



WE SUPPORT

Informe de Progreso
Pacto Mundial 2009

Grupo Prosegur



WE SUPPORT

Datos de la entidad: Grupo Prosegur

- *Dirección web:* www.prosegur.es
- *Alto cargo:* Helena Revoredo de Gut, Presidenta
- *Fecha de adhesión:* 24/06/2002
- *Sector:* Servicios profesionales (Seguridad)
- *Actividad:* Seguridad
- *Desglose de grupos de interés:* Clientes, Empleados, Accionistas, Proveedores, Comunidades locales, Sociedad, Otros
- *Países en los que está presente:* España, Portugal, Francia, Rumanía, México, Colombia, Argentina, Chile, Perú, Brasil, Uruguay y Paraguay.
- *Alcance del Informe de Progreso:* Todo el Grupo
- *Como se está difundiendo el Informe de Progreso:* A través de la página web corporativa de la empresa y la de cada uno de los países; así como de la web de la Red del Pacto Mundial en España. Se incluye, además, en la Memoria Anual de Prosegur, en cada uno de los Concursos presentados en todo el mundo y en el Código Ético y de Conducta de la Compañía.
- *Día de publicación del Informe:* jueves, 04 de noviembre de 2010
- *Responsable:* Mercedes Borbolla, Silvana Meza
- *Tipo de informe:* A+B+C

" La entidad tiene **proveedores** en países en vías de desarrollo. "

" La entidad tiene **actividades** en países en vías de desarrollo. "



• Carta de Renovación del Compromiso



Madrid, Octubre de 2010

Prosegur, como multinacional presente en trece países, es consciente de su responsabilidad en el desarrollo y generación de valor en las comunidades donde opera. Ser líder en su sector lo compromete a asumir el liderazgo en el respeto y apoyo de principios fundamentales como los Derechos Humanos y Laborales, la Lucha contra la Corrupción y la protección del Medio Ambiente. Por ello, un año más, el Grupo Prosegur quiere dejar expresa constancia de su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Como miembro del Global Compact a nivel internacional desde 2002, Prosegur toma como referencia los Diez Principios en la elaboración de sus políticas internas y prácticas empresariales como estrategia sostenible a largo plazo.

Prueba de ello, en el año 2009 se ha implementado el *Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales*, donde se establecen los estándares mínimos que las sociedades del Grupo dedicadas a la logística de valores y gestión de efectivo deben cumplir.

De cara a la transparencia financiera de todas las donaciones benéficas y proyectos sociales desarrollados, la Fundación Prosegur ha definido en el presente ejercicio un procedimiento de asignación, control y seguimiento de fondos así como un referente para su justificación documental y reporting de gastos.

En el terreno social, la Compañía a través de su Fundación ha reforzado su trabajo en los campos de la Educación y de la Integración Laboral orientando el desarrollo de sus acciones hacia los colectivos menos favorecidos. Así, se profesionalizado el proyecto de Educación Integral y Cooperación al Desarrollo denominado "*Pieftos Colorados*" cuyo objetivo es convertirse en un agente transformador, que asesore y eduque; buscando ser un referente de cambio y progreso en todas las comunidades latinoamericanas donde se implante.

Este año, además, se ha logrado consolidar el *Plan de Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual* a través de su implementación en sedes de la Compañía en distintas ciudades españolas.

En el Informe de Progreso del Grupo Prosegur 2009, intentamos plasmar el compromiso de la Compañía con los Diez Principios del Pacto Mundial que año tras año asumimos como nuestros.

Atentamente,

Christian Gut Revoredo
Consejero Delegado

• Metodología



DIAGNÓSTICO

Se necesita conocer lo que existe para saber qué necesidades tiene la entidad. Los indicadores de diagnóstico nos permiten identificar qué políticas, acciones y seguimiento se hace por cada Principio.



POLÍTICAS

Vienen recogidas mediante indicadores cualitativos que definen el marco de actuación en el cual se estructuran las acciones y los mecanismos de control y seguimiento de la entidad.



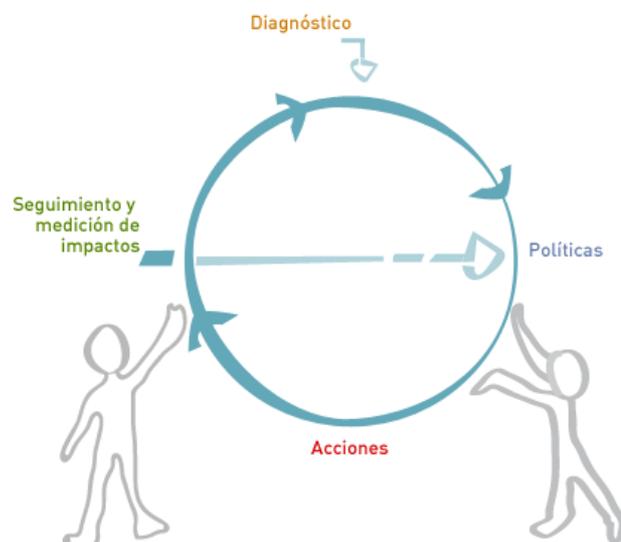
ACCIONES

Se implementan para dar cumplimiento a las políticas. Vienen descritas por medio de indicaciones cualitativas y cuantitativas. Input: Necesario un Input para conocer qué tipo de acciones han de llevarse a cabo. Si se prescinde de ese Input se corre el riesgo de implantar acciones inútiles o innecesarias.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS

Evaluación y control de los resultados obtenidos de las acciones implementadas. Viene reflejado en los indicadores cualitativos planteados. Output: Necesario dar a conocer los resultados para poder recibir de nuevo ideas sobre posibles mejoras necesarias.





• Principio 1

Las entidades deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico en el que se evalúan los diferentes factores de Derechos Humanos que afectan a la entidad (P1C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Prosegur es consciente de la importancia del respeto a los Derechos Humanos y de la responsabilidad que tiene por la amplitud de su ámbito geográfico; más aún con el rol que las empresas multinacionales vienen adquiriendo no sólo en este aspecto sino también, por ejemplo, en la colaboración de cara al cumplimiento de los Objetivos del Milenio.

El Grupo mantiene un compromiso ético permanente en su relación con la Sociedad y las Comunidades en donde desarrolla su negocio. Compromiso que se recoge en el "Código Ético y de Conducta" aprobado por el Consejo de Administración en el pasado ejercicio. Código que se aplica en todas nuestras relaciones con el conjunto de grupos de interés afectados por nuestra actividad (empleados, clientes, accionistas, asociados, proveedores y las sociedades civiles en las que estamos presentes).

Antes de iniciar cualquier operación o proyecto y participar en alguna actividad que pueda resultar peligrosa, Prosegur evalúa los riesgos que implican en materia de seguridad e higiene para las personas directamente involucradas y garantiza su correcta prevención; tal como se señala también en el Código Ético y de Conducta de la empresa.

En Prevención de Riesgos Laborales, tal como se planificó el año pasado, en 2009 se integró en toda la organización productiva de la empresa y en consonancia con la Política de Seguridad y Salud aprobada. Debido a ello, se adecuó el Plan de PRL incluyendo, entre otros puntos, la determinación o clasificación de los riesgos a los que se ven expuestos los trabajadores; el desarrollo de los procedimientos de coordinación preventiva entre la Empresa y el Cliente y la descripción de las condiciones mínimas que deberá garantizar el Cliente para la eficiente prestación de servicio de un trabajador de Prosegur.

Además, se ha realizado una revisión de los riesgos vinculados a los lugares en donde nuestros profesionales pueden prestar un servicio. Entre estos factores, se incluyen riesgos ergonómicos y psicosociales que pueden afectar el buen desempeño del trabajador. Para ello, con cada cliente o en cada nuevo espacio donde se desarrolle algún servicio de seguridad se determinan primero cuáles deben ser las condiciones mínimas en las que se debe prestar un servicio para asegurar la excelencia del mismo.



Objetivos: Se tiene previsto que para 2010, se pongan en práctica los procedimientos establecidos en el Plan de PRL en especial, los que están enfocados a la evaluación de riesgos y condiciones, diagnóstico y coordinación de actividades preventivas en el cliente.

De cara a los proveedores, para 2010 se tiene previsto analizar y poner marcha acciones concretas de sensibilización a través del Código Ético y los Diez Principios del Pacto Mundial.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas de Derechos Humanos? Describa en el campo de notas en qué medida se han implantado (P1C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: Prosegur cuenta con un "Código Ético y de Conducta" vinculante para todo el Grupo donde se estipula el cumplimiento activo de los principios recogidos por el Pacto Mundial, especificando el respeto a los Derechos Humanos.

Además, en 2009 se ha incorporado el "Plan de Igualdad de Oportunidades" donde existe un apartado específico sobre la prevención del acoso laboral y de protocolos en materia de Igualdad (contando con un protocolo y un plan de actuación).

Indique si la entidad cuenta con una política de atención al cliente o con un sistema de atención al cliente (para sugerencias, quejas, reclamaciones, etc.) (P1C4I2)

Respuesta: SI

Implantación: Para Prosegur el cliente es el núcleo de su actividad y a él están orientadas todas las personas, los sistemas de gestión y la estructura interna. Además se encuentra destacado en el "Código Ético y de Conducta" y es uno de los Valores Corporativos de la empresa.

La estrategia de la Compañía tiene como base tres elementos inspiradores que le otorgan un valioso valor añadido: la cercanía al cliente, la innovación constante y la búsqueda de la máxima calidad y excelencia que han llevado a Prosegur a situarse como un referente en su sector a nivel internacional.

En el presente ejercicio, se continúa con la figura del Interlocutor Único ya que Prosegur entiende que la cercanía con el cliente es vital para conocerlo mejor y ofrecerle soluciones adaptadas a sus necesidades.

Se ha consolidado el programa de Clientes Globales, facilitando con ello el servicio integral en cualquier lugar del mundo, siempre bajo los parámetros de la empresa como son la calidad y la excelencia. Prosegur pone a disposición de los clientes soluciones eficientes y modelos de relación eficaces y cercanos.

Además, se ha implementado el Portal de Clientes Globales en cinco clientes hasta el momento. Esto permite se tenga una



visión global de la calidad de los servicios que les prestamos en todos los países, con detalle de cada uno de los centros en los que trabajamos y con independencia de que en cada país se empleen las herramientas más adecuadas para no perder trazabilidad.

Prosegur tiene una estrategia claramente definida basada en la cercanía al cliente, la excelencia y la calidad de nuestro trabajo. Enfocados en ello -en negocios de Logística de Valores y Gestión del Efectivo (LVGE), Vigilancia y Servicios- en el pasado ejercicio se implementó el Centro de Atención Prosegur, CAP, (un canal de comunicación con los clientes gestionado por un equipo de operadores que tras recibir y analizar diversas comunicaciones, las canaliza hasta su total resolución). En 2009 (con sólo un año de su puesta en marcha) se ha logrado gestionar el 90% de las comunicaciones de nuestros clientes.

