianza con Juncadella en Iberoamérica.										

resultados han acompañado; la compañía ha disfrutado de un crecimiento medio anual del 15% desde 1990.

Desde 1990, Prosegur ha venido creciendo a un ritmo medio del 15% anual.

Tal y como se establece en su misión, Prosegur aspira a ofrecer todos sus servicios en todos los mercados en los que opera, buscando convertirse en la compañía líder de servicios de seguridad en todas las geografías en donde actúa.

La compañía apuesta tanto por el crecimiento orgánico como inorgánico. El crecimiento orgánico se fundamenta en la aplicación del modelo Prosegur, basado en la excelencia, la orientación al cliente, el control de gestión, la creación de valor y la marca.

Por su parte, el crecimiento inorgánico en Prosegur está basado en la adquisición de otras compañías que puedan generar sinergias o que refuercen la posición de liderazgo local o global de Prosegur. Un rasgo que deben compartir aquellas compañías cuya adquisición podría resultar de interés para Prosegur es que deben ser compañías exitosas con un equipo de gestores sobresalientes.

Prosegur cuenta, tal y como prueba su trayectoria en la materia, con sólidos procedimientos para asegurar que las transacciones y el posterior proceso de integración se desarrollen.

La apuesta por la innovación

La tecnología desempeña un papel muy relevante en la prestación de servicios de seguridad y, por lo tanto, en el modelo de negocio de Prosegur. La tecnología permite desarrollar innovaciones en procesos y en productos que pueden proporcionar ventajas competitivas en términos de, entre otros, una propuesta de más alto valor añadido para los clientes o una mayor eficiencia en los procesos o actividades que puede redundar en precios más competitivos. La apuesta por la innovación y la tecnología constituye una de las señas de identidad del modelo de negocio de la compañía ya desde su fundación en 1976. Esta apuesta por la innovación permite a Prosegur ofrecer todos los servicios que pueden demandar sus clientes.

La investigación, el desarrollo y la innovación son críticos para Prosegur, dado que permiten definir productos mejor adaptados a las necesidades de los clientes. Innovación en Prosegur no se refiere tan solo a disponer de la mejor tecnología, sino a mejorar los procesos y herramientas para hacerlas cada vez más eficientes y mejor adaptadas a las necesidades de los clientes. En este sentido, Prosegur es una compañía pionera en el desarrollo de sistemas innovadores para la selección, formación y motivación de las personas o el desarrollo de un nuevo modelo de seguridad activa.

Prosegur es, asimismo, una compañía pionera en el seguimiento vía satélite de flotas de vehículos o en la gestión integrada de cajeros automáticos.



3. Modelo estratégico de Prosegur

Uno de los elementos de los que Prosegur está especialmente orgulloso, por haber sido uno de los propulsores de éxito hasta la fecha, es su modelo estratégico.

Determinados elementos de este modelo estratégico, como son el liderazgo, la cercanía al cliente, la excelencia y el control analítico del negocio como herramienta de gestión, han permanecido invariables desde el nacimiento de la compañía. Sin embargo, un aspecto clave como lo es la organización ha estado y está en permanente evolución. Esta circunstancia ha convertido a Prosegur en una compañía sólida y diferenciada de la competencia.

Además, otro de los principales valores de Prosegur es su oferta integrada de servicios de seguridad en lugar de una oferta individualizada por productos o servicios. Esta fue una decisión difícil porque suponía emprender un camino diferente al que estaban marcando algunos de los competidores.

Nuestra apuesta por este modelo en un momento de crisis económica, ha hecho que hayamos reforzado nuestra posición, gracias a la integración de las actividades de Tecnología y Seguridad Residencial con el resto de nuestra oferta.

Pensamos que este modelo tiene ventajas en términos (i) de ingresos ya que mejora la relación, el conocimiento, y el servicio a nuestros clientes; y (ii) de costes, ya que permite capturar sinergias tanto operativas como administrativas.

Ambición de ser líderes

Tenemos ambición por ser líderes de los mercados en los que estamos presentes. En este sentido, queremos que nuestro liderazgo sea diversificado en geografías y productos. Por ello, en cada uno de los Planes Estratégicos, Prosegur proyecta la entrada en nuevos mercados geográficos y el lanzamiento de nuevos productos.

En Iberoamérica nuestro liderazgo se extiende a todos los productos con el fin de adelantarnos al resto del mer-

cado. En Europa, por el contrario, nuestro foco en el liderazgo se dirige hacia trabajar en la especialización y la innovación. En esta línea, Prosegur desarrolla servicios altamente especializados y ofertas específicas para grupos de clientes o sectores que tengan unas necesidades comunes de seguridad.

Un equipo humilde y ambicioso

Otro de los principales activos que han permitido a Prosegur diferenciarse y convertirse en una compañía líder es su magnífico equipo de profesionales: sólido, competente y comprometido. Invertimos notables recursos para conservar y reforzar esta capacidad distintiva.

La Universidad Prosegur es prueba de la importancia que la compañía otorga a la formación y el desarrollo profesional de sus personas para atender mejor a los clientes.

La compañía trabaja para que el equipo Prosegur sea ambicioso hacia fuera (con el objetivo de ser líder) pero humilde hacia dentro (basado en críticas constructivas, meritocracia y en formación continua).

Algunas iniciativas destacadas en este último ámbito son el Programa Talento Global, el proyecto Summa Quatro para hacer patente la meritocracia en la organización o la Universidad Prosegur, destinada a impulsar la formación y el desarrollo profesional a todos los niveles como un elemento estratégico del negocio.

Un modelo avalado por el éxito

Está basado en cinco elementos clave: orientación al cliente, control de gestión, excelencia, creación de valor y marca que fueron identificados por nuestros directivos como los elementos que han estado presentes en los años de mayor crecimiento de Prosegur y que le han diferenciado de sus competidores:

Un modelo avalado por el éxito

Orientación al cliente

El buen desempeño de Prosegur en la gestión de sus clientes es un elemento esencial del modelo de negocio que se plasma en un seguimiento sistemático de este aspecto.

Hemos creado una sólida estructura de soporte y estamos acercando los negocios a los clientes con la figura del interlocutor único. Queremos anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes, a través de un profundo conocimiento de los mismos, el análisis y la planificación de propuestas específicas, la adaptación a sus necesidades concretas y el establecimiento de una relación estrecha y continua.

En resumen, queremos estar cerca del cliente, escucharle y actuar sobre sus peticiones y necesidades.

Control de gestión

La cercanía de los gestores a la realidad del negocio es una de las claves de Prosegur. La monitorización y el control de las operaciones son continuos, aplicando técnicas analíticas a cada negocio para poder tomar las mejores decisiones basadas en datos y no en sensaciones.

Queremos que nuestro modelo de control de gestión nos diferencie por aportar valor en la toma de decisiones. Para ello, aplicamos distintos principios:

- La analítica orientada a cada negocio en cada cliente.
- La agilidad de la información.
- Sistemas para la identificación de tendencias y predicción.

Nuestros mecanismos de control interno tienen en cuenta variables operacionales y financieras.

Excelencia

La excelencia debe ser uno de los aspectos más importantes de nuestra identidad. Aspiramos a ella en lo que se refiere a procesos, equipo humano y uso de la tecnología. Para ello, la compañía está trabajando en distintos ámbitos:

- Estructura de Directores Corporativos de Negocio.
- Desarrollo continuo de los Centros de Competencia.
- Mayor incorporación de la tecnología en los negocios.

A través de nuestros Centros de Competencia queremos ampliar nuestras mejores prácticas a todos los ámbitos donde operamos.

Creación de valor

Nuestro objetivo es la creación de valor, ofreciendo servicios mejores y más innovadores y, como consecuencia, mejorar nuestra rentabilidad.

El control financiero de la compañía se concreta en el hecho de que los costes no operativos han de incrementarse siempre menos que las ventas. Ésa es la columna vertebral de nuestros presupuestos. Al mismo tiempo, el seguimiento de los resultados debe ser dinámico, con baterías de medidas preparadas anticipadamente para actuar ante los diversos escenarios que se puedan presentar.

Marca

La marca es la columna vertebral de nuestra compañía. Es muy importante que nuestra marca y nuestro logo sigan comunicando a nuestros clientes, empleados y a la sociedad los valores que representamos.

Como resultado de la aplicación de estos elementos a nuestra organización, conseguiremos nuestros objetivos: crear valor para nuestros clientes, para nuestros empleados, para nuestros accionistas y para la sociedad.

La organización, nuestro elemento más flexible

El objetivo es disponer de una organización que responda a las realidades que presenta un mundo cambiante. Una organización flexible que sea capaz de adaptarse, reconocer y adelantarse a los retos. Prosegur debe ser flexible y adaptarse a la evolución de la compañía en términos de su tamaño, geografías y complejidad.

Implantar en otras geografías lo que la compañía ya sabe hacer en aquellas en las que ya está presente y prestar nuevos servicios a los clientes actuales son dos puntos clave para Prosegur.

Con el fin de seguir creciendo y consolidar su liderazgo, Prosegur ha introducido cambios para crear una organización flexible orientada al cliente y a la eficiencia, aprovechando el conocimiento transversal de los negocios.

La nueva organización de Prosegur debe centrarse en obtener los objetivos de creación de valor de los activos existentes; pero además, está preparada para ayudar a la compañía en sus dos ejes de crecimiento:

- (i) El primero de ellos consiste en implantar en otras geografías lo que la compañía sabe hacer en aquellas en las que está presente.
- (ii) El segundo está centrado en prestar nuevos servicios a los clientes en aquellas geografías donde la compañía ya está presente.

3.1. Ejes de crecimiento

La historia de éxito de Prosegur es fruto de la combinación del crecimiento orgánico e inorgánico. Las prioridades estratégicas definidas por el Consejo de Administración de la compañía podrían resumirse en aquellas relacionadas con la operativa en los mercados y las relacionadas con la ejecución de programas o líneas de trabajo transversales que son críticas para la organización.

Crecimiento orgánico

A través de la innovación, el desarrollo de nuevos servicios, y mejorando cada vez más el servicio al cliente y la



interlocución con el mismo, sigue existiendo potencial significativo para crecer en los mercados donde Prosegur ya está presente. Cabe destacar que en mercados maduros la compañía prevé un crecimiento moderado como resultado de la mejora de la situación económica mundial. En los mercados emergentes las perspectivas son buenas como resultado del crecimiento de la industria de la seguridad privada. El crecimiento orgánico de nuestra compañía debería estar muy ligado al crecimiento del PIB nominal de los países donde estamos presentes.

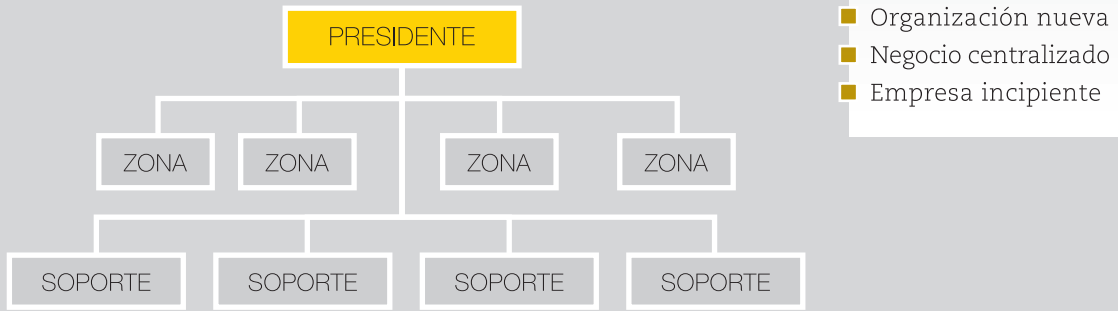
Adquisiciones en mercados actuales

Debido al grado de fragmentación en la mayoría de los mercados existentes, las adquisiciones en mercados actuales tienen un potencial de alto valor para Prosegur. Estas adquisiciones reportan sinergias o refuerzan liderazgo e incrementan la presencia de la compañía. Son fáciles de integrar en el modelo de negocio. La compañía permanece dispuesta a integrar a otras con un buen desempeño y que encajen en la estrategia de Prosegur a largo plazo.

Lanzar servicios actuales en geografías actuales donde no los estemos prestando

El objetivo es ampliar todos los servicios que la compañía ofrece en todos los mercados donde ya está presente, aprovechando el conocimiento probado. Un claro ejemplo, fue el lanzamiento de Seguridad Residencial en Perú.

EVOLUCIÓN DE LA ORGANIZACIÓN DESDE 1976 HASTA LA ACTUALIDAD



Nuevos productos en mercados actuales

La importante apuesta por la innovación y la significativa inversión que realiza en este ámbito constituyen la base del éxito de la compañía, dado que permiten mejorar y desarrollar su propuesta de valor frente a los clientes. Es una respuesta a las necesidades de nuestros clientes, a poder estar cerca y a escuchar qué servicios creen que deberíamos poder ofrecerles.

Nuevos mercados

La entrada en nuevos mercados, tanto emergentes como desarrollados, que reúnan las características deseadas por Prosegur es una prioridad.

Adquisiciones transformacionales

Este tipo de adquisiciones tiene un atractivo potencial para Prosegur, que permanece alerta para detectar buenas oportunidades. La fragmentación del mercado de la seguridad privada global proporciona notables oportuni-

des de consolidación. Prosegur ha identificado mercados potencialmente atractivos para la compañía y ha definido un listado de compañías objetivo en cada uno de ellos.

Iniciativas corporativas prioritarias

Prosegur está desarrollando algunas iniciativas transversales a todas las geografías desde un plano corporativo que entiende son especialmente relevantes para el éxito futuro de la compañía como multinacional.

Centros de Competencia

Los Centros de Competencia de Prosegur son claves para la promoción de la innovación dentro de la compañía. Sirven para identificar las mejores prácticas y lograr extenderlas e implantarlas en la organización y para liderar el proceso de mejora continua.

Su objetivo es mejorar la eficiencia de los procesos productivos reduciendo los costes, minimizando los fallos en el servicio y mejorando la seguridad. Apoyan la comer-

Los Centros de Competencia de Prosegur

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



cialización de nuevos servicios y aseguran la consistencia y coordinación de proyectos en diferentes países.

Estos centros plasman el esfuerzo innovador de la compañía, orientado tanto en el desarrollo de nuevas soluciones de seguridad como en el incremento de la eficiencia y calidad de sus operaciones. Para Prosegur la innovación significa no solo contar con la mejor tecnología sino mejorar los procesos y herramientas que permitan desarrollar soluciones de futuro, adelantarse a las necesidades de sus clientes y diferenciarse. Trabajamos de la mano de los mejores fabricantes para lograr tecnologías de vanguardia que posteriormente llegarán a los canales comerciales. En estas fases, la compañía prueba los productos y los configura de modo que su llegada al mercado y al cliente sea rápida y sencilla.

Uno de los retos de 2011 es el lanzamiento del Centro de Competencia de Clientes, con el doble objetivo de identificar las mejores prácticas conocidas en términos comerciales dentro de la organización, y extenderlas en los mercados así como detectar las nuevas oportunidades y necesidades en clientes de una manera especializada, para desarrollar nuevos productos.

Políticas y Procedimientos Prosegur

Las Políticas y Procedimientos Prosegur (3P) son los instrumentos generales de la compañía en su actuación diaria en todos y cada uno de los países en los que se encuentra y en cada una de las áreas de negocio en las que presta servicio a sus clientes.

