



PROSEGUR

Informe de gestión
consolidado
correspondiente al
ejercicio 2019

Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. y sociedades dependientes

Índice

Carta de la Presidente	160
Mensaje del Consejero Delegado.....	162
1. Acerca de Prosegur.....	164
1.1. Modelo de negocio	164
1.1.1. Líneas de negocio	164
1.1.2. Misión, Visión y Valores.....	165
1.1.3. Entorno de Negocio.....	165
1.2. Estructura de gobierno y organizativa	166
1.2.1. Estructura de la propiedad.....	166
1.2.2. Sistema de Gobierno de Prosegur.....	167
1.2.3. Estructura organizativa	168
1.3. Marco de actuación estratégico.....	170
1.3.1. Estrategia	170
1.3.2. Plan de Transformación.....	172
2. Evolución y resultados del negocio.....	175
2.1. Resultados económicos y financieros en 2019	175
2.1.1. Ventas por áreas de negocio	175
2.1.2. Cambios en la composición del grupo	177
2.1.3. Análisis de la gestión	179
2.1.4. Márgenes EBIT por negocio	185
2.1.5. Información comercial.....	185
2.1.6. Inversiones	186
2.2. Liquidez y recursos de capital	186
2.2.1. Liquidez.....	187
2.2.2. Recursos de capital	187
2.2.3. Análisis de obligaciones contractuales y operaciones fuera de balance	190
2.3. Medidas alternativas del rendimiento (Alternative Performance Measures)	190
2.4. Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio	194
2.5. Información sobre la evolución previsible de la entidad	194
3. Información bursátil.....	196
3.1. Evolución de la acción	196
3.2. Distribución geográfica del capital flotante	196
3.3. Relación con inversores.....	197
3.4. Cobertura de analistas y recomendaciones	197
3.5. Principales accionistas	198

4. Gestión responsable	199
4.1. Modelo de gestión de Prosegur.....	199
4.2. Gestión del riesgo.....	199
4.2.1. Riesgos operacionales	200
4.2.2. Riesgos regulatorios	202
4.2.3. Riesgos financieros	202
4.2.4. Riesgos de negocio	203
4.2.5. Riesgos reputacionales	204
5. Estado de Información no financiera.....	205
5.1. Asuntos medioambientales	207
5.2. Asuntos sociales y laborales.....	212
5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	229
5.4. Respeto por los Derechos Humanos.....	235
5.5. Información de la sociedad.....	237
5.5.1. Compromiso con el Desarrollo Sostenible	237
5.5.2. Proveedores	238
5.5.3. Consumidores	239
5.5.4. Administraciones públicas y contribución fiscal.....	240
5.5.5. Aportación a la Fundación Prosegur.....	241
Tabla contenido Ley	243
Anexo I – Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas	248
Anexo II - Índice de Contenidos GRI Standards.....	249

Carta de la Presidente

Me siento muy honrada de darles la bienvenida al Informe de Gestión de Prosegur Compañía de Seguridad S.A. correspondiente al ejercicio 2019. Un documento que ponemos a disposición del conjunto de nuestros grupos de interés y con el que queremos mostrar la realidad de la compañía. Un ejercicio de transparencia que estoy convencida redundará en beneficio de todos los que, de una manera o de otra, interactúan con el grupo.

El entorno macroeconómico en el que ha operado la compañía en el último ejercicio ha mostrado una cierta continuidad con lo que ya vivimos en el segundo semestre de 2018. De manera especial, en todo lo relacionado con las actividades en Iberoamérica. Sin embargo, el esfuerzo en la gestión, la calidad de los equipos y el extraordinario compromiso de todos nuestros profesionales nos ha permitido seguir fortaleciendo la tendencia positiva en el crecimiento orgánico de las operaciones y recuperar dinámicas positivas en la rentabilidad de las operaciones.

En el caso de Prosegur Seguridad, el año ha estado singularmente marcado por el inicio de la actividad en Estados Unidos, el principal mercado de seguridad privada del mundo. En cuanto a nuestras operaciones en Prosegur Alarmas, sobresale el acuerdo alcanzado con Telefónica para gestionar de forma conjunta la actividad en España. Por último, nuestra filial cotizada, Prosegur Cash, ha seguido jugando un papel destacado en la consolidación del mercado internacional del transporte de valores y gestión de efectivo con una inversión total en el año de 100 millones de euros.

Más allá de la actividad diaria de los negocios, sabemos que operamos en un contexto que nos exige estar en la vanguardia de la innovación, si queremos seguir cumpliendo con nuestro objetivo de hacer del mundo un lugar más seguro. Por eso, no quisiera dejar de referirme a los avances logrados este ejercicio. La innovación en Prosegur es ya una realidad que se materializa en proyectos concretos. Entre otros, cabe destacar la aplicación de *Internet of Things* a nuestra flota de blindados, el lanzamiento de una plataforma de *Car Sharing* con flotas sostenibles, el crecimiento en el número de usuarios de la aplicación Prosegur Smart, los proyectos de robotización de procesos o POPS, la plataforma operativa de Prosegur Seguridad.

Todas ellas son iniciativas con las que queremos mostrar nuestro compromiso por liderar el sector de la seguridad en el mundo. En definitiva, por hacer que nuestro trabajo redunde en beneficio de nuestros clientes, de nuestros empleados y, en un sentido amplio, tener un impacto positivo en el conjunto de la sociedad.

Esta aspiración ha motivado una profunda reflexión sobre nuestra cultura corporativa. No hablamos de cambiarla por completo, ya que se sustenta sobre valores sólidos que queremos mantener. Hablamos de adaptarla y robustecerla para afrontar los nuevos tiempos con las máximas garantías de éxito. Por ello, entre otras iniciativas, hemos lanzado el nuevo Modelo de Liderazgo que tiene una aspiración de ser global y transversal a toda la organización. Este modelo se ha concretado en cinco principios: pasión por el cliente, orientación a resultados, transformación e innovación, espíritu de equipo y responsabilidad y compromiso.

Por último, quisiera referirme brevemente a la actividad de Fundación Prosegur para destacar, en primer lugar, el compromiso del equipo de Prosegur. En 2019, se volvió a incrementar en un 7% del número de profesionales del grupo implicados en las actividades de voluntariado. Con la colaboración de todos ellos, la Fundación ha alcanzado la cifra de 31.111 beneficiarios directos en 15 países.

También hemos llevado la presencia de la Fundación a los países de Centroamérica donde opera el grupo y hemos aumentado en un 6% el número de alumnos en las escuelas adscritas a nuestro programa de Cooperación al Desarrollo, Picitos Colorados. Igualmente, con el ánimo de dar respuesta al contexto actual de transformación digital, desde Fundación hemos impulsado proyectos que fomenten las competencias formativas del siglo XXI, como la creatividad, el emprendimiento, el trabajo en equipo o el aprendizaje vivencial.

2019 ha sido un año en el que hemos dado un gran paso adelante en la implantación de nuestra estrategia: Digitaliza, Innova, Crece. En colaboración con los distintos grupos de interés, hemos construido una base sólida sobre la que seguir construyendo el Prosegur que nos imaginamos en los próximos años. Una compañía dispuesta a asumir su compromiso con la protección de las personas y con grandes capacidades para seguir liderando la innovación en nuestra industria.

Un año más, muchas gracias por su confianza.

Helena Revoredo
Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Un año más, a través de la publicación de este Informe, hacemos balance de los hitos alcanzados y damos cuenta de la evolución de las distintas actividades impulsadas por Prosegur. Lo hacemos desde la convicción de que nuestra actividad aporta un innegable valor en la consecución de espacios más seguros que garanticen el libre desarrollo de las sociedades en las que operamos.

En el anterior Informe, destacamos el lanzamiento de una nueva estrategia que se concretó en tres pilares: Digitaliza, Innova, Crece. Esta es la forma en la que la compañía está trabajando para estar totalmente centrada en el cliente, generando eficiencias, ganando en competitividad y dotándose de las capacidades necesarias para desarrollar nuevos servicios.

En el último ejercicio, el despliegue de nuestro plan estratégico se ha acelerado y ya está reportando resultados muy sólidos. En el ámbito de la digitalización hemos transformado totalmente el proceso de contratación, incorporando incluso la aprobación biométrica. Hemos implantado la video entrevista e incorporado las pruebas gamificadas, que nos han permitido reducir el tiempo de contratación a la mitad. Hemos creado centros de servicios compartido como el de Argentina, desde donde se gestionan las nóminas de 12 países del grupo. Hemos robotizado más de 300 procesos con un equipo que es absolutamente pionero en los desarrollos que están llevando a cabo. Estamos, también, realizando un intenso trabajo para garantizar la calidad y la consistencia del dato en nuestra organización. En definitiva, una variedad de proyectos con los que buscamos optimizar nuestros procesos y liberar recursos para dedicarlos a atender mejor a nuestros clientes.

En el apartado de la innovación hemos desarrollado una metodología propia, la hemos dotado de recursos y hemos generado una disciplina de inversión que nos asegure que disponemos de las capacidades necesarias para exponer la compañía a las tecnologías más relevantes para el desarrollo de nuestra actividad. En este sentido, el 5G y el Internet de las Cosas, las nuevas soluciones energéticas, la realidad extendida, el *blockchain* o la inteligencia y la visión artificial son tecnologías que ya nos permiten, o nos van a permitir, el desarrollo de soluciones propias con las que entregar un alto valor añadido a nuestros clientes. Todo ello desde un enfoque colaborativo, disruptivo y abierto.

En relación con el crecimiento de las operaciones, cabe mencionar la importancia que este apartado ha tenido tradicionalmente para la compañía. Tan solo en la última década, Prosegur ha realizado 76 operaciones de crecimiento inorgánico enfocadas fundamentalmente a la consolidación del negocio tradicional. Esta aproximación sigue siendo válida. Sin embargo, estamos abriendo el desarrollo inorgánico hacia nuevas áreas que complementen nuestras actividades principales. Un buen ejemplo de ello es el crecimiento de los Nuevos Productos de nuestra filial, Prosegur Cash. O Prosegur Tech Ventures, nuestro *corporate venture* capital creado para potenciar nuestra oferta de servicios y fomentar el desarrollo de nuevas tecnologías con un impacto disruptivo en el ámbito de la seguridad. A través de Prosegur Tech Ventures hemos realizado ocho inversiones directas en *start ups* y cuatro inversiones en otros fondos de *venture capital* que nos otorgan una interesantísima exposición a los principales polos de innovación mundiales.

Una actividad inorgánica que se ha visto complementada por un excelente crecimiento orgánico y que ha dado como resultado un incremento de las ventas en 2019 del 6,6%. A la progresión de los ingresos se suma un cambio positivo en las dinámicas de rentabilidad con un crecimiento del EBIT del 9,7%, si bien el resultado financiero ha continuado en el ejercicio 2019 afectado por la tasa de cambio.

A lo largo del año, el grupo ha mantenido la tendencia positiva en la generación de caja operativa con un ratio de conversión de EBITDA en caja del 72%. Además, continuamos mostrando un nivel de endeudamiento reducido, si bien se ha producido un incremento en relación con el cierre del año anterior, motivado fundamentalmente por las operaciones de crecimiento inorgánico y el programa de recompra de autocartera. En cualquier caso, hemos seguido trabajando en la reducción del coste medio de nuestra deuda corporativa que ahora se sitúa en el 1,36%.

Todo ello ha merecido que S&P haya renovado nuestra calificación BBB con perspectiva estable.

En cuanto a la evolución de la actividad en nuestras unidades de negocio, me gustaría destacar, a nivel general, los sólidos crecimientos reportados en moneda local. Además, Prosegur Seguridad sigue incrementando la penetración de las soluciones integrales de seguridad que ya están presentes en el 28% de la cartera de clientes. Prosegur Alarmas sigue manteniendo ritmos de crecimiento superiores a la media del sector y construyendo una sólida base de clientes alrededor de la plataforma Smart. Por su parte, Prosegur Cash continúa mostrando una mejora sostenida del crecimiento en moneda local y un fuerte incremento de las ventas de Nuevos Productos.

Más allá de la actividad de los negocios, en Prosegur trabajamos también para poner a disposición de toda la plantilla los mejores recursos con los que desarrollar su trabajo. Con un foco especial en la formación, en 2019 lanzamos la nueva Universidad Corporativa Prosegur. Una plataforma que ya está desplegada en diecinueve países e incluye nuevos contenidos formativos en función del perfil del empleado. Además, hemos renovado la aplicación móvil que da acceso a la intranet corporativa y, ahora, incorpora nuevas funcionalidades.

Igualmente abordamos nuestro compromiso con un uso responsable de los recursos trabajando, por ejemplo, en la reducción del consumo de papel gracias a la incorporación de la firma electrónica en todas las unidades de negocios o hibridando la flota de vehículos del grupo. Iniciativas que se suman a la aprobación de un nuevo Plan de Igualdad e Inclusión y las actividades en el ámbito de seguridad y salud laboral.

En 2019, hemos seguido creciendo, al mismo tiempo que nos transformábamos. Hemos continuado digitalizando la compañía, innovando, evolucionando nuestra cultura corporativa. En definitiva, construyendo una compañía cada vez más fuerte.

Por todo ello, quiero reiterar a todos nuestros públicos de interés que pueden contar con el compromiso de nuestros más de 160.000 profesionales que, cada día, convierten los desafíos que afronta la organización en oportunidades.

Christian Gut
Consejero Delegado

Informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2019

El presente informe de gestión ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la Guía para la elaboración del informe de gestión de las entidades cotizadas, publicada por la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV).

1. Acerca de Prosegur

Prosegur, referente global del sector de la seguridad privada, es un grupo empresarial compuesto por Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. y sus entidades dependientes (juntas, Prosegur) que presta servicios de seguridad privada en los siguientes países: Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile, China, Colombia, Costa Rica, El Salvador, España, Estados Unidos, Filipinas, Francia, Guatemala, Honduras, India, Indonesia, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur, Sudáfrica, Turquía y Uruguay.

1.1. Modelo de negocio

El modelo de negocio de Prosegur tiene como base la responsabilidad y la sostenibilidad de sus operaciones, así como la constante adaptación a las nuevas dinámicas y demandas del entorno.

Prosegur ofrece servicios de alto valor añadido para diversos tipos de clientes. La compañía desarrolla soluciones integrales de seguridad para empresas, servicios especializados en la gestión de efectivo y sistemas de alarmas para hogares y comercios. Todos ellos dotados de un elevado componente tecnológico y con una visión innovadora de la seguridad.

1.1.1. Líneas de negocio

Los negocios de Prosegur son los siguientes:

- ▶ **Prosegur Seguridad:** Presta servicios integrales de seguridad que son el resultado de una efectiva combinación de la vigilancia física con las últimas capacidades tecnológicas y analíticas. Incluye, principalmente, las actividades de vigilancia presencial, servicios de movilidad, sistemas electrónicos de seguridad, mantenimiento integral de sistemas, protección contra incendios, ciberseguridad, análisis de riesgos globales, consultoría y centro de control.
- ▶ **Prosegur Cash:** Provee servicios que abarcan desde la logística de valores y la gestión de efectivo hasta la externalización de servicios de alto valor añadido. La actividad está enfocada fundamentalmente a instituciones financieras, comercios, organismos gubernamentales y bancos centrales, fábricas de moneda, joyerías, así como a otras actividades comerciales alrededor del mundo.
- ▶ **Prosegur Alarmas:** Cuenta con una amplia gama de servicios que contribuyen a mejorar la seguridad de familias y negocios. Incluye la instalación y mantenimiento de las alarmas, así como el servicio de monitoreo de la alarma por la central receptora de alarmas (CRA) y respuesta ante incidentes.

1.1.2. Misión, Visión y Valores

Misión

Nuestra Misión o razón de ser (para qué trabajamos cada día), es generar valor para nuestros clientes, la sociedad y accionistas, ofreciendo soluciones de seguridad integrales y especializadas, incorporando la tecnología más avanzada y contando con el talento de los mejores profesionales.

Visión

Nuestra Visión (la meta que queremos conseguir en Prosegur), es ser el referente global de seguridad, respetado y admirado como líder, con el objetivo de construir un mundo más seguro.

Valores

Nuestros Valores (la manera de actuar que nos identifica), recogen las creencias que guían nuestros comportamientos. Son el reflejo de nuestra forma de ser, de comportarnos y de trabajar para nuestros clientes: Proactividad; Creación de valor; Orientación al cliente; Transparencia; Excelencia; Liderazgo; Trabajo en equipo y Marca.

1.1.3. Entorno de Negocio

La generación de espacios seguros en los que las sociedades puedan desarrollarse es base esencial en la estrategia de cualquier gobierno moderno. La seguridad, por tanto, será siempre una prioridad y supondrá un volumen de inversión elevado. Sin embargo, los recursos, tanto públicos como privados, no son ilimitados. Debe imponerse, por tanto, una gestión eficiente que, entre otras cosas, exige una estrecha colaboración público-privada.

En este contexto, Prosegur considera que tiene una propuesta de valor que ofrecer al mercado. El trabajo de la compañía se apoya sobre sólidos fundamentos que quiere aprovechar para seguir construyendo una historia, al menos, tan exitosa como el recorrido que ha realizado en sus más de cuarenta años de actividad.

Sin embargo, la compañía no puede obviar que el mundo es cada vez más complejo. Una realidad que tiene una innegable incidencia en las cuestiones de seguridad. Los nuevos entornos abren la puerta a numerosas oportunidades, pero también exponen a nuevos riesgos y nuevas amenazas.

Como cualquier otra compañía, Prosegur afronta un cambio de paradigma sobre cómo generar valor y sobre cómo debe relacionarse con el cliente.

En el marco actual, y partiendo siempre de un concepto amplio de colaboración, la compañía tiene el convencimiento de que la labor de inteligencia de seguridad es cada vez más importante. Asimismo, para poder operar conforme a este nuevo esquema, Prosegur debe ser ágil y adaptarse a las circunstancias que pueden cambiar en cualquier momento. Además, debe tener la necesaria inteligencia para operar con cierto nivel de confort en estos escenarios cambiantes, con nuevos jugadores, que pueden dar cabida a nuevos comportamientos sociales.

Prosegur quiere ser una empresa abierta, en constante exploración, y con la suficiente creatividad como para tener siempre una nueva mirada hacia su sector. Todo ello sin perder de vista la ética en

todo lo que hace. La seguridad global afronta intensas dinámicas de transformación y uno de los caminos que la compañía está empezando a recorrer es el de la seguridad predictiva. Para dar respuesta a estas cuestiones, avanza en la generación de servicios en los que se interrelacionan diversas tecnologías, entre las que destacan el Big Data, internet de las cosas o inteligencia artificial.

Un escenario apasionante que hace progresar a Prosegur hacia una forma distinta de operar en el negocio de la seguridad.

1.2. Estructura de gobierno y organizativa

Con base en las disposiciones y recomendaciones del Código unificado de buen gobierno de las sociedades cotizadas, aprobado por el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y las mejores prácticas y recomendaciones internacionales en materia de buen gobierno, Prosegur ha mantenido su compromiso con el éxito y sus esfuerzos en la consolidación de un negocio responsable, rentable y sostenible. En este sentido, el gobierno corporativo de la organización se asienta en cinco pilares fundamentales que sirven como marco y punto de referencia en su desarrollo: independencia, transparencia, protección al accionista minoritario, efectividad y eficiencia, e integridad.

El Sistema de Gobierno Corporativo de Prosegur se alimenta de diversas normas que ayudan a articularlo y a garantizar su control efectivo, como son los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Junta General y del Consejo de Administración. La compañía refuerza su compromiso con el buen gobierno con la suma de otros procedimientos internos relacionados que sirven como marco de referencia:

- ▶ Código Ético y de Conducta.
- ▶ Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores.
- ▶ Contrato Marco de Relaciones entre Prosegur Cash y Prosegur Compañía de Seguridad.
- ▶ Política de Selección de Consejeros y Retribuciones.
- ▶ Política de Responsabilidad Corporativa.
- ▶ Política de Auditoría Interna.
- ▶ Política de Control de Riesgos.

1.2.1. Estructura de la propiedad

El capital social de Prosegur Compañía de Seguridad S.A. es de 35.920.761,72 euros, representado por 598.679.362 acciones de 0,06 euros de valor nominal, pertenecientes a una única clase y a la misma serie. Todas las acciones se encuentran íntegramente suscritas y desembolsadas y cotizan en las Bolsas de Madrid, Valencia, Bilbao y Barcelona. Cada acción da derecho a un voto y no existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio del derecho de voto. Asimismo, no existen restricciones legales a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital social.

Adquisición y enajenación de acciones propias

A 31 de diciembre de 2019, la sociedad mantiene 30.080.960 acciones en autocartera (2018: 18.542.006 acciones) que representan el 5,02% del capital social (2018: 3,00%), y cuyo importe está valorado en 107,9 millones de euros (2018: 52,7 millones de euros).

1.2.2. Sistema de Gobierno de Prosegur

El poder de representación de la compañía dominante del grupo corresponde al Consejo de Administración de forma colegiada y por decisión mayoritaria. El Consejo tiene atribuidas amplias facultades para dirigir las actividades de las compañías, con la única excepción de los asuntos que son competencia de la Junta General de Accionistas o que no están incluidos en el objeto social.

Las comisiones delegadas del Consejo de Administración son la Comisión de Auditoría y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones. Entre las responsabilidades de la Comisión de Auditoría, compuesta por un 66,6% de consejeros independientes, están las de proponer la designación del auditor, revisar las cuentas de Prosegur, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados. Por su parte, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones formula y revisa los criterios que deben seguirse para la composición y retribución del Consejo de Administración, así como de los miembros del equipo directivo de Prosegur. Asimismo, revisa periódicamente los programas de retribución.

Composición del Consejo de Administración

 <p>Doña Helena Irene Revoredo Delvecchio</p> <p>Presidente Consejo de Administración (Consejera Dominical en representación de Gubel, S.L.)</p> <p>○ ○</p>	 <p>Don Christian Gut Revoredo</p> <p>Consejero Delegado (Consejero Ejecutivo)</p> <p>○ ○</p>	 <p>Don Isidro Fernández Barreiro</p> <p>Vocal (Vicepresidente No Ejecutivo y Consejero Otros Externos)</p> <p>● ○</p>	 <p>Doña Chantal Gut Revoredo</p> <p>Vocal (Consejera Dominical en representación de Gubel, S.L.)</p> <p>○ ●</p>
 <p>Don Fernando Vives Ruíz</p> <p>Vocal (Consejero Independiente)</p> <p>○ ●</p>	 <p>Don Fernando D'Ornellas Silva</p> <p>Vocal (Consejero Independiente)</p> <p>● ○</p>	 <p>Don Ángel Durández Adeva</p> <p>Vocal (Consejero Independiente)</p> <p>● ○</p>	 <p>Don Eugenio Ruíz-Gálvez Priego</p> <p>Vocal (Consejero Otros Externos)</p> <p>○ ○</p>
<p>Don Arnau Tapias Monne Secretario no consejero</p> <p>Doña María Caño Cadahía Vicesecretaria no consejera</p>			

● Comisión de Auditoría ● Comisión de Nombramientos y Retribuciones

A 31 de diciembre de 2019, el Consejo de Administración de Prosegur estaba compuesto por ocho miembros (25% de mujeres): uno ejecutivo y siete no ejecutivos, de los cuales tres son independientes (37,5%), dos dominicales y dos otros externos. Las responsabilidades de la Presidente y Consejero Delegado son distintas y complementarias. De esta manera, Prosegur adopta los requerimientos de los principales estándares internacionales en materia de Gobierno Corporativo que recomiendan la separación de roles.

Informe Anual de Gobierno Corporativo

El Informe Anual de Gobierno Corporativo de Prosegur correspondiente al ejercicio 2019, forma parte del Informe de Gestión y se encuentra disponible en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores y en la página web de Prosegur desde la fecha de publicación de las Cuentas Anuales.

Como parte de ese informe se incluyen los apartados E, en el que se analizan los Sistemas de Control y Gestión de Riesgos de la Sociedad; y F, en el que se detalla el Sistema de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF).

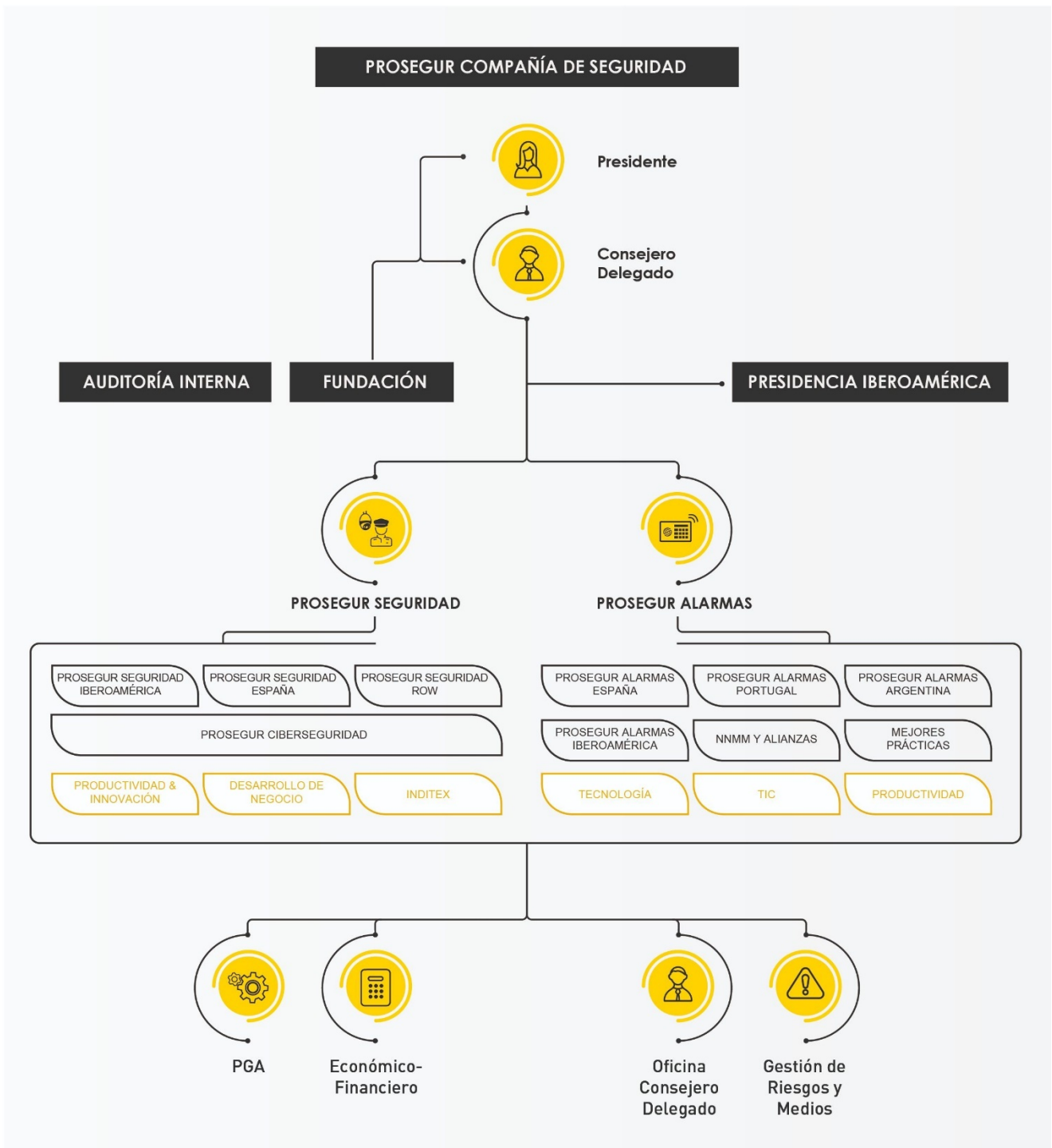
1.2.3. Estructura organizativa

La estructura organizativa de Prosegur está diseñada con el objetivo de mejorar los procesos de los negocios y aportar valor a los clientes. La flexibilidad de ésta facilita una permanente adaptación al entorno cambiante y a la evolución de Prosegur como grupo empresarial. Permite, también, el crecimiento de Prosegur y otorga una amplia autonomía a los negocios de Seguridad, Cash y Alarmas, ya que cada uno se encuentra en dinámicas distintas y, por tanto, tiene unas necesidades diferentes. De este modo, Prosegur asegura el mejor servicio al cliente allí donde opera.