Se ha implementado una página web (tipo "extranet") en la que los clientes interactúan con los responsables directos del área de Vigilancia y Servicios. Se han mantenido importantes canales de comunicación puestos al servicio del cliente para sugerencias o reclamaciones, como el contacto directo con el comercial asignado a cada cuenta; las encuestas de calidad y satisfacción de clientes realizadas desde el área de Calidad y Medio Ambiente.

Se ha implementado el sistema CRM también en el ejercicio 2009. Su uso está generalizado a todos los gestores del área comercial aportando con ello innumerables ventajas como son: la existencia de una única base de datos de clientes, permanentemente actualizada y compartida por toda la organización.

Prosegur Activa: En 2009, se implementó la figura del "Defensor del Cliente" con el objetivo de ser su portavoz en esta línea de negocio. Su misión principal es la de escuchar a nuestros clientes y detectar cuáles son sus necesidades y preocupaciones, para poder ofrecerle las soluciones más eficaces y en el menor tiempo posible. Se ha establecido para ello, una vía de comunicación directa a través de la cual se analizan las peticiones, las problemáticas o sugerencias y se trasladan a todos los departamentos de la empresa, y al Comité de Dirección con el objetivo de tomar medidas correctivas. Además de la información recogida directamente del cliente, se realizan estudios (a través de nuestra web o por vía telefónica), focus groups y visitas personales.

El área de Marketing, además, ha continuado con los Road Shows (jornadas que ofrecen información específica al cliente sobre distintos temas relacionados con la seguridad). Prosegur Activa ha continuado con las publicaciones para clientes como la revista "Código" enviada a 50.000 clientes residenciales y a 20.000 clientes de negocios; se envió también la Guía de Seguridad (publicada en la página web) a más de 14.000 clientes.

Objetivos: Para el 2010 se tiene previsto lo siguiente:

- Clientes Globales: Se prevé aumentar el número de clientes al que se les presta el servicio del Portal de Clientes Globales. Además, la elaboración y archivo automático en la web de Prosegur de los informes de Medición de Calidad permitiendo acciones como la preparación de un documento con información estratégica en los países en los que se presta el servicio. Consecuencia del apartado anterior, obtención de información para la gestión, analizando pautas y tendencias en la evolución de los indicadores de calidad.

- CAP: Se tiene previsto aumentar su alcance hasta el 98% para lo cual se pretende controlar y acotar las comunicaciones vía fax.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P1C111)

Respuesta: SI

Implantación: Prosegur es consciente de la importancia que empresas multinacionales respeten los Derechos Humanos y, en la medida de sus posibilidades, contribuyan en la difusión de estos principios éticos.

A lo largo del año 2009, por ello, y dentro del catálogo oficial de cursos de Prosegur, se ha impartido formación en materia de "Gestión del Conflicto y tratamiento de la Diversidad Intercultural" en Barcelona y en Madrid con la colaboración y asesoría de "S.O.S. Racismo" (organismo sin fines de lucro, que trabaja contra toda forma de discriminación y segregación reivindicando la validez de los derechos fundamentales de la persona).

Desde los departamentos de RRHH de ambas delegaciones, se organizaron jornadas de trabajo orientadas a la sensibilización y al fomento del conocimiento de las diferentes culturas y de la tolerancia para fomentar el respeto a los DDHH y evitar situaciones de incomprensión. Esto es muy importante para Prosegur ya que, además de ser una empresa que cuenta con empleados de diferentes partes del mundo, damos servicios en el que nuestros trabajadores están en permanente contacto e interacción (muchas veces en momentos de gran estrés) con ciudadanos de diferentes culturas.

Dentro de los cursos oficiales de 2009 (presenciales), se ha incluido también formación en materia de Violencia de Género y Ley del Menor. En la Universidad Prosegur de Personal Operativo (herramienta de formación on-line a la que tienen acceso todos los trabajadores operativos de España) se dan cursos en materia de discapacidad sensorial o física con el objetivo de sensibilizar y formarlos para el trabajo diario. También se desarrollan cursos sobre tolerancia y diversidad cultural, en el que se tratan realidades sobre la inmigración, la diversidad de creencias religiosas, legislación entre otros.

La Fundación Prosegur como ente canalizador de la Acción Social y Cultural de la Compañía tiene como uno de sus objetivos principales el construir una sociedad más solidaria y con menos desigualdades; centrando su actividad en los países donde la empresa está presente. Con sensibilidad hacia las necesidades locales de cada comunidad, todos los programas desarrollados se orientan en los siguientes campos de actuación: la Educación, la Integración social y laboral de personas discapacitadas, la atención a la infancia desfavorecida, el acceso a una vivienda digna y el fomento de la cultura.

Educación e Infancia:

- Cada año, 180 hijos de empleados del Grupo Prosegur son becados con las Becas Talento Prosegur en España y Latinoamérica. Estas ayudas son adaptadas a las necesidades de cada país: en España, Argentina, Chile, Colombia y Perú las ayudas se orientan a los Estudios Superiores o de Postgrado, en Paraguay a la educación escolar y en Uruguay, a la Formación Profesional.

- Cada año, también, 11.000 kits escolares son entregados a hijos de empleados para el inicio del curso académico.

- Más de 1.000 niños – procedentes de zonas de escasos recursos de Latinoamérica - están siendo beneficiados ya con el proyecto de Educación integral "Piecitos Colorados" y pueden estudiar en escuelas aptas y seguras.

Voluntariado corporativo: En 2009, como parte de los Viajes Solidarios a Latinoamérica, 40 trabajadores europeos (de



España, Francia y Portugal) viajaron a Brasil, Chile y Perú con el objetivo de trabajar en proyectos sociales de la Fundación mientras conocen realidades socioeconómicas muy diferentes. Esto con el objetivo de promover los valores solidarios y de voluntariado corporativo, incentivar la multiculturalidad y sensibilizar a los trabajadores del Grupo con la realidad de los países donde Prosegur está presente. Desde 2006, año en que se inició con el proyecto, son más de 800 voluntarios de Europa y Latinoamérica los que han sido movilizados para construcciones solidarias en zonas marginales (con la colaboración de la Fundación "Un Techo para mi país").

Acceso a una vivienda digna: Gracias al proyecto *Provivienda* desarrollado en Perú y Uruguay 150 trabajadores han sido beneficiados con el programa.

Se ha continuado con la contratación de trabajadores con discapacidad intelectual como parte del Plan de Integración laboral para este colectivo de personas. En este ejercicio se ha logrado contratar a 6 empleados más en Barcelona, Valencia, Bilbao y La Coruña.

Concientes del rol que le toca a la empresa privada en el desarrollo de las comunidades donde opera, en 2009 se lanzó la página web de la Fundación (www.fundacionprosegur.com) con el objetivo de sensibilizar a los trabajadores, a la sociedad y al empresariado frente a los temas en los que venimos trabajando.

Objetivos: Formación: para 2010 se tiene previsto continuar y ampliar los cursos así como difundir esta importante iniciativa.

Indique si utiliza los resultados obtenidos de los mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos, en la planificación estratégica de la entidad (P1C215)

Respuesta: SI

Implantación: Desde el ejercicio anterior, Prosegur cuenta con la Dirección de Auditoría Interna (objetiva e independiente) que se viene encargando de analizar, evaluar y controlar permanentemente, los procedimientos, las prácticas y las actividades que constituyen el sistema de control interno de la Organización. Además, aseguran de modo razonable la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, la fiabilidad y coherencia de la información contable y de gestión, y el cumplimiento de la legalidad. Esta Dirección, ayuda a la Compañía a cumplir con sus objetivos y evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

Cada uno de los departamentos de la empresa controlan y realizan seguimiento de todas las acciones relacionadas con temas de Responsabilidad Social.

Indique si la entidad informa a sus clientes sobre la seguridad de sus productos y servicios. En caso afirmativo, indique de qué forma (P1C411)

Respuesta: SI

Implantación: Uno de los elementos inspiradores de la estrategia de Prosegur, es la innovación. En el presente ejercicio, en los negocios de Vigilancia y Servicios, la compañía ha invertido en la implantación de la herramienta "OPERA" de gestión de comunicación con clientes de Vigilancia y Servicios. Gracias a ello, se potencia la interacción entre cliente y responsable operativo y de gestión de cuentas; logrando que los primeros estén informados de todos los detalles relacionados con el objeto de su contrato y permitiendo una comunicación constante y fluida entre ambos grupos de interés.



La herramienta está implantada en el 90% de los potenciales clientes demandantes del servicio.

La Compañía mantiene y potencia la implantación de "OPERA" en este espacio virtual, además, pone a disposición de los clientes que así lo soliciten un documento llamado "Aseguramiento de la Calidad" en el que refleja todos y cada uno de los datos relacionados con los servicios prestados a cada cliente (todo ello con la máxima transparencia y veracidad). Para difundir este servicio y consolidarlo, se han realizado campañas de divulgación con el objetivo de informar al 70% de la cartera de clientes.

Objetivos: Para 2010, se tiene previsto profundizar en el desarrollo del Programa de Clientes Globales ofreciendo a nuestros los principales un modelo basado en 4 pilares:

- Gestión Global de la Cuenta y el Contrato
- Servicio consistente y homogéneo
- Comunicación y reporting
- Mejora continua de procesos

Además, cada área de actividad (vigilancia, tecnología, logística) a través de sus especialistas, profundizará en materia de seguridad sobre los productos y servicios que desarrolla.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si dispone de mecanismos de seguimiento de las políticas de Derechos Humanos de la entidad. Descríbalas (P1C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: En el caso de los cursos oficiales de formación y los módulos formativos de la Universidad Prosegur para Operativos, los trabajadores que hayan participado realizan exámenes o encuestas sobre los contenidos impartidos para conocer el grado de implicación y comprensión del tema tratado.

Indique si la entidad dispone de un auditor externo para la verificación del cumplimiento de sus políticas de Derechos Humanos, como mecanismo de seguimiento (P1C2I4)

Respuesta: SI

Implantación: La empresa se encuentra tutelada por los correspondientes organismos oficiales de cada país.

Porcentaje de empleados informados sobre los principios éticos por los que se rige la entidad. Describa en el campo de notas los canales de comunicación utilizados para informar a los empleados (P1C3I1)

Respuesta: 100 %

Implantación: Desde 2009, se adjunta a los nuevos contratos de personal de estructura el "Código Ético y de Conducta" además de publicarse en todos los tablones de anuncios de cada una de las delegaciones en España.