Determinan la manera de hacer las cosas de Prosegur y su modo de responder a los clientes. Una manera que debe

ser robusta y consistente a lo largo de todas las geografías de actuación donde está presente. Son una fuente de eficiencia y de seguridad en el desarrollo de las actividades de Prosegur y una manera efectiva de controlar los riesgos y evitar sorpresas.

Compras Globales

Permiten optimizar costes aprovechando la capacidad negociadora y las sinergias entre los países.

Plataformas comunes de DTI

Prosegur ha implantado, en todos los países en los que opera, un sistema único de planificación de recursos empresariales con el objetivo de unificar sus sistemas de información. Una plataforma de gestión homogénea, ágil y fiable, que facilite la integración de nuevas compañías.

Universidad Prosegur

Se trata de una universidad corporativa presencial y online que permite la circulación del conocimiento y la experiencia que sobre el sector y el negocio acumula la compañía, ofreciendo a los empleados una formación especializada, dinámica y atractiva. Con una clara vocación internacional, en sintonía con la de la compañía, la Universidad Prosegur comenzó su andadura en el ejercicio 2006. En 2010 dio servicio a más de 24.000 empleados y continúa en expansión para formar a profesionales que atienden con excelencia a los clientes de Prosegur.

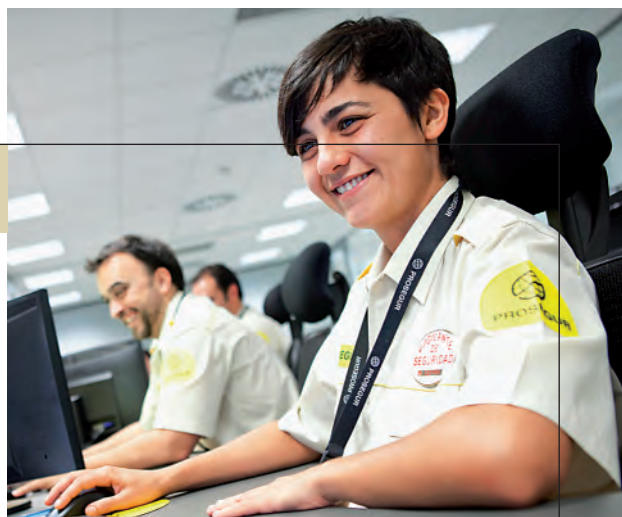


3.2. Grupos de interés

EMPLEADOS

La **gestión estratégica** de los recursos humanos es una de las claves que ha convertido a Prosegur en empresa líder del sector. La capacidad, experiencia, idoneidad y motivación de sus empleados son fundamentales a la hora de ofrecer el mejor servicio al cliente. Prosegur realiza una gestión enfocada a que las fortalezas de cada persona se potencien a favor de su desarrollo profesional.

En los últimos años el capital humano de Prosegur ha ido creciendo de manera exponencial hasta superar la cifra de los 104.000 empleados. Este incremento es un fiel reflejo de la expansión y consolidación de Prosegur en todos los mercados, derivada tanto de un crecimiento orgánico como de una clara política de adquisiciones corporativas.



Plantilla total:	104.363 empleados
Tasa de accidentes laborales:	4,1%
Inversión en seguridad y salud laboral:	11 millones de euros
Número total de horas de formación impartidas:	567.831 horas

SOCIEDAD

Prosegur es consciente de la responsabilidad que tiene de crear valor para clientes, empleados, accionistas, proveedores, y la sociedad en general.

En respuesta a este compromiso, Prosegur está adherida al Pacto Mundial de Naciones Unidas, suscribiendo así los *Diez Principios* en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción.

Prosegur canaliza la acción social y cultural de la compañía a través de la Fundación Prosegur con el objetivo de ayudar a construir una sociedad más solidaria y más justa.



Total inversiones en la comunidad:	2 millones de euros
Número de países donde opera la Fundación:	9
Número de proyectos sociales:	21
Número de beneficiarios:	26.255

CLIENTES

En 2010 Prosegur ha llevado a cabo importantes acciones para mejorar y consolidar su Programa de Clientes Globales, cuyo objetivo reside en alinearse de modo global con las expectativas e intereses de sus clientes.

Con este programa, Prosegur se ha acercado en 2010 a más de 80 compañías multinacionales. Gracias a la buena gestión del mismo la compañía ha conseguido prestar servicios en más países que en años anteriores, muchos de ellos en los que no cuenta con presencia directa.

Del mismo modo en 2010 se ha ampliado el sistema de medición de calidad, basado en indicadores de desempeño a nuevos clientes.

Asimismo, Prosegur ha creado la figura del *inplant*, que permite ofrecer un servicio personalizado con atención exclusiva al cliente dentro de su propia organización.

Finalmente se ha desarrollado un plan de negocio para el servicio de Custodia de Mercancía valiosa en tránsito.



Número total de clientes corporativos:	más de 10.000
Número total de clientes residenciales y negocios:	280.000
Grado de satisfacción de clientes (España):	85,9%

PROVEEDORES

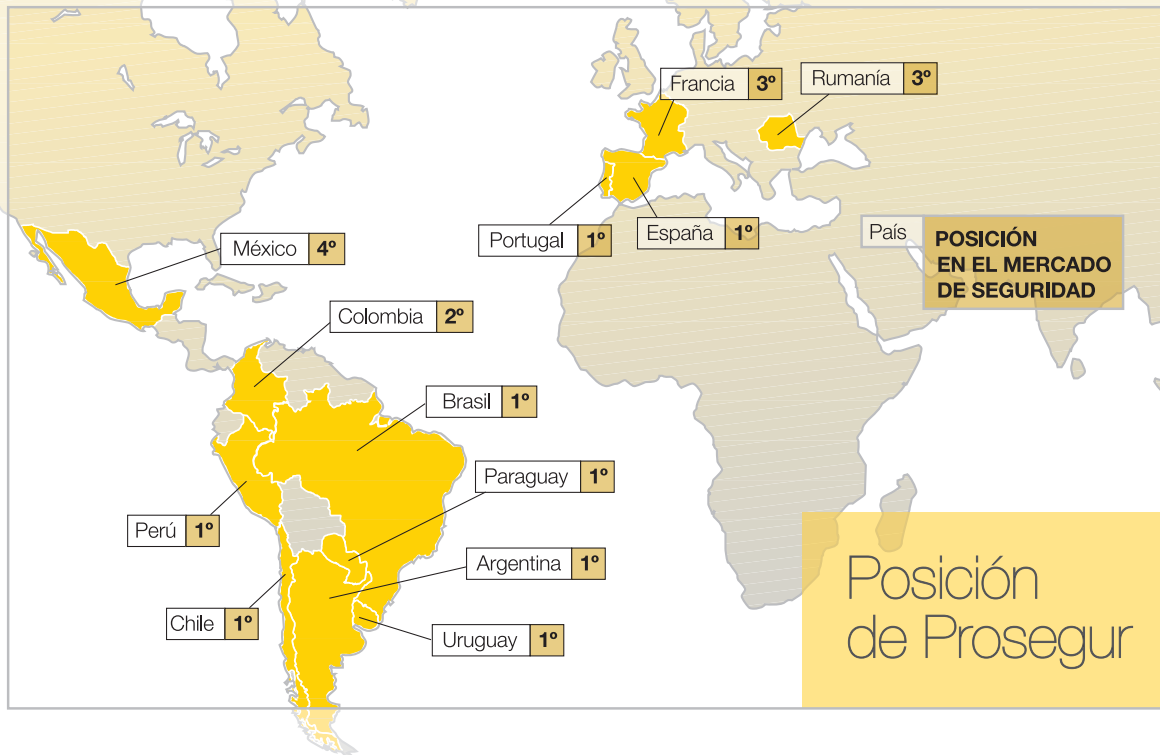
El desempeño de los proveedores con los que trabaja Prosegur podría tener un impacto sobre la reputación de la compañía y en consecuencia, su desempeño financiero. Por ello, Prosegur está implementando medidas para fomentar elevados estándares de responsabilidad corporativa en su cadena de suministro.

La compañía tiene en cuenta principios éticos, laborales, económicos y de calidad en la selección de sus proveedores y subcontratistas. Asimismo, cabe destacar que Prosegur intenta dar prioridad a proveedores locales con el fin de lograr un impacto positivo en la sociedad.



Número total de proveedores:	19.700
Total gastos relacionados con proveedores:	560 millones de euros

4. Mercados



4.1. Mercados clave

Prosegur se encuentra entre las principales compañías del mundo en el sector de la seguridad. Una compañía que ofrece servicios integrales, especializados sectorialmente y que da respuesta a las necesidades de seguridad de sus clientes globales.

En 2010 la compañía estaba presente en cuatro países de Europa: España, Francia, Portugal y Rumanía y en ocho de Iberoamérica: Brasil, Argentina, Perú, Chile, Colombia, México, Paraguay y Uruguay.

Prosegur opera en diferentes mercados donde las oportunidades residen en ofertar servicios de mayor valor añadido y en ocupar un lugar destacado en los procesos de concentración del sector.

Prosegur aspira a ser el referente del sector de la seguridad en todos los mercados en donde actúa, manteniendo siempre una elevada eficiencia y rentabilidad, y prestando sus servicios desde la excelencia y la búsqueda permanente de oportunidades de mejora.

Durante los últimos años, Prosegur ha conseguido posicionarse como una compañía de referencia en la mayor parte de los países en los que está presente.

Para alcanzar este posicionamiento, Prosegur ha apostado por el crecimiento inorgánico. Las oportunidades detectadas durante los últimos ejercicios 2008 y 2009 lle-

EL FUTURO DEL MERCADO DE LA SEGURIDAD

La industria de la seguridad ha contado con atractivas tasas de crecimiento en los últimos años, a lo que se suman perspectivas muy positivas para el futuro. Entre 2012 y 2017, se prevé un crecimiento de un 8,5% anual. Aunque previsiblemente EE.UU. va a mantener su posición como primer mercado del mundo, las previsiones indican que Brasil, China, India y Rusia representarán el 22% del crecimiento del mercado entre 2009 y 2014, generando un mercado combinado de 31 millardos de dólares en 2014. Las previsiones indican también un crecimiento notable en mercados de menor volumen como Hong Kong, Israel, Singapur y Turquía.

varon a Prosegur a adquirir 20 compañías. La integración de estas se dio por finalizada durante el ejercicio 2010, trabajo completado con éxito gracias al área dedicada a las adquisiciones de la compañía y su equipo con experiencia en desarrollo de negocio. Prosegur ha definido un procedimiento propio que cubre el proceso de la transacción y que es aplicado de manera consistente en cada una de las operaciones.

Iberoamérica es un mercado de alto crecimiento que ofrece la posibilidad de una mayor consolidación. El fuerte crecimiento del EBIT se ha debido al crecimiento orgánico, al cambio del *mix* de negocios, a los tipos de cambio y al crecimiento inorgánico. En esta zona geográfica, el uso de los servicios de seguridad se concentra en los sectores comerciales, industriales y financieros. Sin embargo, el desarrollo de la clase media ha reforzado la demanda en el mercado residencial, con previsiones de crecimiento del 15,3% anual hasta 2014.

Europa se está recuperando lentamente aunque los márgenes se han deteriorado durante estos años como con-

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

Ya en 2011 Prosegur ha realizado su primera adquisición en Asia, en Singapur desde donde la compañía espera ampliar su conocimiento en esta área geográfica.

En los próximos años, el crecimiento de Prosegur será financiado a través de la generación de flujo de caja y el incremento de deuda financiera, posible gracias a la fortaleza del balance de Prosegur. El ratio de confortabilidad establecido por la Compañía podría llegar hasta las 2,5 veces Deuda Neta/EBITDA. Además, estará basado en el mantenimiento de una fuerte política de inversiones para mejorar la excelencia operativa y permitir la innovación continua.

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

El crecimiento inorgánico estará basado en el valor de las adquisiciones que ofrecen una plataforma superior para el crecimiento, sinergias relevantes, valoraciones atractivas y una fácil integración. En nuevos mercados, la compañía permanecerá atenta para detectar buenas oportunidades que reúnan las características deseadas. Prosegur mantiene un listado de potenciales compañías que le resultan estratégicamente atractivas.





ESPAÑA

Empleados **26.871**

Facturación total 2010: **975 millones de euros**

Prosegur en el mercado
Para fortalecer su posición de liderazgo Prosegur ha orientado su propuesta de valor a la oferta de soluciones integrales de seguridad. La compañía ofrece la mayor cobertura del país, con más de 50 delegaciones a lo largo de todo el territorio nacional.

Perspectiva
El mercado español de seguridad es uno de los mercados globales más concentrados, sin embargo se prevé crecimiento en las áreas de monitorización de alarmas y seguridad residencial.

BRASIL

Empleados **26.870**

Facturación total 2010: **605 millones de euros**

Prosegur en el mercado
Como única empresa con cobertura nacional, Prosegur ha consolidado su liderazgo en los servicios de Vigilancia, Logística y Tecnología. En 2010, se adquirió la compañía Mar-tom para reforzar su posición en el área de Tecnología.

Perspectiva
La demanda será impulsada por una aceleración en el crecimiento de la construcción y el creciente poder adquisitivo de la población.

ARGENTINA

Empleados **13.371**

Facturación total 2010: **330 millones de euros**

Prosegur en el mercado
Prosegur ha reforzado su posición de liderazgo en el área de Logística y al mismo tiempo ha construido de forma orgánica una plataforma sólida en el área de Vigilancia. En 2010 adquirió Tellex, una compañía de sistemas electrónicos.

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

PORTUGAL

Empleados **7.968**

Facturación total 2010: **157 millones de euros**

Prosegur en el mercado
Prosegur ha consolidado su liderazgo en Portugal y proporciona servicios de Logística, Vigilancia, Tecnología y Alarmas. En 2010, se formalizó la fusión por absorción de las sociedades Seguridad Residencial Portugal U.L. y Escol Serviços de Segurança S.A. por parte de la sociedad Prosegur Companhia de Segurança, U.L.

Perspectiva
El área de sistemas electrónicos muestra un crecimiento más alto que el resto del mercado y, aunque ha habido movimientos significativos hacia la consolidación, todavía existe margen de actuación.

FRANCIA

Empleados **3.842**

Facturación total 2010: **156 millones de euros**

Prosegur en el mercado
Prosegur ha reforzado su posición en Francia proporcionando servicios de Vigilancia, Logística y Tecnología.

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

PERÚ

Empleados **10.105**

Facturación total 2010: **109 millones de euros**

Prosegur en el mercado
En Perú, Prosegur se encuentra en casi todo el territorio nacional y después de la adquisición de Orus en 2009, la compañía consiguió el liderazgo en las áreas de Transporte de Valores, Vigilancia, Tecnología y Alarmas.

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

CHILE

Empleados **6.721**

Facturación total 2010: **104 millones de euros**

Prosegur en el mercado
Prosegur ha consolidado su liderazgo en los servicios de Logística, Vigilancia, Tecnología y Seguridad Residencial. En 2010, se produjo la fusión de Prosegur Equipos y Sistemas Automáticos de Protección Ltda. por parte del Área de Tecnología Chile Ltda.

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

COLOMBIA

Empleados **1.363**

Facturación total 2010: **41 millones de euros**

Prosegur en el mercado
Desde su entrada en el mercado en Colombia en 2007 a través de su adquisición de la compañía Thomas Greg & Sons, Prosegur ha consolidado su posición en el área de Logística.