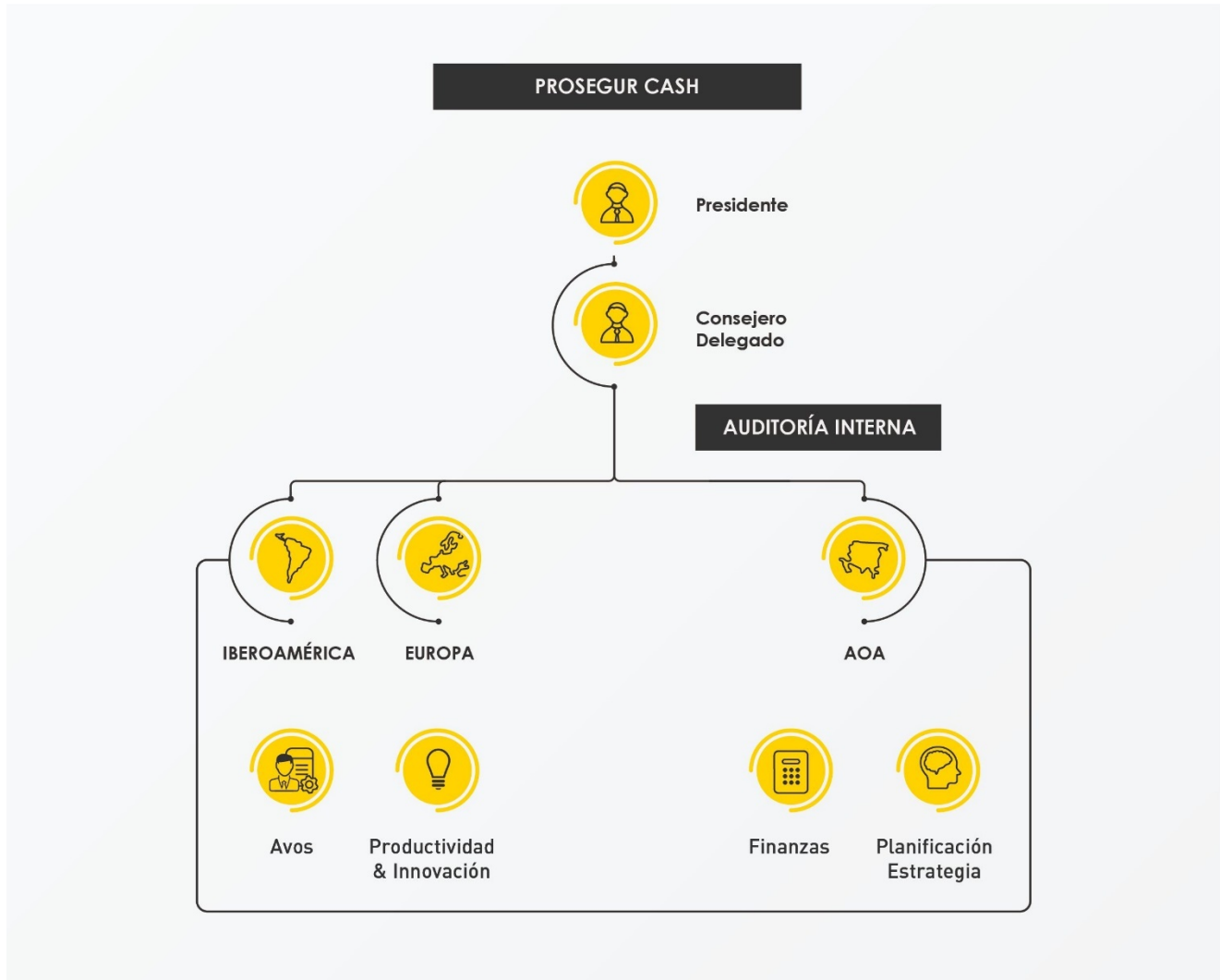
El negocio es un eje primordial en la organización y está representado en las Direcciones Generales de Negocio, las cuales se responsabilizan del diseño de soluciones de seguridad para los clientes y cubren las principales líneas de negocio.

Las funciones corporativas son supervisadas por las Direcciones Globales de Soporte que cubren las áreas Económico Financiera, Prosegur Gestión de Activos, Oficina del Consejero Delegado y Gestión del Riesgos y Medios.

La organización de Prosegur se refleja en el siguiente cuadro:



El organigrama de Prosegur Cash, filial de Prosegur Compañía de Seguridad y participada en un 72,5% de manera directa e indirecta, es el siguiente:



1.3. Marco de actuación estratégico

1.3.1. Estrategia

La constante evolución del entorno en el que opera Prosegur ha jugado un papel clave en la transformación que ha emprendido la compañía en los últimos años. A este respecto, Prosegur se ha fijado tres objetivos principales:

- ▶ Dar respuesta a las nuevas necesidades de los clientes, en línea con las tendencias del mercado.
- ▶ Convertirse en socio estratégico de confianza para los clientes.
- ▶ Aportar mayor valor a los clientes, a través de la eficiencia en los procesos y de la implantación de soluciones cada vez más tecnológicas.

En la actualidad, Prosegur se encuentra inmerso en su Plan Estratégico Trienal 2018-2020. La ambición de liderar la industria le lleva a ejecutar una transformación de la compañía, que se articula en tres pilares básicos: Digitaliza, Innova y Crece.

Para todos ellos, se han establecido unas metas específicas y, concluido el segundo año del plan, ya se han realizado avances considerables al respecto.

Digitaliza

En términos de digitalización, los objetivos marcados son:

- ▶ Apoyar la excelencia operacional y la mejora tecnológica de procesos.
- ▶ Desplegar las plataformas y herramientas necesarias para simplificar la gestión y mejorar la experiencia del cliente.
- ▶ Reducir el peso de los costes indirectos.
- ▶ Atraer, desarrollar y retener a los profesionales mejor cualificados.

En 2019, segundo de los tres años del Plan 2018-2020, se ha avanzado en las siguientes líneas:

- ▶ Avances en el proceso de transformación digital en materia de agilidad, escalabilidad y excelencia operativa.
- ▶ Creación de una nueva área de Tecnología y Procesos, con foco en evolucionar los sistemas, procesos y el gobierno del dato.
- ▶ Acuerdo con Oracle para impulsar la transformación digital de las operaciones, destacando ERP Cloud.

Innova

En términos de innovación, los objetivos marcados son:

- ▶ Escuchar al cliente para desarrollar nuevas propuestas de valor que cubran sus necesidades.
- ▶ Introducir nuevos productos que mejoren la satisfacción del cliente, transformen el negocio, reporten mayores márgenes, y reflejen nuestra apuesta decidida por la innovación.

Durante 2019, ya se han realizado los siguientes avances:

- ▶ Aumento del peso de los nuevos productos sobre el total de ventas en todos los negocios.
- ▶ Definición de metodología de innovación basada en horizontes y bajo modelo ad-hoc de gobierno.
- ▶ Incorporación de talento en innovación.
- ▶ Colaboración con Amazon en desafíos de innovación digital en Seguridad, Cash y Fundación Prosegur.

Crece

En términos de crecimiento, los objetivos marcados son:

- ▶ Mantener los altos niveles orgánicos de crecimiento rentable.
- ▶ En Prosegur Seguridad, impulsar la venta integrada de productos de vigilancia y tecnología.
- ▶ En Prosegur Cash, continuar con el ritmo de crecimiento de los últimos años, liderando la consolidación del mercado y estimulando la venta de nuevos productos.
- ▶ En Prosegur Alarmas, impulsar el valor del negocio mediante el aumento del número de conexiones.

A lo largo de 2019 ya se ha avanzado en las siguientes líneas:

- ▶ Solidez del modelo de negocio traducido en fuerte crecimiento en moneda local.
- ▶ Creación de una *joint venture* con Telefónica para desarrollar el negocio de Alarmas en España.
- ▶ Consolidación de la entrada de Seguridad en el mercado de Estados Unidos.
- ▶ Adquisiciones *bolt-on* en negocios tradicionales y de aceleración de nuevos productos, especialmente en Cash y ciberseguridad con Cipher.

1.3.2. Plan de Transformación

Desde hace tiempo se ha hecho tangible el desarrollo acelerado de diferentes corrientes tecnológicas que impactan profundamente en los sectores económicos, en los modelos de negocio y en la forma de trabajar. Algunas de estas tecnologías como *Internet of Things*, Inteligencia Artificial, *Big Data*, *Blockchain*, o la proliferación de los dispositivos inteligentes, brindan la posibilidad de realizar nuevas tareas con mayor efectividad o rapidez.

Este nuevo paradigma también se ha trasladado al negocio de Prosegur, a través de la demanda de clientes, empleados y otros grupos de interés que requieren la transferencia de las ventajas asociadas a las nuevas tecnologías a la forma en la que interactúan con la organización y el valor que reciben. De esta manera, cuestiones como contratar y monitorizar servicios en tiempo real desde cualquier dispositivo, visualizar ofertas de empleo en canales específicos o finalizar el proceso de contratación de forma 100% digital y en el menor tiempo posible, son algunos procesos que ayudan a ejemplificar este contexto. Por esta razón, en línea con su espíritu de adaptación, Prosegur ha decidido responder a los constantes cambios del entorno y a las demandas de modernización que se presentan en el mercado a través de un Plan de Transformación que toca todas las líneas de negocio, así como divisiones transversales.

Áreas de acción del Plan de Transformación de Prosegur

Optimización de los recursos del negocio actual:

- ▶ Agilizar y simplificar procesos y reducir sus tiempos de ejecución, a través de grupos especialmente dedicados a la mejora de procesos de cliente (*Opportunity to Cash*), de empleado (*Employee Experience*), y de proveedores (*Procure to Pay*).
- ▶ Simplificar la huella tecnológica, haciendo que los sistemas críticos para cada uno de los negocios sean más robustos, más modernos y estén mejor integrados entre ellos.
- ▶ Mejorar el gobierno de datos a través de la revisión de procesos y sistemas.
- ▶ Alcanzar el mismo nivel de calidad en todos los mercados.

Promoción de la innovación como piedra angular del negocio futuro:

- ▶ Desarrollar nuevas oportunidades y experimentar nuevos modelos de innovación, utilizando y maximizando todas las capacidades internas y externas existentes.
- ▶ Mantener todos los componentes de cada negocio, adaptados a las demandas de innovación del mercado y aprovechar oportunidades y sinergias.

Impulso de las capacidades y consolidación de una cultura común:

- ▶ Apoyar a todos los colaboradores en el proceso de transformación por medio del uso de nuevas herramientas de trabajo y colaboración, tales como “*agile*” o “*design thinking*”.
- ▶ Fomentar una cultura interna a través del diseño de planes de comunicación para todos los empleados, que ayude a visualizar los nuevos objetivos globales y locales.

Actividades de I+D+i

Los importantes proyectos desarrollados en los últimos años permiten diferenciar la calidad de los servicios que ofrece Prosegur y muestran su compromiso con la innovación y la excelencia. Entre los proyectos recientemente concluidos con éxito o que se encuentran en la actualidad en proceso de desarrollo, cabe destacar los siguientes:

Prosegur Seguridad:

Los desarrollos en innovación están estrechamente vinculados a las necesidades y requerimientos de seguridad que plantean los clientes. Por ello, se han diseñado diversos entornos en los que poder colaborar y explorar la búsqueda de nuevas soluciones de forma conjunta. Además, la unidad de negocio ha desarrollado un *Ecosistema de Partners* a los que sumar en las distintas actividades.

Las principales iniciativas llevadas a cabo en 2019 se han desarrollado en el ámbito del internet de las cosas (IoT) y la inteligencia artificial. Son proyectos diversos a los que la compañía les hace seguimiento continuo y que pondrían, según su grado de avance, integrarse en un único proyecto de mayor envergadura.

Además, Prosegur Seguridad ha llevado al mercado una iniciativa pionera denominada POPS, Plataforma Operativa Prosegur Seguridad. Un ejemplo perfecto de cómo la compañía está alineando su esfuerzo de i+D+i con la estrategia global enfocada al desarrollo de soluciones integrales de seguridad desde y para el cliente.

Finalmente, cabe destacar la implantación de realidad virtual y aumentada como apoyo a los equipos operativos en el cliente. Sus aplicaciones son muy diversas y se está empleando ya en vigilancia y tareas de mantenimiento. El siguiente paso será incorporarlo a los procesos de formación y capacitación.

Prosegur Cash:

En 2019, Prosegur Cash se ha enfocado en trabajar de una forma *agile* de manera que se produzcan mejoras en los procesos y los servicios continuamente. La creación de diferentes líneas de actuación ha permitido concentrar esfuerzos y, en consecuencia, acelerar la innovación.

En el negocio tradicional, la compañía ha puesto en marcha una serie de iniciativas de alto impacto en productividad y eficiencia orientadas a la reducción de costes de operación. Además, en el negocio de la recogida de efectivo en el comercio minorista, Prosegur Cash ha trabajado en mejorar, ampliar y robustecer la gama de servicios Smart Cash con innovaciones que complementan la oferta de valor.

Por último, una de las líneas de actuación abiertas se ha enfocado en abrir una nueva área de desarrollo de negocios B2C ‘*mobile first*’ con aspiración global, que complementan y refuerzan el liderazgo del negocio principal.

Prosegur Alarmas:

En 2019, Prosegur Alarmas ha continuado trabajando para conocer mejor al cliente. El objetivo es entender cómo y de qué forma el usuario quiere protegerse. Entre otras iniciativas, se han desarrollado nuevos modelos predictivos como el de uso de la alarma o el modelo de cualificación de altas. De esta manera, la compañía puede anticipar el comportamiento de los clientes y diseñar el lanzamiento de iniciativas de vinculación y de retención para reducir la tasa de abandono en la base total de conexiones (BTC).

Otro de los ámbitos prioritarios de trabajado ha sido la mejora continua de la plataforma Prosegur Smart. A lo largo del ejercicio se han incorporado nuevas funcionalidades que mejoran la experiencia del usuario. Los resultados son muy positivos ya que se ha duplicado el número de usuarios frecuentes y cerca del 70% de los nuevos clientes de Alarmas son usuarios de la aplicación.

2. Evolución y resultados del negocio

2.1. Resultados económicos y financieros en 2019

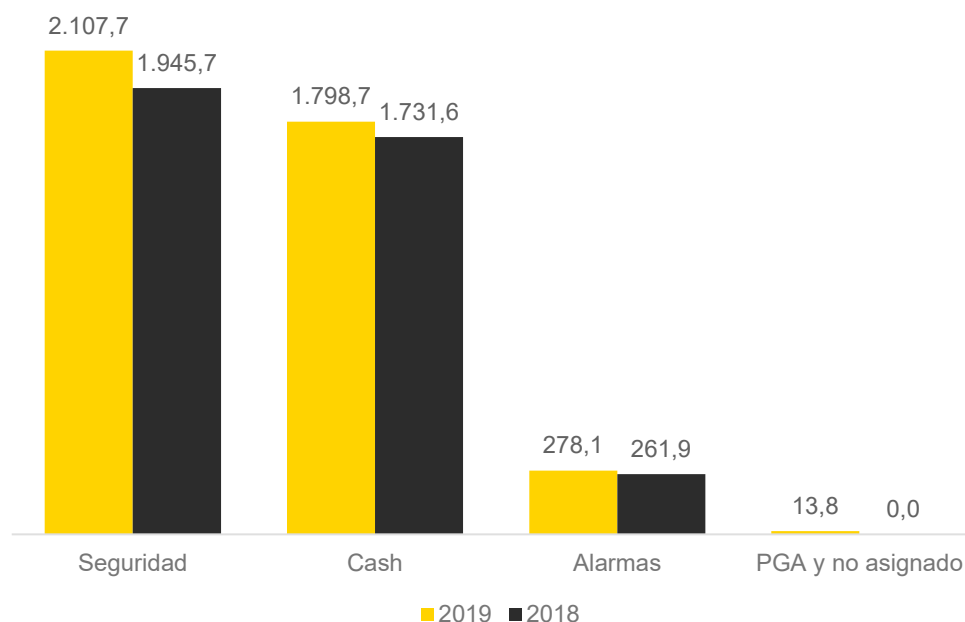
(Millones de euros)	2019	2018	Variación
Ventas	4.198,2	3.939,2	6,6%
EBITDA	536,4	456,0	17,6%
<i>Margen</i>	12,8%	11,6%	
Amortización inmovilizado material	(178,2)	(129,0)	
Amortización de inmovilizado intangibles	(27,7)	(25,6)	
EBIT	330,5	301,4	9,7%
<i>Margen</i>	7,9%	7,7%	
Resultados financieros	(65,6)	(21,3)	
Resultado antes de impuestos	264,9	280,0	-5,4%
<i>Margen</i>	6,3%	7,1%	
Impuestos	(104,6)	(100,0)	
<i>Tasa fiscal</i>	(39,5%)	(35,7%)	
Resultado neto	160,2	180,0	-11,0%
Intereses minoritarios	46,4	47,7	
Resultado neto consolidado	113,9	132,3	-13,9%
Beneficio básico por acción	0,2	0,2	

2.1.1. Ventas por áreas de negocio

Las ventas consolidadas de Prosegur en el ejercicio 2019 han ascendido a 4.198,2 millones de euros (2018: 3.939,2 millones de euros), lo que supone un incremento del 6,6%, del que un 9,1% corresponde a crecimiento orgánico puro y un 6,5% corresponde al crecimiento inorgánico, principalmente derivado de las compras efectuadas en el ejercicio 2019. El efecto conjunto del tipo de cambio y del resultado de aplicar NIC 29 y NIC 21.42 tiene una incidencia negativa de un 9,0%.

La distribución de las ventas consolidadas por negocio se muestra a continuación:

Ventas por segmento (en millones de euros)



La distribución de las ventas consolidadas de forma agregada por áreas de negocio se muestra a continuación:

Millones de Euros		2019	2018	Variación
Seguridad		2.107,7	1.945,7	8,3%
	<i>% total</i>	50,2%	49,4%	
Cash		1.798,7	1.731,6	3,9%
	<i>% total</i>	42,8%	44,0%	
Alarmas		278,1	261,9	6,2%
	<i>% total</i>	6,6%	6,6%	
PGA y no asignado		13,8	-	100,0%
	<i>% total</i>	0,3%	-	
		4.198,2	3.939,2	6,6%

El incremento de la cifra de negocios del ejercicio 2019 frente al de 2018 es de un 6,6%.

El negocio de Seguridad, que engloba las actividades de Vigilancia y Tecnología, ha aumentado su cifra de ventas en un 8,3% como consecuencia principalmente del crecimiento inorgánico llevado a cabo en Estados Unidos y por la mejora orgánica de la mayor parte de las geografías.

En relación con el negocio de Cash, las ventas han aumentado un 3,9% gracias al buen comportamiento tanto orgánico como inorgánico en la mayor parte de las geografías.

Por último, el negocio de Alarmas ha tenido unos ingresos totales de 278,1 millones de euros en el ejercicio 2019 (2018: 261,9 millones de euros), lo que supone un incremento del 6,2%, gracias a la diversificación de los mercados en los que opera, lo que ha minimizado el impacto de la devaluación de las divisas iberoamericanas.

La serie que se detalla a continuación ilustra la tendencia de la cifra de negocios consolidada de Prosegur durante los últimos cinco ejercicios:

(Millones de euros)	2015	2016	2017	2018	2019
Facturación	3.959,4	3.902,3	4.290,7	3.939,2	4.198,2

2.1.2. Cambios en la composición del grupo

Los cambios producidos en la composición de Prosegur durante el ejercicio 2019 han venido principalmente determinados por las siguientes adquisiciones:

- ▶ **Combinaciones de negocio Cash Iberoamérica:** Durante el ejercicio 2019, Prosegur ha adquirido en Iberoamérica una serie de activos y empresas de seguridad que prestan servicios de logística de valores, gestión de efectivo y servicios administrativos de banca. El precio de compra total ha sido de 65.094 miles de euros, compuesto de una contraprestación en efectivo de 30.812 miles de euros, de una contraprestación contingente aplazada por un total de 19.748 miles de euros con vencimiento en los años 2019, 2020 y 2021 y de un importe aplazado por un importe total de 14.534 miles de euros con vencimiento en 2020 y 2021.
- ▶ **Combinaciones de negocio Cash Europa:** Durante ejercicio 2019, Prosegur ha adquirido en Europa varias empresas de ingeniería de software especializada en desarrollo de soluciones tecnológicas para la industria aseguradora implementadas en sistemas abiertos y plataformas y una empresa que presta servicios de gestión de efectivo relacionados con softwares digitales del sector retail. El precio de compra total fue de 22.846 miles de euros, compuesto de una contraprestación en efectivo de 15.320 miles de euros, de una contraprestación contingente aplazada de 5.952 miles de euros con vencimiento en los años 2020, 2021, 2022 y 2023 y de un importe aplazado por un importe total de 1.574 miles de euros con vencimiento en 2020.
- ▶ **Combinaciones de negocio Cash ROW:** Durante el ejercicio 2019, Prosegur ha adquirido una empresa de seguridad que presta servicios de logística de valores y gestión de efectivo. El precio de compra total ha sido de 4.320 miles de euros, compuesto de una contraprestación en efectivo de 1.241 miles de euros, y de un importe aplazado por un importe total de 3.079 miles de euros con vencimiento en 2019 y 2020.
- ▶ **Combinaciones de negocio Alarmas Iberoamérica:** Durante el ejercicio 2019, Prosegur ha adquirido una serie de activos a una empresa de seguridad especializada en monitoreo de alarmas residenciales. El precio de compra total ha sido de 8.515 miles de euros, compuesto de una contraprestación en efectivo de 4.683 miles de euros, y de un importe aplazado por un importe total de 3.832 miles de euros con vencimiento en 2020.
- ▶ **Combinaciones de negocio Ciberseguridad Europa:** Durante el ejercicio 2019, Prosegur ha adquirido en Europa una empresa de seguridad especializada en ciberseguridad. El precio de compra total ha sido de 2.813 miles de euros, compuesto de una contraprestación en efectivo de 1.875 miles de euros, de una contraprestación contingente aplazada por un total de 786

miles de euros con vencimiento en los años 2023 y 2024 y de un importe aplazado por un importe total de 152 miles de euros con vencimiento en 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025.

- ▶ Combinaciones de negocio Ciberseguridad Iberoamérica: Durante el ejercicio 2019, Prosegur ha adquirido en Iberoamérica una empresa de seguridad especializada en ciberseguridad. El precio de compra total ha sido de 21.675 miles de euros, compuesto de una contraprestación en efectivo de 14.450 miles de euros, de una contraprestación contingente aplazada por un total de 6.513 miles de euros con vencimiento en los años 2023 y 2024 y de un importe aplazado por un importe total de 712 miles de euros con vencimiento en 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025.
- ▶ Combinaciones de negocio Seguridad y Ciberseguridad ROW: Durante el ejercicio 2019, Prosegur ha adquirido en ROW una serie de empresas de seguridad que prestan servicios de vigilancia, de videovigilancia remota, de ciberseguridad y de comercialización de dispositivos de seguridad. El precio de compra total fue de 58.440 miles de euros, compuesto de una contraprestación en efectivo de 47.539 miles de euros y de una contraprestación contingente aplazada por un total de 10.324 miles de euros con vencimiento en los años 2019, 2022, 2023 y 2024 y de un importe aplazado por un importe total de 577 miles de euros con vencimiento en 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025.

Durante el ejercicio 2019 se han constituido o disuelto las siguientes sociedades:

- ▶ En el mes de marzo de 2019, se ha constituido en España la sociedad Prosegur Alpha3 Cashlabs SL.
- ▶ En el mes de abril de 2019, se ha constituido en Brasil la sociedad Prosegur Pay Consultoria em Tecnologia da Informaçao Ltda.
- ▶ En el mes de junio de 2019, se ha disuelto en Brasil la sociedad Prosegur Serviços Aeroportuarios, Ltda.
- ▶ En el mes de julio de 2019, se ha constituido en España la sociedad Prosegur Finance, S.L.
- ▶ En el mes de agosto de 2019, se ha constituido en Estados Unidos la sociedad Prosegur Technology International Incorporated.
- ▶ En el mes de agosto de 2019, se ha disuelto en Estados Unidos la sociedad Prointrans, LLC.
- ▶ En el mes de septiembre de 2019, se ha constituido en Australia la sociedad Prosegur STV 1 PTY Limited.
- ▶ En el mes de octubre de 2019, se ha constituido en España la sociedad Prosegur ODH, S.L.
- ▶ En el mes de octubre de 2019, se ha constituido en España la sociedad Gelt Cash Transfer, S.L.
- ▶ En el mes de octubre de 2019, se ha constituido en Canadá la sociedad Prosegur BSI Canada Limited.
- ▶ En el mes de octubre de 2019, se ha constituido en China la sociedad Shangai Bigu Security Technology Co Ltd.
- ▶ En el mes de octubre de 2019, se ha disuelto en España la sociedad Dopar Servicios, S.L.
- ▶ En el mes de octubre de 2019, se ha disuelto en España la sociedad Iberprofin, S.L.
- ▶ En el mes de noviembre de 2019, se ha constituido en Luxemburgo la sociedad Yellow RE SA.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2019, se han realizado las siguientes fusiones entre sociedades dependientes:

- ▶ En el mes de mayo de 2019, se ha formalizado en Colombia la fusión por absorción de Integra Security Systems SA, por parte de Prosegur Seguridad Electrónica SAS.