Por otro lado, toda persona que quiera conocer el contenido de dicho documento pueda visitar la página de la Compañía: <http://www.prosegur.com/web/groups/corporativo/documents/gobierno/prwebc005815.pdf>



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Otro canal de comunicación muy importante para difundir los valores éticos de la empresa es la Universidad Prosegur (dirigida tanto a personal operativo como de estructura).

Objetivos: Para 2010, se ha previsto los siguientes objetivos relacionados con el "Plan de Igualdad de Oportunidades":

- Poner a disposición de todos los empleados y de sus órganos de representación (Comités de empresa, sindicatos, etc.) en cada una de las delegaciones.
- Potenciar la difusión interna a través de las diferentes herramientas de comunicación on-line orientada a nuestros trabajadores (intranet, tu portal).

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique el número y tipo de incumplimientos de normativas referentes a la salud y seguridad del cliente (P1C4I3)

Respuesta: 48

Implantación: Durante el ejercicio 2009 se recibieron 48 demandas referentes a la salud y la seguridad del servicio en el cliente. Sólo 1 ha sido objeto de sanción para la Compañía.

Indique el número de demandas ratificadas por organismos reguladores oficiales o similares para la supervisión o regulación de salubridad y seguridad de los productos y servicios (P1C4I4)

Respuesta: 1

Implantación: De las 48 demandas referentes a la salud y la seguridad en el servicio en el cliente, 1 fue objeto de sanción para la Compañía.

Indique el número de incumplimientos de normativas sobre información y etiquetado de productos recibidos (P1C4I5)

Respuesta: 0

Implantación: Al ser Prosegur una empresa de servicios, no comercializa productos susceptibles de información y etiquetado.

Cantidad de dinero invertido en la comunidad (en especie, productos o servicios) en miles de euros (P1C5I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 2000000

Implantación: La Fundación Prosegur en el presente ejercicio, han invertido dos millones de euros en la puesta en marcha y desarrollo de proyectos sociales en los países donde la empresa está presente. Proyectos desarrollados por nuestra institución o en colaboración con otras entidades sin fines de lucro.

Indique si la entidad hace un análisis de los proyectos que desarrolla en la comunidad y desarrolla campañas de educación y



de otras características de interés público en la misma en relación con los Objetivos del Milenio (P1C5I2)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: La Fundación Prosegur se acerca a la realidad y a las necesidades específicas de los diferentes países donde opera gracias a la comunicación permanente y al trabajo que se realiza con el equipo de Recursos Humanos de estas localidades. Gracias a ello y a la permanente relación que mantiene con instituciones solidarias y del Tercer Sector así como con fundaciones de empresa, los proyectos diseñados y puestos en marcha responden a las necesidades reales de las comunidades o los colectivos a los que busca favorecer.

Además, estamos incluyendo en el trabajo y en el diseño de los proyectos que desarrollamos, los Objetivos del Milenio orientados a la empresa. Por ello, la educación como herramienta de desarrollo, el acceso a la vivienda digna como un paso importante de alejamiento de la pobreza, entre otros, son una constante en los programas que desarrolla la Fundación Prosegur:

- Argentina: se continúa apoyando a las escuelas del proyecto "Piecitos Colorados" a través de una colecta anual realizada entre su plantilla, con lo que se les abastece mensualmente de alimentos y se les dota de material escolar al inicio del año. En algunas escuelas se han organizado viajes de estudio y revisiones médicas. Además, este año se ha colaborado con la Liga Argentina de Protección al Diabético donando material ofimático.

- Brasil: se ha desarrollado el Proyecto Pro Bairro Escola en colaboración con la institución Escola Aprendiz, en el que niños y jóvenes de una comunidad marginal de la zona sur de São Paulo reciben clases de arte. Además, se continúa con el apoyo al orfanato de Sao Paulo Um sonho de crianza. En ambas acciones destaca la participación voluntaria y activa de los trabajadores de la empresa.

- Paraguay: se ha continuado con el programa de salud buco-dental Una Boca Sana con el objetivo de fomentar el cuidado bucal. Este año, la campaña ha sido a nivel nacional logrando llegar a los trabajadores con menos recursos.

- Perú: Como todos los años, se ha realizado de manera gratuita el transporte y procesado de la recaudación de colectas públicas de diversas instituciones benéficas como la de la Liga Peruana de Lucha contra el Cáncer. Continúa el proyecto provivienda que busca que los trabajadores con menores ingresos accedan a una vivienda digna.

- Uruguay: A través de una colecta entre la plantilla de la delegación se colaboró con los damnificados por las inundaciones que sufrieron diferentes zonas del país. Además, se continúa la ayuda a hijos con discapacidad de trabajadores de la Compañía, que incluye acciones como la asistencia a centros de rehabilitación o el apoyo terapéutico de distintos profesionales. También se realizó una acción conjunta con la Fundación Peluffo Guiguens, que asiste a niños que padecen cáncer. Continúa el proyecto Provivienda que busca que los trabajadores con menores ingresos accedan a una vivienda digna.

- Chile: se sigue desarrollando el programa de Alfabetización Digital -orientado a la enseñanza de ofimática tanto a los trabajadores como a sus familias- reforzando la iniciativa con nuevos cursos. En 2009 se realizó la colecta "Dona un Libro... Regala Cultura", con la que se consiguió material para la biblioteca del barrio marginal "Los Paltos", donde los voluntarios



Europeos del Viaje Solidario construyeron viviendas de emergencia. Además, se ha colaborado con el Jardín Infantil Belén de la Comuna de San Bernardo en la Región Metropolitana, participando en la recuperación del patio y en la entrega de útiles escolares.

- Portugal: Se ha celebrado el Día del Voluntariado 2009 en Lisboa y en Oporto, en colaboración con la Fundación Grace, en el que los voluntarios realizaron trabajos de mejora de la infraestructura de dos instituciones sociales. Además, se ha continuado con el apoyo al Centro Infantil Crecer Ser. Además, ha realizado donaciones de alimentos y ropa a través de la Fundación CAIS y ha mantenido su colaboración con diversas instituciones como la Fundación Ronald McDonald.

Objetivos: Para 2010, se tiene previsto la creación de un centro de formación para personas con discapacidad intelectual en Brasil con la colaboración de la Fundación APAE.

Además, en Perú, se tiene prevista la formación de jóvenes que han crecido en orfanatos y a quienes se les quiere dar la oportunidad de integrarse al mercado laboral.

Número de actuaciones realizadas por la entidad para prevenir la vulneración de los Derechos Humanos por las fuerzas de seguridad contratadas en su ámbito de actuación. Descríbalas (P1C6I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: No existe constancia ni datos concretos sobre la cuestión.

Como todos los años, Prosegur colabora estrechamente con las fuerzas de seguridad del Estado. Además, difunde el "Código Ético y de Conducta" a través de diversos canales internos y externos.

A lo largo del año 2009, se han impartido cursos de formación en materia de "Gestión del Conflicto y tratamiento de la Diversidad Intercultural" (Barcelona y Madrid con la colaboración y asesoría de "S.O.S. Racismo"). Se han organizado también jornadas de trabajo orientadas a la sensibilización y al conocimiento de las diferentes culturas y de la tolerancia para fomentar el respeto a los DDHH y evitar situaciones de incomprensión.

• Resumen de Implantación:



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 1	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes	<p>R.:PRL - Seguridad - Transparencia</p> <hr/> <p>O.:Coordinación de actividades preventivas</p>	<p>R.:Respeto a los DDHH, Portal de clientes: Informes de Medición de Calidad - Centro de Atención</p> <hr/> <p>O.:Ampliar número de clientes con acceso a esta herramienta</p>	<p>R.:Documento de aseguramiento de calidad - Gestión Global, servicio consistente, fluidez comunicac., Sensibilizar - Integrar - Difundir valores solidarios</p> <hr/> <p>O.:Profundizar el desarrollo de las herramientas para satisfacer mejor a los client,</p>	<p>R.:Comunicación</p> <hr/> <p>O.:Llegar a más clientes</p>
Empleados	<p>R.:Seguridad - Diagnóstico previo al Plan de Igualdad</p> <hr/> <p>O.:Puesta en práctica de procedimientos PRL</p>	<p>R.:Código Ético y de Conducta - Plan de Igualdad de Oportunidades</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.:Jornadas de trabajo, Formación sobre diversidad Intercultural</p> <hr/> <p>O.:Continuar y ampliar la formación</p>	<p>R.:Implicación - Comprensión</p> <hr/> <p>O.: -</p>
Accionistas	<p>R.:Transparencia - Garantía - Seguridad</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.:Transparencia - Respeto</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.:Sensibilizar - Integrar - Difundir valores solidarios</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.:Transparencia - Confianza</p> <hr/> <p>O.: -</p>
Proveedores	<p>R.:Sensibilización - Respeto</p> <hr/> <p>O.:Sensibilizar a proveedores con Código Ético y Diez Principios del Pacto Mundial</p>	<p>R.:Respeto - Difusión</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.:Sensibilizar - Integrar</p> <hr/> <p>O.:Difundir valores solidarios</p>	<p>R.:Sensibilización con el objetivo de fomentar la responsabilidad, transparencia y respeto a los ddhh</p> <hr/> <p>O.: -</p>
Comunidades locales	<p>R.:Sensibilidad - Transparencia - Comunicación - Cooperación - Respeto</p> <hr/> <p>O.:Mantener contacto directo para desarrollo de proyectos</p>	<p>R.:Respeto - Transparencia</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.:Integración - Educación</p> <hr/> <p>O.: -</p>	<p>R.:Responsabilidad</p> <hr/> <p>O.: -</p>



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Sociedad	R.:Transparencia - Seguridad - Responsabilidad - Comunicación ----- O.:Difusión de iniciativas y participación en foros especializados	R.:Respeto - Transparencia - Igualdad ----- O.: -	R.:Sensibilizar - Integrar - Difundir valores solidarios ----- O.: -	R.:Transparencia - Respeto ----- O.: -
Asociados y Sociedades civiles en las que estamos presentes	R.:Transparencia - Comunicación ----- O.: -	R.:Respeto - Transparencia - Igualdad ----- O.: -	R.:Sensibilizar - Integrar - Difundir valores solidarios ----- O.: -	R.:Seguridad - Responsabilidad ----- O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 2

Las entidades deben asegurarse de que sus entidades no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad dispone de un diagnóstico en cuanto a los riesgos de su cadena de suministro (proveedores, subcontratas, etc.) y por lo tanto la clasifica en función de su tamaño, país, producto y sector de actividad. Indique, en el campo de notas, si la entidad favorece a los proveedores que disponen de certificaciones (SA 8000, ISO 9001, etc.) (P2C211)

Respuesta: SI

Implantación: La selección de los proveedores de Prosegur se registrá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones en el suministro, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables.