Perspectiva
El mercado en Colombia tiene un elevado potencial debido al alto nivel de inseguridad y las condiciones económicas favorables, así como la creciente presencia de multinacionales.

URUGUAY

Empleados **2.242**

Facturación total 2010: **31 millones de euros**

Prosegur en el mercado
Prosegur ha consolidado su liderazgo en las áreas de Logística, Gestión de Efectivo y Vigilancia Activa. En 2010, con el objetivo de fortalecer su posición en el área de Tecnología, se adquirió Genper, una compañía de sistemas electrónicos.

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

PARAGUAY

Empleados **811**

Facturación total 2010: **21 millones de euros**

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

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

MÉXICO

Empleados **1.425**

Facturación total 2010: **20 millones de euros**

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

Perspectiva
Debido al alto nivel de inseguridad y la excesiva regulación del mercado, se prevé un crecimiento de más del 14% al año.

RUMANÍA

Empleados **3.134**

Facturación total 2010: **9 millones de euros**

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

Perspectiva
El mercado está altamente fragmentado con más de 1,300 compañías. Sin embargo sólo hay tres compañías multinacionales. Se prevé que la demanda de servicios de seguridad en la región crecerá en un 14,1% hasta 2014.

5. Modelo de gestión

5.1. Cultura responsable

Gestionar de manera responsable nuestras actividades es parte de la cultura corporativa de Prosegur. Somos una compañía que quiere evitar las sorpresas. Nos adelantamos a los riesgos a los que estamos expuestos para gestionarlos correctamente. Nuestros compromisos con la ética y con la responsabilidad se plasman en todas las actividades y en todos los ámbitos donde actuamos.

Nuestros empleados trabajan en un sector delicado, y por ello, en ocasiones están expuestos a condiciones difíciles para proteger aquello que nuestros clientes valoran. Esta particularidad de nuestro negocio nos hace estar especialmente comprometidos con la seguridad de nuestra gente. Queremos asegurarnos de estar cerca, en todo lo que necesitan y hacer por ellos tanto como ellos hacen por nuestros clientes.

Es importante que la sociedad valore suficientemente la función social desempeñada por los vigilantes de seguridad privada; su labor consiste en proteger la seguridad de las personas y las propiedades de empresas y familias. Estamos comprometidos con la dignificación de esta

profesión y, por ello, nos preocupamos por su desarrollo personal y profesional. Del mismo modo, como contrapartida, tratamos de que todos los profesionales mantengan siempre un comportamiento ejemplar allí donde trabajan.

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

Somos grandes generadores de empleo. Contamos con más de 104.000 profesionales que contribuyen a la economía local en nuestras esferas de influencia. Y queremos ir más allá, generar beneficios en las comunidades, apoyando a aquellos colectivos más necesitados. La Fundación Prosegur es nuestra principal herramienta en este ámbito.

En definitiva, ayudamos a proteger un mundo en movimiento pero no a cualquier precio. Nuestro liderazgo





debe ser empresarial y financiero pero también social. Queremos dar ejemplo en las comunidades donde actuamos y ser considerados como un referente del sector. El actuar bajo los más elevados estándares de ética e integridad debe ser nuestra seña de identidad y el elemento que nos ayude a conseguir reforzar la lealtad de nuestros clientes.

5.2. Salud y seguridad de las personas

Enfoque de gestión

La salud y seguridad de nuestros empleados es de primordial importancia, ya que en muchas ocasiones la naturaleza de nuestras actividades les expone a entornos peligrosos y condiciones difíciles.

Por ello, aplicamos el máximo rigor a la hora de velar por su seguridad e integridad física y cumplimos con los más elevados estándares en materia de prevención de riesgos laborales. Asimismo, impulsamos acciones formativas cuyo objetivo reside en integrar las mejores prácticas en las rutinas diarias de las personas. Nuestra política de seguridad se resume en cinco principios: Para siempre y para todos, Evaluaciones, Participación, Comunicación y Control.

Cabe destacar que Prosegur obtuvo en 2010 en España el premio *Prever 2010*, concedido por el Consejo General de Relaciones Industriales y Ciencias del Trabajo, en reconocimiento a la importante labor de la compañía en la implantación y divulgación de la prevención de riesgos laborales.

Gestión

Prosegur adopta herramientas y procedimientos avanzados en el marco de sus planes de prevención, basados en los criterios establecidos por organismos reconocidos, como el Instituto Nacional de Higiene y Seguridad en el Trabajo de España. El objetivo es la correcta identificación y evaluación de los riesgos en esta materia, para anticiparlos y gestionarlos de la manera más oportuna.

La actividad de identificación y evaluación de los riesgos es continua. Se identifican aquellos riesgos principales que, con carácter general, están presentes en las actividades de la compañía. En este sentido es crucial la definición y el análisis de los índices de accidentalidad, que permiten desarrollar comparaciones internas y externas para la identificación de áreas de riesgo y de mejora en las operaciones.

Nuestras acciones formativas tienen como objetivo integrar las mejores prácticas en salud y seguridad en las rutinas diarias de las personas.

Con carácter general, los riesgos de Prosegur pueden distinguirse en dos categorías: “riesgos inherentes”, vinculados al desarrollo de la actividad, y “riesgos vinculados al lugar de trabajo”, que son aquellos relacionados con el entorno laboral donde el profesional presta sus servicios. El enfoque de gestión de estos riesgos es distinto, llevándose a cabo su identificación y evaluación, así como la adopción de las correspondientes medidas preventivas directamente de manera independiente.

Cabe destacar que se han identificado una serie de entornos de alto riesgo en las labores de protección de Prosegur, e igualmente se ha desarrollado un Centro de Competencia de seguridad que transfiere mejores prácticas actuales entre los países donde está presente la compañía, así como mejoras significativas de las prácticas aplicadas por Prosegur.

Por último, cabría destacar el avance en la certificación de los sistemas de gestión de las empresas de Prosegur de acuerdo a la norma OSHAS 18001.



Seguimiento

La compañía se está dotando de herramientas informáticas que permiten disponer de una evaluación específica para cada servicio prestado. Dichas herramientas permiten hacer un seguimiento exhaustivo de los datos de accidentes, de las condiciones laborales en las delegaciones y de los incidentes que puedan producirse durante la actividad realizada.

A tal efecto, Prosegur tiene a disposición diferentes herramientas procedimentadas, a modo de cuestionario, que permiten analizar e identificar las situaciones de riesgo existentes en cada uno de los puestos de trabajo con el objetivo de mejorar la coordinación de las actividades en materia preventiva e informar a los empleados de los riesgos a los que se enfrentan y los modos de actuación más correctos. Asimismo, permiten completar y ampliar los procesos de identificación y evaluación de riesgos de manera específica por cada tipo de servicio.

Formación

La formación de nuestros empleados en materia de salud y seguridad laboral es un elemento clave para garantizar su bienestar e integridad. Por otra parte, desde 1999 se han venido desarrollando actividades formativas en el área de prevención de riesgos laborales, dirigidas a delegados de prevención, mandos intermedios, delegados y directores de departamento. Como complemento a esta formación, durante 2010, se han organizado cursos específicos de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) para el personal administrativo, mandos intermedios y delegados de zonas.

Prosegur ofrece a sus empleados formación en derechos humanos para asegurar que la debida protección de las personas y las instalaciones se desarrolla desde un escrupuloso respeto a los derechos de las personas.

En 2011 está previsto la adaptación del contenido de los cursos de formación de PRL a los procedimientos OSHAS para incluir nuevos módulos formativos sobre política preventiva, organización de la prevención, órganos de consulta y participación, procedimiento de actuación en caso de accidentes, procedimiento de solicitud de reconocimientos médicos y obligaciones de los trabajadores.

Cabe destacar que de forma recurrente se realizan programas de formación de nociones legales, seguridad y vigilancia, tiro, defensa personal, operativa y psicología en los conflictos, primeros auxilios, prevención de incendios y derechos humanos.

En 2010 se impartieron un total de 567.831 horas de formación frente a las 481.318 horas de 2009, un 18% más.

Desempeño 2010

En 2010 se ha avanzado en los trabajos de preparación de la certificación de los sistemas de gestión de las empresas de la compañía de acuerdo a la norma OSHAS 18001. Tal como se ha resaltado, está previsto que en el año 2011 se certifique el sistema de gestión de las actividades en España.

En 2010, solo en España, se han llevado a cabo 989 coordinaciones preventivas con clientes y 115 reuniones con Comités de Seguridad y Salud Laboral en las diversas delegaciones de Prosegur. Se han incorporado los módulos de PRL específicos en la plataforma de la Universidad Prosegur. En el área de vigilancia de la salud se han realizado más de 3.000 reconocimientos médicos.



Indicadores clave de desempeño

	2009	2010
Tasa de accidentes	4,2	4,1
Tasa de días perdidos	77,3	76,4
Tasa de enfermedades profesionales	0,2	0,2
Inversión en seguridad y salud en el trabajo (Millones de euros)	11,2	10,7

COLABORACIÓN CON INSTITUCIONES

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

- Programas de valoración de la incidencia del estrés en actividades de vigilancia.
- Jornadas sobre riesgos psicosociales.
- Elaboración de una guía de prevención para servicios de vigilancia.
- Elaboración de la primera guía europea de riesgos en la actividad de seguridad privada dentro del marco del Diálogo Social Europeo.
- Participación en las primeras jornadas sobre riesgos laborales en el sector de la seguridad privada organizadas por el Ministerio de la Presidencia.

También en 2010 se ha revisado la evaluación de riesgos y la planificación de la actividad preventiva de Prosegur. Como resultado se han generado informes para las direcciones de cada zona, la dirección de Recursos Humanos y los departamentos interesados. Estos procesos han requerido el desarrollo de acciones específicas como la obtención de datos, la verificación de las condiciones de trabajo existentes y de la documentación de gestión, el control de las medidas planificadas y la determinación de las causas de accidentalidad existentes.

En España, se han desarrollado programas de higiene laboral, se han revisado distintos planes de emergencia y se han realizado simulacros de evacuación en distintas delegaciones y centros de trabajo propiedad de Prosegur.

En Argentina, se ha desarrollado la *Guía práctica para el empleado*. Esta guía contempla acciones como la pre-

vencción de accidentes *in itinere*, prevención de incendios y uso de elementos de protección personal.

Merece mención especial resaltar que en Brasil se ha implantado la semana de SIPAT (Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo), en la que se abordan temas como: la ergonomía del trabajo, el alcoholismo y el tabaquismo, la autoestima y la calidad de vida, la gimnasia correctiva en el trabajo, el medio ambiente, la previsión del VIH y el H1_N1.

En Colombia ha comenzado la implementación de la política de seguridad vial. Esta política está siendo implantada en todo el país a través de estándares de seguridad que son distribuidos a todo el personal mediante la elaboración de un manual de seguridad vial y la realización de una campaña informativa.

También allí, estudios específicos han permitido determinar que las actividades que conllevan mayor riesgo son aquellas derivadas del procesamiento de dinero, ya que son labores de alta exigencia osteomuscular consecuencia del manejo repetitivo de cargas, así como todas las tareas del área administrativa que involucran el uso de ordenadores. Por ello, se han tomado una serie de medidas correctoras para mejorar las ergonomías de estas situaciones.

5.3. Medio ambiente

Enfoque de gestión

A través de la inversión en tecnología y modelos de gestión eficientes, Prosegur tiene como objetivo reducir la huella ecológica de todas sus actividades. La conciencia ambiental en Prosegur es cada vez más fuerte. Sabemos que los equilibrios ambientales suponen uno de los mayores riesgos y retos de nuestra sociedad. Ser una compañía eficiente desde el punto de vista energético y ambiental forma parte de nuestro modelo de negocio sostenible.

Los modelos de gestión ambiental de Prosegur siguen los requisitos de la norma ISO 14001. Con este enfoque Prosegur pretende contar con un marco que establece



las líneas generales a seguir de acuerdo a las particularidades de cada negocio y cada país:

- Compromiso con el cumplimiento de la legislación.
- Compromiso con la prevención de la contaminación.
- Compromiso con la mejora continua.
- Compromiso con la transparencia.

En este sentido se han comenzado a certificar las actividades en España de acuerdo a la norma ISO 14001. En 2010 esta certificación cubre el 80% de las actividades. Igualmente cabe recordar que Prosegur ha sido la primera compañía de seguridad privada en España en obtener esta certificación.

Asimismo, el objetivo es extender este compromiso a la cadena de suministro. El departamento de Calidad y Medioambiente de Prosegur identifica los diferentes proveedores cuya actividad es significativa para los aspectos ambientales de la compañía, caracterizando su tipología (servicios o productos).

Prosegur ha previsto la homologación directa de aquellos proveedores que dispongan de sistema de gestión ambiental certificado según el estándar ISO 14001 por un organismo externo e independiente. Este certificado debe cubrir los productos o servicios suministrados por el proveedor y las zonas geográficas de actuación.

Si el proveedor no dispone de la mencionada certificación, se le informa de sus obligaciones en materia de pro-

tección ambiental, entregándole la *Política Ambiental* y las *Buenas Prácticas Ambientales* de Prosegur. Asimismo, los proveedores se deben comprometer a comunicar y a formar a todos los trabajadores que realizan actividades para Prosegur sobre la política y las buenas prácticas ambientales.

En términos generales, la gestión ambiental en Prosegur se fundamenta en tres grandes líneas: identificación de impactos y riesgos ambientales, establecimiento de objetivos de mejora y planificación de acciones correctoras.

Identificación de impactos y riesgos ambientales

Las prioridades ambientales para cada negocio se identifican en cada país de acuerdo a los sistemas de gestión establecidos. Esta actividad se desarrolla a través de programas de auditorías en las distintas delegaciones y del seguimiento del desempeño a través de los sistemas de información implantados, prestando especial atención a aquellas actividades con mayor incidencia ambiental.

Establecimiento de objetivos de mejora

Anualmente, el Comité de Calidad y Medio Ambiente elabora un Programa de Gestión Medioambiental estableciendo una serie de objetivos. A título de ejemplo se pueden observar en la tabla de la página siguiente los relativos a España.

Objetivos ambientales	Actividades
<p>Objetivo 1: Disminución de emisiones atmosféricas de la flota.</p>	<p>Avance: Adquisición de blindados que cumplen con norma Euro 5 y comienzo de la implantación de vehículos eléctricos.</p>
<p>Objetivo 2: Reducción del consumo de combustible.</p>	<p>Avance: Disminución de un 8% del consumo de combustible.</p>
<p>Objetivo 3: Reducción del consumo de plásticos operativos.</p>	<p>Avance: Disminución del 50% de plásticos operativos.</p>
<p>Objetivo 4: Reducción en el consumo de papel.</p>	<p>Avance: Se ha registrado una reducción en el consumo de papel del 50%.</p>

Establecimiento de acciones correctoras

En el marco del Programa de Gestión Medioambiental y para cumplir con los objetivos, cada año se establecen las prioridades de actuación. En líneas generales, las principales medidas medioambientales giran en torno a la eficiencia energética, y a la reducción del uso de materiales y de la producción de residuos.

- **Eficiencia energética.** En materia de eficiencia energética, las prioridades de Prosegur residen en actuar sobre la flota de vehículos y sobre el consumo eficiente en los edificios de oficinas.