- ▶ En el mes de agosto de 2019, se ha formalizado en Argentina la fusión por absorción de Tellex, S.A. por parte de Transportadora de Caudales Juncadella, S.A.
- ▶ En el mes de noviembre de 2019, se ha formalizado en España la fusión por absorción de Enclama, S.L. por parte de Prosegur AVOS España, S.L.

Con fecha 4 de febrero de 2019, Prosegur ha vendido el 100% de las sociedades alemanas M Sicherheitstechnik Verwaltungs GmbH, AC Alarm Verwaltungs GmbH, M Sicherheitstechnik GmbH & Co KG y AC Alarm GmbH & Co KG por un importe total de 559 miles de euros. La caja y el efectivo equivalente que ha sido vendido con la sociedad ascendía a 51 miles de euros. Los activos netos de las sociedades alemanas en el momento de su venta ascendían a 65 miles de euros. La venta ha supuesto un ingreso para Prosegur de 494 miles de euros.

Con fecha 4 de junio de 2019, Prosegur Cash ha ejercido la opción de venta de la participación del 33,33% en SBV Services Proprietary Limited.

Con fecha 22 de julio de 2019, Prosegur ha firmado el acuerdo de venta del 100% del capital de Prosegur Cash Holding France a Loomis AB.

2.1.3. Análisis de la gestión

El ejercicio 2019 ha supuesto la consolidación de un sólido crecimiento en moneda local que ha permitido a Prosegur afrontar la acusada depreciación de las principales divisas de la región de Iberoamérica y el efecto negativo derivado de la aplicación de las normas contables IAS 21 y 29, tras haber sido declarada Argentina como economía hiperinflacionaria en 2018.

La compañía ha seguido desarrollando su estrategia de crecimiento inorgánico y ha reforzado todas las líneas de negocio, destacando la entrada en el mercado norteamericano en Seguridad y la actividad en Cash para seguir siendo un jugador relevante en la consolidación internacional del sector del transporte de valores. Igualmente, es destacable el anuncio, en septiembre de 2019, de la alianza con Telefónica para gestionar de forma conjunta el negocio de Prosegur Alarmas en España. Con este acuerdo, la compañía espera acelerar su crecimiento en este segmento y avanzar en los servicios de seguridad ofrecidos en el hogar.

Es importante poner de manifiesto que, a pesar de la complejidad del entorno macroeconómico y del coste de integración de las adquisiciones realizadas, el grupo ha seguido protegiendo y trabajando en la recuperación de la rentabilidad. De igual manera, Prosegur ha continuado mejorando su generación de flujo caja operativo y el ratio de conversión de EBITDA en caja hasta cerca del 72% lo que, indudablemente, pone de relieve la capacidad de la compañía para generar caja.

La fuerte devaluación de las monedas en Iberoamérica, que tuvo lugar fundamentalmente en el segundo semestre de 2018, marcó el inicio del ejercicio 2019. A pesar de haber registrado un importante incremento de la facturación en moneda local, el valor de Prosegur en Bolsa experimentó al cierre de 2018 un descenso del 32%, en un claro reflejo de la preocupación del mercado por aquellas compañías que cuentan con una alta exposición a los mercados iberoamericanos. En cualquier caso, el curso 2019 arrancó con unas perspectivas más favorables gracias a una cierta estabilidad en los tipos de cambio, que favoreció la actividad en Iberoamérica, y el inicio de operaciones en Estados Unidos, el mayor mercado mundial de seguridad privada en donde, hasta ahora, Prosegur no contaba con actividad.

La llegada de Prosegur a Estados Unidos se ha realizado con el objetivo de poder ofrecer en este mercado una oferta de soluciones integrales de seguridad desde el primer momento. Con esta propuesta, la compañía combina sus capacidades en vigilancia con los últimos recursos tecnológicos para ofrecer un servicio de alto valor y una enorme capacidad de adaptación a las necesidades de los clientes.

De esta manera, Prosegur adquirió compañías de vigilancia tradicional, integración de sistemas tecnológicos, monitorización y ciberseguridad que han permitido el despliegue de una plataforma de prestación de servicios con cobertura nacional, presencia en los principales estados y con capacidad para suministrar a los clientes toda la gama de soluciones integrales avanzadas.

Adicionalmente, las desinversiones realizadas durante la primera mitad del año en Francia, Sudáfrica e India y los sólidos crecimientos orgánicos, acompañados de mejoras de rentabilidad en términos de moneda local en la mayoría de las geografías, impulsaron positivamente el desarrollo de la empresa y su valor.

El primer semestre finalizó con la celebración de la Junta General de Accionistas, en la que Prosegur comunicó su decisión de amortizar el 3% de autocartera existente. En aquel momento, también anunció su intención de iniciar un programa de recompra de acciones por un periodo máximo de 3 años y un límite de 300 millones de euros hasta alcanzar un máximo de un 10% de nueva autocartera con el objetivo prestablecido de amortizar también esas acciones cuando el programa termine.

El arranque del segundo semestre de 2019 volvió a estar marcado por la situación en Argentina. El resultado de las elecciones Primarias, Abiertas, Simultáneas y Obligatorias (PASO), celebradas en agosto, desencadenó una fuerte devaluación adicional del peso superior al 50% (80% acumulado en 2 años). Además, se volvió a poner de manifiesto la preocupación del mercado hacia las compañías con presencia en la región, situación que se vio reflejada en el valor de la acción.

Con anterioridad a la presentación de resultados del tercer trimestre, Prosegur anunció, en septiembre de 2019, su alianza con Telefónica. Este acuerdo ha supuesto que la compañía de telecomunicaciones adquirirá una participación del 50% en el negocio de alarmas de Prosegur en España. La operación, que se ha sometido a la aprobación por parte de las autoridades correspondientes, ha supuesto una valoración por el 50% del negocio de alarmas de Prosegur en España de 300 millones de euros.

Con esta alianza, ambas entidades quieren acelerar el desarrollo del negocio de alarmas en España y evolucionar la oferta de servicios de seguridad residencial y para negocios mediante la generación de soluciones innovadoras para el cliente y la aportación de las capacidades complementarias de ambas compañías.

Cabe destacar que el mercado español de alarmas está experimentando importantes tasas de crecimiento y la expectativa es que esta tendencia se incremente durante los próximos años debido al papel fundamental que jugará la seguridad en el hogar conectado. Por ello, la colaboración entre Prosegur y Telefónica busca capturar esta oportunidad, dado el gran encaje estratégico y la complementariedad de las aportaciones de ambos socios, dando lugar a una asociación con vocación de liderar el crecimiento de este sector.

Tanto el acuerdo con Telefónica como los resultados positivos presentados en el tercer trimestre generaron unas perspectivas positivas de creación de valor que favorecieron la recuperación del valor de la acción desde sus mínimos del año.

Con respecto al crecimiento inorgánico, durante el año 2019, Prosegur ha realizado transacciones en todas las áreas de negocio y prácticamente en todas las geografías.

Prosegur Seguridad ha realizado compras de empresas en Estados Unidos y Singapur.

Prosegur Cash ha iniciado operaciones en Indonesia (complementando la entrada en Filipinas en 2018) y ha cerrado operaciones en Brasil, Argentina y España, tanto en el área del transporte de valores como en las nuevas soluciones. El año también ha estado marcado por las desinversiones en mercados no rentables. De esta manera, Prosegur Cash ha dejado de tener presencia en Francia y Sudáfrica, donde operaba a través de una *joint-venture* con varias entidades financieras locales. Cabe señalar que tanto Prosegur Seguridad como Prosegur Alarmas mantienen sus operaciones en Francia y Sudáfrica respectivamente.

Por su parte, Prosegur Alarmas ha adquirido una importante cartera de conexiones en Colombia. Adicionalmente, ha realizado desinversiones en India y Turquía para centrar sus esfuerzos en mercados más accesibles y de más rápido crecimiento.

En conjunto las adquisiciones y desinversiones realizadas en el ejercicio representan un volumen de ventas agregado en el año de 257 millones de euros, un 6,1% de la facturación total del grupo.

Finalmente, las ventas totales de Prosegur en el año 2019 alcanzaron los 4.198,2 millones de euros, un incremento del 6,6% con respecto al año anterior. La progresión favorable de la facturación se debe a la aportación de las adquisiciones realizadas, un 6,5%, y al excelente crecimiento orgánico que supuso un 9,1%. De esta manera, Prosegur ha logrado superar el fuerte efecto negativo de las divisas y ha reportado un crecimiento en euros muy significativo considerando la dificultad del entorno en el que ha tenido que operar la compañía a lo largo del año.

En cuanto a la rentabilidad, Prosegur ha trabajado para trasladar a precio, sin pérdida, todos los incrementos de costes generados por las altas inflaciones sufridas en la región iberoamericana. Como resultado, el beneficio operativo (EBIT) ha crecido un 9,7% respecto al año anterior, hasta los 330 millones de euros frente a los 301 de 2018. Por su parte, el beneficio neto atribuible a accionistas ha alcanzado los 114 millones de euros, lo que ha representado un descenso en relación con los 132 millones de euros reportados en 2018.

Finalmente, es muy relevante destacar el esfuerzo de gestión realizado durante el año para contrarrestar el efecto negativo de las monedas. Este se aprecia, particularmente bien, en la excelente generación de caja de la compañía, que ha alcanzado los 351 millones de euros en 2019.

Como hecho relevante, conviene también destacar que el pasado mes de octubre, la agencia de rating Standard & Poor's, reiteró nuevamente la calificación crediticia de BBB con perspectiva estable de Prosegur Cash, confirmando la solidez de su balance y su capacidad para generar caja.

Actividad por líneas de negocio

En cuanto a la evolución de la actividad por líneas de negocio, destacan los siguientes aspectos:

Prosegur Seguridad

Prosegur Seguridad ha reportado un crecimiento de las ventas del 8,3% en términos consolidados y cercano al 14% en términos de moneda local. El incremento de la facturación está impulsado por la

contribución positiva de todos los países que conforman el perímetro operacional de esta actividad y, en gran medida, por la entrada en Estados Unidos que ha sido el mayor agregador de crecimiento inorgánico en esta línea de negocio.

Por regiones geográficas, la actividad en Europa ha mantenido tasas de crecimiento similares al año 2018, superando el crecimiento del PIB de sus respectivos países.

Iberoamérica también ha mostrado crecimientos orgánicos fuertes, si bien la mayoría se han visto contrarrestados por el efecto traslacional adverso de las divisas.

En esta región, cabe mencionar la situación de Brasil que ha vuelto a reportar un crecimiento positivo de la facturación, una vez finalizado el proceso de optimización de cartera de clientes no rentables acometido en los últimos años. Esta mejora de los volúmenes, además, apareja una recuperación de la rentabilidad y permite realizar una estimación positiva en la evolución del país.

Finalmente, la región Resto del Mundo, liderada por Estados Unidos y que incluye Singapur y China, ha mostrado un importante crecimiento en términos inorgánicos, debido a las adquisiciones en Norteamérica. Sin embargo, también es relevante mencionar los buenos resultados orgánicos en el resto de los mercados.

La propuesta de Prosegur Seguridad, que combina la vigilancia física con las últimas capacidades tecnológicas, se articula en torno al concepto de Prosegur Integra. A través de esta proposición, Prosegur ofrece a sus clientes una visión integral de las operaciones de seguridad, que se concreta en una gestión global del riesgo, independientemente de si su procedencia es del mundo físico o digital. Así, la compañía añade valor a los servicios que presta, incrementa los niveles de seguridad y permite a los clientes adaptar los servicios de seguridad a sus necesidades específicas.

En una primera etapa, Prosegur Integra ha demostrado contar con una gran aceptación en mercados maduros. Por eso, en 2019 se lanzó un plan de expansión a mercados emergentes que contempla un programa de capacitación de la fuerza comercial y un refuerzo de las capacidades de implantación, mantenimiento y monitorización de sistemas tecnológicos de seguridad. Todas estas iniciativas han dado como resultado que el grado de penetración en el mercado de las soluciones integrales de seguridad siga aumentando. En 2019, las ventas de estas soluciones alcanzaron el 28% de las ventas de esta unidad de negocio, mientras que en 2018 representaron el 23% del total de ventas.

Adicionalmente, y complementando estos innovadores productos, en 2019 Prosegur cerró la adquisición de Cipher, una compañía pionera en el ámbito de la ciberseguridad a nivel mundial y con un destacado liderazgo en el segmento de servicios gestionados de seguridad y consultoría de seguridad. La incorporación de Cipher y el crecimiento de la actividad en este ámbito ha permitido cerrar el ejercicio con un crecimiento en su facturación de más de un 200% con respecto a 2018.

Cipher ha desarrollado una línea de servicios centrada en el diseño de soluciones eficaces y eficientes, siempre partiendo de las necesidades del cliente y no al revés. Los servicios de Cipher están organizados en seis áreas: Seguridad Gestionada, MMS; Detección y Respuesta Gestionada, MDR; Servicios de Inteligencia en Ciberseguridad; Servicios de Avanzados Red Team; Gobierno, Riesgo y Cumplimiento; e Integración de Tecnologías de Ciberseguridad.

Estas soluciones se prestan las 24 horas del día, los siete días de la semana y los 365 días del año, a través de 4 SOCs (Security Operations Center) ubicados en Estados Unidos, España, Brasil y

Portugal. Estos SOCs monitorizan diariamente más de 1 billón de eventos, lo cual da una idea clara de la capacidad de escalabilidad de Cipher. Las operaciones están sustentadas por las más altas certificaciones del mercado: ISO 27001, ISO 22301, ISO 20000, ISO 9001, SOC I, SOC II, PCI QSA, PCI ASV y CREST.

Prosegur Cash

En lo que respecta a la actividad de transporte de valores y gestión de efectivo, en la filial Prosegur Cash, también ha estado marcado por las devaluaciones de las monedas en sus principales mercados.

A pesar de lo anterior, Prosegur Cash consiguió incrementar su cifra de negocio a nivel consolidado en casi un 4%, y ello, gracias a un crecimiento en moneda constante que más que compensó el impacto negativo de la divisa. En términos de margen EBIT, la compañía consiguió mejorar su rentabilidad absoluta y relativa gracias al sólido desempeño de la mayoría de sus operaciones y a sus desinversiones estratégicas en Sudáfrica y Francia.

Durante el año Prosegur Cash ha continuado ejecutando su estrategia de consolidación y transformación con el objetivo de reforzar su posición de liderazgo y su presencia en el negocio tradicional y de acometer las oportunidades de crecimiento que le brindan sus nuevos servicios en algunos mercados. En este sentido, la compañía ha invertido cerca de ochenta y cinco millones de euros en seis transacciones de M&A. Por otro lado, las ventas de nuevas soluciones alcanzaron una facturación cercana a los trescientos millones de euros, lo que supuso un 16,2% de las ventas, un avance considerable si se compara con el 11,8% que representaban un año antes.

Prosegur Cash continúa generando caja y, durante el ejercicio, consiguió mejorar su ratio de conversión a pesar de invertir casi un 40% más en capex destinado a crecer en sus clientes. La compañía continúa realizando una gestión activa de su capital circulante al tiempo que monitoriza muy de cerca el periodo medio de cobro de sus clientes y el retorno de las inversiones que realiza.

Como resultado de su sólida generación de caja, el nivel de apalancamiento se ha reducido respecto del año anterior y ello a pesar de que, como hemos comentado anteriormente, la compañía ha continuado realizando adquisiciones y ha destinado una mayor salida de caja para el pago de dividendos. Durante el ejercicio Prosegur Cash también se ha visto beneficiada por una entrada de caja asociada con la venta de sus activos en Sudáfrica y Francia.

El pasado mes de octubre, la agencia de rating Standard & Poor's, reiteró nuevamente la calificación crediticia de BBB con perspectiva estable de Prosegur Cash, confirmando la solidez de su balance y su capacidad para generar caja.

La compañía no tiene necesidades de refinanciación importantes hasta los años 2024 y 2026, fechas en las que vencen un préstamo sindicado de trescientos millones de euros de los cuales, a cierre de ejercicio están dispuestos 20 millones de euros, y un eurobono de seiscientos millones de euros.

Prosegur Alarmas

Finalmente, en lo relacionado con la gestión de Prosegur Alarmas cabe señalar que esta unidad alcanzó en 2019 las 578.000 conexiones, lo que ha representado un crecimiento superior al 6% en ventas con respecto a 2018. En la estrategia de crecimiento de esta línea de negocio se ha producido una evolución para poner el foco en la mejora de la calidad de la cartera de clientes y la mejora de la

tasa de abandono de cliente (Churn Rate). Más allá de esta evolución, el crecimiento registrado en base total de conexiones sigue siendo superior al crecimiento medio anual de la industria global de las alarmas domésticas.

Para alcanzar los objetivos establecidos, Prosegur Alarmas lanzó, a finales de 2018, un ambicioso plan de bancarización de altas nuevas que permitiera obtener una mejor calificación crediticia del cliente y una mejora en los procesos de cobro. En 2019, y gracias a la implantación de las medidas contempladas en el plan, más del 85% de las altas nuevas están bancarizadas, frente al 72% de años anteriores. Esta situación deberá favorecer que la cartera de clientes tenga una mayor duración y, por tanto, en los próximos ejercicios se obtengan mejores márgenes y se produzca un menor consumo de capital circulante.

Además, la unidad de negocio ha seguido trabajando en el concepto de cliente digital. Para ello, ha implantado el contrato digital y reforzado los canales de comunicación con el cliente, especialmente la aplicación Smart. Esta app ya impacta al 23% de la base instalada frente al 15% en 2018. Igualmente, Prosegur ha seguido desarrollando su oferta de productos adicionales de valor añadido tales como el Prosegur Ojo de Halcón, Prosegur Alarmas Móviles (vehículos) o la plataforma asistencial para personas mayores, Prosegur Siempre Contigo. En conjunto, estos nuevos servicios ya representan el 5% del total de la base instalada.

Sin embargo, el hito más relevante y de mayor impacto en el negocio de alarmas durante 2019 fue el anuncio del acuerdo entre Telefónica y Prosegur para la comercialización de las alarmas de forma conjunta en el mercado español. Como ya se ha indicado anteriormente, esta es una asociación con vocación de liderar el crecimiento en el sector de las alarmas.

Por último, en el resto de geografías se ha mantenido el ritmo de crecimiento de años anteriores y se han incrementado los ingresos por alta. Adicionalmente, la unidad ha cesado su actividad en Turquía y la India, mediante la venta de la actividad de ambas operaciones, para orientar la estrategia de crecimiento en geografías de mayor densidad de cliente y ratios de crecimiento más rápidos.

Adicionalmente al análisis de gestión por negocios, también hay que resaltar el ambicioso proyecto de transformación que el grupo Prosegur inició en 2018. Con las iniciativas de transformación la compañía quiere mejorar la agilidad, escalabilidad y excelencia en sus procesos. De esta manera, espera abordar con éxito el crecimiento y desarrollo de sus operaciones. Como parte de este proyecto, Prosegur está modernizando su arquitectura tecnológica y desplegando las plataformas y herramientas necesarias enfocadas fundamentalmente a simplificar la gestión interna y configurarse como una empresa conectada, en la que todos los departamentos y áreas de negocio aprovechan los datos y la información de toda la organización.

Además del enfoque interno, el proyecto de transformación también está permitiendo a Prosegur rediseñar sus procesos de negocio para la puesta en marcha de nuevas estrategias y proyectos de innovación. En este sentido, uno de los elementos fundamentales será facilitar el aprovechamiento de tecnologías emergentes como la Inteligencia Artificial, Internet de las Cosas (IoT) o asistentes digitales.

Entre los hitos más destacados de 2019, se encuentran los avances en materia de agilidad, escalabilidad y excelencia operativa. La creación de una nueva área de Tecnología y Procesos, con foco en evolucionar los sistemas, procesos y el gobierno del dato. Y, por último, la incorporación de Oracle para impulsar la transformación digital de las operaciones.

Por último, cabe destacar las iniciativas desarrolladas desde el fondo Prosegur Tech Ventures. En 2019, desde este fondo se analizaron más de 600 compañías y se realizaron cuatro inversiones en fondos de *venture capital* y ocho inversiones directas en *start-up* relacionadas con los negocios de Prosegur en los mercados de España, Israel, Estados Unidos, China, Brasil y Alemania.

2.1.4. Márgenes EBIT por negocio

El resultado de explotación consolidado (EBIT) del ejercicio 2019 ha sido de 330,5 millones de euros (2018: 301,4 millones de euros).

La distribución del margen EBIT por negocio se muestra a continuación:

Millones de euros	Cash		Seguridad		Alarmas		PGA y No asignados		Total	
	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018
Ventas	1.798,7	1.731,6	2.107,7	1.945,7	278,1	261,9	13,8	0,0	4.198,2	3.939,2
EBIT	304,8	268,0	66,1	54,5	21,2	4,6	(61,6)	(25,7)	330,5	301,4

En la siguiente tabla, se puede observar la tendencia del EBIT en los últimos cinco años:

(Millones de euros)	2015	2016	2017	2018	2019
EBIT	324,2	332,9	388,9	301,4	330,5
% margen s/ventas	8,2%	8,5%	9,1%	7,7%	7,9%

El margen EBIT sobre ventas consolidado se ha situado en el 7,9% en el presente ejercicio 2019. La tendencia bajista del pasado ejercicio se ha dado la vuelta en 2019, gracias a la mejora de la rentabilidad absoluta y relativa, al sólido desempeño de la mayoría de sus operaciones y a sus desinversiones estratégicas.

La información relativa a la asignación de los activos de Prosegur a cada uno de los segmentos y la conciliación entre el resultado asignado a segmentos y el resultado neto consolidado está expuesta en la Nota 10 de las Cuentas Anuales Consolidadas.

2.1.5. Información comercial

La comercialización de los servicios de Prosegur se realiza a través de las delegaciones y por personal comercial propio con dedicación exclusiva. La compañía aplica criterios selectivos para minimizar el riesgo de morosidad y eventual impago. Para ello, en los casos de clientes en los que se carece de la debida experiencia, se realizan consultas a bases de datos de dominio público, que permiten realizar una valoración de riesgo y análisis individuales objetivamente medibles. Una vez se firma el contrato y durante el tiempo que se presta el servicio, el cliente recibe una atención directa, con máxima aproximación a sus necesidades operativas y a su realidad económica, lo que reduce el riesgo de incobrabilidad.

Para Prosegur el cliente está siempre en el centro del negocio. Por ello, el primer objetivo es cumplir con los más exigentes estándares de calidad. Igualmente, en el acompañamiento que se hace del

cliente, la compañía quiere favorecer que este comprenda que con Prosegur está contratando un servicio de seguridad de valor añadido y responsable.

Finalmente, para Prosegur es fundamental la actualización y la mejora de forma continua de su oferta, así como el desarrollo de nuevos productos en cada línea de negocio.

2.1.6. Inversiones

Las inversiones de Prosegur son analizadas en todos los casos por las correspondientes áreas técnicas y operativas y por el departamento de control de gestión, que estiman y analizan su importancia estratégica, el plazo de retorno y la rentabilidad como requisito previo a su aprobación. Posteriormente, se remite al Comité de Inversiones que finalmente decide si procede realizar la inversión. Las inversiones superiores a 0,6 millones de euros son remitidas para su aprobación al Consejo de Administración.

Durante el ejercicio 2019 se han dotado 164,7 millones de euros en concepto de amortización (2018: 154,6 millones de euros). Corresponden a inmovilizado material e inversiones inmobiliarias 120,4 millones de euros (2018: 114,2 millones de euros), a aplicaciones informáticas 16,6 millones de euros (2018: 14,8 millones de euros) y a otros activos intangibles 27,7 millones de euros (2018: 25,6 millones de euros).

A continuación, se detalla el total de inversiones que fueron analizadas por el Comité de Inversiones durante 2019 y su comparativo con 2018:

(Millones de euros)	2019	2018
Primer Trimestre	39,0	36,8
Segundo Trimestre	28,3	26,6
Tercer Trimestre	28,7	38,2
Cuarto Trimestre	26,7	33,5
Total	122,7	135,1

A lo largo del ejercicio 2019 se han realizado inversiones en inmovilizado material por importe de 171,8 millones de euros (2018: 191,0 millones de euros). Adicionalmente, se han realizado inversiones en aplicaciones informáticas por importe de 29,6 millones de euros (2018: 22,5 millones de euros).

2.2. Liquidez y recursos de capital

Prosegur continúa con la formalización de operaciones estratégicas de financiación que tienen por objeto la optimización de la deuda financiera, el control de los ratios de endeudamiento y el cumplimiento de los objetivos de crecimiento.

La compañía calcula la deuda financiera neta considerando el total de los recursos ajenos corrientes y no corrientes (excluyendo otras deudas no bancarias) más los instrumentos financieros derivados netos, menos el efectivo y los equivalentes al efectivo, y menos otros activos financieros corrientes (Nota 31.2).

La deuda financiera neta a 31 de diciembre 2019 asciende a 649,3 millones de euros (2018: 424,7 millones de euros).

2.2.1. Liquidez

Prosegur dispone de un buen nivel de reservas de liquidez y de una gran capacidad de financiación disponible que permite asegurar y responder con agilidad y flexibilidad a las necesidades del capital circulante, de inversión en capital o de crecimiento inorgánico.

A 31 de diciembre de 2019, la disponibilidad de liquidez de Prosegur es de 1.591,9 millones de euros (2018: 1.751,3 millones de euros). Esta cifra está compuesta por las siguientes partidas:

- ▶ El saldo de efectivo y equivalentes a efectivo por importe de 530,7 millones de euros (2018: 558,4 millones de euros).
- ▶ El saldo de otros activos financieros corrientes por importe de 319,6 millones de euros (2018: 489,3 millones de euros).
- ▶ La disponibilidad existente a largo plazo de crédito de 480,0 millones de euros correspondiente principalmente al crédito sindicado en formato disposición firmado el 10 de febrero de 2017 (2018: 500,0 millones de euros).
- ▶ Otras líneas de crédito no dispuestas por importe de 261,6 millones de euros (2018: 203,6 millones de euros) contratadas de forma diversificada en un amplio pool bancario y en la que están representados los principales bancos de cada país donde se opera.

Esta cifra de liquidez supone un 37,9% de las ventas anuales consolidadas (2018: 44,4%), lo cual permite asegurar tanto las necesidades de financiación a corto plazo como la estrategia de crecimiento.

Las medidas de eficiencia de los procesos administrativos internos puestas en práctica en los últimos ejercicios han mejorado sustancialmente el flujo de caja del negocio. El perfil de vencimientos de la deuda de Prosegur está alineado con la capacidad de generar flujos de caja para pagarla.

Es importante señalar que, aunque parte de la posición de caja referida a cierre del ejercicio 2019 queda sujeta a determinadas condiciones regulatorias derivadas del posicionamiento geográfico de Prosegur, el cumplimiento de las obligaciones contractuales próximas no depende de distribuciones o pagos procedentes de filiales que estén sujetos a restricciones infranqueables de índole legal o regulatoria. Durante el proceso de planificación presupuestaria anual, se realiza un plan de repatriación de dividendos procedentes de filiales y maximizando la eficiencia fiscal del grupo consolidado.