La Compañía cuenta con una clasificación de su cadena de suministros en función de su tamaño, país... El hecho de que estos posean certificaciones en línea con la cultura de protección de los derechos humanos y del medio ambiente es relevante a la hora de la toma de decisiones.

Además, la empresa respeta las leyes vigentes en cada uno de los países donde desarrolla el negocio.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con políticas que regulen las relaciones con los proveedores basadas en el respeto de Derechos Humanos? Indique, en el campo de notas, si la entidad registra y responde a las quejas y comentarios de/sobre los proveedores y subcontratistas (P2C312)

Respuesta: Otros

Implantación: Por la amplitud de su ámbito geográfico de influencia, Prosegur es especialmente activo en el cumplimiento de las obligaciones en materia de derechos humanos: política de empresa, comunicaciones a los empleados sobre principios éticos, canales para quejas, clasificación de proveedores, etc. En este último punto, es muy importante que los proveedores cuenten con certificaciones que estén alineadas con la cultura organizativa de la Empresa antes de tomar cualquier decisión.

Objetivos: Para 2010, la Compañía tiene previsto implantar una POLITICA GENERAL DE COMPRAS Y



CONTRATACIONES teniendo como uno de sus objetivos aplicar las mejores prácticas de compras con proveedores minimizando los riesgos legales y seleccionando a los mejores proveedores que aseguren la transparencia y la igualdad de oportunidades.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P2C111)

Respuesta: SI

Implantación: Proseguir mantiene los sistemas y procedimientos de selección, homologación y evaluación de proveedores contando con normas de específicas que aplica a su cadena de suministros (criterios técnicos, logísticos y financieros así como certificaciones de Calidad, Medio Ambiente, etc.).

El Grupo, además, fomenta la contratación de bienes y servicios de Centros Especiales de Empleo (empresas ordinarias cuya plantilla está formada en un 70% por personas con discapacidad). En este ejercicio, se han contratado los servicios por más de un millón de euros (1418285,92 en total) a los siguientes Centros: Fundación CARES, FUNDACIÓN APROCOR, IBERMAIL EUROPA S.L y SIFU.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique el porcentaje de proveedores que disponen una certificación sobre el total (P2C212)

Respuesta: 60 %

Implantación: Al igual que en el año pasado, el 60% de los proveedores tiene algún tipo de certificación basado en SA8000, ISO 1400 o similares.

Indique el porcentaje de talleres de su cadena de suministro revisados, sobre el total de proveedores y subcontratas de la entidad % (P2C311)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0 %

Implantación: No se cuenta con ningún dato sobre este tema.

• Resumen de Implantación:



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 2	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Proveedores	R.:Objetividad - Transparencia O.: -	R.:Proveedores certificados O.:POLITICA GENERAL DE COMPRAS Y CONTRATACIONES	R.:Sensibilización O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 3

Las entidades deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.



DIAGNÓSTICO:

Indique si existen factores de riesgo que puedan poner en peligro el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva (P3C3I2)

Respuesta: No

Implantación: Tal como se recoge en el "Código Ético y de Conducta", Prosegur defiende la libre afiliación sindical y la negociación colectiva.

Además, la Compañía es muy respetuosa de la legislación vigente en cada uno de los países donde desarrolla su negocio. En España, por ejemplo, donde la Ley estipula garantizar y regular el derecho de la libertad de asociación de cualquier empleado por cuenta ajena.

Son los representantes legales de los trabajadores y las Autoridades las encargadas de garantizar que este derecho se ejerza. Con carácter mensual se realizan reuniones con los representantes legales de los trabajadores con el fin de cumplir lo regulado por las leyes en materia de Afiliación y reconocimiento efectivo del Derecho a la negociación colectiva.

Existen 120 comités de empresa en Prosegur, cada cual con sus propios representantes legales que velan por los intereses de sus representados y que son cambiados a través de elecciones sindicales cada 4 años.



POLÍTICAS:

¿Cuenta la entidad con una política de información, consulta y negociación con los empleados? (P3C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Existe un sistema de negociación colectiva con los representantes legales de los trabajadores, regulado por las leyes sobre la materia.

La entidad tiene procedimientos, además, de seguimiento y medición, acciones correctivas y preventivas, que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones y en la gestión del negocio.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P3C111)

Respuesta: SI

Implantación: La Compañía apuesta por la comunicación por lo que mantiene canales de abiertos como las reuniones mensuales (en casi todos los casos) con la Gerencia o con los representantes legales de los trabajadores.

Se cuenta también con el Servicio de Atención al Empleado (SAE): una línea multicanal de comunicación con el trabajador - vía teléfono gratuito, fax, e-mail o telemática, mediante el uso de Tu Portal- que le permite al trabajador dar a conocer su opinión sobre aspectos de la empresa o inquietudes, inscribirse a cursos de formación, eventos y a iniciativas de la Fundación Prosegur. Además, ofrece información sobre el convenio colectivo, así como sobre cualquier modificación legal que pueda afectar a los empleados.

También se cuenta con un sistema de negociación colectiva con los representantes legales de los trabajadores, regulado por las leyes sobre la materia. En el sector de seguridad privada rigen las normas del convenio colectivo de seguridad, que respeta los derechos y regula las obligaciones de nuestros empleados. Este convenio, de aplicación nacional, se negocia con los responsables de seguridad de cada sindicato mayoritario.

En 2009, en Prosegur Tecnología en La Coruña se realizaron "Mesas Multidisciplinares" de trabajo en las que participaron representantes de los diferentes departamentos con el objetivo de:

- Reunir las inquietudes y problemática de cada departamento y su interrelación con el resto.
- Definir y mejorar las vías de comunicación entre departamentos.
- Definir los clientes y proveedores internos de cada área.
- Analizar las necesidades de cada departamento para conseguir una mayor fluidez en las tareas comunes.
- Diseñar planes de trabajo y procedimientos comunes multidisciplinares.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

¿Dispone la entidad de procedimientos de seguimiento y medición que garantizan la representación formal de los trabajadores en la toma de decisiones o en la gestión de la organización? En caso afirmativo, descríbalos (P3C212)

Respuesta: SI

Implantación: La representación legal de los trabajadores participa en la toma de decisiones así como en su seguimiento en los casos en que así lo requiere la ley.

Prosegur realiza un análisis de la política de libertad de asociación y su grado de aplicación (aparte de las leyes locales) así como de los procedimientos/programas relacionados con este tema.



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

La entidad dispone de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos.

¿Dispone la entidad de mecanismos para escuchar, evaluar y hacer un seguimiento de las posturas, preocupaciones, sugerencias, críticas de los empleados con el propósito de aprender y adquirir nuevos conocimientos? En caso afirmativo, descríbalos (P3C311)

Respuesta: SI

Implantación: Prosegur mantiene canales de comunicación abiertos como son las reuniones con la Gerencia o con los representantes legales de los trabajadores (de forma mensual en la mayoría de los casos) donde se dan a conocer las sugerencias, problemas e inquietudes de los últimos con el objetivo de encontrar soluciones viables.

La función del SAE destaca en este punto ya que a través de este servicio multicanal de comunicación, la Compañía tiene una mayor cercanía con el trabajador a quien se le ofrece la posibilidad de hacer llegar sus preocupaciones, sugerencias o críticas por la vía que sea más cómoda para él (teléfono gratuito, fax, e-mail o de manera telemática, mediante el uso de Tu Portal).

Algunos de los servicios prestados por el SAE son realizar inscripciones a cursos de formación, eventos de la empresa o a iniciativas de la Fundación Prosegur; prestar ayuda en la interpretación de los datos de la nómina; ofrece información relativa al convenio colectivo y a cualquier modificación legal (que pueda afectar a los empleados). Para conseguir estos objetivos y facilitar la comunicación, la plantilla está compuesta por operadores multiculturales y multifuncionales.

Desde su repotenciación en 2008, el SAE se ha convertido en uno de los principales canales de comunicación de Prosegur con el personal contratado logrando beneficiar a los trabajadores tanto como a la empresa. A los primeros facilitándoles la información para la mejor toma de decisiones, y a la segunda al ser un barómetro muy efectivo para medir (y conocer) los intereses y preocupaciones de los empleados.

A lo largo del ejercicio, el SAE ha tenido una media mensual de recepción de llamadas de 32.000, teniendo un 97% de efectividad y resolución en primera instancia y sólo un 5% de abandono en el tiempo de espera.

Objetivos: De cara al próximo ejercicio, el SAE seguirá colaborando con las diferentes áreas de Negocio mediante el uso de herramientas como "Opera" (con la que se busca ampliar el abanico de servicios para empleados como las reclamaciones de mano de obra, peticiones de cambio de Delegación, petición de citas con el departamento de Operaciones, etc.).

• Resumen de Implantación:

Principio 3	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Libre afiliación sindical O.: -	R.: Negociación Colectiva O.: -	R.: Servicio de Atención al Empleado - Mesas Multidisciplinares O.: -	R.: Libertad de asociación, Atención al cliente interno O.: -



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 4

Las entidades deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo forzoso es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P4C2I1)

Respuesta: No

Implantación: El trabajo forzoso no es un factor de riesgo en el ámbito de negocio del Grupo Prosegur. A pesar de ello, y teniendo en cuenta que el capital humano es el activo fundamental de la Compañía, en el "Código Ético y de Conducta" (que rige para todos los países donde se encuentra la empresa) se estipula que Prosegur apoya la eliminación de trabajos forzosos o bajo coacción.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas que regulan el número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los trabajadores. Descríbalas (P4C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: El número de horas de trabajo establecidas y la remuneración de los empleados es negociado periódicamente por los sindicatos con implantación en la Compañía, siendo el Convenio Colectivo de empresas de seguridad privada el que las rige.

Prosegur ha mantenido en 2009 la política de horario flexible. Con ello se busca la conciliación de la vida laboral y familiar, facilitando un horario que permita a los empleados- siempre y cuando la naturaleza de sus distintos puestos lo permitan- entrar a trabajar en jornada de invierno entre las 8:00 y las 9:00 horas y poder salir entre las 18:00 y las 19:00. Todos los viernes, además, el horario de entrada es de 8.30 a 9.00 y la salida de 14.00 a 14.30. Se cuenta también con jornada intensiva en los meses de julio y agosto teniendo de lunes a viernes horarios de 8 a 15 horas.

Por otro lado, en Prosegur, el personal - siempre que la naturaleza del trabajo lo permita - cuenta con todos los puentes del año.