Con el objetivo de reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, Prosegur ha puesto en marcha

una iniciativa para sustituir progresivamente su flota de vehículos. Por un lado, la compañía está adquiriendo vehículos eléctricos y, por otro, vehículos que cumplan con la norma Euro 5. Uno de los objetivos para los siguientes años es poder cuantificar el resultado de estas actividades.

Las medidas de eficiencia se articulan en dos vías de actuación prioritarias: la implantación de equipos de oficina más eficientes y sistemas de iluminación y calefacción inteligentes, así como el desarrollo de campañas de sensibilización.

En particular, además de las campañas de sensibilización periódica de buenas prácticas ambientales y de los objetivos establecidos, se ha lanzado un programa



para sistematizar la política de ahorro a través de una campaña de Comunicación Interna: *Optimize*.

- **Reducción del uso de materiales y residuos.** En Prosegur se llevan a cabo estudios y controles periódicos de los residuos generados. Las principales vías de actuación pasan por optimizar los materiales operativos y la correcta gestión de medidas de reciclaje y valorización. Se han implantado medidas específicas para la reducción de los plásticos de las bolsas de seguridad. Igualmente cabe mencionar iniciativas singulares como la valorización a través del reencauche de llantas de camiones, considerando el alto impacto ambiental que conlleva su producción y eliminación.

Otro de los aspectos importantes en las actividades de Prosegur es el consumo de agua, en particular en las actividades de lavado de los vehículos. Las medidas implantadas están encaminadas a la búsqueda de eficiencia, a la reutilización y al aprovechamiento de las aguas pluviales. En Brasil, la compañía ha implantado un sistema de captación y acumulación de aguas pluviales que se bombean para su reutilización. Igualmente en los procesos de reforma de oficinas se están incorporando recomendaciones para la promoción de sistemas y materiales orientados a la eficiencia, en particular en el uso de agua.

Desempeño 2010

En 2010 se ha llevado a cabo la implantación del programa INTRAL para la identificación, evaluación y verificación de toda la legislación ambiental aplicable a la compañía.

Se han reforzado las campañas de sensibilización con la puesta en marcha de una política de concienciación, y se ha hecho particular hincapié en el ahorro de agua.

En 2010 también hemos lanzado un espacio verde en nuestra intranet corporativa destinada a todo el personal de Prosegur, en el que se divulgan noticias, normativas y

documentos para concienciar al personal en materia de calidad y medio ambiente.

Cabe destacar que se ha realizado un acuerdo con la plataforma de gestión para RAEEs, la cual nos facilita contenedores para la recogida selectiva de pilas y móviles, encargándose del posterior tratamiento para su reciclaje en todas las delegaciones de España.

En Colombia, se ha llevado a cabo un proceso de conversión de 60 unidades blindadas a gas natural, lo que ha permitido reducir el 14% de emisiones de gases contaminantes.

Merece mención igualmente resaltar que en Argentina ha comenzado la sustitución de los sistemas de iluminación tradicional, tanto de los vehículos como de las oficinas, por iluminación LED.

5.4. Empleados

Enfoque de gestión

Prosegur es un empleador de referencia. Al final de 2010 la plantilla de la compañía alcanzó los 104.363 profesionales como consecuencia de su política de expansión y consolidación en los mercados en los que está presente.

Nuestra actividad es, para nosotros, motivo de orgullo; las personas de Prosegur hacen todo lo posible para garantizar la seguridad e integridad de nuestros clientes y sus activos. Queremos que todos nuestros empleados compartan ese orgullo de formar parte del proyecto Prosegur. Creemos que el trabajo que desarrollan los vigilantes de seguridad privada debe de tener un reconocimiento acorde con la labor social que desarrollan. Por eso, en Prosegur estamos comprometidos con la dignificación de su profesión y con el pleno desarrollo de sus cualidades personales y profesionales.

Una de las claves que ha llevado a Prosegur a situarse entre las principales multinacionales del sector es la ges-

Indicadores clave de desempeño

	2009	2010
Consumo de agua (m ³)	165.353,2	158.605,0
Residuos gestionados (toneladas)	1.842,1	1.880,2
Certificación ambiental, España (ISO 14001) (%)	80	80
Emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero (t CO ₂ eq)	48.481,2	48.837,7
Consumo de electricidad (MWh)	15.267,5	11.153,4

ción estratégica de su equipo humano. Creemos estar en condiciones de afirmar que tenemos a los mejores profesionales que pueden encontrarse en el mercado.

Selección

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

Por la propia naturaleza de los servicios que presta la compañía, se exige a los candidatos unas cualidades específicas, a nivel personal y profesional. En este proceso es fundamental el trabajo que desarrolla la dirección de recursos humanos de la compañía. En el ejercicio 2010 se ha continuado mejorando los procesos de selección para lograr una perfecta identificación del mejor candidato para cada puesto. Disponemos de exhaustivos procesos de selección que incluyen tanto evaluaciones psicotécnicas como cuestionarios técnicos y exámenes médicos.

Gestión del talento

En el sector de la seguridad, donde la profesionalidad de nuestra gente es elemento diferenciador, resulta importante mantener una plantilla estable de personas capaces de hacer su trabajo de manera impecable. Para ello, es imprescindible realizar acciones encaminadas a entender cuál es y dónde está el talento que nos permita mantener elevados niveles de excelencia y satisfacción de los clientes.

Nuestra apuesta por el talento se plasma en la gestión del capital humano. En Prosegur, disponemos de un mapa

de competencias específico para cada uno de nuestros colectivos: directos e indirectos. En términos generales forman parte del personal directo aquellos empleados que llevan a cabo día a día los servicios que prestamos mientras que los indirectos son aquellos que forman parte de la estructura de soporte de la compañía.

Trabajamos hoy para el éxito de mañana; por eso ponemos el acento en construir una cultura internacional y que reconozca y recompense el mérito.

Este enfoque nos otorga la flexibilidad necesaria para desarrollar los perfiles profesionales en función de las competencias específicas necesarias para cada puesto. En este sentido disponemos de dos metodologías distintas de evaluación para el desarrollo de nuestros profesionales:

- La primera para personal directo, por medio del análisis del colectivo clave a través de una evaluación en aula.
- La segunda para el personal indirecto, por medio de una evaluación de desempeño individual.

La gestión de las personas constituye una de las capacidades distintivas de Prosegur.

Igualmente, nuestra apuesta por el talento se manifiesta con el programa de gestión del talento *Talento Global*.

Una de las acciones clave del programa es la rotación, cada seis meses los candidatos cambian de país y área



de negocio para que tengan la posibilidad de combinar el desarrollo de un trabajo con formación teórica (estrategia, modelo, valores...). Merece mención resaltar que los seleccionados no empiezan en su país de origen, y puede que no trabajen en él a lo largo del programa. Este programa es crítico para construir la cultura internacional que nuestra compañía necesita con intención de acometer con éxito el proceso de crecimiento e internacionalización en el que se encuentra inmersa.

La formación de nuestra gente

Prosegur pone al cliente como foco de sus actuaciones y busca la excelencia en la prestación de sus servicios. Las acciones de formación de la compañía van encaminadas a desarrollar capacidades así como a fortalecer sus valores.

Los planes de formación se realizan sobre la base de las necesidades reales de cada una de las delegaciones de Prosegur para atender a las peticiones de los distintos clientes. Los planes de formación son programas abiertos para que cada empleado pueda elegir su plan de formación anual.

En 2010 la Universidad Prosegur dio servicio a más de 24.000 empleados.

De forma recurrente se realizan programas de seguridad que comprenden acciones específicas como práctica de tiro, defensa personal operativa y psicología en los conflictos. Cabe destacar que las actividades de formación recogen especialmente cuestiones críticas para el sector

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

Para el personal directo de seguridad de la compañía existen distintos tipos de actividades formativas, entre las que destacan:

- Universidad Prosegur. Formación *online* (según el perfil y sector del empleado se tiene acceso a diferentes facultades).
- Formación presencial en abierto (según sus necesidades de desarrollo).
- Formación específica según cliente o sector.
- Acciones formativas para puestos claves en operaciones.

Asimismo, existen otros tipos de actividades formativas:

- Formación concreta para los departamentos según la necesidad del área.
- Acciones formativas para colectivos claves.
- Acciones formativas individuales (en función de la necesidad individual del empleado se analiza la posibilidad de incluirle en programas abiertos externos).

Comunicación interna

El portal del empleado de la compañía es una herramienta estratégica clave. Responde a las necesidades informativas de los empleados y, al mismo tiempo, difunde objetivos estratégicos y corporativos que favorecen la integración con la creación de comunidades o grupos de usuarios. Igualmente, el Centro de Atención al Empleado permite estar cerca de nuestra gente para dar respuesta a las consultas o necesidades de un modo directo y personal.

UNIVERSIDAD PROSEGUR

Se trata de una universidad presencial y 'online' que permite la circulación del conocimiento y la experiencia que sobre el sector y el negocio acumula la compañía. Cada empleado, en función de su perfil, de manera ágil y flexible tiene acceso a formación especializada, dinámica y atractiva.

El desafío principal de la Universidad Prosegur ha sido la creación de facultades que respondan a las necesidades que los clientes puedan demandar o que se vayan identificando. Esto permite diseñar programas de estudios "a medida" para cada sector o para cada cliente. Las facultades están adaptadas a la nueva estructura de la compañía y cada una de ellas está liderada por directores corporativos tanto de Negocio como de Soporte, que serán los responsables de los contenidos y la creación de nuevos módulos en coordinación con las direcciones de RRHH de cada país.

El acceso a la Universidad Prosegur a través de la plataforma multimedia consigue que tenga alcance universal optimizando la inversión.

CLUB DEL EMPLEADO

El Club del Empleado de Prosegur es un espacio exclusivo para los profesionales de la compañía donde pueden beneficiarse de ofertas y descuentos en diferentes productos y servicios de la vida cotidiana. Constituye un importante espacio de relación para los empleados. Tiene una influencia real en la economía del trabajador y se encuentra también orientado a sus familias.

Cerca de los empleados

En todos los países donde estamos presentes ofrecemos a nuestros empleados determinadas prestaciones sociales.

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

Hemos puesto en marcha programas singulares para apoyar a nuestra gente. Un ejemplo destacable es el programa *Una vida para Prosegur* para apoyar a nuestros profesionales en aquellos momentos más significativos de sus vidas.

Igualdad y diversidad

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

Prosegur vela por el cumplimiento íntegro y efectivo del principio de igualdad de trato. De la manera más absoluta no se toleran conductas o actuaciones que supon-

gan discriminación por razón de sexo, religión u orientación sexual en cualquiera de sus manifestaciones.

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

Desempeño 2010

Prosegur ha ampliado sus buenas prácticas en la gestión de las personas a todos los países donde está presente.

En 2010 se puso en marcha la Universidad Prosegur para el personal operativo. Se han desarrollado 17 facultades con una media de 70 módulos formativos en cada facultad. El acceso a cada facultad depende de la especialización y del perfil profesional del empleado. Una vez concluida la formación asignada, el resto de facultades son abiertas al empleado, para que éste pueda acceder a futuras posiciones con mayores exigencias de formación. En 2010, la Universidad Prosegur dio servicio a más de 24.000 empleados.

En cuanto a la formación en derechos humanos, particularmente importante para el personal que realiza actividades de vigilancia, en Argentina estos empleados han realizado un módulo de 12 horas relacionado con los derechos humanos, en Brasil se impartieron 18.037 horas de formación en la misma materia y cabe destacar que el 100% de los empleados en Chile recibieron formación sobre esta disciplina.

Adicionalmente, en Brasil se ha implantado un programa para desarrollar el talento de jóvenes profesionales. Este programa consiste en un proceso selectivo a través de una evaluación previa de candidatos, que se centra en proporcionar formación en materia de gestión de personas, gestión financiera, evaluación estratégica, gestión de procesos e innovación en los negocios entre otras cuestiones.

Indicadores clave de desempeño

	2009	2010
Plantilla (N.º de personas)	103.475	104.363
Porcentaje de mujeres en plantilla (%)	14,9	15,2
Porcentaje de mujeres que pertenecen a los órganos de gobierno de la organización (%)	19%	16%
Inversión en formación (millones de euros)	4,2	4,6
Rotación total (%)	23,1	22,8

5.5. Sociedad

“Más allá de las cifras económicas que presentamos en este informe, nuestros proyectos de acción social reflejan también el compromiso de Prosegur por contribuir al progreso de las regiones donde operamos. Una respuesta transparente y responsable frente a los retos de la sociedad actual, que están ampliando el concepto de lo que significa ser empresa hoy en día. Incorporar la Responsabilidad Corporativa a nuestra visión empresarial es algo más que una cuestión ética para Prosegur: es el marco que rige nuestras relaciones con las sociedades de nuestro entorno y con nuestros grupos de interés. Por ello, toda nuestra estructura organizativa —desde los empleados hasta la alta dirección— contribuye para que estos proyectos cumplan su labor social y ayuden a mejorar las condiciones de vida de colectivos menos favorecidos. Todos juntos debemos trabajar para que este compromiso de mutua responsabilidad sea permanente, sólido y activo.

He sido testigo —entre otras iniciativas— de la transformación de las escuelas de nuestro proyecto ‘Piecitos Colorados’, desde aquellos inicios en 2006, cuando los centros carecían de las mínimas condiciones de infraestructura y servicios básicos... La sonrisa de los niños, el menor absentismo escolar y la implicación de las familias en la comunidad educativa, nos demuestran hoy que el cambio es posible. No será fácil ni inmediato, pero entre todos podemos contribuir a mejorar la educación de los menores, entregándoles así la herramienta más potente para optar a un futuro mejor. El papel de los empleados de Prosegur, dedicando su tiempo y su esfuerzo a estas escuelas, es fundamental para la transformación. Y es sin duda, un motivo de orgullo y un ejemplo de solidaridad para toda la compañía.

Todos los empleados de Prosegur, los directores de las escuelas y los más de 26.000 beneficiarios de la Fundación conforman la “Familia Prosegur”.



Doña Helena Revoredo
Presidente de Prosegur

Enfoque de Gestión

En Prosegur buscamos generar un impacto positivo en las comunidades donde desarrollamos nuestras actividades. En 2010, nuestra inversión social llegó a más de 26.000 personas.

El motor del compromiso social de Prosegur con las comunidades en las que está presente es la Fundación Prosegur. Su actividad se centra en el impulso de iniciativas cuyo objetivo último es contribuir al progreso de aquellas personas que viven en zonas de escasos recursos y que, por ello, ven dificultado el desarrollo de todo su potencial.

En línea con este enfoque, las iniciativas sociales de Prosegur se diseñan atendiendo las singularidades de cada entorno y se centran en los siguientes ámbitos:

- Educación: promoviendo y facilitando el acceso a la formación para la población menos favorecida.



Escuela 800 de Misiones (Argentina), incluida en el programa ‘Piecitos Colorados’.

- Integración social: fomentando la inclusión de los colectivos con necesidades especiales a través del empleo, ejerciendo así la responsabilidad de la compañía como motor del cambio hacia valores más solidarios.
- Fomento de la cultura: mediante el apoyo a destacadas instituciones del área artística, acercando también el arte a la sociedad.

VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Los Viajes Solidarios a Iberoamérica son la propuesta de voluntariado corporativo con la que Prosegur fomenta entre sus empleados el sentimiento de solidaridad hacia las personas en dificultad.