2.2.2. Recursos de capital

La estructura de la deuda financiera está determinada por los siguientes contratos:

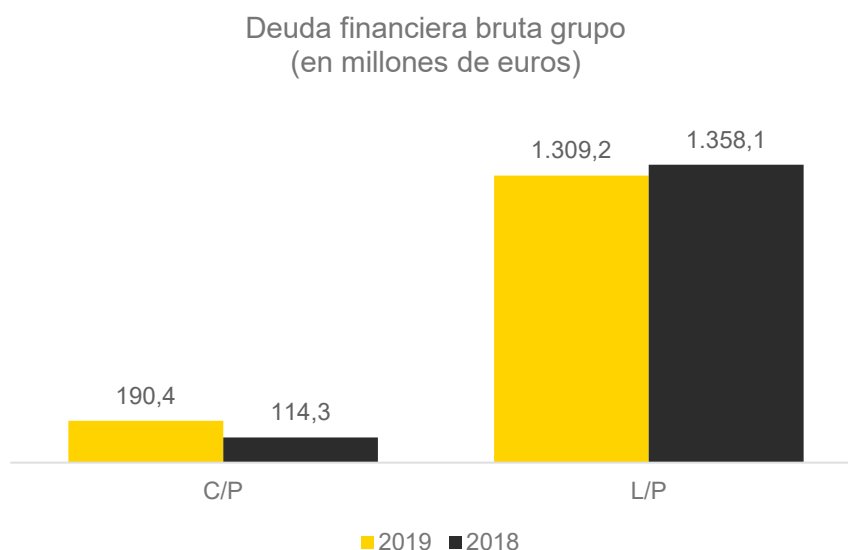
- ▶ El 8 de febrero de 2018, se realizó una emisión de bonos simples por importe nominal de 700 millones de euros con vencimiento el 8 de febrero de 2023. Los bonos cotizan en el mercado secundario, en el Irish Stock Exchange. Devengan un cupón del 1,00% anual pagadero por anualidades vencidas.
- ▶ El 4 de diciembre de 2017, Prosegur a través de su filial Prosegur Cash, S.A., realizó una emisión de bonos simples por importe nominal de 600 millones de euros con vencimiento el 4 de febrero de 2026. Los bonos cotizan en el mercado secundario, en el Irish Stock Exchange. Devengan un cupón del 1,38% anual pagadero por anualidades vencidas.

- ▶ Con fecha 10 de febrero de 2017, fueron contratadas dos operaciones de financiación sindicada en la modalidad de crédito por importes de 200 millones de euros y 300 millones de euros, ambas a un plazo de cinco años, habiendo sido contratada esta última, por la filial de Prosegur, Prosegur Cash. A 31 de diciembre de 2019, el crédito dispuesto es de 20 millones de euros.
- ▶ Con fecha 28 de abril de 2017, Prosegur a través de su filial Prosegur Australia Investments Pty Limited contrató una operación de financiación sindicada por importe de 70,0 millones de dólares australianos a un plazo de tres años. A 31 de diciembre de 2019, el capital dispuesto del préstamo asciende a 70,0 millones de dólares australianos (contravalor a cierre de 31 de diciembre de 2019: 43,8 millones de euros).

En términos consolidados, la deuda financiera bruta de largo plazo con vencimiento superior al año ha alcanzado a cierre del ejercicio 2019 los 1.309,2 millones de euros (2018: 1.358,1 millones de euros), debido principalmente a los bonos emitidos por Prosegur y Prosegur Cash.

La deuda financiera bruta de corto plazo se ha situado en 190,4 millones de euros (2018: 114,3 millones de euros) principalmente por préstamos con entidades de crédito y la disposición de parte de una línea de crédito.

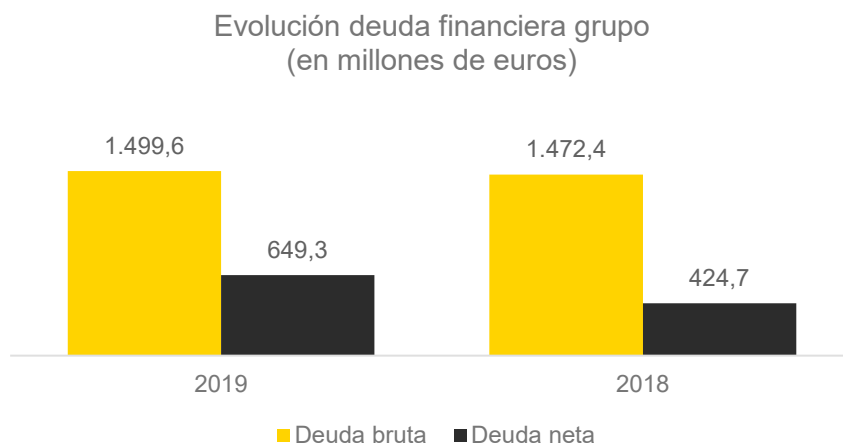
La evolución de la estructura de la deuda financiera bruta por vencimientos de corto y largo plazo presenta la siguiente distribución:



El coste medio de la deuda financiera del ejercicio 2019 ha sido del 1,36% (2018: 1,65%). La disminución del coste medio de la deuda se debe a la reducción del coste de la deuda corporativa y de sus filiales.

La deuda financiera neta al cierre del ejercicio 2019 se ha situado en 649,3 millones de euros (2018: 424,7 millones de euros) y se ha visto incrementada principalmente como consecuencia de la salida de efectivo asociada a las combinaciones de negocio realizadas durante el ejercicio 2019 y al programa de recompra de acciones propias.

A continuación, se muestra un gráfico comparativo de la deuda bruta y de la deuda neta de los años 2018 y 2019:



No se esperan cambios significativos para el ejercicio 2020 en relación a la estructura de fondos propios y de capital ni en relación al coste relativo de los recursos de capital respecto al ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2019.

La siguiente tabla muestra los vencimientos de la deuda dispuesta según los flujos de efectivo contractuales a 31 de diciembre de 2019:

(Millones de euros)	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Mas de 5 años	TOTAL
Obligaciones y otros valores	15,3	754,0	616,5	1.385,8
Préstamos con entidades de crédito	113,5	20,3	-	133,8
Cuentas de crédito	75,7	-	-	75,7
Proveedores y otras cuentas a pagar	639,6	-	-	639,6
Pasivos financieros por arrendamiento	54,6	103,6	27,5	185,7
Otras deudas	76,1	66,4	6,2	148,7
	974,8	944,2	650,2	2.569,3

Los compromisos de pago de alquileres futuros ascienden a 32,9 millones de euros (2018: 113,7 millones de euros) que se corresponden, principalmente, con el contrato del edificio de oficinas en Madrid (España), bases operativas ubicadas en Brasil, otros edificios representativos del negocio y vehículos operativos (Nota 29).

Prosegur calcula el índice de apalancamiento como el cociente resultante entre la deuda financiera neta y capital total, entendiendo por este último la suma de la deuda financiera neta y el patrimonio neto. El ratio a 31 de diciembre de 2019 se ha situado en el 31,75% (2018: 28,49%).

El ratio deuda financiera neta sobre recursos propios a 31 de diciembre de 2019 se ha situado en 0,9 (2018: 0,40).

El ratio de deuda financiera neta sobre EBITDA se ha situado en 2019 en un 1,5 (2018: 0,93).

2.2.3. Análisis de obligaciones contractuales y operaciones fuera de balance

En la Nota 29 de las Cuentas Anuales Consolidadas se exponen los importes de pagos mínimos futuros derivados de contratos de arrendamiento operativo por tramos de vencimiento.

Adicionalmente, según se indica en la Nota 28 de las Cuentas Anuales Consolidadas, Prosegur emite garantías a terceros por causas de índole comercial y financiera. El importe total de garantías emitidas a 31 de diciembre de 2019 asciende a 522,8 millones de euros (2018: 460,9 millones de euros).

2.3. Medidas alternativas del rendimiento (Alternative Performance Measures)

Para cumplir con las Directrices del ESMA sobre APM's, Prosegur presenta esta información adicional que favorecerá la comparabilidad, fiabilidad y comprensión de su información financiera. La compañía presenta sus resultados de acuerdo con la normativa contable generalmente aceptada (NIIF). No obstante, la Dirección considera que ciertas medidas alternativas del rendimiento proporcionan información financiera adicional útil que debería ser considerada a la hora de evaluar su rendimiento. La Dirección utiliza adicionalmente estos APM's en la toma de decisiones financieras, operativas y de planificación, así como para evaluar el rendimiento de la compañía. Prosegur proporciona aquellas APM's consideradas apropiadas y útiles para la toma de decisiones de los usuarios y considera firmemente que representan la imagen fiel de su información financiera.

APM	Definición y cálculo	Finalidad
Capital circulante	Se trata de una medida financiera que representa la liquidez operativa disponible para la compañía. El capital circulante se calcula como activo corriente menos pasivo corriente más activo por impuesto diferido menos pasivo por impuesto diferido menos provisiones a largo plazo.	Un capital circulante positivo es necesario para asegurar que una empresa pueda continuar sus operaciones y que tenga fondos suficientes para satisfacer tanto la deuda a corto plazo vencida, como los próximos gastos operacionales. La administración del capital circulante consiste en la gestión de inventarios, cuentas por cobrar y pagar y efectivo.
Capex	El Capex (Capital Expenditure), es el gasto que una empresa realiza en bienes de equipo y que genera beneficios para una compañía, bien sea a través de la adquisición de nuevos activos fijos, o bien a través de un aumento en el valor a los activos fijos ya existentes. En el CAPEX se incluye tanto las altas de inmovilizado material como las altas de aplicaciones informáticas del inmovilizado intangible.	El CAPEX es un indicador importante del ciclo de vida en el que la empresa se encuentra en un momento determinado. Cuando la empresa crece de manera rápida, el CAPEX será superior a las depreciaciones del activo fijo, lo que indica que el valor de los bienes de equipo está aumentando rápidamente. Por el contrario, cuando el CAPEX es similar a las depreciaciones o, incluso, inferior, es un claro signo de que la empresa se está descapitalizando, y puede ser un síntoma de un claro declive de la compañía.
Margen EBIT	El Margen EBIT se calcula dividiendo el resultado de explotación de la compañía entre la cifra total de ingresos ordinarios.	El margen EBIT proporciona la rentabilidad obtenida sobre los ingresos ordinarios totales devengados.
Margen EBIT Ajustado	El margen EBIT Ajustado se calcula dividiendo el resultado de explotación de la compañía, tras eliminar los resultados no asignables a ningún segmento, entre la cifra total de ingresos ordinarios.	El margen EBIT ajustado proporciona la rentabilidad pura de la operativa del negocio sobre los ingresos ordinarios totales devengados.
Crecimiento Orgánico	El crecimiento orgánico se calcula como el aumento o disminución de los ingresos entre dos períodos ajustados por adquisiciones y desinversiones y efecto tipo de cambio.	El crecimiento orgánico proporciona el comparativo entre años de lo que los ingresos ordinarios han crecido excluyendo el efecto divisa.
Crecimiento Inorgánico	La sociedad calcula el crecimiento inorgánico, para un período, como la suma de los ingresos de las entidades adquiridas. Los ingresos procedentes de tales entidades se consideran inorgánicos durante los 12 meses siguientes a la fecha de adquisición.	El crecimiento Inorgánico proporciona el crecimiento que la compañía tiene mediante nuevas adquisiciones o desinversiones.
Efecto tipo de cambio	La sociedad calcula el efecto tipo de cambio como la diferencia entre los ingresos ordinarios del año actual menos los ingresos ordinarios del año actual a tipo de cambio del año anterior.	El efecto tipo de cambio proporciona el impacto que tienen las divisas en los ingresos ordinarios de la compañía.
Tasa de conversión del flujo de efectivo	La sociedad calcula la tasa de conversión del flujo de efectivo como la resta entre el EBITDA menos el CAPEX sobre el EBITDA.	La tasa de conversión del flujo de efectivo proporciona la generación de caja de la compañía.
Deuda Neta Financiera	La compañía calcula la deuda financiera neta como la suma de los pasivos financieros corrientes y no corrientes (incluyendo otras cuentas a pagar no bancarias correspondientes a pagos diferidos por M&A y pasivos financieros con empresas del grupo) menos caja y equivalentes, menos inversiones corrientes en empresas del grupo y menos otros activos financieros corrientes.	La deuda neta proporciona la deuda bruta menos la caja en términos absolutos de una sociedad.
EBITA	El EBITA se calcula a partir del resultado consolidado del ejercicio sin incorporar los resultados después de impuestos de las actividades interrumpidas, los impuestos sobre las ganancias, los ingresos o costes financieros ni las depreciaciones del Fondo de Comercio ni la amortización del inmovilizado intangible, pero incluyendo la amortización de las aplicaciones informáticas.	El EBITA proporciona un análisis de las ganancias antes de intereses, carga fiscal y amortización de intangibles.
EBITDA	El EBITDA se calcula a partir del resultado consolidado del ejercicio de una empresa, sin incorporar los resultados después de impuestos de las actividades interrumpidas, los impuestos sobre las ganancias, los ingresos o costes financieros ni los gastos de amortización ni depreciaciones de fondo de comercio.	La finalidad del EBITDA es obtener una imagen fiel de lo que la empresa está ganando o perdiendo en su negocio propiamente dicho. El EBITDA excluye las variables no relacionadas con caja que pueden variar significativamente de una compañía a otra dependiendo de las políticas contables aplicadas. La amortización es una variable no monetaria y por lo tanto de interés limitado para los inversores.

La reconciliación de las medidas alternativas del rendimiento (Alternative Performance Measures) es como sigue:

Capital Circulante (En millones de Euros)	31.12.2019	31.12.2018
Activos no corrientes mantenidos para la venta	-	0,6
Existencias	64,8	76,1
Clientes y otras cuentas a cobrar	915,0	820,9
Activo por impuesto corriente	155,7	154,0
Efectivo y equivalente al efectivo	530,7	558,4
Otros activos financieros corrientes	319,6	489,3
Activo por impuesto diferido	94,8	84,1
Proveedores y otras cuentas a pagar	(833,1)	(794,8)
Pasivos por impuestos corrientes	(138,6)	(78,6)
Pasivos financieros corrientes	(257,0)	(150,7)
Otros pasivos corrientes	(50,6)	(48,3)
Pasivos por impuestos diferidos	(46,0)	(58,5)
Provisiones	(226,7)	(201,6)
Total Capital Circulante	528,6	850,9

CAPEX (En millones de Euros)	31.12.2019	31.12.2018
Terrenos y construcciones (sin costes de desmantelamiento)	5,0	15,9
Instalaciones técnicas y maquinaria	36,5	24,4
Costes de obtención	22,9	25,7
Otras instalaciones y mobiliario	54,6	66,7
Vehículos blindados y otro inmovilizado material	17,4	27,0
Anticipos e inmovilizado en curso	35,4	31,4
Altas de inmovilizado material	171,8	191,0
Altas de aplicaciones informáticas	29,6	22,5
CAPEX ajustado	201,4	213,5
Ajuste hiperinflación	0,0	7,5
Alemania Leasing	-	(1,7)
Adquisición post M&A	-	(5,8)
Total CAPEX	201,4	213,5

Margen EBIT ajustado (En millones de Euros)	31.12.2019	31.12.2018
EBIT	330,5	301,4
Ingresos ordinarios	4.198,2	3.939,2
Margen EBIT ajustado	7,9%	7,7%

Crecimiento Orgánico (En millones de Euros)	31.12.2019	31.12.2018
Ingresos ordinarios año actual	4.198,2	3.939,2
Menos: ingresos ordinarios año anterior	3.939,2	4.290,7
Menos: Crecimiento inorgánico	257,0	64,2
Efecto tipo de cambio	(356,3)	(695,5)
Total Crecimiento Orgánico	358,3	279,8

Crecimiento Inorgánico (En millones de Euros)	31.12.2019	31.12.2018
Cash Iberoamérica	69,5	26,0
Cash Europa	10,4	14,7
Cash Row	17,8	14,4
Ciberseguridad Iberoamérica	7,1	-
Ciberseguridad Europa	0,5	-
Seguridad y Ciberseguridad Row	168,0	4,6
Alarmas Iberoamérica	-	3,4

Alarmas Row	-	1,1
Desinversiones	(16,3)	-
Total Crecimiento Inorgánico	257,0	64,2
<hr/>		
Efecto tipo de cambio (En millones de Euros)	31.12.2019	31.12.2018
Ingresos ordinarios año actual	4.198,2	3.939,2
Menos: Ingresos ordinarios año actual a tipo de cambio del año anterior	4.554,5	4.634,7
Efecto tipo de cambio	(356,3)	(695,5)
<hr/>		
Tasa de Conversión del Flujo de Efectivo (En millones de Euros)	31.12.2019	31.12.2018
EBITDA	536,4	456,0
CAPEX	201,4	213,5
Tasa de Conversión (EBITDA - CAPEX / EBITDA)	62%	53%
<hr/>		
Deuda Financiera Neta (En millones de Euros)	31.12.2019	31.12.2018
Pasivos financieros	1.621,9	1.542,3
Mas: Pasivos financieros por arrendamiento	132,0	-
Pasivos financieros ajustados (A)	1.754,0	1.542,3
Efectivo y equivalentes	(530,7)	(558,4)
Menos: efectivo y equivalentes ajustado (B)	(530,7)	(558,4)
Menos: Otros activos financieros corrientes (C)	(319,6)	(489,3)
Total Deuda Financiera Neta (A+B+C)	903,7	494,6
Menos: otras deudas no bancarias (D)	(122,3)	(69,9)
Menos: Pasivos financieros por arrendamiento (E)	(132,0)	-
Total Deuda Financiera Neta (excluidas otras deudas no bancarias referentes a pagos aplazados de M&A y deuda financiera por arrendamiento) (A+B+C+D+E)	649,3	424,7
<hr/>		
EBITA (En millones de Euros)	31.12.2019	31.12.2018
Resultado consolidado del ejercicio	113,9	132,3
Intereses minoritarios	46,4	47,7
Impuestos sobre las ganancias	104,6	100,0
Costes financieros netos	65,6	21,4
Amortizaciones	27,7	25,6
EBITA	358,2	327,0
<hr/>		
EBITDA (En millones de Euros)	31.12.2019	31.12.2018
Resultado consolidado del ejercicio	113,9	132,3
Intereses minoritarios	46,4	47,7
Impuestos sobre las ganancias	104,6	100,0
Costes financieros netos	65,6	21,4
Amortizaciones y deterioros	205,9	154,6
EBITDA	536,4	456,0

Tal y como se menciona en la Nota 2 de la memoria consolidada, la información comparativa presentada en este Informe de Gestión no ha sido reexpresada por la aplicación de la NIIF 16 de

Arrendamientos y de la NIC 29 relativa a Información financiera en economías hiperinflacionarias aplicada en Argentina.

2.4. Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio

A finales del mes de enero de 2020 ha sido adquirida la sociedad Transporte de Valores e Vigilância patrimonial Ltda ubicada en Brasil.

También en el mes de enero, han sido adquiridas una serie de sociedades en Ecuador, Tevcol Cía, Ltda, Tevsur Cía, Ltda, Tevlogistic S.A y Transportadora Ecuatoriana de Productos Valorados Setaproval S.A.

Con fecha 28 de enero de 2020, Prosegur, al margen del programa de recompra de acciones propias, ha adquirido a un inversor institucional, mediante una operación fuera de mercado, un paquete de 5.850.000 acciones propias representativas de un 0,98% del capital social, a un precio de 3,592 euros por acción, con 0,05 euros de descuento por acción.

Durante el mes de febrero de 2020, Prosegur ha vendido el 100% de las sociedades mexicanas Prosegur Seguridad Privada Logística y Gestión de Efectivo SA de CV, Prosegur Servicios de Seguridad Privada Electronica SA de CV, Grupo Mercurio de Transportes SA de CV y Grupo Tratamiento y Gestión de Valores SAPI de CV. La contraprestación ha sido satisfecha en dicho mes.

En el mes de febrero, ha sido adquirida en Colombia la sociedad Corresponsales Colombia S.A.S.

Asimismo en el mes de febrero, la Dirección General de Competencia de la Comisión Europea ha autorizado a Telefónica a comprar el 50% del capital de Prosegur Alarmas España.

2.5. Información sobre la evolución previsible de la entidad

Las previsiones y estimaciones generales para 2020 apuntan hacia una potencial estabilización en los principales aspectos macroeconómicos de las principales geografías donde opera la compañía. Esto podría traducirse en una menor volatilidad de los tipos de cambio, que podrían ayudar a perfilar un año en el que ritmo de crecimiento de la rentabilidad se incremente.

Prosegur, en cualquier caso, continuará reforzando los procedimientos de control interno que garantizan la eficiencia en los diferentes negocios. Tales como el mantenimiento de la disciplina financiera del grupo y el refuerzo de las políticas de supervisión corporativas orientadas a un mayor control de la rentabilidad por línea de negocio. Además, seguirá trabajando en cada mercado para impulsar el crecimiento orgánico vía nuevos productos de mayor margen.

Este exhaustivo nivel de control y optimización interno debería representar mejoras y crecimientos en la generación de caja en 2020, continuando la trayectoria mostrada en años anteriores.

Las palancas de mejora, que se espera muestren su efectividad en el año 2020, son principalmente:

En Prosegur Seguridad, una penetración cada vez mayor de las soluciones integradas y avanzadas de seguridad. Estas soluciones suponen alrededor del 28% del total de ventas de la división y su margen continúa expandiéndose a medida que el servicio se sofisticada dentro del cliente. Por otra parte, la consolidación de la marca y finalización de la integración de las adquisiciones realizadas en Estados Unidos será otro aspecto relevante. Igualmente, la creciente demanda de servicios de monitorización remota y de ciberseguridad y, por último, la mejora que se espera de Brasil.

En Prosegur Cash se espera que las divisas de los países de la región Iberoamérica continúen devaluándose a lo largo del año 2020, aunque en menor medida que el año anterior. En este sentido, la compañía espera poder minorar lo máximo posible dicho impacto capturando el crecimiento natural de los sus mercados donde opera, repercutiendo el incremento de nuestros costes a nuestros clientes preservando e incrementando márgenes y ofreciendo nuevas soluciones y servicios que nos permitan expandir nuestra base de clientes.

Adicionalmente, esperamos que los resultados de nuestras regiones en Europa y ROW mejoren gracias a la venta de nuestras operaciones en Francia y al avance de determinadas iniciativas de carácter comercial y operacional implementadas durante el año 2019 en Australia.

Por último, en el negocio de Alarmas, el foco principal estará puesto en el desarrollo y lanzamiento de la empresa conjunta con Telefónica para intentar obtener las mejores tasas de crecimiento del mercado en el menor tiempo posible. En otras geografías, Prosegur Alarmas espera mantener una tendencia de crecimiento similar a la mostrada en 2019. Si bien se espera que siga siendo superior a la media del crecimiento global de la industria, la estrategia seguirá más enfocada al crecimiento saludable y de largo plazo mediante la intensificación de los procedimientos de cualificación de solvencia del cliente. Con esta estrategia, la compañía pretende mejorar la calidad de la cartera de clientes, asegurar una tasa de abandono inferior a la actual y mejorar el margen global de cada nueva conexión sobre las anteriores, aún a costa de una leve desaceleración en el ritmo de crecimiento.

Adicionalmente, cabe resaltar la importante apuesta por la transformación digital que también aportará elementos de crecimiento y mejora de la rentabilidad en el grupo.

Como se observa, Prosegur afrontará interesantes retos de crecimiento en los próximos ejercicios. En cualquier caso, la empresa cuenta con excelentes palancas de crecimiento. Desde la mejor plataforma existente en el mundo para el transporte de fondos, pasando por el conjunto de soluciones integrales de seguridad más innovador, hasta la solvencia y solidez financiera óptimas para abarcar estos desafíos. Los próximos años estarán más enfocados a la innovación con un fuerte control de la rentabilidad y el crecimiento orgánico. Prosegur espera seguir consolidando su posición de liderazgo, ganando cuota de mercado y reforzando su imagen de referente mundial de la seguridad más avanzada.

3. Información bursátil

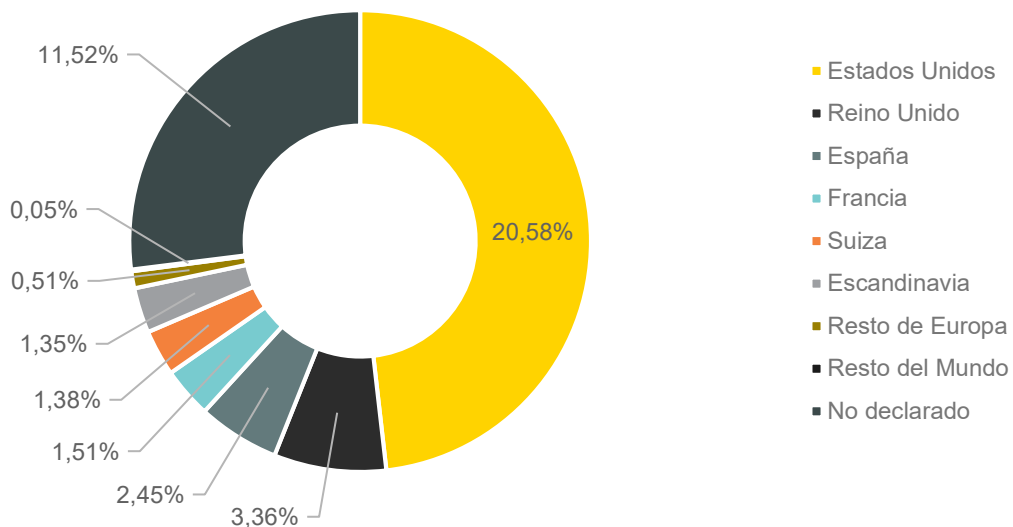
3.1. Evolución de la acción

La acción de Prosegur inició el año 2019 cotizando a 4,29 euros por acción, para cerrar a 31 de diciembre en 3,68 euros por acción. Durante el año, la cotización de la compañía ha experimentado un descenso del 14,26% originado principalmente por la fuerte corrección que el mercado aplicó a partir de finales de agosto a los títulos con alta exposición a la región iberoamericana y a países emergentes en general.

3.2. Distribución geográfica del capital flotante

Excluyendo las participaciones significativas correspondientes a Gubel SL. y AS Inversiones, que representan el 57,11% del capital social, el restante 42,89% del accionariado de Prosegur se reparte geográficamente de la siguiente manera:

Distribución actual del accionariado



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

Durante 2019 ha habido un significativo aumento en la participación en Estados Unidos, que ha alcanzado el 20,58% del accionariado identificado con un incremento de 258 puntos básicos respecto al 18% al cierre de 2018.