Así mismo, tal como se señala en el "Plan de Igualdad de Oportunidades" de la Compañía, los trabajadores tienen derecho a una reducción de la jornada de trabajo, de al menos un octavo y un máximo de la mitad de la duración de ésta, con la disminución proporcional del salario, en los supuestos de tener a su cuidado directo algún menor de ocho años o a una

persona que sufra algún tipo de discapacidad y no desempeñe una actividad retribuida, entre otros.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala (P4C111)

Respuesta: SI

Implantación: La Compañía cuenta con el "Protocolo de actuación en materia de acoso laboral" puesto en marcha y divulgado a todos los trabajadores a través de la intranet en 2009.

Se cuenta también con una política de horario flexible, conciliación de Vida Laboral – Personal.

En el presente ejercicio, se han aumentado los beneficios del Programa de Retribución Flexible (implementado con el objeto de beneficiar fiscalmente a nuestros empleados) además de los cheques restaurante, tickets guardería, ayudas para el alquiler de vivienda y productos informáticos, se han agregado facilidades para la realización de cursos de formación.

En 2009 se pusieron en marcha dos proyectos con el objetivo de acercar la empresa al trabajador:

- Una vida en Prosegur: iniciativa que busca estar cerca del empleado en los momentos más importantes de su vida como el nacimientos de sus hijos, las uniones de pareja, las jubilaciones, los 25 años en la empresa, e incluso en los fallecimientos. Desde 2009 este beneficio es para todos los empleados de Prosegur.

- El Club del empleado: es un espacio exclusivo de todos los empleados y para todos los empleados que les permite obtener beneficios y ofertas en distintos comercios. También permite la comunicación entre los trabajadores para el intercambio de oportunidades.

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a las buenas condiciones de trabajo y la ausencia de trabajo forzoso (P4C312)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: No. No existe ningún procedimiento para verificar que los empleados de los proveedores trabajen un número de horas razonable.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad verifica que sus proveedores son fieles al cumplimiento de un número de horas de trabajo razonable para sus trabajadores (P4C311)



Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: SI

Implantación: Prosegur solicita a sus proveedores y subcontratas el certificado sobre el cumplimiento de las normas de PRL en el que se aporta información relativa a las buenas condiciones de trabajo. Medidas laborales que garantizan la seguridad a la hora de realizar las tareas.

Indique si la entidad controla y verifica el acatamiento de leyes y normas laborales o dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo forzoso (ej. SA 8000; ppo.2; OSHAS) (P4C411)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: Otros

Implantación: Prosegur controla y verifica el acatamiento de las leyes laborales vigentes en cada uno de los países donde desarrolla el negocio.

• Resumen de Implantación:

Principio 4	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.: Sin riesgo debido a la naturaleza del sector O.: -	R.: Flexibilidad horaria y conciliación O.: -	R.: Cercanía con el trabajador O.: -	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 5

Las entidades deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.



DIAGNÓSTICO:

Indique si el trabajo infantil es un factor de riesgo en su entidad, dado el tipo de actividad a la que se dedica (P5C211)

Respuesta: No

Implantación: Debido a la naturaleza del sector de la Compañía, el trabajo infantil no es un riesgo. Las contrataciones de personal se realizan según la legislación laboral vigente y específicamente, según la Ley de Seguridad Privada que rige nuestro sector de actividad en España, por lo que no se producen contrataciones de menores de 18 años. Por otro lado, la empresa respeta las leyes vigentes en cada uno de los países donde desarrolla su actividad.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad dispone de políticas sobre la prohibición del trabajo infantil (para trabajos normales, trabajadores de menos de 15 años o de 18 en caso de trabajos peligrosos) que comunica abiertamente (P5C212)

Respuesta: SI

Implantación: Consciente de la importancia de la prohibición del trabajo infantil, Prosegur estipula en su "Código Ético y de Conducta" vigente para todo el Grupo, que no emplea a nadie que esté por debajo de la edad legal.

Cada uno de estos supuestos está regulado por la Legislación Laboral vigente y por el Convenio de empresas de Seguridad Privada que rige nuestro sector de actividad.

Con el convencimiento de que la educación es la mejor herramienta para el desarrollo futuro y buscando romper el círculo de la pobreza de las comunidades de países donde opera la Compañía, uno de los campos más importantes de actuación de la Fundación Prosegur es la Educación y el desarrollo del talento de niños y jóvenes. Por ello, se han puesto en marcha proyectos como "Píccitos Colorados", "Becas Talento Prosegur" y se apoya a instituciones que acogen a niños en riesgo social.

Objetivos: Para 2010, la Fundación Prosegur tiene previsto aumentar el número de beneficiarios en cada uno de los proyectos.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, describala (P5C111)

Respuesta: SI

Implantación: Los departamentos de Recursos Humanos de cada uno de los países donde Prosegur está presente, ejercen un riguroso control en el proceso de selección. Además, cumplen estrictamente con lo que marca la Ley y con nuestros valores éticos al no seleccionar ni contratar (para ningún puesto de la empresa) a personas menores de 18 años.

La Fundación Prosegur beneficia anualmente a 180 hijos de empleados con las Becas Talento Prosegur (en España y en Latinoamérica); y entrega 11.000 kits escolares a hijos de empleados para el inicio del curso académico cada año en América Latina.

Uno de los proyectos que contribuyen de manera directa con la erradicación del trabajo infantil, la educación universal y la igualdad educativa en sectores desfavorecidos de la sociedad en Latinoamérica es "Piecitos Colorados". En 2009, lo que surgió de manera espontánea en Argentina se profesionalizó con la asesoría de especialistas en temas de Cooperación. Surge "Piecitos Colorados": un programa de Cooperación al Desarrollo puesto en marcha por la Fundación Prosegur, que busca mejorar la educación integral de niños que viven en zonas de escasos recursos de América Latina donde Prosegur está presente.

Analizando el impacto tan positivo generado en las comunidades, la Fundación Prosegur decidió diseñar un proyecto cuyo objetivo es convertirse en un agente transformador, que asesore y eduque; buscando ser un referente de cambio y progreso en todas las comunidades donde se implante. Siempre tomando a las escuelas como un núcleo dinamizador y transformador del entorno.

El punto de partida en el proyecto es la selección de escuelas. Dependiendo de la realidad de cada país, éstas deben compartir unas características comunes (etapa en la que los trabajadores de Prosegur pueden presentar propuestas). Una vez se selecciona la escuela, se desarrollan las cuatro fases de intervención:

1. Reconstrucción y mejora de la infraestructura básica.
2. Mejora de la calidad nutricional del alumnado a través de clases impartidas a los menores y a sus familias.
3. Mejora educativa con la renovación de las herramientas de enseñanza y charlas de sensibilización a las familias para erradicar el abandono escolar.
4. Mejora deportiva de los menores incentivando su práctica y enseñanza a través del deporte.

Hasta noviembre de 2009, más de 1.000 niños estaban siendo beneficiados con este programa en 13 escuelas en los siguientes países: Argentina (5), Chile (1), Colombia (1), Paraguay (5) y Uruguay (1). Con lo que estos niños están disfrutando ahora además a educación segura, mejor salud, gracias a unas condiciones higiénico-sanitarias antes inexistentes.

Objetivos: Para 2010, respecto al programa "Piecitos Colorados", se tiene previsto lo siguiente:

- Presentación del proyecto a nivel externo e interno con el objetivo de sensibilizar a nuestros trabajadores.
- Crear sinergias entre programas sociales promovidos en España (como los Viajes Solidarios).
- Latinoamérica: detección de las primeras escuelas en Perú y Brasil para dar inicio a la primera fase del proyecto. En Argentina y Paraguay, se tiene programado iniciar la segunda fase o etapa nutricional.



- Abastecer a todas las escuelas del programa de un kit escolar al inicio de clases (deportivas, camisetas y mochila).

[Descargar el documento adjunto](#)

Indique si la entidad realiza acciones que le permiten que sus principios y valores se transfieran a la cadena de suministro en lo relativo a la ausencia de trabajo infantil (P5C3I2)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: No

Implantación: En 2009 no se han realizado acciones concretas respecto a este tema.

Objetivos: De cara al 2010, se tiene previsto analizar la manera de difundir nuestros valores éticos entre nuestros proveedores y, en la medida de lo posible, iniciar una campaña de sensibilización en el Grupo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de verificaciones satisfactorias realizadas en el año para descartar el empleo de mano de obra infantil entre sus proveedores (P5C3I1)

Indicador específico para las entidades que tienen proveedores en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: La Compañía se rige por la legalidad vigente en materia laboral en todos los países donde opera y por la Ley de Seguridad Privada que rige su actividad.

Indique si la entidad dispone de certificación de los estándares que prohíben el trabajo infantil (ej. SA 8000; ppo.1) (P5C4I1)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: Otros

Implantación: Por la naturaleza de su actividad, Prosegur no está certificada por estos estándares.

La Compañía se rige por la legalidad vigente en materia laboral en todos los países donde opera y por la Ley de Seguridad Privada que rige su actividad.

Número de empleados menores de 15 años, 18 en caso de tratarse de trabajos peligrosos. Indique, en el campo de notas, el número de asociados a programas de ayuda (P5C4I2)



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Ninguno. Las contrataciones de personal se realizan según legislación laboral vigente y específicamente, según la ley de seguridad privada que rige nuestro sector.

Número de verificaciones realizadas por el departamento de Recursos Humanos para detectar casos de trabajo infantil (P5C4I3)

Indicador específico para las entidades que tienen actividad en países en vías de desarrollo.

Respuesta: 0

Implantación: Debido a que se realizan controles estrictos en cada una de las contrataciones de la Compañía para asegurar que se cumple con todos los requisitos legales vigentes en cada país, no se realizan controles posteriores.

• Resumen de Implantación:

Principio 5	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:No es un riesgo por la naturaleza de la actividad O.: -	R.:Código Ético y de Conducta - Respeto a la legalidad - Prohibición trabajo infantil - Fundación Prose O.:Sensibilización y ampliación de número de beneficiarios de proyectos sociales	R.:Piecitos Colorados - Fundación prosegur - Código Ético y Leyes Vigentes O.:Incluir al resto de países en Piecitos Colorados y sensibilizar a trabajadores	
Proveedores				R.:Compañía se rige por la Legalidad vigente O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 6

Las entidades deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos de discriminación en la contratación, formación y promoción. (P6C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: La acción social de la Compañía así como parte del trabajo de departamentos estratégicos de la empresa buscan garantizar dentro de la Compañía la igualdad de oportunidades y, fuera de ella, construir una sociedad con menos desigualdades.

Este año se ha implementado el "Plan de Igualdad de Oportunidades" del Grupo Prosegur, para lo cual se ha realizado un exhaustivo estudio que permitió conocer la situación de las relaciones laborales respecto de la aplicación del principio de igualdad y no discriminación para poder determinar los riesgos y tomar acciones preventivas o correctivas.