El proyecto surgió hace cinco años, con un grupo reducido de voluntarios viajando a Chile para construir viviendas de emergencia en zonas marginales de la capital (en colaboración con la Fundación Un Techo para mi País).

Esta iniciativa se ha ido enriqueciendo, logrando ofrecer a los voluntarios la posibilidad de colaborar en diversos proyectos que nuestra institución desarrolla en Iberoamérica.

En 2010, en Perú, las actividades se centraron en la acción solidaria con jóvenes de dos orfanatos y el apoyo a la rehabilitación de casas de algunos trabajadores beneficiarios del proyecto *Pro-vivienda*. En Brasil, se ha visitado la casa de acogida para menores Lar Sonho de Criança. Además, tuvieron la oportunidad de visitar el local donde se está implementando el próximo Centro de Formación Prosegur-APAE para personas con discapacidad intelectual. En ambos países, y con la ayuda de 50 voluntarios locales en cada uno, se llevó a cabo con

éxito la construcción de mediaguas (casas de madera), siempre en colaboración con la Fundación Un Techo para mi País.

En 2010, 40 voluntarios europeos viajaron a Brasil, Chile y Perú con el objetivo de participar en el programa de voluntariado corporativo y trabajar para comunidades desfavorecidas.

En Chile, los voluntarios ayudaron a la rehabilitación del jardín de una escuela perteneciente al proyecto educativo *Picitos Colorados*. Además, tuvieron la oportunidad de viajar a Concepción para colaborar durante dos días en la rehabilitación de las viviendas de trabajadores que se vieron afectadas por el sismo acontecido en enero de 2010.

Desde que se inició el proyecto ya son 160 los empleados europeos movilizados a Iberoamérica para realizar trabajos solidarios y más de 1.000 los voluntarios locales que se han unido en la construcción de viviendas de emergencia, logrando favorecer a cerca de 80 familias en estos cinco años.



Construcción de viviendas de emergencia a cargo de voluntarios Prosegur, Brasil Septiembre de 2010.

Respuesta a demandas sociales y medición del impacto de los proyectos

En Prosegur queremos estar comprometidos directamente con el desarrollo de nuestros proyectos en aquellos lugares donde tenemos presencia. La identificación de necesidades sociales en cada país se hace posible gracias al apoyo de los equipos regionales que evalúan de manera directa los entornos de influencia. Esto subraya el requisito de proximidad y asegura un mejor control de los programas, desde su planificación y gestión hasta la evaluación final.

Cabe destacar que el proyecto de educación integral *Piecititos Colorados*, la iniciativa social de mayor envergadura de la compañía, surgió precisamente de la constatación de la falta de infraestructuras adecuadas para la realización de actividades escolares en algunas escuelas rurales del norte de Argentina. De hecho, la inclusión de centros escolares en el programa se realiza tras una primera fase de preselección, donde se evalúa el perfil de cada escuela y sus necesidades básicas.

La identificación del público objetivo y el análisis de sus demandas representan factores clave para el diseño de las acciones sociales, teniendo en cuenta su viabilidad y sostenibilidad. Por ejemplo, el proyecto *Becas Talento Prosegur* se adapta a las distintas modalidades de estudio según las necesidades detectadas en cada país: formación profesional, estudios universitarios o becas escolares.

El contexto socioeconómico determina también la respuesta de la compañía a las demandas sociales, convirtiéndose a veces en el factor de arranque de una iniciativa. Por ello, en el año 2010 y como resultado de la crisis económica, la Fundación Prosegur ha iniciado su apoyo al Centro de Acogida y Comedor Social Santiago Masarnau de Madrid, que ha visto duplicado el número de usuarios en los últimos tiempos.

La Fundación Prosegur realiza un seguimiento de sus proyectos de acción social, empleando para ello recursos como la observación directa, las visitas de campo, la elaboración de reportes e informes, el contacto continuo con el personal implicado y el análisis de buenas prácticas para la transferencia de experiencias de éxito de unos países a otros.

Bajo esta perspectiva cabe destacar que el proyecto de mayor cobertura internacional, *Piecititos Colorados*, contempla una primera etapa de desarrollo hasta el año 2013. A partir de dicha fecha, se realizará una fase de evaluación para medir los resultados y su impacto en la comunidad. La evaluación estará compuesta por una parte cuantitativa —como son los informes de seguimiento de cada una de las escuelas— y una valoración cualitativa, que tendrá en cuenta la opinión de la comunidad implicada.

'Piecititos Colorados' se ha marcado una primera etapa de desarrollo hasta el año 2013. En este horizonte, el proyecto contempla beneficiar alrededor de 10.000 niños.

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

Hasta el momento, el proyecto cuenta con 27 escuelas en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Perú, Paraguay y Uruguay, que se encuentran en diferentes fases del proceso de intervención y que atienden en total a un colectivo de 2.946 alumnos.



Hijos de empleados de Madrid beneficiados con las Becas Talento Prosegur 2010/2011.

PIECITOS COLORADOS

Con el convencimiento de que la educación es la mejor herramienta para romper el círculo de la pobreza y promover el desarrollo, la Fundación Prosegur impulsa el programa *Piecititos Colorados*. Este proyecto consiste en mejorar la educación integral de jóvenes que residen en zonas desfavorecidas de Iberoamérica donde Prosegur está presente.

Los orígenes se remontan al año 2006, cuando un grupo de empleados de la compañía en Argentina conocieron la difícil situación que atravesaban algunas escuelas de zonas rurales del norte del país. La compañía decidió ayudarles a través de un proceso de apadrinamiento de escuelas orientado a la reconstrucción de centros escolares con graves carencias en su infraestructura y servicios básicos. Esta ayuda inicial y espontánea fue determinante para que la Fundación Prosegur decidiera sumarse a este ambicioso proyecto.

Analizando el impacto positivo generado por la iniciativa en las comunidades (menor absentismo escolar, mejora del rendimiento, etc.), la Fundación Prosegur decidió dar un salto cualitativo y diseñar un proyecto de educación integral con el objetivo de convertirse en un agente transformador de la sociedad, que asesore y eduque, partiendo de la escuela como núcleo dinamizador. Y, además, extenderlo a todos los países de Iberoamérica donde está presente la compañía. Este proyecto se convirtió en *Piecititos Colorados*.

La diversidad geográfica de la iniciativa, la implicación de equipos de trabajo heterogéneos y la progresiva adhesión de escuelas al programa, han creado la necesidad de establecer una metodología de trabajo común lanzada en 2010.

El punto de partida del programa es la selección de las escuelas en función de unos criterios establecidos. En esta primera etapa de *Piecititos Colorados*, se quiere potenciar especialmente la vinculación emocional de los empleados de la compañía con el programa. Por ello, los empleados de Prosegur pueden presentar escuelas como candidatas al proyecto.



Para milhões de crianças,
um lápis é algo muito grande.
Para nós, também.

Piecititos Colorados é um programa de colaboração, cooperação e desenvolvimento, colocado em prática pela Fundação Prosegur, com o objetivo de melhorar a educação das crianças mais carentes da América Latina. Um programa que, a cada dia, torna-se maior, mais eficaz e de todos nós. Porque todos nós estamos colaborando com o crescimento do futuro destas crianças. Entre e descubra mais em: www.fundacionprosegur.com



Cada una de las escuelas seleccionadas significa una realidad concreta. Sobre esta realidad, la fase de intervención de *Piecititos Colorados* se estructura en cuatro niveles progresivos:

- **Fase 1. Infraestructuras:** mejorar las infraestructuras para lograr un entorno apto para el desarrollo educativo y lograr unas condiciones higiénico-sanitarias óptimas.
- **Fase 2. Formación Nutricional:** mejorar, con el apoyo de la ONG especializada en la materia Nutrición Sin Fronteras, los hábitos alimentarios saludables aprovechando los recursos del entorno.
- **Fase 3. Calidad Educativa:** mejorar la calidad educativa con la renovación de las herramientas de enseñanza y la sensibilización a las familias sobre la importancia de la educación.
- **Fase 4. Deporte:** fomentar su práctica entre los alumnos, mejorando las instalaciones de la escuela y reforzando la enseñanza a través de los valores deportivos.

Educación

En el ámbito de la educación, el programa *Becas Talento Prosegur* es una de las acciones clave de la compañía. Prosegur apoya a estudiantes, empleados o hijos de empleados en función de sus necesidades en la realidad de cada país. Las becas son de carácter heterogéneo dependiendo de las particularidades de la zona, pero el programa comparte el mismo objetivo: premiar el talento y el esfuerzo. Otra de las iniciativas orientadas hacia la educación y, en particular, hacia la infancia, es la entrega de kits básicos escolares a hijos de trabajadores en Brasil y en Paraguay.

A lo largo de 2010 la compañía concedió: 31 becas en Argentina a empleados que se encuentran realizando estudios terciarios y universitarios, 16 becas dirigidas a estudios universitarios o de postgrado de hijos de empleados en España, 77 becas a la Educación Escolar Básica en Paraguay, 7 Becas Talento Prosegur en Colombia. Asimismo en Uruguay, las ayudas se orientan a la Formación Profesional. En Perú se han concedido 33 becas y en Chile 30, siendo las ayudas en ambos países para el ámbito universitario y dirigidas tanto a hijos de trabajadores como a los propios empleados. En 2010, 5.670 niños en Brasil y 315 en Paraguay, han recibido material indispensable para que puedan empezar el año escolar.

Integración laboral y social de personas con discapacidad intelectual

Prosegur, a través de su Fundación, trabaja en apoyo del talento diferente buscando mejorar las condiciones de vida de personas con discapacidad intelectual y física a través de su integración social y laboral. Este objetivo se ha visto plasmado en proyectos que se desarrollan en España desde el año 2006, con la asesoría de instituciones expertas como la Fundación Prodis y la Fundación Aprocor o con el trabajo de la Fundación Deporte y Desafío.

El Centro Especial de Empleo Aprocor-Prosegur abrió sus puertas en el año 2007 con el objetivo principal de ofrecer un futuro más estable, a través del empleo, al colectivo de personas con discapacidad intelectual.

En 2010, el Centro Especial de Empleo Aprocor-Prosegur ha abierto un despacho de tintorería comercial a pie de calle, donde los propios empleados realizan el trabajo, incluyendo la atención directa a clientes.

Este centro empezó dedicándose exclusivamente a tareas de lavandería y tintorería dirigidas a empresas. Con el paso



Sara de Marcos trabaja como auxiliar administrativo en las oficinas de Madrid desde hace 4 años.

del tiempo se ha diversificado su oferta, ofreciendo asesoramiento y servicios externos como el apoyo a otros centros especiales de empleo (puesta en marcha, formación, selección de personal, etc.) así como gestión de residuos, jardinería, almacén y logística. El centro cuenta con una plantilla de 21 personas.

Tomando como modelo la labor de este centro, Prosegur ha iniciado en Brasil el proyecto *CICLO-Centro de formación Prosegur-APAE Sao Paulo*, con el objetivo de formar a jóvenes con discapacidad intelectual en tareas de lavandería y tintorería.

Igualmente Prosegur asume su responsabilidad en este ámbito con el desarrollo del **Plan de Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual**. El proyecto —que se puso en marcha en 2007 con la contratación de la primera trabajadora— ha logrado incorporar a través de la metodología del “empleo con apoyo” a 12 empleados más para realizar diversas tareas administrativas en diferentes sedes y departamentos de la compañía. Incorporaciones que siempre se realizan con la asesoría de la Fundación Prodis.

En esta línea de trabajo, Prosegur continúa realizando la contratación de personas con discapacidad intelectual para el manipulado de los regalos corporativos durante la campaña de Navidad.

En 2010, se continuó con el apoyo a la **Fundación Deporte y Desafío** en la realización de actividades deportivas para niños y adultos con discapacidad física e intelectual. En concreto, se llevaron a cabo cursos de esquí náutico, buceo, patinaje sobre hielo y golf adaptado, en distintas ciudades de España.

En Uruguay, por tercer año consecutivo se continuó con el programa de **ayuda a hijos con discapacidad de trabajadores de la compañía**. En 2010, cinco familias recibieron asistencia para cubrir gastos de centros educativos, tratamientos terapéuticos, pedagógicos y de psicomotricidad.

Indicadores clave de desempeño

	2009	2010
Inversión en acción social (millones de euros)	1,4	2,0
Número de beneficiarios o participantes de los proyectos desarrollados en acción social	14.233	26.255
Número de proyectos desarrollados en acción social	19	21

Fomento de la Cultura

Uno de los objetivos con los que se constituyó la Fundación Prosegur en 1983 fue, principalmente, el mecenazgo artístico. Conforme fue creciendo la compañía y extendiendo el negocio en países emergentes y en desarrollo, la Fundación dio un giro hacia el ámbito social pero sin dejar de lado el apoyo y fomento de la cultura. Por ello, se impulsan iniciativas para reforzar el talento y la carrera musical de jóvenes promesas, así como para difundir el patrimonio cultural español.

- Durante el año 2010 Prosegur siguió concediendo becas a jóvenes músicos alumnos de la Escuela de Música Reina Sofía con el fin de que tengan la oportunidad de desarrollar y potenciar su talento.
- Por quinto año consecutivo, se ha desarrollado en 2010 el *Festival de Otoño en la Casa de las Flores*, en el Real Palacio de La Granja (Segovia) en el que más de 1.000 asistentes han podido disfrutar de recitales gratuitos de música clásica organizada por Fundación Prosegur, Fundación Albéniz y Patrimonio Nacional.
- En colaboración con la Fundación Amigos del Museo del Prado se han organizado a lo largo del año visitas temáticas al Museo del Prado en grupos reducidos para los empleados y sus familias.

AYUDAS PARA LA REFACCIÓN DE VIVIENDAS EN IBEROAMÉRICA

El programa 'Pro-Vivienda', puesto en marcha en Uruguay y Perú, consiste en la concesión de préstamos a empleados para que inviertan en la compra de material de construcción para la reforma o el mantenimiento de viviendas con graves carencias. Durante el año 2010, se han concedido 14 créditos en Uruguay y 98 en Perú.

CENTRO SANTIAGO MASARNAU

Como resultado de la asociación de Prosegur con el Centro de Acogida e Integración Santiago Masarnau de Madrid durante 2010, se repartieron semanalmente 300 cenas, lo que significa que 14.400 personas se han visto beneficiadas por esta iniciativa.

TERREMOTO DE CHILE

Dada la magnitud del terremoto que afectó a Chile en 2010, la Fundación Prosegur se sumó a Prosegur Chile para dar apoyo a los empleados y familias que resultaron damnificados por el seísmo y tsunami.

A partir de un minucioso análisis para detectar los daños sufridos por nuestros profesionales, se determinó que fueron 257 las personas afectadas, por lo que la Fundación Prosegur realizó una aportación extraordinaria para contribuir a restablecer la normalidad en sus vidas.

Paralelamente, los trabajadores de Prosegur en Iberoamérica realizaron una colecta de apoyo. Gracias a ambos aportes, la compañía pudo responder de manera inmediata a la emergencia entregando alimentos no perecederos y agua. Posteriormente se realizaron obras de reconstrucción de las viviendas afectadas.

6. Gestión de riesgos

6.1. El riesgo en el contexto de Prosegur

Prosegur no solo considera a los riesgos como una amenaza para la consecución de sus objetivos de negocio, sino también como una oportunidad para generar crecimiento siempre desde una gestión prudente de los mismos.