Un año más, destaca significativamente la rotación positiva del 4% en el total de acciones de Prosegur compradas en el mercado de Estados Unidos y Canadá con respecto a la posición de 2018. Un claro indicador del enfoque más a largo plazo de los inversores de ese mercado, que ven Prosegur más como una oportunidad.

Hay que señalar que esta tendencia se repite, ya que durante el ejercicio 2018 también hubo una rotación positiva del 5% procedente de la comunidad inversora de Norteamérica.

En contrapartida, llama la atención la rotación negativa en el mercado europeo, probablemente por la exposición a la región iberoamericana que tiene Prosegur. En este sentido, el capital procedente de Reino Unido ha reducido ligeramente su participación con respecto a 2018, hasta el 3,36% del accionariado. También los inversores escandinavos han optado por reducir su porcentaje hasta el 1,35%. Los capitales procedentes de Francia, España y Suiza han disminuido su presencia en la acción de Prosegur hasta el 1,51%, 2,45%, y 1,38% respectivamente.

3.3. Relación con inversores

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

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

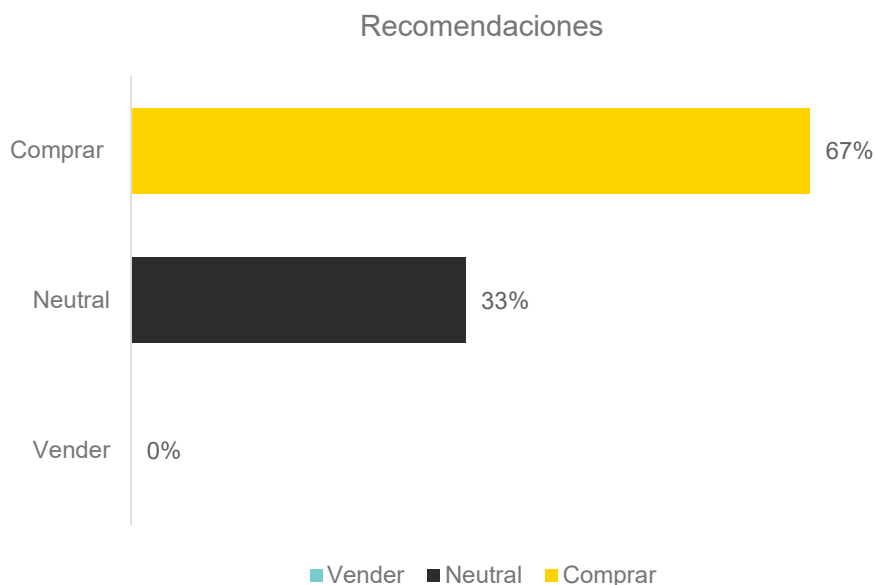
Para cumplir con este compromiso de transparencia, Prosegur utiliza múltiples canales de comunicación. El webcast que se celebra cada trimestre con motivo de la comunicación de resultados, la Investors Newsletter o la publicación de otros boletines informativos con contenido de interés específico para la comunidad de inversión, son algunos ejemplos.

En 2019, Prosegur ha contactado con cerca de 260 fondos de inversión y 22 casas de análisis, ha realizado 11 *roadshows* internacionales, y ha participado en 13 conferencias sectoriales. Además, ha organizado visitas a centros operativos y otro tipo de encuentros como reuniones presenciales o llamadas telefónicas.

En materia de asuntos ESG (Environmental, Social and Corporate Governance), Prosegur proporciona información detallada y de forma permanente a los accionistas, inversores particulares e institucionales, principales analistas bursátiles y *proxy advisors*, que así lo requieren. A través de reuniones presenciales o llamadas telefónicas, la compañía ha dado respuesta a cuestiones relacionadas con su política de responsabilidad corporativa, el compromiso con el medio ambiente, el desarrollo de las relaciones laborales o el respeto y promoción de los derechos humanos. Asimismo, Prosegur ha participado en los procedimientos establecidos por los principales ratings ESG para la elaboración de sus reportes.

3.4. Cobertura de analistas y recomendaciones

A cierre de mercado de 2019, del total de 18 analistas que cubren la acción de Prosegur, la mayoría tienen una visión positiva de la compañía, si bien esta es un poco más conservadora que en 2018 por el efecto negativo de las monedas. De esta forma, seis de ellos mantienen una recomendación neutral (siete en 2018), doce recomiendan la compra (diez en 2018) y ningún analista tiene una valoración negativa o recomiendan la venta.



3.5. Principales accionistas

La estructura accionarial de Prosegur refleja su solidez y estabilidad.

A 31 de diciembre de 2019, el 72,38% del capital de la compañía estaba en manos de accionistas significativos, un 5,02% eran acciones propias y el 22,60% restante era capital flotante.

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

Capital flotante estimado a 31/12/2019	22,60%
Acciones propias	5,02%
Doña Mirta María Gieso	5,81%
Miembros del Consejo	51,80%
Fidelity Investment Trust	5,01%
FMR LLC	6,19%
Invesco Limited	3,56%

4. Gestión responsable

4.1. Modelo de gestión de Prosegur

El modelo de gestión del grupo Prosegur, conocido como Sistema 3P, y de donde emanan todas las políticas, procedimientos y procesos, permite contar con unas reglas internas y un lenguaje de servicios y procesos común a toda la organización. Este sistema facilita la estandarización y la prestación de servicios orientada a cumplir el nivel de calidad requerido, así como la gestión eficiente de recursos y la mejora continua de los procesos. Los estándares están diseñados para que ciertos elementos sean aplicados de manera global, sin importar la localización de la actividad, pero incluyendo ciertas características que sean propias para cada territorio.

El Sistema 3P ha obtenido las siguientes certificaciones:

- ▶ ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad.
- ▶ ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental.
- ▶ ISO 22301 Sistema de Continuidad de Negocio.
- ▶ ISO 27001 Sistema de Seguridad de la Información.
- ▶ ISO 28001 Sistema de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro.
- ▶ EN 16082 Seguridad Aeroportuaria.
- ▶ OHSAS 18001 – Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ▶ Aproser.
- ▶ APSAD Sistema de Seguridad Contra Incendios.
- ▶ MASE Sistema de Gestión de Seguridad y Salud y Medio Ambiente.
- ▶ NCh2728:2015 Certificado con base en la Norma chilena de Calidad.
- ▶ NORSOK S-006 Certificado con base en la Norma chilena de Calidad.
- ▶ NP 4413:2012 – Servicio de Mantenimiento de extintores.

4.2. Gestión del riesgo

El Sistema de Gestión de Riesgos de Prosegur permite a la compañía una gestión proactiva de riesgos, identificando los aspectos más críticos, evaluándolos y supervisando su gestión mediante indicadores clave. Además, el sistema se fundamenta en el estándar COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y se complementa con otros estándares como las normas de Basilea III, propias del sector financiero o la norma ISO 31000. Además, funciona de forma integral y continua, y consolida la gestión por área, unidad de negocio, actividad, filiales, zonas geográficas y áreas de soporte a nivel corporativo.

En función del tipo de riesgo y su relevancia, la dirección de Prosegur y los responsables directos establecen unos procedimientos determinados que permiten la anticipación, con métodos de prevención y detección temprana, evitan su materialización o llevan a cabo el desarrollo de estrategias de mitigación. El Consejo de Administración, máximo responsable de la política de control y gestión de riesgos, supervisa los sistemas internos de información y control. La revisión y análisis de los resultados del control y la gestión de riesgos es realizada, de forma periódica, por el Comité Corporativo de Riesgos.

De esta forma, en la Política de Riesgos de Prosegur se incluyen los principios básicos en los que se centra la gestión y control de riesgos:

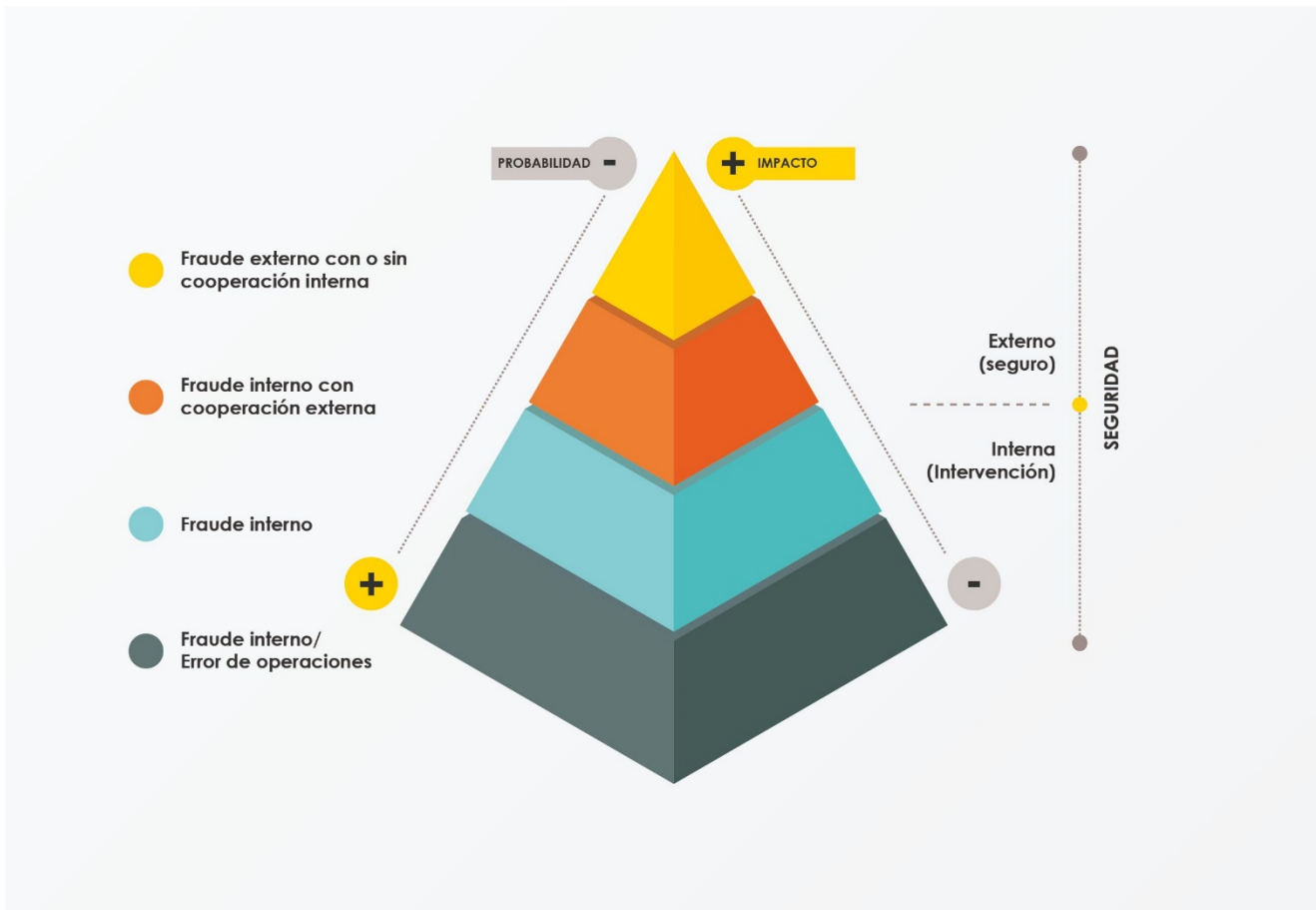
- ▶ Identificación, evaluación y priorización de riesgos críticos.
- ▶ Valoración de los riesgos de acuerdo con procedimientos basados en indicadores clave que permitan su control y evaluación.
- ▶ Seguimiento de manera periódica de los resultados de la evaluación y efectividad de las medidas aplicadas.
- ▶ Revisión y análisis de resultados por el Comité de Riesgos.
- ▶ Supervisión del sistema por la Comisión de Auditoría.



4.2.1. Riesgos operacionales

Prosegur dedica un esfuerzo significativo a la gestión de los riesgos operacionales debido al potencial impacto de estos en los compromisos adquiridos con sus grupos de interés, en especial con los clientes y empleados. Prosegur aplica un enfoque de gestión del riesgo que cubre todas las áreas de actividad de la compañía, mediante un control estricto de tres ejes: infraestructura, procesos y personas.

Con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión del riesgo operativo, la compañía cuenta con la Dirección Global de Gestión de Riesgos, un área que, por su estructura y organización, representa una ventaja competitiva en la gestión de estos riesgos respecto a otras empresas del sector.



Esta Dirección dota a la organización de los instrumentos necesarios para gestionar eficientemente los riesgos asociados a la seguridad de las operaciones. Además, aporta las herramientas necesarias para garantizar el mantenimiento de los estándares y procedimientos definidos por la compañía, así como el cumplimiento que las normativas nacionales exigen.

Con una estructura corporativa ubicada en Madrid (España), la Dirección está conformada por tres departamentos que cuentan con representación regional y nacional: Seguridad, Intervención y Seguros. La integración de estos tres departamentos en una misma Dirección, logra maximizar la eficiencia de las operaciones con un menor coste gracias a los especialistas internos que comparten procedimientos comunes.

El **departamento de Seguridad** gestiona los riesgos y normas legales en materia de seguridad y actúa como segunda línea de defensa de la organización al participar activamente en el desarrollo y ejecución de las operaciones del negocio en materia de seguridad. Este departamento cuenta con empleados distribuidos en cuatro áreas de soporte globales: Inteligencia, Seguridad de la Información, Seguridad de Bases e Instalaciones y Equipo Internacional de Capacitación Táctica.

El **departamento de Intervención** se compone de dos unidades: Intervención y Control de Pérdidas (UCP). Entre ambas combinan las revisiones in situ de las operaciones de los negocios (arqueos de valores custodiados, controles operativos, seguridad operativa y de las instalaciones, y cumplimiento de las normas legales), con la monitorización a distancia de los cierres contables diarios de todas las delegaciones y así minimizar las pérdidas operativas del negocio de Prosegur Cash. Adicionalmente,

es el responsable de revisar las operativas en los negocios de Prosegur Seguridad y Prosegur Alarmas, así como de las auditorías corporativas especiales (compras, flota, entre otros).

El **departamento de Seguros** identifica y controla los riesgos operativos y determina las bases de su aseguramiento y gestión, garantizando el mínimo impacto en la cuenta de resultados. El departamento constituye programas de seguros, suscribe pólizas a nivel corporativo y local, con compañías aseguradoras de primer nivel dando cobertura a un amplio abanico de riesgos: de los empleados, directos e indirectos de la propia actividad de Prosegur y del inmovilizado material.

4.2.2. Riesgos regulatorios

Prosegur desarrolla su actividad en un entorno fuertemente regulado y está sujeto al cumplimiento de diversas normas en los países en los que opera, como la obtención de autorizaciones o habilitaciones para poder llevar a cabo la prestación de servicios de seguridad, el cumplimiento de múltiples obligaciones en la realización a sus operaciones e informar sobre diversos ámbitos de sus actividades.

Entre otras normas, Prosegur está sometida al cumplimiento de las leyes que regulan la actividad de seguridad privada, las relaciones laborales y de seguridad social, la prevención de riesgos laborales, el control de armamento, la prevención de blanqueo de capitales, la protección de datos, el derecho de la competencia y el mercado de valores.

Los riesgos regulatorios se mitigan mediante la identificación de las operaciones, la evaluación del entorno de control de forma periódica y la implantación y seguimiento continuado de programas de monitorización del correcto funcionamiento de los controles implementados.

Las Direcciones de Negocio locales definen las políticas, procedimientos y herramientas para su identificación y cuantificación, así como la proposición de medidas de mitigación y actividades de monitorización continuada de cualquier desviación sobre los niveles de tolerancia establecidos en lo que, a control operacional, de seguridad y de cumplimiento normativo se refieren. Para ello, cuenta con procedimientos de estándares comunes a todos los países del grupo que se adecuan en función de los niveles de exigencia de las normas aplicables en cada caso.

Igualmente, la Dirección de Auditoría Interna y Cumplimiento desempeña un papel esencial en la evaluación del entorno de control de forma periódica y la implantación y seguimiento continuado de programas de monitorización del correcto funcionamiento de los controles implementados.

4.2.3. Riesgos financieros

Riesgo de tipo de interés

Prosegur está expuesto al riesgo de tipo de interés debido a los activos y pasivos monetarios que mantiene en su balance.

La compañía analiza su exposición al riesgo de tipo de interés de forma dinámica. Durante el ejercicio 2019, los pasivos financieros de Prosegur a tipo de interés variable estaban mayoritariamente denominados en euros y dólares australianos.

Se realiza una simulación de varios escenarios teniendo en cuenta la refinanciación, renovación de las posiciones actuales, financiación alternativa y cobertura. En función de estos escenarios, Prosegur

calcula el efecto sobre el resultado de una variación determinada del tipo de interés. Para cada simulación, se utiliza la misma variación en el tipo de interés para todas las monedas. Los escenarios únicamente se llevan a cabo para los pasivos que representan las posiciones más relevantes que soportan un interés variable.

Riesgo de tipo de cambio

La cobertura natural que lleva a cabo Prosegur se basa en que las necesidades de capital de inversión del sector, que varían según las áreas de negocio, son coherentes con el flujo de caja operativo generado y es factible regular el ritmo de las inversiones a realizar en cada país en función de las necesidades operativas.

Durante el ejercicio 2019, Prosegur ha mantenido la política de cobertura natural, manteniendo deudas en las monedas de los países principales en los que la compañía opera para minimizar la exposición al riesgo por tipo de cambio.

Aunque Prosegur está presente en un gran número de países, la deuda financiera está soportada principalmente en las siguientes divisas: euros, rands sudafricanos y dólares australianos. La deuda en euros representa un 86%, en dólares australianos un 3%, en pesos argentinos un 3%, en reales brasileños un 3% y un 5% en el resto de las divisas de Prosegur.

En la Nota 24 de las Cuentas Anuales Consolidadas se refleja el valor de los pasivos financieros denominados por tipo de divisa. En la Nota 32.1 se expone información relevante respecto a la exposición al tipo de cambio a través de las cotizaciones de las principales divisas que afecta a activos y pasivos.

Riesgo de crédito

Los Departamentos de Créditos y Cobros de cada uno de los países en los que opera Prosegur realizan una evaluación del riesgo de cada cliente partiendo de los datos básicos de contratación y establecen límites de crédito y condiciones de pago que quedan registrados en los sistemas de gestión de Prosegur y que se actualizan periódicamente. Se realizan seguimientos mensuales de la situación crediticia de los clientes y se practican las correcciones valorativas que se estimen necesarias con base en políticas claramente establecidas.

En la Nota 32.1 de las Cuentas Anuales Consolidadas se presentan tablas de representatividad de los principales clientes sobre la facturación global de Prosegur.

En cuanto a las inversiones financieras y otras operaciones, se realizan con entidades de rating definido y se firman contratos marco de operaciones financieras (CMOF o ISDA). Los límites de riesgo de contrapartida están claramente definidos en las políticas corporativas de la Dirección Económico-Financiera y se publican periódicamente los límites y niveles de crédito actualizados.

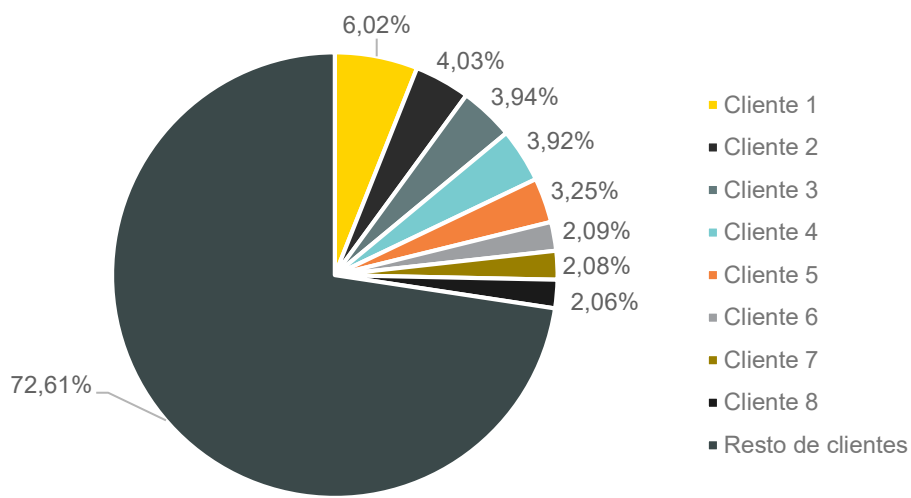
4.2.4. Riesgos de negocio

Entre los riesgos de negocio identificados por Prosegur se encuentran la reducción coyuntural de la demanda de servicios de seguridad, las operaciones en mercados altamente competitivos o la gestión inadecuada de los costes indirectos.

Para mitigarlos, la compañía ha avanzado en la diversificación de negocios en mercados diferenciados, en el desarrollo de nuevos productos y servicios de valor añadido que diferencien a Prosegur, ha impulsado el reconocimiento de la marca Prosegur e implementado medidas de eficiencia operativa.

Concentración de clientes

Prosegur no tiene concentraciones significativas de clientes. En la Nota 32.1 de las Cuentas Anuales Consolidadas se presentan tablas de representatividad de los principales clientes sobre la facturación global de Prosegur, tal y como se muestra en el siguiente gráfico:



4.2.5. Riesgos reputacionales

Con el fin de dar respuesta a incidentes reales o percibidos que afecten de manera negativa a su nombre o generen pérdida de valor de la marca, Prosegur detecta posibles irregularidades a través de su Canal de Denuncias, previene incumplimientos a través del Programa de Cumplimiento Corporativo y desarrolla procesos de debida diligencia independientes.

5. Estado de Información no financiera

Prosegur asume que su posición como referente global de la seguridad privada le confiere la responsabilidad de trabajar por elevar los estándares del sector en todos los entornos en los que opera. El desempeño en aspectos como la reducción de su impacto medioambiental, la generación de empleo de calidad, la seguridad y salud de sus trabajadores, el cumplimiento normativo, el respeto por los derechos humanos o el buen gobierno, representan el más claro ejemplo de su compromiso.

En el marco del sistema de gestión de Prosegur, conocido como Sistema 3P, se han establecido políticas y procedimientos formales en estos asuntos. El Sistema 3P permite contar con unas reglas internas y un lenguaje de servicios y procesos común a toda la organización. Facilita la estandarización y la prestación de servicios orientada a cumplir el nivel de calidad requerido, así como la gestión eficiente de recursos y la mejora continua de los procesos.

En relación con las cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, destacan, principalmente, las siguientes políticas y procedimientos:

- ▶ Política de RC de Prosegur.
- ▶ Política de Gestión Medioambiental.
- ▶ Norma General de Gestión de Recursos Humanos.
- ▶ Norma General de Reclamaciones por Discriminación y Acoso.
- ▶ Política de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- ▶ Código Ético y de Conducta Prosegur.
- ▶ Procedimiento General de Canal de Denuncias.

Salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de la sociedad. A su vez, corresponde a la Comisión de Auditoría la supervisión del proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva y presentar recomendaciones o propuestas al órgano de administración dirigidas a salvaguardar su integridad. El negocio es un eje primordial en la organización y está representado en las Direcciones Generales de Negocio, las cuales se responsabilizan del diseño de soluciones de seguridad para los clientes y cubren las principales líneas de negocio: Seguridad, Cash y Alarmas. Por ello, la compañía detalla el beneficio antes de impuestos por región para su mejor entendimiento en la nota 5.5.4 de este Estado de Información No Financiera.

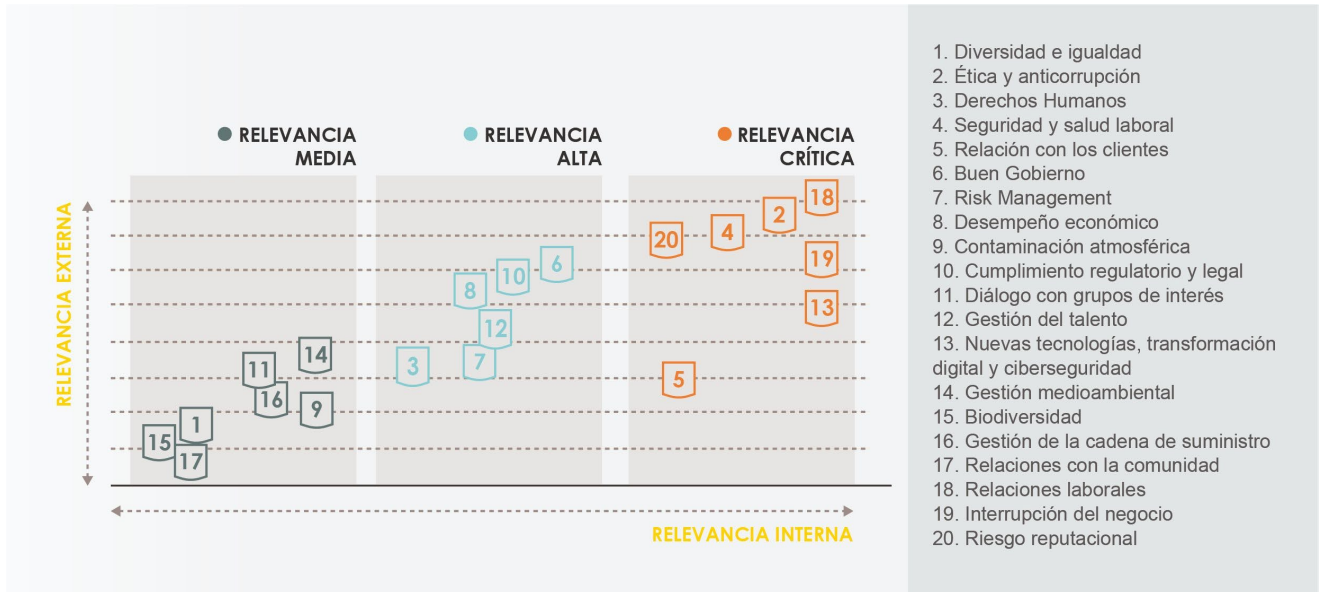
El análisis de materialidad 2019 de Prosegur proviene de la revisión y actualización de la matriz de materialidad y la adaptación de los temas al contexto y evolución del sector y su entorno. De esta forma, el propósito de la organización es identificar las áreas de mayor relevancia para los grupos de interés externos (clientes y accionistas) e internos (con los que se mantiene un diálogo constante a través de los sindicatos y organizaciones de trabajadores), y de esta manera mostrar su progreso y determinar las acciones que deben tomarse para continuar el proceso de generación de valor.

Prosegur ha realizado la actualización de la materialidad tomando en cuenta los siguientes aspectos:

- ▶ Relevancia externa en el sector: Guía estándar de la Global Reporting Initiative (GRI), información de organismos internacionales e índices bursátiles selectivos y temas que hayan podido ser fuente de controversia en el sector de la seguridad privada.