El diagnóstico determinó que, en general, las empresas que conforman el Grupo Prosegur se sitúan en unos estándares satisfactorios en materia de respeto al principio de no discriminación por razón de sexo entre hombres y mujeres.



POLÍTICAS:

¿Dispone la entidad de una política de anti-discriminación y/o de igualdad de oportunidades? Descríbala. (P6C2I3)

Respuesta: SI

Implantación: El principal activo de Prosegur lo constituyen las personas, por ello en 2009 se ha implementado en Prosegur el "Plan de Igualdad de Oportunidades del Grupo Prosegur", mediante el cual se garantizan las mismas oportunidades profesionales para hombres y mujeres en el empleo, promoviendo en los procesos de selección, promoción, clasificación profesional y formación la igualdad de oportunidades.

Además, el proceso de preselección y selección es muy estricto (adecuándolos a las características de los puestos de trabajo a cubrir) que permitan identificar y seleccionar a los perfiles más idóneos para el cargo. También se ha implementado el Protocolo de Acoso Laboral que da cumplimiento tanto a la Normativa Preventiva de Riesgos Laborales como a la Ley de Igualdad.



En el "Código Ético y de Conducta" se señala que Prosegur apoya la abolición de la discriminación en el empleo y que ningún empleado es discriminado por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad o sexo.

Objetivos: Para el 2010 se tiene previsto el cumplimiento de la LISMI y la sensibilización interna sobre el tema.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P6C111)

Respuesta: SI

Implantación: En todos los procesos de selección y de promoción interna de Prosegur, se promueven los procedimientos para garantizar la objetividad y la mejor adecuación persona-puesto, sin discriminación por sexo, etnia o religión. Además, en plena época de crisis financiera, Prosegur se ha convertido en un destacado generador de empleo ya que nuestro equipo de profesionales es la piedra angular sobre la que se basa nuestra actividad diaria:

PROCESOS DE SELECCIÓN:

- A la hora de cubrir puestos operativos se aprovechan todas las bolsas de empleo posibles lo que contribuye a que no haya limitación alguna en cuanto a edad, sexo, etnia, discapacidad, etc. Las ofertas de empleo se redactan de modo que no contengan menciones que induzcan a pensar que las mismas se dirigen a personas de uno u otro sexo.
- En las diferentes fases del procesos se usan criterios estrictamente profesionales y un lenguaje neutro.
- En España, en el caso de que existan dos candidatos en igualdad de condiciones, se dará preferencia en la contratación a quien pertenezca al género menos representado en el Grupo y en el nivel en el que se le contrataría.

PROMOCIÓN INTERNA:

- Se basa en criterios objetivos en el que no se establece ningún parámetro de valoración que pueda provocar discriminación directa o indirecta a algún colectivo. Existen dos herramientas para garantizar el conocimiento de las personas:

* En España, en 2009 se creó la ficha de intereses profesionales para el personal operativo con la finalidad de conocer sus preferencias e inquietudes profesionales para abrir canales de comunicación y facilitarles el acceso a diferentes procesos de promoción interna. Esta ficha se encuentra dentro de la extranet TU PORTAL.

** Evaluación del desempeño (personal indirecto) para evaluar objetivamente las competencias, el nivel de motivación y las necesidades de formación con el objetivo de realizar una promoción justa y desarrollar el potencial del trabajador.

- En Paraguay en 2009, se han llevado a cabo actividades para potenciar el talento de empleados de diferentes perfiles (supervisores, jefes asistentes y auxiliares administrativos) desarrollando habilidades de liderazgo, estrategias de motivación etc.

CONCILIACIÓN DE LA VIDA LABORAL Y FAMILIAR:

- En España, en el presente ejercicio se potenció la conciliación familiar con la formación y la promoción profesional a través de las plataformas multimedia, como la Universidad Prosegur, que permiten que los trabajadores se formen desde sus hogares. En el caso de aquellos empleados que se encuentren en periodos de excedencia por causas familiares, por maternidad o que estén disfrutando de reducción de jornada también se les facilita la formación on-line.

PROSEGUR Y LA DISCAPACIDAD INTELECTUAL



- "Plan de Integración Laboral de personas con discapacidad intelectual": En 2009 y con el objetivo de favorecer la integración laboral de uno de los colectivos con mayores dificultades de acceso al mercado de trabajo, Prosegur a través de su Fundación continuó con la contratación de jóvenes trabajadores con discapacidad intelectual en Bilbao, La Coruña, Valencia y Barcelona. En el presente ejercicio se logró la contratación de 6 trabajadores para desempeñar labores administrativas en diferentes departamentos de la empresa.

En esta nueva etapa del programa se cuenta con la colaboración de la Fundación Prodis quien asesora en la selección de la institución local con la que se realizará la inserción laboral. En Bilbao trabajamos con la Asociación Síndrome de Down Vizcaya, en La Coruña con la Fundación Paideia, en Valencia con Asindown y en Barcelona con la Fundación Aura.

- Centros Especiales de Empleo (CEE):

* CEE PROSEGUR-APROCOR: continúa en funcionamiento el CEE creado con la idea de ofrecer un futuro estable mediante el empleo a personas con discapacidad intelectual. El proyecto es fruto de la colaboración con la Fundación Aprocor y consiste en una lavandería-tintorería en Madrid donde trabajan 14 personas con distintos tipos de discapacidad.

* Campañas: En las últimas Campañas Navideñas de Prosegur (2008 y 2009), se ha realizado la contratación de personas con discapacidad intelectual de APROCOR.

* En este ejercicio, se han contratado los servicios por más de un millón de euros (1418285,92 en total) a los siguientes CEE: Fundación CARES, FUNDACIÓN APROCOR, IBERMAIL EUROPA S.L. y SIFU.

-Deporte y Discapacidad: Continuamos la colaboración con la Fundación Deporte y Desafío en la celebración de cursos de deporte adaptado a personas con discapacidad psíquica, física y sensorial (curso de esquí acuático, buceo y hockey sobre hielo, etc.).

Objetivos: "Plan de Integración Laboral de personas con discapacidad intelectual":

- Basados en esta experiencia tan positiva se ha decidido dar un paso más e impulsar el proyecto aumentando las contrataciones en más delegaciones de España.

- Con el objetivo de transmitir a la sociedad nuestro compromiso por la integración laboral, se analizará la posibilidad de incorporar en el cliente un joven trabajador de Prosegur con discapacidad intelectual. Ello, una vez detectado un puesto con contenido real que aporte valor al cliente y que pueda ser satisfactoriamente realizado por el nuevo empleado.

- En Brasil, se tiene previsto la creación de un Centro de Formación para personas con discapacidad Intelectual de la mano de la Fundación APAE.

- Sensibilizar a los trabajadores a través de charlas internas y de acciones concretas que permitan promover valores éticos y disminuir la discriminación de este colectivo.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad hace públicos la composición de la alta dirección y de los órganos directivos de gobierno corporativo (incluyendo Consejo de Administración), el ratio de diversidad de género (mujeres/hombres) y otros indicadores de diversidad culturalmente apropiados. (P6C211)

Respuesta: SI

Implantación: Prosegur considera que la transparencia es esencial para generar confianza desde el punto de



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

vista interno como externo. Por ello, hace público la composición de la Alta Dirección y de los Órganos Directivos de Gobierno Corporativo. Estos datos se publican en la CNMV, en la web corporativa de la Compañía y en la Memoria anual.

En cuanto al ratio de diversidad de género, considerando que en el sector de seguridad en España es mayoritariamente masculino, en Prosegur se encuentra por encima de la media del sector en lo que contratación de mujeres en puestos operativos se trata.

[Descargar el documento adjunto](#)

¿Dispone su entidad de un mecanismo/responsable para el tratamiento y gestión de las acusaciones de discriminación, acoso, abuso o intimidación? (P6C311)

Respuesta: SI

Implantación: En nuestra organización está implementado desde 2009 el Protocolo de Acoso Laboral que da cumplimiento tanto a la Normativa Preventiva de Riesgos Laborales como a la Ley de Igualdad.

Además, en el "Código Ético y de Conducta" se estipula que en Prosegur no se permite ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal.

Número de expedientes abiertos y resueltos por acusaciones de acoso, abuso o intimidación en el lugar de trabajo. (P6C312)

Respuesta: 7

Implantación: Durante el 2009 se abrieron 7 expedientes por acoso (2 menos que en el ejercicio anterior). Todos han sido resueltos.

• Resumen de Implantación:

Principio 6	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Empleados	R.:Estándares satisfactorios en materia de respeto al principio de no discriminación O.: -	R.:Politica de Igualdad de Oportunidades O.: -	R.:Formación - Conciliación - Integración - Sensibilización O.: -	R.:Código Ético y de Conducta O.: -

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 7

Las entidades deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P7C111)

Respuesta: SI

Implantación: Como se recoge en el Código Ético y de Conducta, para Prosegur “la preservación y el respeto del medio ambiente es uno de los pilares de nuestra actuación que se manifiesta en el cumplimiento de las mejores prácticas ambientales en todas sus actividades. Por ello, Prosegur se compromete a actuar en todo momento de acuerdo con criterios de respeto y sostenibilidad, adoptando hábitos y conductas coherentes con buenas prácticas medioambientales”.

Producto de la consolidación del sistema de gestión ambiental iniciado en el año 2007, las actividades de control interno (auditorías) alcanzaron el 87% del total de las delegaciones de Prosegur en España, superando en un 2% el objetivo previsto para el año 2009.

Este control se llevó a cabo por dos vías:

- Realización de auditorías a las delegaciones
- Seguimiento de los registros con significancia ambiental, tales como los consumos de electricidad, agua, combustible, papel y plásticos operativos de las diferentes instalaciones.

La recogida de datos se ha llevado a cabo en el año 2009, por lo que se han venido analizando para ponderar desviaciones y posteriormente establecer objetivos.

Objetivos: Para el 2010, y dependiendo de los resultados del análisis realizado en el presente ejercicio, se ponderarán desviaciones y se establecerán los objetivos y las metas ambientales

Indique si la entidad posee iniciativas enfocadas a la reducción del consumo de energía, de agua, de emisiones a la atmósfera, vertidos de agua o iniciativas enfocadas a la mejora de la biodiversidad. (P7C212)

Respuesta: SI

Implantación: Conscientes de que toda actividad empresarial es susceptible de impactar en el medio ambiente, Prosegur mantiene un compromiso constante con el desarrollo sostenible y, tal como se señala en la Memoria del presente ejercicio, ha implantado los sistemas más avanzados de Gestión Medioambiental. Durante el año 2009 se han efectuado



diversas actuaciones orientadas a mejorar dicha gestión. Estas actuaciones han reincidento en las ya realizadas en ejercicios anteriores, profundizando en la eficacia de las medidas propuestas, teniendo como criterios principales el volumen, la peligrosidad y el impacto en el medio ambiente:

- Reducción del consumo de papel en un 2.7% (pasando de 127 Tn en el año 2008 a 124 en el presente ejercicio).