El riesgo como amenaza

Todos los días miles de profesionales de Prosegur terminan su jornada de trabajo, mientras otros la comienzan, desde la planificación y preparación de las rutas para el transporte del efectivo, el conteo y preparación del dinero para su almacenamiento o salida, hasta la preparación de un servicio de vigilancia de un centro comercial, o el control que hace un vigilante para que un servicio de transporte de explosivos se lleve de acuerdo a todos los protocolos de seguridad establecidos, o el seguimiento pormenorizado de las alertas que pueden surgir de los cientos de miles de dispositivos que están instalados en las casas, oficinas o instalaciones de nuestros clientes, y así podríamos continuar describiendo los cientos de servicios de seguridad en diferentes ámbitos que nuestros profesionales realizan con responsabilidad y diligencia para cumplir con todas las expectativas y compromisos adquiridos con nuestros clientes.

Prestamos servicios en ámbitos que se pueden definir como “muy delicados” ya que velamos por los activos que los clientes depositan en nuestras manos con toda su confianza y, por ello, no somos ajenos a las amenazas a las que nos enfrentamos todos los días (robos, errores en los procesos o servicios, desastres naturales, etc.) que pueden afectar al cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Por otra parte, también tenemos compromisos ante otros grupos de interés como son los mercados y los reguladores, por los que velar por la gestión de los riesgos que pueden afectar a nuestro balance y cuenta de resultados,



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

Por último, nuestra compañía no es ajena a los cambios de ciclo económico de mayor o menor profundidad que podrían afectar al valor.

El riesgo como oportunidad

Por el contrario, dada nuestra actividad, consideramos al riesgo como oportunidad ya que nuestros clientes transfieren parte de sus riesgos para que nosotros los gestionemos, y es por esta razón que la creación de nuevos servicios y productos en las diferentes ramas de nuestra actividad sean diseñados y confeccionados siguiendo un enfoque de gestión de riesgos.

6.2. La gestión del riesgo en Prosegur

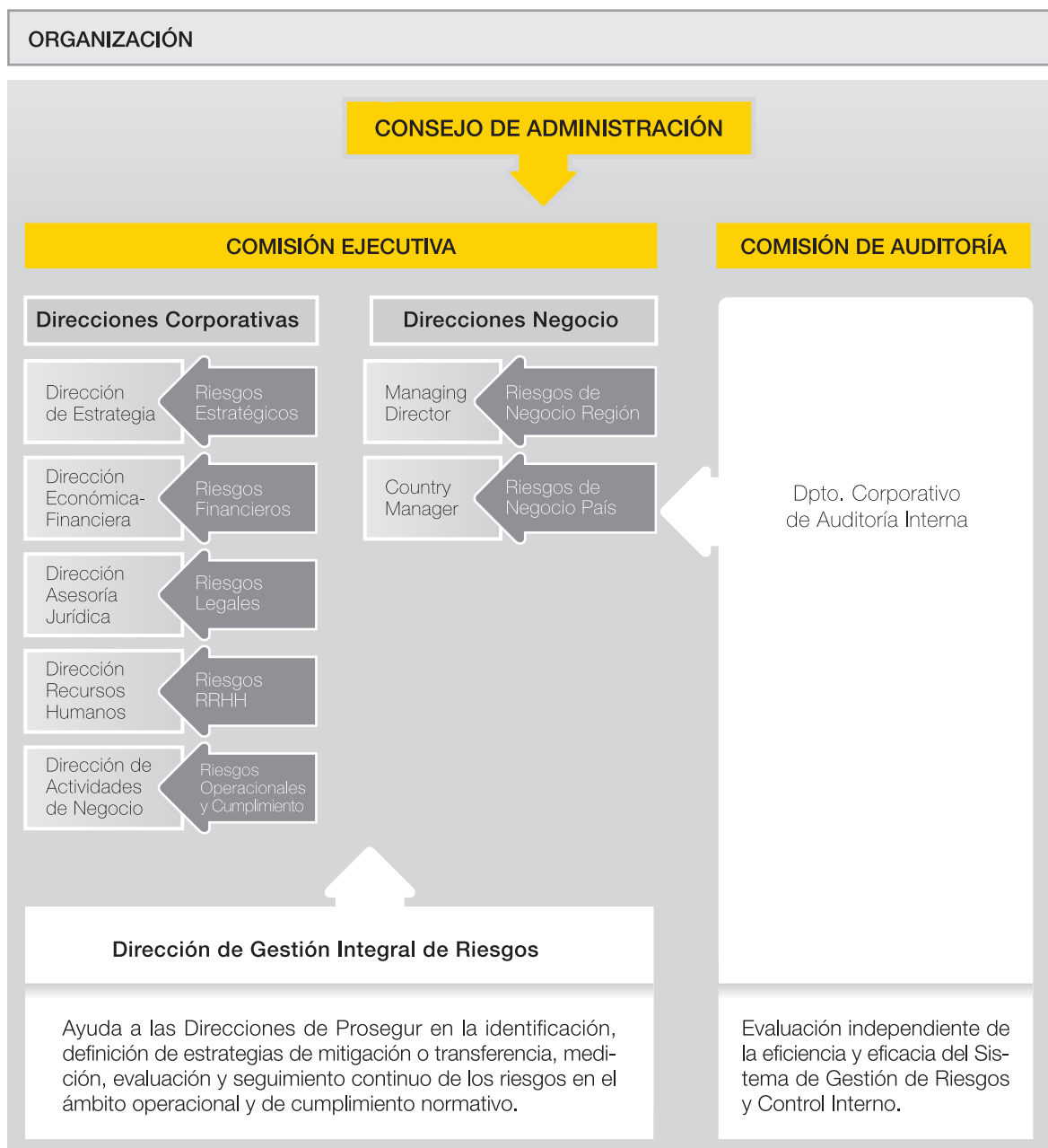
En Prosegur queremos evitar las sorpresas. Consideramos que la gestión eficaz de los riesgos es clave para asegurar la creación de valor y garantizar el éxito de nuestra compañía.

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

El sistema de gestión de riesgos de Prosegur

Uno de los ejes principales del sistema de gestión de riesgos es su identificación y priorización. Desde hace ya más de cinco años, Prosegur ha establecido sistemas para la identificación de los principales riesgos y su clasificación por su naturaleza y relación con la consecución de los objetivos en corto, medio y largo plazo. Todos los años tras un proceso extensivo en toda la organización nos volvemos a replantear si existen otros nuevos riesgos sobre los cuales actuar o gestionar.

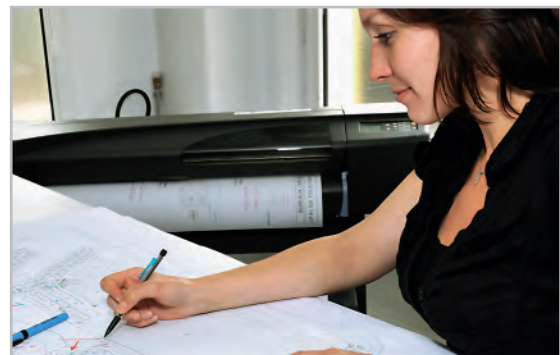
Nuestro sistema de gestión es responsabilidad de todos los profesionales que trabajan en Prosegur: el Con-





sejo de Administración actúa en línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, la Alta Dirección es responsable de diseñar, implantar y comunicar el sistema de gestión de riesgos, y todos los profesionales somos responsables de su correcto funcionamiento con el debido desarrollo de las operaciones a ellos encomendadas.

La máxima responsabilidad de gestión de riesgos recae en el Consejo de Administración, siendo el Departamento Corporativo de Gestión Integral de Riesgos el área corporativa que define las políticas, procedimientos y herramientas para su identificación, cuantificación así como la proposición de medidas de mitigación y actividades de monitorización continuada de cualquier desviación sobre los niveles de tolerancia establecidos por el Consejo de Administración. Asimismo, el Consejo de Administración ha delegado funciones específicas a las unidades de negocio para que estas participen en la gestión de riesgos de forma proactiva.



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



ESTRATEGIA DE GESTIÓN DE RIESGOS

	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 <i>Due-Diligence</i> independientes.
Riesgos de 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 gasoil. Planificación y previsión de Tesorería.
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"> Programas de gestión del 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 <i>in situ</i> en función del nivel de riesgos. Implementación de Políticas de Continuidad del Negocio y Planes de Recuperación. Políticas globales de Seguridad Física y Lógica.



lúan de forma trimestral y finalmente la reevaluación global de todos los riesgos se realiza de forma anual.

El departamento de Auditoría Interna evalúa de forma independiente el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos para asegurar que este 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 Consejo de Administración es informado sobre los resultados de estos procesos de evaluación.

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

El riesgo operacional y de cumplimiento normativo

Cabe hacer una mención especial a la gestión de los riesgos operacionales y de cumplimiento normativo. A esta categoría de riesgos, a pesar de la existencia de otras más importantes a medio y largo plazo, Prosegur dedica un mayor esfuerzo ya que tienen un impacto en los compromisos adquiridos con los grupos de interés, y en especial con los clientes.

El Departamento Corporativo de Gestión Integral de Riesgos lleva a efecto un programa continuo de análisis de la totalidad de los procesos operativos, cuya finalidad es la detección, la evaluación y la adecuada gestión de todos los riesgos que pudieran derivarse de ellos. Esta función tiene un impacto que repercute directamente en los servicios de la compañía. En este sentido cabe recordar que en el ejercicio 2010 Prosegur ha contado con más de

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

Resulta importante destacar la actividad de monitorización que realiza este Departamento Corporativo de Gestión Integral de Riesgos en los procesos de control y seguimiento de la trazabilidad de las operaciones realizadas en la actividad de transporte, manipulado y almacenamiento del efectivo. Esta actividad está implantada en la actualidad en Europa y será de próxima implantación en Iberoamérica. Asimismo, se realiza una asistencia independiente en las reclamaciones o diferencias en la actividad de Gestión de Efectivo, colaborando en la identificación de mejores prácticas y en la elaboración de procedimientos que minimicen la posibilidad de pérdidas.

Igualmente, el área de este departamento dedicada a la evaluación de los riesgos regulatorios desempeña un papel esencial en la actividad de prevención de blanqueo de capitales, siendo responsable de la organización interna constitutiva de la Unidad de Prevención de Blanqueo (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.

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

ALGUNOS EJEMPLOS DE RIESGOS

Asalto a instalaciones de Logística de Valores y Gestión de Efectivo

Impacto potencial

Daños a las personas, instalaciones y equipos.
Pérdida del efectivo depositado o manipulado.

Medidas de mitigación implementadas

El Centro de Competencia de Seguridad analiza, supervisa y actualiza regularmente los sistemas y procedimientos de seguridad implementados en cada instalación, identifica y subsana las posibles debilidades aplicando las mejores prácticas disponibles.

Asalto a vehículos blindados

Impacto potencial

Daños a las personas.
Robo del efectivo transportado.

Medidas de mitigación implementadas

Aplicación de medidas específicas de seguridad que se revisan y actualizan de manera periódica y afectan tanto a los protocolos de seguridad y a las medidas de autoprotección del personal como a los propios vehículos, el efectivo transportado, su gestión y su control. El Centro de Competencia de Flota es responsable de la actualización del diseño de los vehículos blindados, sus sistemas y procedimientos de seguridad y los criterios de operación.

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

Impacto potencial

Disminución de la actividad y pérdida de negocio.

Medidas de mitigación implementadas

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

Incumplimiento de la normativa

Impacto potencial

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

Medidas de mitigación implementadas

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

7. Gobierno Corporativo



Introducción

En Prosegur consideramos que el buen gobierno es un elemento esencial para garantizar el éxito de la compañía y la sostenibilidad de nuestro negocio. Nuestra apuesta por tener un desempeño excelente en esta materia se pone de manifiesto en el nivel de cumplimiento que llevamos a cabo de las recomendaciones de buen gobierno que están recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Disponemos de un Consejo de Administración muy comprometido con el buen desempeño de la compañía. Algunos de nuestros consejeros son dueños de una parte importante de la misma, poniendo de manifiesto un claro alineamiento entre los intereses de los accionistas y los gestores.

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

El Informe de Gobierno Corporativo de Prosegur ha sido elaborado en base a las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Su contenido íntegro está disponible en la página web de la compañía (www.prosegur.com).

Estructura de la propiedad

El capital social de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. es de 37.027.478,4 euros, representado por 61.712.464 acciones de 0,6 euros de valor nominal, pertenecientes a una única clase y a la misma serie. Todas las acciones se encuentran íntegramente suscritas y desembolsadas y cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona. Cada acción da derecho a un voto y no existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio del derecho de voto. Cabe destacar que tampoco existen restricciones legales a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital social.

Accionistas significativos (a 31 de diciembre de 2010)

La relación de accionistas con participación significativa en el capital social de la compañía, a 31 de diciembre de 2010, es la siguiente:

- Doña Helena Revoredo es titular de 30.924.033 acciones, que representan el 50,110% de los derechos de voto, a través de Gubel, S.L. y Prorevosa, S.A.
- Corporación Financiera Alba, S.A. es titular de 6.175.000 acciones, que representan el 10,006% de los derechos de voto, a través de Alba Participaciones, S.A.
- Doña Mirta Giesso es titular de 3.471.613 acciones, que representan el 5,625% de los derechos de voto, el 5,318% a través de As Inversiones, S.L.
- FMR LLC es titular de 3.123.185 acciones, que representan el 5,061% de los derechos de voto, a través de diversos fondos de inversión de los que es la sociedad gestora.
- BNP Paribas era titular de 1.902.934 acciones representativas de un 3,084% de los derechos de voto. BNP dejó de ser accionista significativo con fecha 15 de febrero de 2011.

Participación en el capital de los miembros del Consejo de Administración

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

- Doña Helena Revoredo: 50,110%.
- Doña Mirta Giesso: 5,625%.
- Don Pedro Guerrero: 0,054%.
- Don Christian Gut: 0,033%.

Estructura de la administración

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

Composición del Consejo de Administración

En la actualidad, el Consejo de Administración de Prosegur está compuesto por dos Consejeros Ejecutivos, tres Consejeros Externos Dominicales y un Consejero Independiente y dos Otros Consejeros Externos. Los Otros Consejeros Externos no pueden ser considerados como independientes ya que uno de ellos fue Consejero Eje-

cutivo de Prosegur hace menos de cinco años y el otro ha pasado a ser Consejero de Corporación Financiera Alba. En Prosegur, consideramos que el equilibrio es un elemento clave para la composición del Consejo, tanto en la condición de los consejeros como con respecto a sus habilidades, experiencia y conocimientos.

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

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

Nombramiento de los Consejeros

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

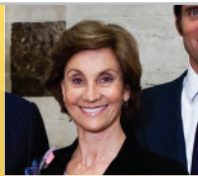
Duración del cargo de Consejero

Los Consejeros son nombrados por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por periodos de igual duración. No obstante, aquellos Consejeros que ostenten la condición de independientes no podrán mantenerse en el cargo durante un plazo superior a doce años consecutivos, excepto que pasaran a ostentar la condición de Consejero Dominical, Ejecutivo o de otros Consejeros Externos.

Comisión Ejecutiva o Delegada

La Comisión Ejecutiva o Delegada se rige por los artículos 25 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo. Está integrada por un mínimo de tres y un máximo de

Dña. Helena Revoredo
Presidente



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

D. Pedro Guerrero
Consejero Externo
Independiente



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

Dña. Mirta Gieso
Consejera Externa
Dominical



- Consejera de Prosegur desde el año 2000.