- ▶ **Benchmark con peers:** Análisis de información relevante y mejores prácticas de *peers* de la industria y de estudios de materialidad de compañías dentro y fuera del sector.
- ▶ **Relevancia interna:** Análisis del impacto de cada asunto identificado en el mapa de riesgos aprobado en el Comité de Riesgos, basándose en datos relevantes como el plan estratégico, informes sectoriales, análisis de competidores, opinión de las áreas corporativas y de negocio y entrevistas realizadas al equipo directivo.

Como resultado de esta valoración, se elaboró un listado con los 20 asuntos de mayor relevancia para Prosegur:



Teniendo en cuenta los resultados de este ejercicio, Prosegur no considera temas materiales los siguientes:

- ▶ **Biodiversidad:** La compañía no tiene un impacto significativo sobre los seres vivos y la variedad de ecosistemas.
- ▶ **Contaminación atmosférica:** La compañía no impacta de manera significativa en la emisión de partículas nocivas al aire. Prosegur desarrolla actividades relacionadas con la prestación de servicios, no siendo, por tanto, actividades de transformación o fabricación.
- ▶ **Impacto de la actividad de la compañía en poblaciones locales y relaciones con comunidades locales:** La compañía no impacta de manera significativa en el entorno en el que opera y, por tanto, no tiene un impacto relevante sobre las comunidades locales, más allá del favorable impacto de proveer empleo en las regiones en las que está presente la compañía.
- ▶ **Acciones para combatir el desperdicio de alimentos:** La compañía no tiene ninguna actividad empresarial relacionada.

La información relativa a la gestión de riesgos, su evaluación e impacto se describen en la Nota 4 del Informe de Gestión Consolidado.

La información relativa a la actividad de la compañía, ubicación, geografías y operaciones se facilita en la Nota 1 del Informe de gestión consolidado.

Sobre este informe

- ▶ Con este informe se da respuesta a la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad.
- ▶ El perímetro de este Estado de Información No Financiera es el mismo que el de consolidación de la información financiera, con la excepción de nuevas adquisiciones de M&A en 2019 en nuevas geografías (Indonesia) por encontrarse en fase de integración y homogeneización a los procesos y sistemas de la compañía, las desinversiones en Francia y Sudáfrica en Cash y Alarmas en Turquía ejecutadas en el 2019 y consolidaciones por puesta en equivalencia (India). En las tablas donde se incluyen datos cuantitativos se incluyen notas que indican el alcance de los datos reportados frente a ventas o empleados.
- ▶ Las ventas y empleados del perímetro de consolidación son de 4.198,2 millones de euros y 160.142 empleados (por puesta en equivalencia, 42,5 millones de euros).
- ▶ La mayor parte de los datos comparativos de 2018 se muestran a efectos meramente informativos y pueden no incluir el mismo alcance que los datos de 2019, aunque hay excepciones como consecuencia de requisitos legales que exigen reportar la evolución.
- ▶ Para la elaboración de este informe se han seguido los contenidos de la Ley 11/2018 y los Estándares de GRI, de acuerdo a la opción GRI seleccionados, tal y como se detalla en el anexo de este Estado de Información No Financiera.
- ▶ De conformidad con la normativa mercantil vigente, este Estado de Información No Financiera ha sido objeto de verificación por parte de KPMG Asesores, S.L. El Informe de Verificación independiente se presenta adjunto a este Estado de Información No Financiera.

5.1. Asuntos medioambientales

KPI's	2018		2019		Alcance (sobre ventas)
Emisiones de CO2 directas	Seguridad	34.340 T	Seguridad	41.528 T	98%
	Cash	95.182 T	Cash	94.272T	96%
	Alarmas	14.668 T	Alarmas	11.915 T	98%
Emisiones de CO2 indirectas	Seguridad	2.786 T	Seguridad	2.980 T	98%
	Cash	12.556 T	Cash	13.818 T	96%
	Alarmas	721 T	Alarmas	768 T	98%
Consumo eléctrico MWh	Seguridad	12.312 MWh	Seguridad	11.298 MWh	98%
	Cash	53.788 MWh	Cash	52.602 MWh	96%
	Alarmas	2.815 MWh	Alarmas	2.782 MWh	98%
Residuos no peligrosos gestionados	Seguridad	161 T	Seguridad	262 T	98%
	Cash	1.325 T	Cash	2.226 T	96%
	Alarmas	49 T	Alarmas	70 T	98%
Residuos peligrosos gestionados	Seguridad	27 T	Seguridad	36 T	98%
	Cash	149 T	Cash	168 T	96%
	Alarmas	16 T	Alarmas	81 T	98%
Combustible (millones de litros)	Seguridad	13	Seguridad	15	98%
	Cash	36	Cash	34	96%
	Alarmas	5	Alarmas	4	98%
Consumo de papel	Seguridad	173 T	Seguridad	168 T	98%
	Cash	426 T	Cash	610 T	96%
	Alarmas	29 T	Alarmas	25 T	98%
Número de uniformes distribuidos	Seguridad	1.438.541	Seguridad	879.520	98%
	Cash	235.513	Cash	226.013	96%
	Alarmas	29.005	Alarmas	25.278	98%

Consumo de agua (m3)	Seguridad	51.261	Seguridad	69.088	98%
	Cash	328.937	Cash	328.862	96%
	Alarmas	16.763	Alarmas	21.343	98%
Gas Natural (m3)	Seguridad	N.p	Seguridad	22.950	98%
	Cash	N.p	Cash	82.004	96%
	Alarmas	N.p	Alarmas	640	98%
Consumo Plásticos Operativos (T)	Seguridad	N.a	Seguridad	N.a	98%
	Cash	1.790 T	Cash	2.194 T	96%
	Alarmas	N.a	Alarmas	N.a	98%

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2019, las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia. N.p: No publicado; N.a: No aplica.

En los indicadores de residuos peligrosos y no peligrosos gestionados de 2019 se incluyen nuevas tipologías de residuos no incluidas en 2018.

Prosegur dispone de una política 3P global de Gestión Medioambiental, o normativa general de obligado cumplimiento por todos los empleados. Cada país define una política local que debe estar alineada con la política global y garantizar el compromiso ineludible que tiene que mostrar la dirección local con el cumplimiento de la legislación aplicable en materia medioambiental en su ámbito geográfico.

Las direcciones de negocio han identificado los principales riesgos medioambientales y están en fase de desarrollo de medidas que mitiguen esos riesgos. Prosegur fue la primera empresa de seguridad española en obtener la certificación ISO 14001, tanto para el área de Seguridad como para Cash. Prosegur se encuentra certificada en España, Colombia y Portugal. En el negocio de Alarmas en España se está llevando a cabo el proceso de certificación y, una vez concluido, lo iniciará en aquellos mercados en los que dicha certificación suponga un valor añadido tanto para la compañía como para los clientes. En aquellos países donde no se disponga de certificación, se implementarán las mejores prácticas adquiridas que no se estuvieran ya realizando. La Dirección global del negocio de Cash, con la madurez adquirida durante estos últimos años en materia medioambiental, ha puesto el foco en la reducción de emisiones y de sostenibilidad.

Las actividades de negocio que desarrolla Prosegur no tienen un impacto significativo en el medio ambiente ni suponen una amenaza para el cambio climático y la biodiversidad. Se trata de actividades relacionadas con la prestación de servicios. No son, por tanto, actividades de transformación o fabricación. Estas actividades son muy intensivas en mano de obra como, por ejemplo, el transporte de valores o las labores de vigilancia. El mayor impacto medioambiental se localiza en la actividad de Prosegur Cash, principalmente en los desplazamientos de los vehículos blindados a instalaciones de los clientes.

El departamento global de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, cuenta con, al menos, un recurso especializado en la gestión del sistema medioambiental a nivel global y en cada país donde Prosegur tiene operaciones. El responsable de dicho departamento es el representante designado en Prosegur para la gestión del medio ambiente y, en cada país, es igualmente el representante tanto a nivel interno como ante terceras partes. Los responsables de áreas de negocio, flota, servicios patrimoniales y compras llevan a cabo la definición y adopción de medidas para la mejora de impactos medioambientales en su ámbito de competencia, siempre coordinados y apoyados por el especialista del departamento de Calidad y Medioambiente.

Conscientes de la importancia del medio ambiente y del impacto que tienen las acciones de Prosegur sobre este, el departamento de Calidad y Medioambiente de cada país elabora campañas para la sensibilización de los empleados a través de cartelería o envío de correos electrónicos.

Los principales aspectos medioambientales inherentes a las actividades de los negocios de Prosegur y que no impactan de manera significativa en el medioambiente, el cambio climático o la biodiversidad, son:

- ▶ Para los negocios de Seguridad y de Alarmas, actividades consideradas de impacto medioambiental bajo, los más significativos son los consumos de papel, uniformidad y combustible, y la generación de residuos, principalmente de baja peligrosidad, como el papel y el cartón.
- ▶ Para el negocio de Cash, actividad también considerada de bajo impacto, aunque mayor que los negocios de Seguridad y Alarmas, el principal aspecto medioambiental está relacionado con el consumo de combustible y las emisiones directas de gases de efecto invernadero asociadas al mismo. Adicionalmente, se encuentra el consumo de electricidad de las bases operativas, papel y plásticos operativos.

Prosegur demuestra su firme compromiso en la lucha contra el cambio climático mediante la contabilización y control de sus consumos y, por tanto, de sus emisiones de dióxido de carbono.

En el negocio de Cash se ha desarrollado un cuadro de mando en el que, entre otros indicadores, se evalúa el consumo de combustible de la flota blindada, siendo esta la base para la toma de decisiones. Este cuadro de mando se encuentra ya implantado en dieciocho países.

En cuanto al residuo de neumáticos, se realiza una homologación con los proveedores para obtener una garantía de los procesos de reciclado. En los talleres propios que posee Prosegur en varios países de Iberoamérica se establece la forma de recogida de los neumáticos para el adecuado reciclaje de estos.

En los negocios de Seguridad y Alarmas, se ha puesto el foco en la definición de indicadores para poder implementar objetivos de reducción y eficiencia. En ellos, se recoge información sobre consumos, residuos y emisiones de cada uno de los países en los que opera la compañía.

Las direcciones de ambos negocios, plenamente conscientes del efecto de sus actividades en el medio ambiente han seleccionado los consumos y residuos que suponen un mayor impacto.

Se continúa con la mejora de eficiencia energética en delegaciones y bases realizando estudios de las potencias contratadas para adaptarlas a los consumos reales de las instalaciones o llevando a cabo modificaciones de las instalaciones lumínicas, para obtener así una reducción en los consumos y en los costes asociados. Durante 2019 se ha llevado a cabo un proyecto sobre ahorro energético en las delegaciones de Prosegur. Por otro lado, la compañía, en cumplimiento al Real Decreto 56/2016, cada cuatro años se somete a una auditoría energética realizada por una entidad externa.

Durante el año 2019, Prosegur ha trabajado en la innovación de la flota blindada y ligera. A lo largo del plan 2020, en Cash, se ha comenzado a trabajar en la adquisición de blindados híbridos (diésel-eléctrico), que producen menos emisiones de efecto invernadero. Se han adquirido doce unidades en España (la fecha de entrega estimada de dos unidades es en el primer trimestre de 2020 y las diez restantes durante el mes de abril). Esto permitirá mitigar riesgos de restricción de acceso a grandes ciudades europeas y que la compañía esté preparada en casos de activación de protocolos anticontaminación y, además, realizar un proyecto piloto sobre dichos vehículos de alto y medio tonelaje para poder adaptar los mantenimientos y cargas de combustible. En Alemania se ha adquirido

un semi-blindado completamente eléctrico cuya entrega está estimada para principios del segundo trimestre de 2020.

Desde el negocio de Cash se ha propuesto un objetivo global de reducción de un 1,5% en las emisiones directas de CO2 para 2020 de la flota blindada de todos los países del negocio Cash para un perímetro de operaciones o huella geográfica equivalente al año anterior.

Desde el departamento de Flota, se está llevando a cabo un proyecto destinado a la innovación de la gestión de las necesidades de movilidad de la flota de la compañía, con efectos muy positivos en el impacto medio ambiental.

Entre ellos, se encuentra el modelo de flota compartida implantado en España, mediante el cual un amplio colectivo de usuarios a través de una plataforma de reservas gestionada en sus terminales de smartphone, acceden para reservar el uso por franjas horarias de una flota de vehículos ecológicos (Eléctricos/GLP/GNC). Este modelo está diseñado para cubrir las necesidades de movilidad en función del uso. Este producto será implantado progresivamente en el resto de los países europeos en los próximos meses.

Otro de los proyectos realizados en 2019 es la incorporación de flota híbrida y eléctrica, en vehículos operativos en España, Argentina, Alemania y Francia. En el caso particular de España cabe destacar la sustitución de la flota de motos con motores de combustión por unidades eléctricas.

Todos los proyectos están dirigidos a un plan de ajuste de la flota operativa, que tiene como objetivo la reducción de emisiones directas de CO2. Durante 2020 está previsto un plan de expansión a nivel global de todos los proyectos anteriormente mencionados.

Uno de los proyectos diferenciados en Iberoamérica está siendo la unificación de la tipología de toda la flota, incorporando unidades de última generación que mejoran la eficiencia de emisiones y de consumo de combustible. Para este cometido se ha incorporado el renting que, entre muchos de los beneficios que aporta, permite reducir la edad de los vehículos e incorporar motorizaciones de última generación, reduciendo nuestro impacto medioambiental y disponiendo en todo momento de una flota moderna y eficiente.

Con motivo de estos proyectos, Prosegur ha recibido el premio a la “Movilidad Corporativa Sostenible”, otorgado por la AEGFA (Asociación Española de Gestores de Flotas y de Movilidad), perteneciente a la AIAFA (Asociación Internacional).

Prosegur no ha obtenido en España durante 2019 electricidad de alta y media tensión proveniente de energías renovables. A finales de 2019, se ha firmado un nuevo contrato con el proveedor de energía eléctrica en España que garantizará que el 100% de la electricidad proviene de fuentes renovables.

A 31 de diciembre de 2019, el consumo eléctrico de los negocios del grupo ha sido de 66.682 MWh (68.915 a 31 de diciembre de 2018).

A 31 de diciembre de 2019, las emisiones directas e indirectas de CO2 de los negocios del grupo, han sido 147.715 T y 17.567 T respectivamente (144.190 T y 16.062T respectivamente a 31 de diciembre de 2018).

Uso sostenible de los recursos

A nivel país se monitorizan los consumos y la generación de residuos asociados a la actividad de la compañía comentada anteriormente. Cada país establece anualmente actuaciones y objetivos para minimizar dicho impacto. La gestión posterior de los residuos es siempre llevada a cabo por un gestor autorizado de residuos, de acuerdo con la legislación vigente en cada país. Adicionalmente, la Dirección Global ha impulsado las siguientes actuaciones en este último ejercicio:

- ▶ Programa de transformación digital en todos los negocios, en el que se puede citar la firma electrónica y digitalización de contratos de clientes, proveedores y empleados, así como la digitalización de albaranes en Cash y otra documentación operativa en el servicio técnico de los negocios y gestión de instalaciones. Esto se está traduciendo en una significativa reducción del consumo de papel.
- ▶ Se ha continuado avanzando en las políticas impulsadas a nivel global para el control del consumo de combustible estableciendo, entre otras medidas, objetivos de reducción de combustible de blindados a nivel base operativa.
- ▶ Continuidad de campañas de concienciación para reducir el consumo de agua en sedes y bases.
- ▶ Continuidad de programas de eficiencia energética en bases operativas, impulsando la instalación de aparatos de iluminación eficiente (LEDs), así como a través de la difusión de campañas de sensibilización ambiental.
- ▶ Centralización en cada país de la contratación de gestores de residuos homologados para garantizar el cumplimiento de los requisitos legales. Se está realizando un piloto en España implementando una herramienta de petición de servicios de recogida de residuos en las bases que facilite el control de plazos de recogida y la trazabilidad.

Prosegur realiza un consumo de materiales responsable y persigue la reducción de los residuos generados promoviendo una cultura de responsabilidad ambiental y comprometiéndose a disminuir el impacto generado por las actividades desarrolladas. A 31 de diciembre de 2019, los residuos peligrosos y no peligrosos gestionados han sido de 285 T y 2.558 T respectivamente (2018: 192 T y 1.535 T respectivamente) (ver alcance de los datos en la tabla anterior).

Prosegur cuenta con una póliza de responsabilidad civil, válida hasta el 31 de diciembre de 2020, que incluye la cobertura por contaminación accidental que pudiera generar. Esta póliza cuenta con una cobertura de hasta 75.000.000€ por siniestro para cubrir los daños accidentales que se puedan ocasionar por el ejercicio de la actividad.

5.2. Asuntos sociales y laborales

Datos 2019

		Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	México	Centro América	Australia	Singapur	China	Filipinas	USA	Sudáfrica	Total	
Total de empleados			33.671	4.409	6.458	4.256	16.637	44.664	11.810	6.541	2.036	2.292	11.724	3.706	1.631	955	2.004	763	1.417	4.619	552	160.145	
Resumen total de empleados																							
Género	Varón	99,7%	26.039	3.644	5.314	3.606	14.855	37.635	9.270	5.279	1.787	2.028	10.136	2.799	1.326	638	1.620	734	830	3.015	502	131.057	
	Mujer		7.632	765	1.144	650	1.782	7.029	2.540	1.262	249	264	1.588	907	305	317	384	29	587	1.604	50	29.088	
Edad	Menos de 30 años	99,7%	4.639	412	796	665	2.426	6.715	3.550	1.517	669	201	3.476	1.029	588	128	324	223	895	1.144	73	29.470	
	Entre 30 y 50 años		18.638	2.154	4.299	2.451	11.051	31.060	6.758	3.162	1.315	1.303	6.810	2.183	902	449	694	297	475	1.762	391	96.154	
	Más de 50 años		10.394	1.843	1.363	1.140	3.160	6.889	1.502	1.862	52	788	1.438	494	141	378	986	243	47	1.713	88	34.521	
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	99,7%	269	17	20	21	108	265	48	28	21	15	46	32	14	51	10	17	19	103	11	1.115	
	Jefes, supervisores y coordinadores		475	81	57	79	994	947	307	108	123	84	509	76	127	103	14	0	27	294	36	4.441	
	Analistas y administrativos		1.982	168	427	106	886	2.466	619	270	134	345	1.005	327	133	64	20	35	60	124	32	9.203	
	Operativos		30.945	4.143	5.954	4.050	14.649	40.986	10.836	6.135	1.758	1.848	10.164	3.271	1.357	737	1.960	711	1.311	4.098	473	145.386	
Promedio año de empleados																							
Tipo de empleado	Operativos	99,7%	29.446	3.864	6.463	4.437	15.337	41.654	11.068	6.120	1.881	2.158	11.055	3.533	1.398	890	2.050	767	1.311	4.370	483	148.284	
	Varón		23.095	3.236	5.267	3.849	14.006	35.588	8.976	5.061	1.678	1.954	9.758	2.696	1.148	612	1.703	758	777	2.885	450	123.496	
	Mujer		6.352	628	1.196	588	1.331	6.066	2.093	1.059	203	203	1.297	837	250	278	347	9	534	1.485	33	24.788	
	Indirectos		2.766	215	529	251	1.300	1.534	646	288	160	201	696	175	163	80	45	38	106	141	54	9.388	
	Varón		1.874	146	350	131	849	809	270	181	113	133	414	105	99	36	17	19	53	82	37	5.719	
	Mujer		892	69	179	120	451	725	375	107	47	68	282	70	64	44	28	19	53	59	17	3.669	
Número de empleados por tipos de contrato																							
Género	Varón	99,7%	26.039	3.644	5.314	3.606	14.855	37.635	9.270	5.279	1.787	2.028	10.136	2.799	1.326	638	1.620	734	830	3.015	502	131.057	
	Indefinido		19.893	2.867	3.530	3.430	14.813	37.509	9.270	4.783	1.770	2.028	3.145	2.528	1.325	311	1.554	1	830	3.015	502	113.104	
	Temporal		6.146	777	1.784	176	42	126	0	496	17	0	6.991	271	1	327	66	733	0	0	0	0	17.953
	Mujer		7.632	765	1.144	650	1.782	7.029	2.540	1.262	249	264	1.588	907	305	317	384	29	587	1.604	50	29.088	
	Indefinido		5.228	592	649	589	1.782	6.901	2.540	1.071	236	264	737	820	278	115	376	2	587	1.604	50	24.421	
	Temporal		2.404	173	495	61	0	128	0	191	13	0	851	87	27	202	8	27	0	0	0	0	4.667
Edad	Menos de 30 años	99,7%	4.639	412	796	665	2.426	6.715	3.550	1.517	669	201	3.476	1.029	588	128	324	223	895	1.144	73	29.470	
	Indefinido		1.842	137	116	573	2.416	6.461	3.550	1.170	649	201	458	910	574	28	320	0	895	1.144	73	21.517	
	Temporal		2.797	275	680	92	10	254	0	347	20	0	3.018	119	14	100	4	223	0	0	0	7.953	
	Entre 30 y 50 años		18.638	2.154	4.299	2.451	11.051	31.060	6.758	3.162	1.315	1.303	6.810	2.183	902	449	694	297	475	1.762	391	96.154	
	Indefinido		14.486	1.673	2.882	2.346	11.019	31.060	6.758	2.854	1.305	1.303	2.646	1.975	888	220	672	2	475	1.762	391	84.717	
	Temporal		4.152	481	1.417	105	32	0	308	10	0	4.164	208	14	229	22	295	0	0	0	0	11.437	
Más de 50 años	10.394	1.843	1.363	1.140	3.160	6.889	1.502	1.862	52	788	1.438	494	141	378	986	243	47	1.713	88	34.521			
Indefinido	8.793	1.649	1.181	1.100	3.160	6.889	1.502	1.830	52	788	778	463	141	178	938	1	47	1.713	88	31.291			
Temporal	1.601	194	182	40	0	0	0	32	0	0	660	31	0	200	48	242	0	0	0	0	3.230		
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	99,7%	269	17	20	21	108	265	48	28	21	15	46	32	14	51	10	17	19	103	11	1.115	
	Indefinido		265	16	20	21	108	265	48	28	21	15	46	29	14	51	10	1	19	103	11	1.091	
	Temporal		4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	16	0	0	0	24	
	Jefes, supervisores y coordinadores		475	81	57	79	994	947	307	108	123	84	509	76	127	103	14	0	27	294	36	4.441	
	Indefinido		467	78	55	77	994	947	307	105	123	84	509	68	127	99	14	0	27	294	36	4.411	
	Temporal		8	3	2	2	0	0	0	3	0	0	0	8	0	4	0	0	0	0	0	30	
	Analistas y administrativos		1.982	168	427	106	886	2.466	619	270	134	345	1.005	327	133	64	20	35	60	124	32	9.203	
	Indefinido		1.914	156	276	94	886	2.212	619	232	126	345	233	293	133	56	20	2	60	124	32	7.813	
	Temporal		68	12	151	12	0	254	0	38	8	0	772	34	0	8	0	33	0	0	0	1.390	
	Operativos		30.945	4.143	5.954	4.050	14.649	40.986	10.836	6.135	1.758	1.848	10.164	3.271	1.357	737	1.960	711	1.311	4.098	473	145.386	
	Indefinido		22.475	3.209	3.829	3.827	14.607	40.986	10.836	5.489	1.736	1.848	3.094	2.958	1.324	240	1.886	0	1.311	4.098	473	124.226	
	Temporal		8.470	934	2.125	223	42	0	0	646	22	0	7.070	313	33	497	74	711	0	0	0	21.160	

		Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	México	Centro América	Australia	Singapur	China	Filipinas	USA	Sudáfrica	Total	
Promedio anual de contratos																							
Género	Varón	99,7%	24.970	3.644	115	3.953	139	36.396	5.109	5.727	1.799	2.088	3.296	2.823	301	15	1.720	734	830	3.015	507	97.180	
	Indefinido completo		17.734	2.584	67	3.290	133	34.092	5.109	4.889	1.791	2.088	131	2.706	301	4	1.146	1	830	2.646	507	80.049	
	Indefinido parcial		1.596	283	12	354	4	2.201	0	3	0	0	0	0	0	11	516	0	0	369	0	5.350	
	Temporal completo		2.986	568	33	168	2	4	0	831	8	0	3.150	116	0	0	1	647	0	0	0	8.514	
	Temporal parcial		2.653	209	3	141	0	99	0	4	0	0	15	0	0	0	57	86	0	0	0	3.267	
	Mujer		7.243	765	43	668	19	6.792	1.736	1.239	254	271	584	892	80	23	375	29	587	1.604	45	23.250	
	Indefinido completo		4.257	402	15	510	19	6.243	1.736	1.008	252	271	36	850	80	4	305	2	587	1.352	45	17.975	
	Indefinido parcial		658	190	10	90	0	432	0	22	0	0	0	0	0	19	65	0	0	252	0	1.738	
	Temporal completo		1.049	106	17	45	0	10	0	205	2	0	527	42	0	0	0	24	0	0	0	2.027	
	Temporal parcial		1.279	67	1	23	0	107	0	4	0	0	21	0	0	0	0	5	3	0	0	1.510	
Edad	Menos de 30 años	99,7%	5.160	412	73	724	63	6.638	3.312	1.626	650	190	2.025	963	238	8	314	223	895	1.144	59	24.717	
	Indefinido completo		1.716	106	39	517	61	5.661	3.312	1.074	645	190	23	921	238	1	274	0	895	922	59	16.654	
	Indefinido parcial		390	31	11	82	2	759	0	10	0	0	0	0	0	7	34	0	0	222	0	1.548	
	Temporal completo		1.156	194	21	83	0	12	0	539	5	0	1.975	42	0	0	0	214	0	0	0	4.242	
	Temporal parcial		1.898	81	2	42	0	206	0	3	0	0	27	0	0	0	6	9	0	0	0	2.274	
	Entre 30 y 50 años		21.325	2.154	79	2.707	88	30.034	3.368	3.391	1.348	1.330	1.709	2.220	137	15	710	297	475	1.762	407	73.556	
	Indefinido completo		16.345	1.478	40	2.270	84	28.323	3.368	2.913	1.344	1.330	123	2.118	134	4	528	2	475	1.562	407	62.849	
	Indefinido parcial		739	195	10	253	2	1.711	0	9	0	0	0	0	0	3	11	162	0	0	200	0	3.295
	Temporal completo		2.494	391	28	96	2	0	0	465	4	0	1.577	101	0	0	0	273	0	0	0	5.431	
	Temporal parcial		1.747	90	1	88	0	0	0	4	0	0	9	0	0	0	0	20	22	0	0	0	1.981
	Más de 50 años		5.727	1.843	6	1.190	7	6.516	165	1.999	55	838	146	532	6	16	1.071	243	47	1.713	86	22.206	
	Indefinido completo		3.929	1.402	4	1.013	7	6.350	165	1.909	55	838	21	517	6	4	649	1	47	1.514	86	18.518	
	Indefinido parcial		1.125	247	1	109	0	166	0	6	0	0	0	0	0	12	385	0	0	199	0	2.251	
	Temporal completo		385	89	1	34	0	0	0	83	0	0	125	15	0	0	1	184	0	0	0	917	
	Temporal parcial		287	105	0	34	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	36	58	0	0	0	521
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	99,7%	273	17	0	22	0	261	12	22	22	15	8	30	2	0	9	17	19	103	11	843	
	Indefinido completo		261	15	0	22	0	261	12	22	22	15	8	27	2	0	9	1	19	103	11	809	
	Indefinido parcial		7	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
	Temporal completo		5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	16	0	0	25	
	Temporal parcial		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	Jefes, supervisores y coordinadores		457	81	0	98	12	947	86	203	136	84	159	109	21	2	15	0	27	294	36	2.767	
	Indefinido completo		431	73	0	95	12	942	86	183	136	84	159	101	21	1	15	0	27	294	36	2.696	
	Indefinido parcial		25	5	0	2	0	5	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	37	
	Temporal completo		1	2	0	1	0	0	0	20	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	32
	Temporal parcial		0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	Analistas y administrativos		2.018	168	16	164	12	2.336	493	464	140	345	268	296	29	5	20	35	60	124	32	7.024	
	Indefinido completo		1.873	132	0	146	12	2.070	493	398	137	345	0	277	29	1	20	2	60	124	32	6.150	
	Indefinido parcial		58	24	0	7	0	48	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	142	
	Temporal completo		84	3	16	10	0	12	0	66	3	0	267	19	0	0	0	32	0	0	0	511	
	Temporal parcial		3	9	0	1	0	206	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	221	
	Operativos		29.463	4.143	142	4.337	134	39.645	6.254	6.275	1.756	1.915	3.445	3.281	330	31	2.051	711	1.311	4.098	473	109.795	
	Indefinido completo		19.426	2.766	2	3.537	128	37.061	6.254	5.774	1.749	1.915	0	3.139	326	6	1.406	0	1.311	3.494	473	88.766	
	Indefinido parcial		2.165	443	0	435	4	2.584	0	12	0	0	0	0	0	4	25	582	0	604	0	6.858	
Temporal completo	3.944	668	117	202	2	0	0	484	7	0	3.410	142	0	0	1	623	0	0	0	9.600			
Temporal parcial	3.929	266	23	163	0	0	0	0	5	0	0	35	0	0	0	62	88	0	0	0	4.571		
Número de empleados por tipos de jornada																							
Género	Varón	99,7%	26.039	3.644	5.314	3.606	14.855	37.635	9.270	5.347	1.787	2.028	10.136	2.799	1.326	638	1.620	734	830	3.015	502	131.125	
	Jornada completa		21.736	3.152	4.564	3.227	14.752	35.235	9.270	5.343	1.787	2.028	10.127	2.799	1.326	311	1.090	648	830	2.646	502	121.373	
	Jornada parcial		4.303	492	750	379	103	2.400	0	4	0	0	9	0	0	0	327	530	86	0	369	0	9.752
	Mujer		7.632	765	1.144	650	1.782	7.029	2.540	1.194	249	264	1.588	907	305	317	384	29	587	1.604	50	29.020	
	Jornada completa		5.558	508	957	554	1.762	6.447	2.540	1.170	249	264	1.560	907	305	115	320	3	587	1.352	50	25.208	
Jornada parcial	2.074	257	187	96	20	582	0	24	0	0	28	0	0	0	202	64	26	0	252	0	3.812		
Edad	Menos de 30 años	99,7%	4.639	412	796	665	2.426	6.715	3.550	1.517	669	201	3.476	1.029	588	128	324	223	895	1.144	59	29.456	
	Jornada completa		2.444	300	640	578	2.381	5.673	3.550	1.507	669	201	3.449	1.029	588	28	289	214	895	922	59	25.416	
	Jornada parcial		2.195	112	156	87	45	1.042	0	10	0	0	27	0	0	0	100	85	0	222	0	4.040	
	Entre 30 y 50 años		18.638	2.154	4.299	2.451	11.051	31.060	6.758	3.162	1.315	1.303	6.810	2.183	902	449	694	297	475	1.762	407	96.170	
	Jornada completa		15.887	1.869	3.677	2.188	10.981	29.277	6.758	3.150	1.315	1.303	6.800	2.183	902	230	533	275	475	1.562	407	89.762	
	Jornada parcial		2.751	285	622	263	70	1.783	0	12	0	0	10	0	0	0	229	161	22	0	200	0	6.408
	Más de 50 años		10.394	1.843	1.363	1.140	3.160	6.889	1.502	1.862	52	788	1.438	494	141	378	986	243	47	1.713	86	34.519	
	Jornada completa		8.963	1.491	1.204	1.015	3.152	6.732	1.502	1.856	52	788	1.438	494	141	178	588	185	47	1.514	86	31.426	
	Jornada parcial		1.431	352	159	125	8	157	0	6	0	0	0	0	0	0	200	398	58	0	199	0	3.093
	Categoría Profesional		Directores y Gerentes	99,7%	269	17	20	21	108	265	48	28	21	15	46	32	14	51	10	17	19	103	11
Jornada completa		262	16		20	21	108	265	48	28	21	15	46	32	14	51	10	17	19	103	11	1.107	
Jornada parcial		7	1		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
Jefes, supervisores y coordinadores		475	81		57	79	994	947	307	108	123	84	509	75	127	103	14	0	27	294	36	4.440	
Jornada completa		449	75		57	76	992	947	307	108	123	84	509	75	127	99	14	0	27	294	36	4.399	
Jornada parcial		26	6		0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	41	
Analistas y administrativos		1.982	168		427	106	886	2.466	619	270	134	345	1.005	328	133	64	20	35	60	124	32	9.204	
Jornada completa		1.924	135		427	100	886	2.176	619	270	134	345	1.005	328	133	56	20	34	60	124	32	8.808	
Jornada parcial		58	33		0	6	0	290	0	0	0	0	0	0	0	8	0	1	0	0	0	396	
Operativos		30.945	4.143</																				

	Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	México	Centro América	Australia	Singapur	China	Filipinas	USA	Sudáfrica	Total	
Número de despidos (1)																						
Género	Varón	99,7%	727	23	388	920	1.972	5.859	425	1.686	222	83	970	618	93	0	0	2	0	659	80	14.727
	Mujer		327	7	208	123	187	1.485	140	392	22	12	168	173	37	0	0	0	0	449	0	3.730
Edad	Menos de 30 años	99,7%	184	14	247	182	473	1.880	210	1.023	66	15	524	257	51	0	0	0	0	457	11	5.594
	Entre 30 y 50 años		652	7	304	658	1.285	4.702	305	856	172	51	549	460	68	0	0	2	0	429	66	10.566
	Más de 50 años		218	9	45	203	401	762	50	199	6	29	65	74	11	0	0	0	0	222	3	2.297
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	99,7%	18	1	0	4	3	32	5	0	2	0	5	5	0	0	0	2	0	26	0	103
	Jefes, supervisores y coordinadores		13	0	0	9	93	143	17	38	25	0	41	18	10	0	0	0	0	71	0	478
	Analistas y administrativos		250	1	166	7	58	491	61	180	26	5	89	57	6	0	0	0	0	24	0	1.421
	Operativos		773	28	430	1.023	2.005	6.678	482	1.860	191	90	1.003	711	114	0	0	0	0	987	0	16.375
Número de contrataciones																						
Género	Varón	100,0%	11.258	519	1.240	3.891	1.667	9.727	5.109	2.350	316	336	3.296	2.830	298	25	1.045	399	267	1.142	157	45.872
	Mujer		4.973	133	508	971	229	2.357	1.736	586	50	39	584	961	80	25	240	14	237	842	11	14.576
Edad	Menos de 30 años	100,0%	6.147	193	837	1.622	744	7.364	3.312	1.528	181	159	2.025	1.503	238	21	272	109	384	873	21	27.533
	Entre 30 y 50 años		8.211	331	827	2.398	1.062	799	3.368	1.209	184	197	1.709	2.023	134	25	454	164	114	780	127	24.116
	Más de 50 años		1.873	128	84	842	90	3.921	165	199	1	19	146	265	6	4	559	140	6	331	20	8.799
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0%	25	3	1	10	9	22	12	3	3	1	8	11	2	0	1	1	4	33	n/d	149
	Jefes, supervisores y coordinadores		44	10	1	30	153	118	86	76	7	1	159	33	21	2	4	1	3	71	n/d	820
	Analistas y administrativos		1.051	60	210	47	134	711	493	208	41	5	268	192	29	3	6	2	18	44	n/d	3.522
	Operativos		15.111	579	1.536	4.775	1.600	11.233	6.254	2.649	315	368	3.445	3.555	326	45	1.274	409	479	1.836	n/d	55.789
Detalle de empleados por categoría profesional																						
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0%	269	17	20	21	108	265	48	28	21	15	46	32	14	51	10	17	19	103	12	1.116
			Varón	224	11	17	21	93	232	39	21	16	12	37	28	9	33	8	15	13	82	8
	Mujer	45	6	3	0	15	33	9	7	5	3	9	4	5	18	2	2	6	21	4	197	
	Jefes, supervisores y coordinadores	100,0%	475	81	57	79	994	947	307	108	123	88	509	96	127	103	14	0	27	294	20	4.449
			Varón	355	71	41	59	814	794	209	81	101	70	395	60	89	76	6	0	14	191	18
	Mujer	120	10	16	20	180	153	98	27	22	18	114	36	38	27	8	0	13	103	2	1.005	
	Analistas y administrativos	100,0%	1.982	168	427	106	886	2.466	619	270	134	373	1.005	307	133	64	20	35	60	124	64	9.243
			Varón	1.254	102	278	49	563	1.171	247	152	77	226	714	170	67	49	3	17	27	59	41
	Mujer	728	66	149	57	323	1.295	372	118	57	147	291	137	66	15	17	18	33	65	23	3.977	
	Operativos	100,0%	30.945	4.143	5.954	4.050	14.649	40.986	10.836	6.135	1.758	1.816	10.164	3.271	1.357	737	1.960	711	1.311	4.098	456	145.337
			Varón	24.206	3.460	4.978	3.478	13.385	35.438	8.775	5.093	1.593	1.721	8.990	2.541	1.161	515	1.603	702	777	2.683	435
	Mujer	6.739	683	976	572	1.264	5.548	2.061	1.042	165	95	1.174	730	196	222	357	9	534	1.415	21	23.803	
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0%	269	17	20	21	108	265	48	28	21	15	46	32	14	51	10	17	19	103	12	1.116
			Menos de 30 años	9	0	0	0	5	1	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4	0
	Entre 30 y 50 años	173	10	12	12	55	185	31	20	14	13	35	27	11	27	4	17	4	50	5	705	
	Más de 50 años	87	7	8	9	53	75	16	8	6	2	11	5	3	22	6	0	15	49	7	389	
	Jefes, supervisores y coordinadores	100,0%	475	81	57	79	994	947	307	108	123	88	509	96	127	103	14	0	27	294	20	4.449
			Menos de 30 años	19	5	1	4	47	62	25	2	17	3	49	13	22	15	4	0	1	55	0
	Entre 30 y 50 años	321	40	44	57	729	738	233	76	96	64	370	75	92	67	8	0	17	123	8	3.158	
	Más de 50 años	135	36	12	18	218	147	49	30	10	21	90	8	13	21	2	0	9	116	12	947	
	Analistas y administrativos	100,0%	1.982	168	427	106	886	2.466	619	270	134	382	1.005	307	133	64	20	35	60	124	64	9.252
			Menos de 30 años	244	18	43	21	108	899	279	55	69	63	218	109	38	8	10	5	29	22	5
	Entre 30 y 50 años	1.349	73	309	70	680	1.387	295	180	64	251	610	183	81	28	9	25	28	69	47	5.738	
	Más de 50 años	389	77	75	15	98	180	45	35	1	68	177	15	14	28	1	5	3	33	12	1.271	
Operativos	100,0%	30.945	4.143	5.954	4.050	14.649	40.986	10.836	6.135	1.758	1.807	10.164	3.271	1.357	737	1.960	711	1.311	4.098	456	145.328	
		Menos de 30 años	4.367	389	752	640	2.271	5.749	3.245	1.460	582	195	3.209	906	528	114	310	218	865	1.063	89	26.952
Entre 30 y 50 años	16.795	2.031	3.934	2.312	9.587	28.750	6.199	2.885	1.142	874	5.795	1.900	718	328	673	255	420	1.520	330	86.448		
Más de 50 años	9.783	1.723	1.268	1.098	2.791	6.487	1.392	1.790	34	738	1.160	465	111	295	977	238	26	1.515	37	31.928		
Número de empleados con discapacidad																						
Número de personas con discapacidad		99,7%	289	229	26	119	3	168	56	35	0	0	12	0	1	0	0	0	0	14	3	955
Porcentaje de personas con discapacidad			0,9%	5,2%	0,4%	2,8%	0,0%	0,4%	0,5%	0,5%	0,0%	0,0%	0,1%	0,0%	0,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,3%	0,5%	0,6%
Número de empleados inmigrantes																						
Número de personas inmigrantes en la plantilla		100,0%	1.342	516	143	792	191	16	12	47	28	119	17	5	3	0	693	0	1	0	4	3.929
Porcentaje de inmigrantes en la plantilla			4,0%	11,7%	2,2%	18,6%	1,1%	0,0%	0,1%	0,7%	1,4%	5,2%	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	34,6%	0,0%	0,1%	0,0%	0,7%	2,5%
Número de directivos procedentes de la comunidad local		100,0%	269	1	20	21	107	16	43	1	16	15	44	30	7	0	9	15	1	29	11	655
Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local			0,8%	0,0%	0,3%	0,5%	0,6%	0,0%	0,4%	0,0%	0,8%	0,7%	0,4%	0,8%	0,4%	0,0%	0,4%	0,4%	2,0%	0,1%	0,6%	0,4%

(1) Número acumulado desde 01.01.2019 a 31.12.2019 de empleados cuyo contrato haya sido anulado por decisión unilateral del empleador. En el caso de España, se incluyen despidos disciplinarios procedentes y no superaciones del periodo de prueba

			Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	México	Centro América	Australia	Singapur	China	Filipinas	USA	Sudáfrica	Total				
Retribución mediana en Euros (2) (3) (4)																											
Género	Varón	97,1%	21.869	37.581	11.189	20.507	10.215	7.254	5.767	11.985	7.529	14.649	4.996	4.156	7.853	34.630	13.373					38.145		12.196			
	Mujer		19.176	29.999	10.915	20.700	12.045	6.248	5.416	12.180	8.754	18.884	6.282	3.898	9.611	29.860	13.946					37.127		12.225			
Edad	Menos de 30 años	97,1%	17.659	31.800	10.380	19.248	8.436	4.617	5.079	9.795	6.558	11.728	4.504	3.483	6.014	33.031	12.084							36.080	9.250		
	Entre 30 y 50 años		21.020	36.507	10.635	19.470	10.038	7.368	5.642	13.017	7.582	15.402	4.502	3.773	9.134	33.093	12.889							37.081	11.914		
	Más de 50 años		23.145	35.124	10.964	19.310	9.796	6.344	5.102	13.633	10.840	14.303	4.323	3.804	16.146	32.162	12.452							34.916	16.010		
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	97,1%	102.392	105.599	81.230	101.284	63.971	37.835	46.962	78.528	44.102	64.115	55.603	30.430	49.012	47.094	127.053							100.718	69.579		
	Varón		103.060	168.886	84.916	101.284	64.131	36.774	46.182	80.714	43.047	64.758	55.690	33.163	64.348	41.102	127.053								100.718	70.563	
	Mujer	91.244	94.061	60.342	0	63.729	42.665	50.945	71.971	50.462	61.542	48.000	21.891	47.047	53.085	98.669								106.314	67.095		
	Jefes, supervisores y coordinadores	97,1%	50.833	67.558	28.180	52.297	18.449	13.301	12.971	26.507	12.376	26.628	14.431	8.190	11.906	36.787	37.255								43.354	23.225	
	Varón		52.083	69.194	29.705	54.860	18.488	13.028	13.729	26.966	12.152	26.476	14.021	8.470	11.343	38.681	36.579								44.227	23.011	
	Mujer	47.306	58.300	24.273	43.598	18.111	15.445	11.479	25.132	13.226	27.218	15.309	7.820	13.545	34.894	37.255									41.899	24.067	
	Analistas y administrativos	97,1%	21.986	37.754	11.970	28.181	13.977	8.170	6.508	15.895	8.409	21.296	6.756	5.148	8.977	32.162	28.340									62.199	13.805
	Varón		22.833	43.393	11.948	29.098	14.570	8.650	7.709	15.859	8.404	21.399	6.265	5.204	8.150	33.031	28.340									78.337	14.892
	Mujer	21.664	28.903	12.011	27.058	13.066	7.705	6.051	15.940	8.417	21.137	7.960	5.208	10.153	31.292	27.651										55.353	12.712
	Operativos	97,1%	26.698	35.072	10.683	19.310	9.235	4.904	5.205	11.293	6.856	12.911	4.354	3.560	4.815	31.696	12.621									34.916	12.561
Varón	21.417		36.343	10.743	19.310	9.154	5.108	5.343	11.187	6.837	12.924	4.290	3.664	7.045	31.417	12.691										34.916	11.407
Mujer	18.635	29.128	10.376	19.302	10.307	4.524	4.815	11.812	7.010	12.671	4.670	3.360	7.029	31.975	12.296											34.916	12.275
Brecha salarial (2) (3) (4)																											
Brecha salarial	Brecha salarial	97,1%	12,5%	20,4%	3,4%	1,1%	-10,4%	10,6%	10,6%	-5,1%	-2,9%	1,7%	-10,4%	7,8%	-3,0%	-1,5%	3,2%	0,0%	0,0%	1,0%	0,0%	5,4%					
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	97,1%	11,5%	44,3%	28,9%	100,0%	0,6%	-16,0%	-10,3%	10,8%	-17,2%	5,0%	13,8%	34,0%	26,9%	-29,2%	22,3%	0,0%	0,0%	-5,6%	0,0%	1,9%					
	Jefes, supervisores y coordinadores		9,2%	15,7%	18,3%	20,5%	2,0%	-18,6%	16,4%	6,8%	-8,8%	-2,8%	-9,2%	7,7%	-19,4%	9,8%	-1,8%	0,0%	0,0%	5,3%	0,0%	-1,2%					
	Analistas y administrativos		5,1%	33,4%	-0,5%	7,0%	10,3%	10,9%	21,5%	-0,5%	-0,2%	1,2%	-27,1%	-0,1%	-24,6%	5,3%	2,4%	0,0%	0,0%	29,3%	0,0%	4,6%					
	Operativos		13,0%	19,9%	3,4%	0,0%	-12,6%	11,4%	9,9%	-5,6%	-2,5%	2,0%	-8,9%	8,3%	0,2%	-1,8%	3,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	5,6%					
Representación Sindical																											
	Número de empleados afiliados a una organización sindical	97,1%	5.704	1.280	907	0	4.511	7.672	555	3.878	0	865	989	2.868	0	122	483	0	0	2.192	0	32.026					
	Porcentaje de empleados afiliados a una organización sindical		17%	29%	14%	0%	27%	17%	5%	59%	0%	38%	8%	77%	0%	13%	24%	0%	0%	47%	0%	20%					
Convenios colectivos																											
	Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo	99,7%	33.671	4.173	6.112	4.256	14.643	44.547	2.682	5.314	2.036	2.278	989	2.868	0	439	0	0	0	2.192	0	126.200					
	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo		100%	95%	95%	100%	88%	100%	23%	81%	100%	99%	8%	77%	0%	46%	0%	0%	0%	47%	0%	79%					
Número total de horas de formación impartidas																											
Género	Varón	99,5%	358.796	78.640	51.328	62.238	238.861	50.854	209.316	76.527	29.658	12.765	16.513	19.601	7.265	7.904	23.326	13.032	0	0	3.276	1.259.900					
	Mujer		80.168	18.450	13.381	8.658	21.036	16.446	35.408	20.111	3.380	1.273	4.128	5.060	522	3.952	3.585	88	0	0	185	235.831					
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	99,5%	1.603	0	107	134	798	7.122	1.739	577	1.126	219	206	0	1.344	0	0	0	0	0	0	14.975					
	Jefes, supervisores y coordinadores		5.726	116	657	655	2.514	7.102	8.061	2.763	2.089	860	1.179	322	2.517	11.856	16	0	0	0	432	46.864					
	Analistas y administrativos		39.089	1.106	2.791	1.112	7.494	10.941	10.163	7.816	1.867	1.628	1.257	2.145	778	0	16	0	0	0	256	88.459					
	Operativos		392.546	95.869	61.154	68.995	249.092	42.135	224.761	85.483	27.959	11.331	17.997	22.194	3.148	0	26.879	13.120	0	0	2.773	1.345.435					
	Número total de horas de formación impartidas en materia de derechos humanos		94,2%	1.680	0	1.250	0	31.188	489	8.231	0	664	0	69	1.082	0	0	0	0	0	0	0	44.653				
Mujer	149	0		225	0	3.639	183	593	0	52	0	17	534	0	0	0	0	0	0	0	5.392						
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	94,2%	0	0	12	0	6	0	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24					
	Jefes, supervisores y coordinadores		0	0	35	0	35	0	0	18	0	0	48	0	0	0	0	0	0	0	0	136					
	Analistas y administrativos		0	0	228	0	71	89	0	72	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	460					
	Operativos		1.829	0	1.200	0	34.827	560	8.735	0	622	0	84	1.616	0	0	0	0	0	0	0	49.472					
Inversión en formación																											
	Inversión realizada en formación de los empleados (M€)	100,0%	5,8	1,7	0,2	2,4	0,4	2,2	0,2	0,2	0,1	0,0	0,2	0,1	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,1	0,1	14,0					
Número de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional																											
Género	Varón	100,0%	1.903	20	445	3.606	1.246	1.906	0	426	1.337	175	7.451	1.011	81	638	0	702	0	0	0	20.947					
	Mujer		927	7	206	650	608	1.080	0	192	179	87	1.863	745	53	317	0	9	0	0	0	6.923					
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional																											
Género	Varón	100,0%	7%	1%	8%	100%	8%	5%	0%	8%	75%	9%	74%	36%	32%	100%	0%	96%	0%	0%	0%	16%					
	Mujer		12%	1%	18%	100%	34%	15%	0%	15%	72%	33%	117%	82%	94%	100%	0%	31%	0%	0%	0%	24%					

(2) Los indicadores de remuneraciones medias y brecha incluyen en Centro América sólo información relativa a Guatemala y Honduras

(3) En España se consideran las remuneraciones fijas y complementos recurrentes de empleados con contrato de jornada completa y con jornada parcial superior al 90%

(4) Se consideran las remuneraciones fijas y complementos recurrentes de empleados con contrato de jornada completa y con jornada parcial superior al 90%

Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	México	Centro América	Australia	Singapur	China	Filipinas	USA	Sudáfrica	Total
---------	--------	----------	----------	---------	-----------	--------	----------	-------	----------	---------	------	--------	----------------	-----------	----------	-------	-----------	-----	-----------	-------

Número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad																						
Género	Varón	97,0%	761	47	184	106	283	681	195	117	101	0	0	99	1	0	14	2	9	9	0	2.609
	Mujer		237	48	27	24	56	305	91	40	25	9	6.334	12	7	5	0	0	13	20	1	7.254
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad																						
Género	Varón	97,0%	676	32	184	106	260	681	195	117	101	0	0	99	1	0	0	2	9	8	0	2.471
	Mujer		182	15	26	14	50	305	91	40	25	9	6.334	12	5	0	0	0	12	18	0	7.138
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y que siguieron en su trabajo durante los 12 meses después de volver al trabajo																						
Género	Varón	97,0%	676	114	79	106	253	646	195	117	100	0	0	99	1	0	14	2	9	8	0	2.419
	Mujer		182	70	6	14	48	240	91	40	25	9	6.334	12	4	0	0	1	14	18	1	7.109
Rotación																						
Género	Varón	100,0%	3.930	457	2.156	1.507	3.050	7.521	4.476	2.801	346	460	4.025	2.737	200	36	805	416	65	659	137	35.784
	Mujer		1.381	145	884	276	334	1.893	1.614	670	53	46	583	861	103	42	140	14	47	449	27	9.562
Edad	Menos de 30 años	100,0%	1.510	131	888	414	800	2.582	2.562	1.539	151	97	2.005	1.274	139	19	101	102	69	457	22	14.862
	Entre 30 y 50 años		2.584	295	1.839	1.038	1.949	5.941	3.207	1.500	240	266	2.324	1.995	134	34	288	177	37	429	127	24.404
	Más de 50 años		1.217	176	313	331	635	891	321	432	8	143	279	329	30	25	556	151	6	222	15	6.080
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0%	29	4	4	8	10	38	16	7	4	1	14	10	0	0	0	3	0	26	0	174
	Jefes, supervisores y coordinadores		25	9	9	25	84	175	89	123	33	6	152	33	15	2	5	2	1	71	5	864
	Analistas y administrativos		650	45	356	40	193	650	489	329	55	13	301	166	23	5	7	3	19	24	7	3.375
	Operativos		4.607	544	2.671	1.710	3.097	8.551	5.496	3.012	307	487	4.141	3.389	265	71	933	422	92	987	152	40.934
Rotación (bajas / total empleados)																						
Género	Varón	100,0%	15,8%	13,7%	47,1%	41,9%	20,3%	21,1%	51,6%	53,1%	19,6%	22,1%	39,3%	97,1%	97,7%	8,2%	47,2%	56,4%	7,9%	24,0%	29,7%	28,3%
	Mujer		11,7%	10,4%	33,4%	35,4%	18,3%	16,8%	37,9%	42,8%	17,0%	20,1%	34,3%	73,9%	65,8%	3,8%	40,2%	54,5%	4,6%	14,3%	24,8%	22,3%
Edad	Menos de 30 años	100,0%	4,5%	3,0%	13,8%	9,7%	4,8%	5,8%	21,7%	23,5%	7,4%	4,2%	17,1%	34,4%	36,7%	2,0%	5,0%	13,4%	4,9%	9,9%	4,0%	9,3%
	Entre 30 y 50 años		7,7%	6,7%	28,5%	24,4%	11,7%	13,3%	27,2%	22,9%	11,8%	11,6%	19,8%	53,8%	52,2%	3,6%	14,4%	23,2%	2,6%	9,3%	23,0%	15,2%
	Más de 50 años		3,6%	4,0%	4,8%	7,8%	3,8%	2,0%	2,7%	6,6%	0,4%	6,2%	2,4%	8,9%	8,7%	2,6%	27,7%	19,8%	0,4%	4,8%	2,7%	3,8%
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,2%	0,0%	0,1%	0,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,4%	0,0%	0,6%	0,0%	0,1%
	Jefes, supervisores y coordinadores		0,1%	0,2%	0,1%	0,6%	0,5%	0,4%	0,8%	1,9%	1,6%	0,3%	1,3%	0,9%	6,3%	0,2%	0,2%	0,3%	0,1%	1,5%	0,9%	0,5%
	Analistas y administrativos		1,9%	1,0%	5,5%	0,9%	1,2%	1,5%	4,1%	5,0%	2,7%	0,6%	2,6%	4,5%	6,6%	0,5%	0,3%	0,4%	1,3%	0,5%	1,3%	2,1%
	Operativos		13,7%	12,3%	41,4%	40,2%	18,6%	19,1%	46,5%	46,0%	15,1%	21,2%	35,3%	91,4%	84,8%	7,4%	46,6%	55,3%	6,5%	21,4%	27,5%	25,6%
Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur																						
Género	Varón	99,7%	9.180.198	604.021	1.624.634	1.060.445	3.698.895	8.975.999	2.989.770	1.954.567	543.248	575.972	3.796.730	958.461	1.345.035	177	391.900	316.016	259.790	783.900	208.832	39.268.590
	Mujer		2.663.408	114.802	417.295	164.777	443.718	1.690.142	795.080	408.373	75.696	71.948	600.790	306.099	360.763	270	81.605	5.245	183.731	417.040	20.800	8.821.582
Número total de días perdidos por ausencia																						
Género	Varón	96,8%	311.045	89.615	95.851	111.307	210.505	82.656	45.115	56.724	7.668	40.765	218.821	12.121	8.260	0	11.230	2.360	1.027	0	14.536	1.319.606
	Mujer		124.412	27.316	48.414	28.321	26.069	404.359	22.276	21.720	1.468	5.085	10.594	4.143	2.467	0	2.851	66	1.125	0	40	730.726
Número total de horas perdidas por ausencia (estimando 8 horas por día de trabajo)																						
Género	Varón	96,8%	2.488.360	716.920	766.808	890.456	1.684.040	661.249	360.920	453.792	61.344	326.121	1.750.568	96.968	66.080	0	89.840	18.880	8.216	0	116.288	10.556.850
	Mujer		995.296	218.528	387.312	226.568	208.552	3.234.872	178.208	173.760	11.744	40.683	84.752	33.144	19.736	0	22.808	528	9.000	0	320	5.845.811
Tasa de absentismo																						
Género	Varón	96,8%	8,1%	38,6%	17,5%	27,7%	11,6%	24,8%	4,3%	8,2%	3,4%	14,1%	7,5%	2,6%	12,2%	0,0%	6,4%	2,0%	1,0%	0,0%	7,2%	11,6%
	Mujer																					