- Reducción en el consumo de toner en un 0.5 % para lo que se ha procedido a la sustitución del parque de fotocopiadoras-impresoras, incorporando máquinas "multifunción" de última generación. Además, se han agrupado en áreas de impresión multiusuarios eliminando las máquinas personales y generando un ahorro energético muy significativo.

- Reducción del consumo de plásticos operativos en un 13,96 %, pasando de 374 Tn en el año 2008 a 322 en el año 2009 gracias a la utilización de mejores materiales (menos pesados) y a la reducción de la actividad de transportes.

Se ha continuado con el plan de renovación de vehículos, manteniendo los criterios ambientales dentro de las exigencias funcionales de la nueva flota. Debemos destacar que todos los vehículos adquiridos en el ejercicio 2009 cumplen con la normativa Euro 4. Además, 13 vehículos blindados (60.000 kgr) se han dado de baja a través de gestores autorizados que garantizaron el correcto tratamiento de los residuos y el máximo reciclado de los mismos.

Esta gestión ha ido acompañada por una sensible reducción del consumo de combustible y por tanto de emisión a la atmósfera. Así, y con respecto al ejercicio 2008 hubo una reducción de 1.1 millón de litros de combustible, factor que se vio favorecido por los efectos de la renovación de la flota. Esto implica la emisión de 3 millones de toneladas menos de Co2 a la atmósfera.

Además, destacamos las acciones medioambientales puestas en marcha en los países en los que Prosegur desarrolla sus actividades :

- En Argentina, por ejemplo, continúa con el Programa de Reciclado de Residuos en las plantas de Nazca y Florida. Las baterías de Prosegur Activa se reciclan para su utilización en empresas habilitadas al efecto y que aportan los correspondientes certificados.

- En Brasil, en el Programa Proeficiencia se presentaron dos proyectos de contenido medioambiental. El primero de ellos se refiere al reciclaje de lámparas fluorescentes y el segundo a la implantación de un proyecto de reciclaje de neumáticos de la flota de blindados y de los vehículos ligeros.

- En Portugal, se han establecido puntos ecológicos para la recogida selectiva de plástico, papel y vidrio por toda la Compañía. Además, se han creado módulos específicos sobre ambiente y calidad en el curso de formación inicial de vigilancia. Y se han desarrollado, también, campañas de sensibilización sobre los consumos de combustible y la ecoconducción.

- En Colombia se sometió a prueba durante cuatro meses una unidad blindada impulsada por Gas Natural. Tomando como base sus excelentes resultados se ha iniciado la conversión de otras 59 unidades, labor que finalizará en los primeros meses del año 2010.

- En Francia, la política de flota ha sido modificada con el objetivo de que el 90% de los vehículos ligeros cumplan con los



requisitos para obtener un bono medioambiental y el 10% de vehículos híbridos.

- En México, se han realizado acciones en favor de la difusión de la conciencia medioambiental y la importancia del uso consciente del papel así como del reciclado.

- Uruguay: Se ha continuado con la campaña "Restar es positivo" iniciada en diciembre de 2008 y que apunta a promover el cuidado y uso correcto de los recursos naturales, en particular el ahorro de energía y el consumo responsable de agua dentro de la Compañía.

Objetivos: Proseguir no agota su compromiso con el Medio Ambiente. Por ello, La Compañía no sólo continúa con estas acciones sino que en todas sus líneas de investigación trabaja para el desarrollo de tecnologías limpias.

Para 2010, Proseguir ha decidido desarrollar un proyecto de Gestión de Procesos que permitirá la modelación y publicación de procesos así como la identificación y control de los mismos.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Porcentaje de recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental %. (P2C211)

Respuesta: 0 %

Implantación: No se tiene constancia de los recursos sobre el total de ingresos brutos destinados a campañas de sensibilización y formación medioambiental, salvo los destinados específicamente al área de Calidad y Medioambiente.

En 2009 se ha realizado una campaña de sensibilización para todas las delegaciones de España enviando periódicamente comunicaciones internas (101 en total) relacionadas con temas de Medio Ambiente.

Objetivos: Para el próximo ejercicio, se reforzará la campaña sensibilización con la habilitación de un ESPACIO VERDE en la intranet del Grupo donde se difundirán normativas, documentos y noticias buscando concienciar a los trabajadores en Materia de Calidad y Medio Ambiente.

• Resumen de Implantación:

Principio 7	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.: Auditorías - Preservación - Respeto del Medio Ambiente, Eficacia energética <hr/> O.: Reducción de los consumos y desarrollo de tecnologías limpias	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 8

Las entidades deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad ha realizado un diagnóstico para analizar los riesgos y responsabilidades en materia medioambiental teniendo en cuenta el sector de su actividad así como si la entidad tiene certificaciones medioambientales (ISO 14001, JIS Q 14001, EMAS certification, etc.). (P8C2I4)

Implantación: En el año 2009, se han realizado Auditorías Internas en todas las delegaciones y departamentos en España.

Se han contemplado y gestionado procedimientos de generación de los principales residuos de nuestra actividad, primordialmente el papel, los plásticos y las emisiones de CO2. Para ello se tienen establecidos unos procedimientos de separación, almacenaje y eliminación que son verificados en las auditorías internas que anualmente se realizan en la Compañía.

Proseguir es la primera empresa de seguridad privada en España que ha conseguido la certificación ISO 14001:2004 en el área de vigilancia. De la misma manera se ha trabajado en la implantación del modelo de gestión propio de la ISO 14.001 para la actividad de Tecnología, de cara a obtener la certificación en 2010.

Nota: Debido al peso de la documentación se envían los certificados vía mail.

Objetivos: En 2010, se iniciará un período de evaluación para comenzar el proceso de certificación ISO 27001 y OSHAS 18001, con objeto de ofrecer mayor calidad a nuestros clientes y a nuestros procesos.



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política medioambiental, ya sea independiente o integrada dentro de otra serie de políticas. (P8C2I1)

Respuesta: SI

Implantación: Durante todo el año 2008 se ha trabajado de cara al afianzamiento del sistema implantado en el ejercicio 2009. Para ello se han actualizado los procedimientos y se han analizado y corregido las desviaciones surgidas.

[Descargar el documento adjunto](#) 



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P8C111)

Respuesta: SI

Implantación: En el año 2009 se ha elaborado diferente material informativo (como cartelería, mail's, notas de prensa con noticias medioambientales de carácter local, autonómico y nacional, creación de una sección llamada "Espacio Verde" en la publicación corporativa de la empresa, etc.) con el objetivo de sensibilizar a los empleados de la Compañía en temas como el consumo de pilas y baterías (reducción y gestión del residuo), el ahorro en el consumo de agua, etc.

Objetivos: Para el próximo ejercicio, se tiene previsto la habilitación de un ESPACIO VERDE en la intranet del Grupo donde se difundirán normativas, documentos y noticias buscando concienciar a los trabajadores en Materia de Calidad y Medio Ambiente.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad dispone de unos objetivos medioambientales cuantificables y metas para toda la compañía. (P8C213)

Respuesta: SI

Implantación: Anualmente el Director de Calidad y Medio Ambiente junto con el Comité de Calidad y Medio Ambiente elaboran un "Programa de Gestión Medioambiental" en el que se establecen los objetivos. Para el presente año, se establecieron seis, tanto para la actividad de vigilancia y servicios generales, como para la de transportes. Habiéndose cumplido al 100%.

Los objetivos iban desde la realización de pruebas de evaluación de vehículos electrónicos para labores operativas, la adquisición de vehículos con la normativa EURO 4, la reducción de consumos de precintos de seguridad, la reducción del consumo de papel y toner, hasta la incorporación de un proveedor de papel que incluya la Certificación FSC para sus productos.

Objetivos: Con el fin de obtener una mayor coherencia en la gestión de los sistemas integrados de Calidad y Medio ambiente; así como la optimización de los recursos con los que cuenta la Compañía; la Dirección ha decidido que el Departamento de Calidad y Medio Ambiente de Prosegur Compañía asuma las funciones del departamento de calidad de Prosegur Tecnología y de Prosegur Servicios Técnicos y se vea la posibilidad de proceder a la fusión de los dos sistemas en uno solo.

Porcentaje de proveedores y subcontratas de bienes y/o servicios con sistemas de gestión medioambiental implantados por tipo (p.e. ISO 14001, EMAS, etc.) %. (P8C311)

Respuesta: 30 %



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Implantación: El 30% de proveedores con incidencia medioambiental cuentan con la certificación ISO 14001 o ISO 9001. En el caso de que no la tuvieran se les pasa el Cuestionario de Buenas Prácticas Medioambientales que es propio de Prosegur. De esta manera, nos aseguramos que no violen las leyes en la materia.

Prosegur ha tenido mucho cuidado y esmero para conseguir que los proveedores habituales compartan las inquietudes medio ambientales de la compañía. Para ello, el departamento de Compras viene incorporando requisitos ambientales en su oferta de servicios internos (lista de proveedores), tomando en consideración el que los diferentes suministradores dispongan de certificados de calidad y medio ambiente. Se les da la opción alternativa de que asuman compromisos de repercusión medioambiental.

[Descargar el documento adjunto](#) ➔

• Resumen de Implantación:

Principio 8	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés	R.:Certificación ISO 14001 O.:Cumplimiento	R.:Sistema Integrado O.: -	R.:Concienciación Ambiental O.:Creación de Espacio Verde en la intranet	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 9

Las entidades deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P9C111)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009 se ha venido impulsando el programa de renovación de la flota de vehículos, manteniendo los criterios ambientales dentro de las exigencias funcionales para su compra. Así, hemos de destacar que todos los vehículos adquiridos en el ejercicio 2009 cumplen con la normativa Euro 4, y que la flota dada de baja, 13 vehículos blindados (60.000 kgr) se ha hecho a través de gestores autorizados que garantizaban el correcto tratamiento de los residuos y el máximo reciclado de los mismos.

Esta gestión ha ido acompañada por una sensible reducción del consumo de combustible, y por tanto de emisión a la atmósfera. Gracias a ello, con respecto al ejercicio 2008 (en el que hubo una reducción de 1.1 millón de litros de combustible) en 2009 se ha logrado emitir 3 millones de toneladas menos de Co2 a la atmósfera.