D. Christian Gut
Consejero Delegado



- Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales.
- MBA por Insead.
- Miembro del Consejo de Administración de Prosegur desde 1997.
- Director General de Prosegur desde 2005 hasta 2008.

D. Eduardo Paraja
Consejero Externo



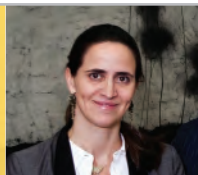
- Licenciado en Derecho.
- MBA por Houston University.
- Consejero Delegado de Metrovacesa.
- Consejero de Prosegur.
- Miembro del Patronato de Fundación Prosegur.

D. Eugenio Ruiz-Gálvez
Consejero Externo



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

Dña. Chantal Gut
Consejero Externo
Dominical



- Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales.
- MBA por IESE.
- Consejera de Prosegur.
- Consejera de Euroforum.

D. Isidro Fernández-Barreiro
Consejero Externo Dominical
Vicepresidente



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

Comisiones Delegadas de Consejo de Administración

Comisión Ejecutiva

Presidente:
Vocales:

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

Comisión de Auditoría

Presidente:
Vocales:

D. Eugenio Ruiz-Gálvez
Dña. Chantal Gut
D. Isidro Fernández-Barreiro

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Presidente:
Vocales:

D. Pedro Guerrero
Dña. Chantal Gut
D. Isidro Fernández-Barreiro

siete miembros del Consejo de Administración y está presidida por el Presidente del Consejo de Administración. La Comisión se reúne un mínimo de siete veces al año.

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

La Comisión de Auditoría

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

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

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

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

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

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

Además, informa, entre otras cosas, en relación a las transacciones que impliquen o puedan implicar conflictos de intereses, examina u organiza la sucesión del Presi-

dente e informa al Consejo sobre las cuestiones relativas a la diversidad de género.

Grado de seguimiento de las recomendaciones de Gobierno Corporativo

Prosegur cumple con el 89% de las recomendaciones contempladas en el Código Unificado de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, siendo la media del porcentaje de cumplimiento de las sociedades cotizadas el 77,3% y el 85% en el caso de las sociedades del Ibex 35.

Anexos

I. Certificado GRI



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Prosegur** ha presentado su memoria "Informe Anual 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A.

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

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

Amsterdam, 16 de junio 2011.


 Nelmara Arbex
 Subdirectora Ejecutiva
 Global Reporting Initiative



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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 9 de junio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.

II. Indicadores de desempeño

El Alcance indica el nivel de información reportada para cada uno de los indicadores y ha sido ponderado en función de la facturación por país.

Tabla de indicadores

Indicadores económicos	Unidades	2009	2010	Alcance
Facturación	(millones de euros)	2.187,0	2.560,3	100%
EBITDA	(millones de euros)	294,9	347,1	100%
EBIT	(millones de euros)	230,5	262,6	100%
B° Neto	(millones de euros)	147,8	160,8	100%
Capex	(millones de euros)	71,6	80,7	100%
Cotización 31/12	(euros)	34,2	42,1	100%
Capitalización	(millones de euros)	2.111,8	2.599,9	100%
Fondos propios	(millones de euros)	524,9	665,9	100%
ROE (RN/FP)	(%)	28,2	24,1	100%
Deuda neta	(millones de euros)	233,9	174,4	100%
BPA	(euros)	2,5	2,7	100%
DPA	(euros)	0,9	1,0	100%
Gastos financieros	(millones de euros)	19,8	31,4	100%
EV	(millones de euros)	2.345,7	2.774,3	100%
EV/EBITDA	Nº de veces	7,9	8,0	100%
EV/EBIT	Nº de veces	10,1	10,6	100%
EV/Neto	Nº de veces	15,8	17,2	100%
Deuda Neta/EBITDA	Nº de veces	0,79	0,5	100%
EBITDA/Gastos financieros	Nº de veces	14,9	11,1	100%
Valor económico generado (VEG)	(millones de euros)	2.188,0	2.566,5	100%
Ventas	(millones de euros)	2.187,0	2.560,3	
Otros ingresos de explotación	(millones de euros)	1,0	6,2	
Valor económico distribuido (VED)	(millones de euros)	2.046,4	2.409,3	100%
Empleados	(millones de euros)	1.444,0	1.658,7	
Proveedores de circulante	(millones de euros)	447,8	560,0	
Administraciones Públicas	(millones de euros)	63,6	70,8	
Proveedores de capital	(millones de euros)	89,6	117,8	
Sociedad	(millones de euros)	1,4	2,0	
Valor económico retenido (VER)	(millones de euros)	141,6	157,2	100%
Reservas	(millones de euros)	77,2	73,9	
Amortizaciones	(millones de euros)	64,4	83,3	
Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos				38%

Incentivos / bonificaciones fiscales	(miles de euros)	7.269,0	4.753,0	
Subsidios	(miles de euros)	7.048,5	8.564,5	
Subvenciones a la inversión o para investigación y desarrollo, y otro tipo de ayudas financieras relevantes	(miles de euros)	0	0	
Premios con dotación económica	(miles de euros)	0	0	
Exención temporal del pago de licencias	(miles de euros)	500,0	515,0	
Incentivos financieros	(miles de euros)	0	0	
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier administración por cualquier operación	(miles de euros)	415,0	2.310,0	
Inversiones en calidad				9%
Inversiones realizadas en mejoras de la calidad	(millones de euros)	0,4	0,6	
Auditorías de calidad				51%
Nº de auditorías de calidad realizadas	Nº	9,0	11,0	
Indicadores de satisfacción de clientes				60%
Nº de encuestas realizadas	Nº	1.991	2.796	
Reclamaciones recibidas de clientes				47%
Nº de reclamaciones recibidas de clientes	Nº	8.365	9.136	
Nº de reclamaciones atendidas	Nº	8.363	9.129	
Nº de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	Nº	5.927	6.683	
Ética e integridad	Unidades	2009	2010	Alcance
Unidades de negocio analizadas respecto a riesgos relacionados con la corrupción				47%
Número total de unidades de negocio analizadas respecto a riesgos organizacionales relacionados con la corrupción	Nº	94	95	
Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción				69%
Número total de incidentes en los que haya habido empleados amonestados o despedidos por corrupción	Nº	39	16	
Número total de incidentes a partir de los cuales no se han renovado contratos con socios empresariales, debido a violaciones relacionadas con corrupción	Nº	8	8	
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal y voluntaria relativas a las comunicaciones comerciales				55%
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa o sanción	Nº	0	0	
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de amonestación	Nº	0	0	
Incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios	Nº	0	0	
Total de incidentes	Nº	0	0	
Reclamaciones recibidas en relación con el respeto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes				51%
Nº de reclamaciones recibidas de clientes	Nº	0	0	
Multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización				55%
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)	76,5	120,6	
Acciones legales por comportamientos de competencia desleal y prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas				51%
Número total de acciones legales por comportamientos de competencia desleal y prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas	Nº	0	0	

Sanciones y multas significativas derivadas del incumplimiento de leyes y regulaciones				51%
Valor monetario total de las multas significativas	(miles de euros)	857	985	
Número de sanciones no monetarias	Nº	0	0	
Demandas contra la organización promovidas ante instancias de arbitraje	Nº	0	0	
Eficiencia y tecnología	Unidades	2009	2010	Alcance
Materiales utilizados				38%
Papel	(toneladas)	92,3	48,5	
Tóner	(toneladas)	3,5	3,6	
Plásticos operativos	(toneladas)	804,2	443,5	
Tasa de valorización de materiales				40%
Número de uniformes reutilizados por año	Nº	12.503	8.645	
Número de uniformes distribuidos por año	Nº	192.654	126.609	
Consumo de agua				47%
Obtenida de la red pública	(m³)	165.353,2	158.605,0	
Obtenida de otras fuentes	(m³)	0	0	
Total	(m³)	165.353,2	158.605,0	
Residuos gestionados				67%
Residuos no peligrosos generados (t)	(toneladas)	1.408,5	1.448,2	
Residuos peligrosos generados (t)	(toneladas)	433,7	432,0	
Coste de las multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental				28%
Número de incidentes medioambientales	Nº	0	0	
Número de incidentes medioambientales con expediente sancionador	Nº	0	0	
Coste de las multas por expedientes sancionadores	(miles de euros)	0	0	
Gastos e inversiones ambientales				38%
Inversiones ambientales	(miles de euros)	170	3.521	
Gastos ambientales	(miles de euros)	0	75	
Auditorías ambientales realizadas				45%
Auditorías ambientales realizadas	Nº	1	1	
Energía y cambio climático	Unidades	2009	2010	Alcance
Consumo directo e indirecto de energía desglosado por fuentes primarias				67%
Consumo de gasolina + gasóleo	(millones de litros)	18,0	17,0	
Consumo de gas natural	(m³)	13.464,1	11.984	
Consumo de electricidad	(MWh)	15.267,5	11.153,4	
Emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero				64%
Emisiones totales de GEI	(t CO ₂ eq)	48.481,2	48.837,7	
Emisiones directas de GEI	(t CO ₂ eq)	37.140,4	39.516,4	
Emisiones indirectas de GEI	(t CO ₂ eq)	11.340,8	9.321,3	
Otras emisiones significativas al aire				39%
Emisiones de óxido de nitrógeno (NOx)	(toneladas)	18,9	17,5	
Emisiones de óxido de azufre (SOx)	(toneladas)	0	0	
Emisiones de partículas sólidas	(toneladas)	1,9	1,8	
Otros gases	(toneladas)	38,0	35,0	

Sociedad	Unidades	2009	2010	Alcance
Proyectos en acción social				100%
Educación	Nº	5	5	
Integración social	Nº	5	6	
Fomento de la cultura	Nº	4	4	
Otros	Nº	5	6	
Total	Nº	19	21	
Beneficiarios/ participantes en los proyectos				100%
Educación	Nº	8.447	9.184	
Integración social	Nº	158	197	
Fomento de la cultura	Nº	1.635	1.866	
Otros	Nº	3.993	15.008	
Total	Nº	14.233	26.255	
Inversión social por área de actuación				100%
Educación	(euros)	697.909	948.358	
Integración social	(euros)	92.664	255.950	
Fomento de la cultura	(euros)	372.754	367.911	
Otros	(euros)	204.055	391.671	
Total	(euros)	1.367.382	1.963.890	
Personas	Unidades	2009	2010	Alcance
Empleados				
Desglose de la plantilla por franja de edad				90%
Número de empleados de menos de 30 años	Nº	25.867	24.419	
Número de empleados entre 30 y 50 años	Nº	58.056	59.851	
Número de más de 50 años	Nº	6.012	6.537	
Desglose de la plantilla por sexo				100%
Número de hombres	Nº	88.094	88.543	
Número de mujeres	Nº	15.381	15.820	
Plantilla por tipo de jornada laboral				94%
Número de empleados con jornada completa	Nº	91.988	92.931	
Número de empleados con jornada a tiempo parcial	Nº	4.730	4.764	
Desglose de la plantilla por categoría profesional y franja de edad				90%
<i>Directores</i>				
Menores de 30 años	Nº	4	3	
Entre 30 y 50 años	Nº	213	241	
Mayores de 50 años	Nº	109	110	
<i>Jefes</i>				
Menores de 30 años	Nº	138	89	
Entre 30 y 50 años	Nº	1.460	1.455	
Mayores de 50 años	Nº	323	397	
<i>Administrativos</i>				
Menores de 30 años	Nº	1.241	1.322	
Entre 30 y 50 años	Nº	3.477	3.683	
Mayores de 50 años	Nº	325	370	
<i>Operativos</i>				
Menores de 30 años	Nº	26.318	24.471	

Entre 30 y 50 años	Nº	55.520	57.207	
Mayores de 50 años	Nº	5.614	6.765	
Desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo				90%
<i>Directores</i>				
Hombres	Nº	289	311	
Mujeres	Nº	36	43	
<i>Jefes</i>				
Hombres	Nº	1.628	1.606	
Mujeres	Nº	291	338	
<i>Administrativos</i>				
Hombres	Nº	3.270	3.482	
Mujeres	Nº	1.775	1.893	
<i>Operativos</i>				
Hombres	Nº	75.392	76.029	
Mujeres	Nº	12.060	12.411	
Plantilla con discapacidad				46%
Número de personas con discapacidad	Nº	152	162	
Directivos procedentes de la comunidad local				86%
Número de altos directivos procedentes de la comunidad local	Nº	133	136	
Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional				69%
<i>Directores</i>				
Hombres	(euros)	118.224,3	122.674,4	
Mujeres	(euros)	113.076,9	113.792,9	
<i>Jefes</i>				
Hombres	(euros)	41.329,9	41.653,9	
Mujeres	(euros)	35.719,3	37.182,9	
<i>Administrativos</i>				
Hombres	(euros)	15.860,4	18.332,1	
Mujeres	(euros)	15.386,7	17.464,1	
<i>Operativos</i>				
Hombres	(euros)	14.514,6	15.617,6	
Mujeres	(euros)	11.540,7	12.097,9	
Representación sindical				47%
Número de empleados afiliados a una organización sindical	Nº	6.018	11.836	
Empleados cubiertos por un convenio colectivo				94%
Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Nº	79.324	80.429	
Formación impartida por categoría profesional				79%
Directores	(horas)	1.803,6	1.448,1	
Jefes	(horas)	24.150,6	26.017,9	
Administrativos	(horas)	20.714,3	29.392,1	
Operativos	(horas)	434.649,8	510.973,2	
Total de horas lectivas impartidas	(horas)	481.318,3	567.831,2	
Número medio de horas de formación				
Directores	(horas/empleado)	5,5	4,1	
Jefes	(horas/empleado)	12,6	13,4	
Administrativos	(horas/empleado)	4,1	5,5	
Operativos	(horas/empleado)	5,0	5,8	
Inversión en formación	(millones de euros)	4,2	4,6	78%

Rotación total y por sexo				80%
Rotación de hombres	%	22,7	22,4	
Rotación de mujeres	%	25,6	25,1	
Rotación total	%	23,1	22,8	
Rotación por edad				80%
Rotación de personas menores de 30 años	%	36,5	39,0	
Rotación de personas de 30 a 50 años	%	18,1	17,3	
Rotación de personas mayores de 50 años	%	16,6	14,4	
Tasa de absentismo	%	5,7	5,6	56%
Número total de días perdidos (por ausencia) (empleados)	Nº	436.880	478.456	
Número total de días trabajados (empleados)	Nº	15.425.564	16.971.811	
Seguridad y salud				
Tasa de accidentes	%	4,2	4,1	81%
Número total de accidentes ocurridos (empleados)	Nº	2.630	2.638	
Total de horas trabajadas (empleados)	(horas)	126.405.032,2	127.611.706,2	
Tasa de días perdidos (Índice de Gravedad)	%	77,25	76,42	49%
Número total de jornadas perdidas (empleados)	Nº	25.209	24.862	
Total de horas trabajadas (empleados)	(horas)	65.262.863	65.070.352	
Tasa de enfermedades profesionales	%	0,2	0,2	79%
Número total de casos de enfermedades ocupacionales (empleados)	Nº	98	143	
Total de horas trabajadas (empleados)	(horas)	118.890.064,2	119.169.235,2	
Víctimas mortales				94%
Nº de víctimas mortales	Nº	11	12	
Inversión en seguridad y salud en el trabajo				79%
Inversión en seguridad y salud en el trabajo	(millones de euros)	11,2	10,7	

III. Índice de contenidos GRI

Nivel de aplicación		Asegurado por:				
CONTENIDOS BASICOS PARTE I: Perfil						
1. Estrategia y análisis						
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido /respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización	Completo	pág. 8 a 11			
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	pág. 12, 15 a 17, 36, 45, 48, 51, 57 a 63			
2. Perfil de la organización						
Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
2,1	Nombre de la organización	Completo	Portada			
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios	Completo	pág. 9 ,10,19 y 20			
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (joint ventures).	Completo	pág. 33			
2,4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	C/ Pajaritos, 24 28007 Madrid (España)			
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en el informe	Completo	pág. 18			
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	pág. 64			
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios)	Completo	pág. 38 a 41			
2,8	Dimensiones de la organización informante	Completo	pág. 14, 22, 51 y 71 a 73			
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	pág. 32 a 34			
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	pág. 43			

3. Parámetros del informe

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el informe (por ejemplo, ejercicio fiscal, año calendario).	Completo	2010			
3.2	Fecha del informe anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	2009, Pág.15.			
3.3	Ciclo de presentación del informe (anual, bienal, etc.).	Completo	pág. 9			
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido	Completo	pág.23			
3.5	Proceso de definición del contenido del informe	Completo	Prosegur ha desarrollado herramientas de gestión para facilitar el control operativo de la gestión de la sostenibilidad y su integración en los negocios. Los contenidos de esta herramienta están alineados a los requerimientos GRI, a la petición de información de los índices bursátiles selectivos en sostenibilidad y los inversores institucionales y agencias de rating que tienen en cuenta cuestiones relacionadas con la sostenibilidad.			
3.6	Cobertura del informe (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores). Consulte el Protocolo sobre la Cobertura del Informe de GRI, para más información	Completo	pág. 18 y 70 a 75			
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe	Completo	pág. 70 a 75			
3.8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones	No			No Disponible	La compañía no reporta esta información puesto que éste es su primer informe. La compañía incluirá esta información en futuras ediciones de su informe.
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información del informe	No			No Disponible	La compañía no reporta esta información puesto que éste es su primer informe. La compañía incluirá esta información en futuras ediciones de su informe.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión (por ejemplo, fusiones y adquisiciones; cambio en los períodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completo	No se han identificado cambios relevantes o materiales en la definición de información de informes anteriores.			
3.11	Cambios significativos relativos a períodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el informe	Completo	No se han identificado cambios relevantes o materiales en el alcance, cobertura o metodología de medida			
3.12	Tabla que indica la localización de los Contenidos básicos en el informe	Completo	Tabla de indicadores GRI			
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe	No			No Disponible	La compañía no reporta esta información puesto que éste es su primer informe. La compañía incluirá esta información en futuras ediciones de su informe.

4. Gobierno, compromisos y participación de los grupos de interés

Perfil	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Completo	pág. 61 a 68			
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Completo	pág. 66			
4.3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	pág. 66			
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	pág. 23 y 50			
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completo	pág. 68			
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	pág. 68			
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	pág. 68			
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Parcial	Prosegur está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas.	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente y su estado de implementación. Códigos de conducta desarrolladas internamente y su estado de implementación.	No Disponible	La compañía no reporta esta información puesto que éste es su primer informe. La compañía incluirá esta información en futuras ediciones de su informe.
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	pág. 67 y 68			
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	pág. 67 y 68			
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	pág. 58 a 63			

4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	pág. 36 y 64			
4,13	Principales asociaciones a las que pertenece (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y "Esté presente en los órganos de gobierno "Participe en proyectos o comités "Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios "Tenga consideraciones estratégicas	Completo	pág. 45			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	pág. 36 y 37.			
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	pág. 36 - 37			
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Completo	pág. 36 - 37			
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración del informe	Completo	pág. 36 - 37			

CONTENIDOS BASICOS PARTE II: Enfoque de la dirección

Enfoque de la dirección	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
Dimensión económica	Enfoque de la dirección Económica	Completo					
Aspecto	Desempeño económico	Completo	pág. 16, 36 y 70.				
	Presencia en el mercado	Completo	pág. 37 y 46				
	Impacto económico indirecto	Completo	pág. 37, 52 a 57				
Dimensión ambiental	Enfoque de la dirección Ambiental	Completo					
Aspecto	Materiales	Completo	pág. 72				
	Energía	Completo	pág. 47 y 72				
	Agua	Completo	pág. 72				
	Biodiversidad	No			No Aplicable	No se reporta información sobre el enfoque de la Compañía sobre aspectos de biodiversidad porque la Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.	
	Emissiones, vertidos y residuos	Completo	pág. 72				
	Productos y servicios	Completo	pág. 47 y 48				

	Cumplimiento normativo	Completó	pág. 72				
	Transporte	Completó	pág. 47				
	Aspectos generales	No		No Disponible	Se trabajará para reportar esta información en el informe de 2013		2013
Dimensión social	Enfoque de la dirección Social	Completó					
Aspecto	Empleo	Completó	pág. 51				
	Relación Empresa/Trabajadores	Completó	pág. 73				
	Salud y Seguridad en el trabajo	Completó	pág. 43, 45 y 75				
	Formación y Educación	Completó	pág. 50 y 74				
	Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completó	pág. 51, 73 y 74				
Dimensión de Derechos Humanos	Enfoque de la dirección de Derechos Humanos	Completó					
Aspecto	Prácticas de inserción y aprovisionamientos	Completó	pág. 36 y 37.				
	No discriminación	Completó	pág. 51				
	Libertad de Asociación y Convenios Colectivos	Completó	pág. 51				
	Abolición de la Explotación Infantil	No		No Aplicable	Proseguir no desarrolla actividades con este tipo de riesgos		
	Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	No		No Aplicable	Proseguir no desarrolla actividades con este tipo de riesgos		
	Prácticas de Seguridad	Completó	pág. 44 y 50.				
	Derechos de los indígenas	No		No Aplicable	Proseguir no desarrolla actividades con este tipo de riesgos		
Dimensión de la Sociedad	Enfoque de la dirección de la Sociedad	Completó					
Aspecto	Comunidad	Completó	pág. 53 y 54				
	Corrupción	Completó	pág. 71				
	Política Pública	Completó	pág. 36				
	Comportamiento de Competencia Desleal	Completó	pág. 71				
	Cumplimiento normativo	Completó	pág. 71 y 72				
Dimensión para la Responsabilidad sobre productos	Enfoque de la dirección para la Responsabilidad sobre productos	Completó					
Aspecto	Salud y Seguridad del Cliente	Completó	pág. 14 y 72				
	Etiquetado de Productos y Servicios	Completó	pág. 37				

Comunicaciones de Marketing	Completo	Prosegur está adherido al Pacto mundial de Naciones Unidas			
Privacidad del Cliente	Completo	pág. 71			
Cumplimiento normativo	Completo	pág. 71			

CONTENIDOS BASICOS PARTE III: Indicadores de desempeño

Dimensión económica

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
Desempeño económico							
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	pág. 16, 36 y 70.				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	No			No Material	La compañía considera que el cambio climático no afecta directamente al desarrollo de su actividad	
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	No			No Disponible	La compañía trabajará para incluir este aspecto en el informe de 2013	2013
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	pág. 70				
Presencia en el mercado							
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	No			No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	Parcial	pág. 37 y 46	Definición del término "local" utilizado por la organización.	No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas .	No			No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	
Impacto económico indirecto							
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Parcial	pág. 52 a 57	Cuando hay inversiones: indique si dichas inversiones o servicios son compromisos comerciales, pro-bono, o en especie.	No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013

Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Parcial	pág. 37, 52 y 53	La significación de los impactos en el contexto de benchmarks externos y prioridades de los grupos de interés; por ejemplo normas nacionales e internacionales, protocolos y agencias políticas.	No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013
Dimensión ambiental							
Materiales							
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	Completo	pág. 72				
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	Completo	pág. 72				
Energía							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	pág. 72				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	pág. 72				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	No			No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Completo	pág. 47				
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas	Completo	pág. 47				
Agua							
EN8	Captación total de agua por fuentes	Completo	pág. 72				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No			No Aplicable	No aplica porque todo el consumo de agua de la Compañía, procede de suministros municipales.	
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	No			No Aplicable	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013
Biodiversidad							
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas	No			No Aplicable	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.	

EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	No			No Aplicable	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	No			No Aplicable	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.
EN14	Estrategias y acciones implementadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	No			No Aplicable	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.
EN15	Número de especies, desigrosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No			No Aplicable	La Compañía no opera en zonas con riesgo de impacto sobre la biodiversidad.
Emissiones, vertidos y residuos						
EN16	Emissiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	pág. 72	Indique que norma se utiliza y la metodología asociada a los datos, haciendo referencia a las siguientes categorías: medición directa, cálculos basados en datos específicos de cada ubicación, cálculos basados en datos por defecto, y estimaciones.		
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	pág. 72			
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Completo	pág. 47			
EN19	Emissiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	No			No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. De todos modos la compañía considera que estas sustancias no son materiales para sus actividades.
EN20	NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Parcial	pág. 72	El peso de las emisiones atmosféricas significativas (en kilogramos o múltiplos como toneladas) para contaminantes orgánicos persistentes (COP), para compuestos orgánicos volátiles (COV), para contaminantes atmosféricos peligrosos (CAP), para emisiones de chimeneas y fugitivas, para partículas (MP) y para otras categorías de emisiones atmosféricas estandarizadas identificadas en la normativa.	No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013

EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	No			No Aplicable	La compañía no tiene vertidos significativos	
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcial	pág. 72	Cantidad total de residuos (peligrosos y no peligrosos) en toneladas según su tipo, para compostaje, para reutilización, para reciclaje, para recuperación, para incineración, para inyección en pozos de profundidad y para almacenaje en sitio. Cómo se ha dispuesto el método de tratamiento.	No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el Informe de 2013	2013
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	No			No Aplicable	La compañía no tiene derrames significativos	
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No			No Aplicable	La compañía no lleva a cabo este tipo de operaciones	
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante	No			No Aplicable	La compañía no tiene vertidos significativos	
Productos y servicios							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Parcial	pág. 47 y 48	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales más significativos de los distintos grupos de productos/servicios en relación con el consumo de agua, los efluentes y el ruido. Si se emplean cifras relativas a la utilización, indique claramente los supuestos empleados en relación a los patrones de consumo o factores de normalización.	No Aplicable	El consumo de agua de la Compañía procede de suministros municipales. La Compañía no tiene vertidos significativos. La Compañía no lleva a cabo operaciones con altos niveles de ruido.	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No			No Aplicable	La Compañía no lleva a cabo este tipo de operaciones	
Cumplimiento normativo							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	pág. 72				
Transporte							
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Parcial	pág. 47	Los impactos ambientales significativos procedentes del transporte empleado con fines para el transporte de los empleados de la organización. Los criterios y metodología aplicados para determinar qué impactos ambientales son significativos.	No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el Informe de 2013	2013

General							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	No		No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013	
Dimensión social							
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en:
Empleo							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región	Parcial	pág. 73	Número total de empleados desglosado según tipo de contrato laboral. Tamano del colectivo de trabajadores desglosado por regiones, utilizando una clasificación geográfica acorde con la escala de operaciones de la organización.	No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Completo	pág. 75				
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Completo	pág. 51				
Relación Empresa/Trabajadores							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	pág. 73				
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo		El periodo mínimo de preaviso son los especificados en las regulaciones de cada país donde Prosegur está presente.			
Salud y Seguridad en el trabajo							
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	No			No Aplicable	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Completo	pág. 43, 45 y 75				2013
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	pág. 43 a 45				
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	pág. 45				

Formación y Educación						
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado	Completo	pág. 74	No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Parcial	pág. 50	Si los programas de apoyo para empleados en proceso de jubilación o que han sido despedidos incluyen alguna planificación de la jubilación para quienes pretenden retirarse, recualificación para quienes pretenden continuar trabajando, indemnizaciones por despido (si se pagan en cuenta la edad y años trabajados del empleado?), servicios de recolocación, ayuda durante el período de transición a la inactividad laboral.		
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional	No		No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013
Diversidad e Igualdad de Oportunidades						
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Completo	pág. 51, 73 y 74			
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Completo	pág. 74			
Dimensión de Derechos Humanos						
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Para ser reportado en:
Prácticas de Inversión y aprovisionamientos						
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Parcial	pág. 36 y 37.	Definición de "acuerdo significativo"	No Disponible	2013
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia de derechos humanos	Completo	Proseguir es signatario del Pacto Mundial de Naciones Unidas			
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	No			No Disponible	2013

No discriminación						
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Completo	Proseguir no ha tenido incidentes de discriminación en 2010			
Libertad de Asociación y Convenios Colectivos						
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	No se han identificado operaciones que conlleven estos riesgos			
Abolición de la Explotación Infantil						
HR6	Actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No	No	No Aplicable	Proseguir no desarrolla actividades con este tipo de riesgos	
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio						
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	No		No Aplicable	Proseguir no desarrolla actividades con este tipo de riesgos	
Prácticas de Seguridad						
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades	Completo	pág 44 y 50.			
Derechos de los Indígenas						
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No		No Aplicable	Proseguir no desarrolla actividades con este tipo de riesgos	
Dimensión de la Sociedad						
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación
Comunidad						
S01	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	Completo	pág. 53 y 54			
Corrupción						
S02	Porcentaje y número total de unidades de negocio realizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	pág. 71			
S03	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Parcial		No Disponible	Los sistemas de gestión no permiten recoger este dato. Se trabajará para recopilarlo en el informe de 2013	2013
S04	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	pág. 71			

Política Pública							
S05	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo	La compañía no realiza aportaciones financieras o en especie a partidos políticos				
S06	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo	La compañía no realiza aportaciones financieras o en especie a partidos políticos				
Comportamiento de Competencia Desleal							
S07	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Completo	pág. 71				
Cumplimiento normativo							
S08	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	pág. 71 y 72				
Dimensión para la Responsabilidad sobre productos							
Indicadores de desempeño	Descripción	Informado	Referencia en el índice de contenido/ respuesta directa	Si aplicable, indique la parte que no fue reportada	Razón por omisión	Explicación	Para ser reportado en
Salud y Seguridad del Cliente							
PR1	Fase del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para su caso se mejoran, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Completo	pág. 14	Para fabricación y producción, para almacenaje, distribución y suministro, para utilización y servicio, para eliminación, reutilización o reciclaje si el impacto sobre la salud y la seguridad de los productos y servicios está sujeto a procesos de evaluación para su mejora.	No Aplicable	La compañía no realiza este tipo de actividades	
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Parcial	pág. 72				
Etiquetado de Productos y Servicios							
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	No			No Aplicable	La compañía no realiza este tipo de actividades	
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No			No Aplicable	La compañía no realiza este tipo de actividades	

PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Completo	pág. 37			
Comunicaciones de Marketing						
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Parcial	Prosegur está adherido al Pacto mundial de Naciones Unidas	Si la organización vende productos que están prohibidos en algunos mercados, o son objeto de discusión entre los grupos de interés o constituyen un tema de debate público.	No Aplicable	La compañía no realiza actividades con este tipo de riesgo.
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No			No Aplicable	La compañía no realiza este tipo de actividades
Privacidad del Cliente						
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Completo	pág. 71			
Cumplimiento normativo						
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	pág. 71			