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Número de estudios, informes desarrollados o de comunicaciones enviadas en el año para aumentar la difusión de tecnologías respetuosas con el medio ambiente y mejorar la eficiencia energética. (P9C211)

Respuesta: 101

Implantación: En 2009, se realizó una campaña de sensibilización para todas las delegaciones de España enviando periódicamente comunicaciones internas (101 en total) relacionadas con temas de Medio Ambiente.

Objetivos: Continuar con la concienciación sobre los temas y problemática medioambiental y creación del ESPACIO VERDE en la intranet de la empresa.

Inversión financiera, sobre el total de ingresos brutos, en el año actual para el desarrollo y la divulgación de tecnologías que no sean agresivas con el medio ambiente. (P9C212)



Respuesta: 0

Implantación: No disponemos de datos sobre la cuestión.

• Resumen de Implantación:

Principio 9	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Varios grupos de interés			R.:Reducción - Emisiones CO2 <hr/> O.:100 % de la flota	

R.: Respuesta

O.: Objetivo



• Principio 10

Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.



DIAGNÓSTICO:

Indique si la entidad realiza un diagnóstico para conocer las áreas de mayor riesgo de forma interna en su organización y en su sector de actividad. Indique los riesgos. (P10C311)

Respuesta: SI

Implantación: Prosegur tiene un firme compromiso ético por lo que ha implantado, a través de diversas áreas, un amplio sistema de control de riesgos que busca salvaguardar los intereses de los diferentes stakeholders contribuyendo con ello, al mejor desarrollo, la confianza y la transparencia del negocio.

La Comisión de Auditoría (implantada en el año 2008) es la encargada de revisar periódicamente los sistemas de control interno y de gestión de riesgos para que éstos se identifiquen, gestionen y se den a conocer adecuadamente; tal como se informa en la Memoria Anual de la Compañía.

Será esta Comisión la que elabore un Mapa de Riesgos por país, negocio y actividad con la descripción de los procesos, objetivos, riesgos asociados, actividades de control interno y una valoración en función de la probabilidad de ocurrencia del riesgo y su impacto en la consecución de los objetivos. Y, tal como se ha informado también en la Memoria Anual, los principales riesgos cubiertos por el sistema son de naturaleza operativa, financiera y reputacionales.

Por otro lado, además, en el transcurso del presente ejercicio se viene aplicando y difundiendo el "Código Ético y de Conducta" de Prosegur que es vinculante para todas las sociedades que integran el Grupo y vincula a todo su personal.

[Descargar el documento adjunto](#) 



POLÍTICAS:

Indique si la entidad posee una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales. (P10C2I2)

Respuesta: SI

Implantación: La Compañía tiene una política definida contra la corrupción, la extorsión y el blanqueo de capitales que se articula a través del "Código Ético y de Conducta" del Grupo Prosegur.



En el año 2009 se ha implementado el Manual de Prevención de Blanqueo de Capitales aprobado por la Comisión Ejecutiva de Prosegur y destinado a todos los empleados del Grupo. En él se establecen los estándares mínimos que las sociedades de la Compañía dedicadas a la logística de valores y gestión de efectivo deben cumplir. Este Manual se encuentra publicado en la Intranet de la empresa.

En la Universidad Prosegur, además, existe un módulo específico para tratar el tema de blanqueo de capitales.

¿Incluye la política de la entidad controles y procedimientos en referencia a regalos, invitaciones y gastos empresariales incluyendo los límites y canales de información de los mismos? (P10C511)

Respuesta: SI

Implantación: Tanto en el "Código Ético y de Conducta" como en la "Política General de Compras" y la "Política de Gastos de empleados" se hace mención a la relación ética, lícita y respetuosa que deben mantener los trabajadores de Prosegur en todos los países donde desarrolla su actividad.

En el Código de Ética y Conducta se establece que: "Ningún empleado del Grupo Prosegur podrá ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente, regalos o dádivas, favores o compensaciones, en metálico o en especie, cualquiera que sea su naturaleza, que puedan influir en el proceso de toma de decisiones relacionado con el desempeño de las funciones derivadas de su cargo".

En la Política General de Compras, se destaca que "Todas las compras se realizarán con los máximos estándares de profesionalidad e integridad, actuando siempre de manera responsable frente a los proveedores". Y en el "Código Ético y de Conducta" se refuerza, también, la idea al señalar que "La selección de los proveedores se regirá por criterios de objetividad y transparencia, conciliando el interés de la empresa a la obtención de las mejores condiciones en el suministro, con la conveniencia de mantener relaciones estables con proveedores éticos y responsables."

En cuanto a los regalos, la Política establece que "Solamente se podrán aceptar regalos que por su valor, no puedan considerarse que induzcan a malas prácticas o influyan de alguna manera en la objetiva adjudicación de la compra". Además, existe una política general de gastos de empleados en la que todas las liquidaciones presentadas se revisan por la Unidad de Servicios Administrativos de Prosegur (USAP).



ACCIONES:

¿Dispone su entidad de una acción concreta en relación a este Principio que se haya llevado a cabo durante el presente ejercicio? En caso afirmativo, descríbala. (P10C111)

Respuesta: SI

Implantación: En el año 2009 se implementó en la Web de la compañía (www.prosegur.com) un canal de denuncias anónimo disponible para cualquier usuario de la página, con el objetivo de apoyar el cumplimiento del "Código Ético y de Conducta".



El canal permite comunicar todas aquellas conductas irregulares referentes a la administración, gestión y control relacionadas con la actividad y:

- Incumplimiento de la leyes, Reglamentos, Normas y Procedimientos
- Robo, Malversación o Fraude
- Cualquier acto ilícito contra sus principales grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, socios de negocio, proveedores, por cualquier medio, así como el intento de encubrirlo
- Conducta poco Ética y Conflicto de Intereses: Conducta poco ética o deshonesta por parte de cualquier empleado a cualquier nivel de la organización y cualquier situación o acción que por su parte lo ponga o pueda ponerlo en conflicto con los intereses de Prosegur.
- Manipulación o Falsificación de Datos: Cambios hechos a cualquier dato, información o reportes, para encubrir errores o fraude, para mejorar resultados financieros / operativos / estadísticos o para obtener una ventaja injusta en un contrato, y cuyo destino sea organismos reguladores o para el público.
- Todas aquellas situaciones detectadas no incluidas en ninguno de los apartados anteriores y que incumplan lo establecido en el Código de Ética y Conducta del Grupo Prosegur.

El canal de denuncias se encuentra en la sección de Gobierno Corporativo de www.prosegur.com



SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DE IMPACTOS:

Indique si la entidad ha dado a conocer a sus grupos de interés los códigos de conducta y políticas contra la corrupción y soborno de la entidad. Indique en el campo de notas el % desglosado por grupo de interés informado. (P10C211)

Respuesta: SI

Implantación: Para Prosegur es muy importante que todos los grupos de interés de la empresa conozcan y compartan sus valores y códigos éticos y de conducta. Por ello se continúa con la difusión del "Código Ético y de Conducta" que se ha empezado a incluir, por ejemplo, en el contrato de personal indirecto de la empresa; asegurando así que los nuevos empleados de Prosegur conocen los principios éticos que rigen la Compañía desde el inicio de su incorporación a la misma. Además, se encuentra publicado en la página web del Grupo y es de libre acceso al público en general.

En cuanto al "Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales", al ser un documento interno, se encuentra publicado en la intranet de la Compañía pudiendo acceder al mismo cualquier trabajador de la empresa.

¿Todas las donaciones benéficas y patrocinios son transparentes y se hacen de acuerdo con las leyes pertinentes? (P10C411)

Respuesta: SI

Implantación: En 2009, ante el desarrollo que la Fundación Prosegur ha venido adquiriendo progresivamente tanto en sus actividades sociales como a nivel presupuestario, se vio necesaria la definición de un procedimiento de asignación, control y seguimiento de fondos, así como referente a su justificación documental y reporting de gastos.

Dicho procedimiento busca lograr un modelo más eficaz que permita:



- Fomentar la transparencia.
- Agilizar el intercambio de información, y el consiguiente ahorro de tiempo.
- Estandarizar las herramientas de reporting.
- Mejorar el control de la Fundación, de cara a cumplir con su obligación en la entrega de la documentación ante el Protectorado del Ministerio al cual está adscrita.

El "Control de Fondos y Proyectos de la Fundación Prosegur en Latam" tiene su ámbito de actuación en todas las áreas geográficas beneficiarias de aportaciones.

Además,

Objetivos: En 2010 se tiene previsto el inicio de aplicación "Control de Fondos y Proyectos de la Fundación Prosegur en Latam".

¿Dispone la entidad de algún mecanismo para no ceder ante las peticiones de pago de una fracción de un pago contractual a funcionarios o a empleados de socios empresariales? (P10C611)

Respuesta: SI

Implantación: Tal como lo estipula el "Código Ético y de Conducta" de la Compañía, "los empleados de Prosegur deberán actuar conforme a las leyes que sean de aplicación y, en ningún caso, podrán incurrir en sobornos de terceros hacia la Compañía, sus empleados o viceversa".

No se permite bajo ningún concepto el pago de ningún tipo de cuota –o soborno- a políticos, funcionarios y/o empleados de socios empresariales para que actúen como intermediarios. Además, se recoge también que los empleados del Grupo tienen la obligación de relacionarse de forma lícita, ética y respetuosa con sus clientes y proveedores de bienes y servicios.

• Resumen de Implantación:



WE SUPPORT

Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

Principio 10	Diagnóstico	Políticas	Acciones	Seguimiento y medición de impactos
Clientes		R.:Ética, Prevención y Transparencia O.: -	R.:Canal de denuncias O.: -	
Empleados		R.:Difusión, Ética, Prevención y Transparencia O.: -	R.:Código Ético y de Conducta - Canal de denuncias - Manual de Prevención del Blanqueo de Capitales O.: -	
Accionistas		R.:Ética, Prevención y Transparencia O.: -	R.:Comunicación, objetividad, ética y transparencia O.: -	
Proveedores		R.:Difusión, Ética, Prevención y Transparencia O.: -	R.:Código Ético y de Conducta - Canal de Denuncias O.: -	
Comunidades locales		R.:Ética, Prevención y Transparencia O.: -	R.:Comunicación, objetividad, ética y transparencia O.: -	
Sociedad		R.:Difusión, Ética, Prevención y Transparencia O.: -	R.:Comunicación, objetividad, ética y transparencia - Canal de denuncias O.: -	
Asociados y Sociedades civiles en las que estamos presentes		R.:Difusión, Ética, Prevención y Transparencia O.: -	R.:Comunicación, objetividad, ética y transparencia O.: -	
Varios grupos de interés	R.:Compromiso Ético - Transparencia O.: -			



Informe de Progreso Pacto Mundial 2009

R.: Respuesta

O.: Objetivo