Datos 2018

		Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	México	Centro	Australia	Singapur	China	India	Filipinas	USA	Turquía	Sudáfrica	TOTAL				
Total empleados			31.423	4.193	7.421	5.383	18.193	40.869	10.637	6.875	2.053	2.453	12.453	3.503	2.010	1.002	1.926	746	8.823	1.106	92	54	6.772	167.987				
Género	Varón	113%	24.487	3.459	5.976	4.599	16.320	34.728	8.738	5.638	1.800	2.175	10.884	2.691	1.644	677	1.620	720	8.704	681	55	41	4.926	140.563				
	Mujer		6.936	734	1.445	784	1.873	6.141	1.899	1.237	253	278	1.569	812	366	325	306	26	119	425	37	13	1.846	27.424				
Edad	Menos de 30 años	108%	4.271	328	987	731	3.039	6.246	2.978	1.660	779	259	3.932	934	675	136	253	263	3.248	828	56	29			31.632			
	Entre 30 y 50 años		18.456	2.058	5.175	3.249	11.821	28.555	6.437	3.138	1.227	1.329	7.136	2.014	1.173	458	616	283	4.806	269	32	25			98.257			
	Más de 50 años		8.696	1.807	1.259	1.403	3.333	6.068	1.222	2.077	47	865	1.385	555	162	408	1.057	200	769	9	4					31.326		
Categoría profesional	Directores y Managers (2)	108%	234	18	21	24	132	231	64	29	22	15	47	33	20	8	8	1	74	8	9	2			1.000			
	Supervisores y Coordinadores		406	84	58	191	645	911	108	146	124	88	867	113	64	72	20	23	443	111	21	9			4.504			
	Analistas y Administrativos		1.721	122	598	167	1.329	2.194	429	445	82	384	802	185	114	156	65	25	227	2	9	43			9.099			
	Personal operativo		29.062	3.969	6.744	5.001	16.087	37.533	10.036	6.255	1.825	1.966	10.737	3.172	1.812	766	1.833	697	8.079	985	53					146.612		
Número de empleados por tipo de contrato																												
Género	Varón	107%	24.487	3.459	5.976	4.599	16.320	34.728	8.738	5.638	1.800	2.175	10.884	2.691	1.644	677	1.620	720	8.704							134.956		
	Indefinido		18.783	2.930	4.062	4.394	16.294	34.642	5.934	4.828	1.794	2.175	3.350	2.626	1.644	677	1.620		8.704								114.553	
	Temporal		5.704	529	1.914	205	26	86	2.804	810	6		7.534	65					720								20.403	
Mujer	Varón	107%	6.936	734	1.445	784	1.873	6.141	1.899	1.237	253	278	1.569	812	366	325	306	26	119								25.153	
	Indefinida		4.671	616	805	735	1.873	6.039	1.201	1.028	249	278	695	789	366	325	306		119								20.145	
	Temporal		2.265	118	640	49		102	698	209	6		874	23				26									5.010	
Edad	Menos de 30 años	107%	4.271	328	987	731	3.039	6.246	2.978	1.660	779	259	3.932	934	675	136	253	263	3.248							30.804		
	Indefinido/a		1.512	144	119	646	3.032	6.058	1.986	1.136	769	259	460	916	675	136	253		3.248								21.434	
	Temporal		2.759	184	868	85	7	188	992	524	10		3.472	18					263								9.370	
	Entre 30 y 50 años		18.456	2.058	5.175	3.249	11.821	28.555	6.437	3.138	1.227	1.329	7.136	2.014	1.173	458	616	283	4.806								97.988	
	Indefinido/a		14.184	1.716	3.642	3.125	11.803	28.555	6.044	2.749	1.225	1.329	2.797	1.955	1.173	458	616	283	4.806								86.234	
	Temporal		4.272	342	1.533	124	18		393	389	2		4.339	59													11.754	
Más de 50 años	Menos de 30 años	107%	8.696	1.807	1.259	1.403	3.333	6.068	1.222	2.077	47	865	1.385	555	162	408	1.057	200	769							31.317		
	Indefinido/a		7.759	1.686	1.106	1.358	3.333	6.068	1.081	1.970	47	865	788	544	162	408	1.057		769							29.005		
	Temporal		937	121	153	45			141	107			597	11				200									2.312	
Categoría profesional	Directores y Managers (2)	107%	234	18	21	24	132	231	64	29	22	15	47	33	20	8	8	1	74							992		
	Indefinido/a		228	17	21	24	132	231	64	29	22	15	38	30	20	8	8	1	74							973		
	Temporal		6	1									9	3													19	
	Supervisores y Coordinadores		406	84	58	191	645	911	108	146	124	88	867	113	64	72	20	23	443								4.393	
Analistas y Administrativos	Indefinido/a	393	84	56	190	645	911	108	132	124	88	498	105	64	72	20	23	443								3.963		
	Temporal	13		2	1				14			369	8					23								430		
	Indefinido/a	1.721	122	598	167	1.329	2.194	429	445	82	384	802	185	114	156	65	25	227								9.097		
	Temporal	1.650	118	300	155	1.329	2.006	350	378	82	384	390	174	114	156	65	227									7.930		
Personal operativo	Indefinido/a	29.062	3.969	6.744	5.001	16.087	37.533	10.036	6.255	1.825	1.966	10.737	3.172	1.812	766	1.833	697	8.079								145.627		
	Temporal	20.750	3.327	4.490	4.760	16.062	37.533	9.387	5.317	1.813	1.966	3.119	3.106	1.812	766	1.833	697	8.079								124.173		
	Temporal	8.312	642	2.254	241	25		649	938	12		7.618	66				697									21.454		
Número de empleados por tipo de jornada laboral																												
Género	Varón	107%	24.487	3.459	5.976	4.599	16.320	34.728	8.738	5.638	1.800	2.175	10.884	2.691	1.644	677	1.620	720	8.704							134.956		
	Jornada completa		19.989	2.994	5.350	4.185	16.225	33.025	8.738	5.627	1.803	2.170	10.876	2.691	1.632	348	1.033	720	8.704								126.206	
	Media jornada		4.498	465	626	414	95	1.703			11		5	8		12	329	587									8.753	
Mujer	Varón	107%	6.936	734	1.445	784	1.873	6.141	1.899	1.237	253	278	1.569	812	366	325	306	26	119								25.153	
	Jornada completa		5.003	478	1.279	682	1.851	5.791	1.899	1.210	250	278	1.549	812	341	117	227	26	119								21.961	
	Media jornada		1.933	256	166	102	22	350			27			20		25	208	79									3.189	
Edad	Menos de 30 años	107%	4.271	328	987	731	3.039	6.246	2.978	1.660	779	259	3.932	934	675	136	253	263	3.248							30.804		
	Jornada completa		2.076	218	798	633	2.989	5.572	2.978	1.645	779	254	3.911	934	651	33	209	263	3.248								27.275	
	Media jornada		2.195	110	189	98	50	674			15		5	21		24	103	44									3.529	
	Entre 30 y 50 años		18.456	2.058	5.175	3.249	11.821	28.555	6.437	3.138	1.227	1.329	7.136	2.014	1.173	458	616	283	4.806								97.988	
	Jornada completa		15.582	1.771	4.702	2.957	11.763	27.279	6.437	3.125	1.219	1.329	7.129	2.014	1.160	236	426	283	4.806									92.275
	Part time		2.874	287	473	292	58	1.276			13			7		13	222	190										5.705
Más de 50 años	Menos de 30 años	107%	8.696	1.807	1.259	1.403	3.333	6.068	1.222	2.077	47	865	1.385	555	162	408	1.057	200	769							31.317		
	Jornada completa		7.334	1.484	1.129	1.277	3.324	5.965	1.222	2.077	47	865	1.385	555	162	196	625	200	769								28.620	
	Media jornada		1.362	323	130	126	9	103						412	11		212	432									2.697	
Categoría profesional	Directores y Managers (2)	107%	234	18																								

Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	México	Centro	Australia	Singapur	China	India	Filipinas	USA	Turquía	Sudáfrica	TOTAL
---------	--------	----------	----------	---------	-----------	--------	----------	-------	----------	---------	------	--------	--------	-----------	----------	-------	-------	-----------	-----	---------	-----------	-------

Número de despidos																						
Género	Varón	792	201	593	981	1.196	6.802	70	1.300	180	62	1.073	962	45	164	6		1.729		4	10	16.170
	Mujer	275	49	230	125	132	1.253	23	167	34	13	179	344	3	77		33		9	1	2.947	
Edad	Menos de 30 años	192	57	230	201	468	1.448	35	729	71	17	587	540	21	46	2		891		12	7	5.554
	Entre 30 y 50 años	657	124	497	696	747	5.479	53	594	138	36	610	667	24	121	3		775			4	11.225
	Más de 50 años	218	69	96	209	113	1.128	5	144	5	22	55	99	3	74	1		96		1		2.338
Categoría profesional	Directores y Managers (2)	11	1	2		3	20	2	6	1		3	4		2	2		10				67
	Supervisores y Coordinadores	11	3	6	17	22	198	2	6	11	12	67	4	2	27			83		1	1	473
	Analistas y Administrativos	216	10	177	9	285	456	15	52	11	11	69	12		56			69		2	10	1.460
	Personal operativo	829	236	638	1.080	1.018	7.381	74	1.403	191	52	1.113	1.286	46	156	4		1.600		10		17.117
107%																						
Número de nuevas contrataciones																						
Género	Varón	6.405	478	1.560	3.891	2.180	5.077	4.458	2.700	451	174	4.681	2.600	128	199	1.033	503	3.323		7	41	39.889
	Mujer	2.744	117	563	891	410	1.263	1.225	508	109	16	624	839	28	77	203	18	48		4	13	9.700
Edad	Menos de 30 años	3.582	185	894	1.487	1.247	2.223	2.740	1.605	338	48	2.660	1.436	88	73	222	243	1.933		5	29	21.038
	Entre 30 y 50 años	4.434	306	1.104	2.452	1.256	3.827	2.717	1.340	215	120	2.420	1.717	66	144	466	240	1.306		5	25	24.160
	Más de 50 años	1.133	104	125	843	87	290	226	263	7	22	225	286	2	59	548	38	132		1		4.391
Categoría profesional	Directores y Managers (2)	28	1		3	8	18	16	7	1	1	4	25	3	1			8		2	2	128
	Supervisores y Coordinadores	46	2	5	12	27	79	27	24	8	242	25	5	32			3	71		3	9	644
	Analistas y Administrativos	1.074	19	415	81	490	510	346	234	39	14	327	72	4	24	15	18	80			43	3.805
	Personal operativo	8.001	573	1.703	4.686	2.065	5.733	5.294	2.943	496	167	4.732	3.317	144	219	1.221	500	3.212		6		45.012
107%																						
Detalle de empleados por Categoría profesional																						
Categoría profesional	Directores y Managers (2)	234	18	21	24	132	231	64	29	22	15	47	33		8	8	1	74		6	2	969
	Varón	205	12	18	23	114	208	46	22	15	12	38	30		5	7	1	72		9	1	838
	Mujer	29	6	3	1	18	23	18	7	5	3	9	3		3	1		2				132
	Supervisores y Coordinadores	406	84	58	191	645	911	108	146	124	88	867	113		72	20	23	443		20	9	4.328
	Varón	273	72	44	158	536	761	60	110	105	70	745	85		48	15	22	428		15	8	3.555
	Mujer	133	12	14	33	109	150	48	36	19	18	122	28		24	5	1	15		6	1	774
	Analistas y Administrativos	1.721	122	598	167	1.329	2.194	429	445	82	384	802	185		156	65	25	227		9	43	8.983
	Varón	1.116	64	409	91	890	1.011	141	250	43	256	464	95		60	42	8	177		3	32	5.152
	Mujer	605	58	189	76	439	1.183	288	195	39	128	338	90		96	23	17	50		6	11	3.831
	Personal operativo	29.062	3.969	6.744	5.001	16.087	37.533	10.046	6.255	1.825	1.966	10.737	3.172		766	1.833	697	8.079		53		143.825
Varón	22.895	3.311	5.505	4.327	14.780	32.748	8.491	5.256	1.635	1.828	9.637	2.481		534	1.556	689	8.027		28		123.728	
Mujer	6.167	658	1.239	674	1.307	4.785	1.555	999	190	138	1.100	691		232	277	8	52		25		20.097	
106%																						
Categoría profesional	Directores y Managers (2)	234	18	21	24	132	231	64	29	22	15	47	33		8	8	1	74		6	2	972
	Menos de 30 años	4				1	1											2				8
	Entre 30 y 50 años	162	9	15	13	70	163	45	22	16	8	37	29		3	3		63		7	2	667
	Más de 50 años	68	9	6	11	62	67	18	7	6	7	10	4		5	5	1	9		2		297
	Supervisores y Coordinadores	406	84	58	191	645	911	108	146	124	88	867	113		72	20	23	443		21	9	4.329
	Menos de 30 años	14	5	1	5	12	61	7	4	29	3	49	12		2	3	4	157		4		372
	Entre 30 y 50 años	295	41	47	129	480	720	89	108	85	65	590	90		54	8	14	275		16	9	3.115
	Más de 50 años	97	38	10	57	153	130	12	34	10	20	228	11		16	9	5	11		1		842
	Analistas y Administrativos	1.721	122	598	167	1.329	2.194	429	445	82	384	802	185		156	65	25	227		9	43	8.983
	Menos de 30 años	225	10	88	24	181	765	204	105	48	53	262	72		35	17	8	133		6	29	2.265
Entre 30 y 50 años	1.207	65	428	113	965	1.258	204	281	34	233	479	101		66	32	16	87		2	14	5.585	
Más de 50 años	289	47	82	30	183	171	21	59		98	61	12		55	16	1	7				1.133	
Personal operativo	29.062	3.969	6.744	5.001	16.087	37.533	10.036	6.255	1.825	1.966	10.737	3.172		766	1.833	697	8.079		53		143.815	
Menos de 30 años	4.327	313	898	702	2.846	5.419	2.766	1.551	702	204	3.621	850		113	233	251	2.956		46		27.798	
Entre 30 y 50 años	16.006	1.943	4.685	2.994	10.306	26.414	6.099	2.727	1.092	1.035	6.030	1.794		321	573	253	4.381		7		86.660	
Más de 50 años	8.729	1.713	1.161	1.305	2.935	5.700	1.171	1.977	31	727	1.086	528		332	1.027	193	742				29.357	

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2019, las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia. N.p: No publicado; N.a: No aplica.

(1) Los datos de formación corresponden a la modalidad presencial impartida a los empleados de la compañía. La formación presencial supone un 92,4% sobre el total de horas de formación.

(2) La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	México	Centro	Australia	Singapur	China	India	Filipinas	USA	Turquía	Sudáfrica	TOTAL
---------	--------	----------	----------	---------	-----------	--------	----------	-------	----------	---------	------	--------	--------	-----------	----------	-------	-------	-----------	-----	---------	-----------	-------

Número de empleados con discapacidad																							
Número de empleados con discapacidad		92%	306	314	34	194	2	174	33	4		7										1.068	
Porcentaje de empleados con discapacidad			1%	7%	0%	4%	0%	0%	0%	0%		0%										1%	
Número de empleados no procedentes de la comunidad local																							
Número de empleados no procedentes de la comunidad local		98%	1.289	382	140	981	158	19	16	32	25		26	10		5		453				3.536	
Porcentaje de empleados no procedentes de la comunidad local			4%	9%	2%	18%	1%	0%	0%	0%	1%		0%	0%	0%		24%					2,1%	
Número de directivos procedentes de la comunidad local		105%	234	18	20	24	131	221	60	29	6	15	44	7	ND	8	7		43	9		876	
Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local			100%	100%	95%	100%	99%	96%	94%	100%	27%	100%	94%	21%	ND	100%	88%		58%	100%		87,6%	
Remuneración media																							
Género	Varón		22.749	28.602	9.705	21.905	12.308	7.343	4.526	11.071	5.403	14.333	7.130	3.314	ND	85.000	17.443	287.233	1.871		64.531	53.926	13.446
	Mujer		18.730	22.672	9.635	21.898	13.952	6.467	5.149	10.105	5.411	16.770	7.274	2.878	ND	65.000	17.314	14.243	3.887		25.071	53.933	12.501
Edad	Menos de 30 años		16.382	17.375	8.599	18.690	9.781	5.413	3.809	6.811	4.313	11.901	6.007	2.592	ND	65.000	16.903	79.054	1.505		25.398	33.533	8.365
	Entre 30 y 50 años		21.843	28.650	5.876	22.133	12.763	7.641	4.949	11.675	5.768	15.378	7.548	3.459	ND	70.000	17.838	140.065	2.046		84.184	77.869	12.119
	Más de 50 años	106%	23.983	28.667	10.047	23.047	14.174	8.265	4.995	12.599	13.999	14.321	8.324	3.367	ND	85.000		82.364	2.286		139.158		16.442
Categoría profesional	Directores y Managers (2)		115.320	128.541	61.664	111.758	84.534	52.978	55.423	96.878	53.579	76.502	67.053	40.884	ND	98.806	122.761		16.184		175.319	191.268	75.389
	Supervisores y Coordinadores		49.158	62.975	24.719	46.580	25.344	15.945	16.929	25.756	8.749	23.843	12.349	10.016	ND	61.933	43.603	9.000	3.728		68.715	70.298	21.927
	Analistas y Administrativos		22.659	30.971	11.697	29.247	16.165	9.077	8.457	14.928	6.639	18.322	9.429	6.837	ND	45.692	29.701	28.196	4.596		40.135	35.125	14.885
	Personal operativo		20.667	26.306	9.231	20.285	11.062	5.657	3.943	9.939	4.558	12.257	6.298	2.351	ND	36.939		264.280	1.599		23.510		11.639
Representantes sindicales																							
Número de empleados afiliados a una organización sindical		100%	5.185	1.250	1.128		2.697	7.176	355	3.879		915	958	2.761	ND		315		600				27.219
Porcentaje de empleados afiliados a una organización sindical			17%	30%	15%		15%	18%	3%	56%		37%	8%	79%	ND		16%		7%				16%
Convenios colectivos																							
Número de empleados bajo Convenio colectivo		105%	31.423	3.569	6.926	5.383	15.857	40.869	1.069	5.931	2.053	2.441	958	2.761	ND		315		300				119.855
Porcentaje de empleados bajo convenio colectivo			100%	85%	93%	100%	87%	100%	10%	86%	100%	100%	8%	79%	ND		16%		3%				71%
Número total de horas de formación (1)																							
Género	Varón	106%	403.894	53.537	37.995	59.468	293.774	48.191	198.591	110.519	30.426	13.616	27.866	21.157	ND	3.500	22.168	12.784	479.664		85		1.817.235
	Mujer		93.977	13.257	10.039	9.202	50.721	17.952	37.351	10.730	2.978	1.698	3.954	6.681	ND	1.000	2.575	64	7.296		75		269.550
Categoría profesional	Directores y Managers (2)		987	1.231	25	42	1.435	4.449	437	878	388	223	282	903	ND	125	268		4.032				15.705
	Supervisores y Coordinadores		8.830	314	128	1.410	8.305	8.611	3.784	3.068	1.914	831	1.479	1.142	ND	400	589		24.144				64.948
	Analistas y Administrativos		31.440	326	4.985	1.653	12.485	19.292	16.576	9.039	1.355	1.802	1.975	1.400	ND	500	224		14.112				117.163
	Personal operativo		456.613	64.923	42.896	65.565	321.887	33.792	215.146	108.264	29.748	12.458	28.114	24.393	ND	3.475	23.662	12.848	444.672		160		1.888.616
Número total de horas impartidas en formación sobre Derechos Humanos																							
Género	Varón		2.220		1.233		41.705		5.686		2.012		891	3.105	ND	100							56.952
	Mujer		355		302		4.631		1.270		980		22	981	ND	150							8.691
Categoría profesional	Directores y Managers (2)	58%			13			2		1			115	ND	50								182
	Supervisores y Coordinadores				35			11		111				ND	55								424
	Analistas y Administrativos				370		11		208		142			ND	25								1.023
	Personal operativo		2.575		1.118		46.325		6.735		2.737		913	3.492	ND	125							64.020
Inversión en formación																							
Inversión realizada en formación a empleados (millones de euros)		105%	5,610	1,640	0,260	2,550	0,548	2,423	0,101	0,298	0,063	0,081	0,451	0,030	ND	0,300	0,280		0,111				15
Número de empleados que reciben regularmente evaluaciones de rendimiento y desarrollo profesional																							
Género	Varón	52%	1.939	87	214	4.599					1.259		9.284	228	ND	677	1.033		663		34		20.017
	Mujer		885		132	784					104		1.022	51	ND	325	227		66		30		3.626
Porcentaje de empleados que reciben regularmente evaluaciones de rendimiento y desarrollo profesional																							
Género	Varón	52%	8%	3%	4%	100%					70%		85%	8%	ND	100%	64%		8%		62%		15%
	Mujer		13%	9%	100%						41%		65%	6%	ND	100%	74%		55%		81%		14%

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2019, las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia. N.p: No publicado; N.a: No aplica.

(1) Los datos de formación corresponden a la modalidad presencial impartida a los empleados de la compañía. La formación presencial supone un 92,4% sobre el total de horas de formación.

(2) La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

		Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	México	Centro	Australia	Singapur	China	India	Filipinas	USA	Turquia	Sudáfrica	TOTAL			
Número de empleados que han recibido una baja por maternidad/paternidad																											
Género	Varón	106%	1.164	53	238	150	1.117	1.004	225	87	95	59	368	90	ND	15	20	3							4.688		
	Mujer		333	29	70	44	5.445	320	77	97	9	8	92	31	ND	45	5	1	1			1			6.608		
Número de empleados que han vuelto a su puesto de trabajo tras finalizar su baja por maternidad/paternidad																											
Género	Varón	100%	539	49	186	147	1.117	1.004	225	87	95	58	368	88	ND	5	20	3							3.991		
	Mujer		151	32	52	24	5.445	320	77	97	9	8	92	30	ND	15	5	1							6.358		
Número de empleados que han vuelto a su puesto de trabajo tras su baja por maternidad/paternidad y que han continuado trabajando durante 12 meses tras el regreso a su puesto																											
Género	Varón	94%	539	47	154	147	1.117	896			95	45	368	51	ND	10	17								3.486		
	Mujer		151	32	8	24	5.445	243			7	7	92	21	ND	30	5		3			1			6.069		
Rotación																											
Género	Varón		3.353	415	1.474	1.308	2.239	8.155	4.300	2.825	337	480	4.365	1.552	134	164	1.130	493	3.778		4	10			36.516		
	Mujer		1.249	104	522	244	295	1.571	1.430	522	64	34	610	490	36	77	225	14	39		9	1			7.536		
Edad	Menos de 30 años	107%	1.625	105	563	363	824	1.957	2.423	1.543	162	133	2.215	776	78	46	223	242	1.886		12	7			15.183		
	Entre 30 y 50 años		2.308	231	1.233	883	1.411	6.501	3.022	1.389	228	252	2.502	939	85	121	484	218	1.717		1	4			23.529		
	Más de 50 años		669	183	201	306	299	1.268	285	415	11	129	258	327	7	74	648	47	214						5.341		
Categoría profesional	Directores y Managers (2)		20	2	3	5	7	27	18	8	2	1	5	10	1	2	1								131		
	Supervisores y Coordinadores		25	8	6	30	39	228	112	22	18	18	225	28	5	27	1	3	136		1	1			933		
	Analistas y Administrativos		676	21	386	32	472	577	46	202	24	46	251	44	3	56	15	12	88		2	10			2.963		
	Personal operativo		3.881	488	1.591	1.485	2.016	8.894	5.431	3.115	357	449	4.494	1.960	161	156	1.338	492	3.574			10			39.892		
Número de días trabajados por toda la plantilla de Prosegur																											
Género	Varón	106%	9.388.847	885.491	1.577.664	1.275.260	3.965.760	7.825.070	31.616.040	1.942.665	638.000	618.967	3.651.060	816.195	ND	133.144	379.472	296.016	2.541.547		2.946	250			67.554.394		
	Mujer		2.674.593	186.694	381.480	201.756	455.139	1.397.308	6.885.740	396.175	93.000	77.891	508.295	253.810	ND	62.492	85.036	5.040	34.455		1.388	250			13.700.542		
Número total de días perdidos por ausencia																											
Género	Varón	100%	336.170	62.514	59.893	68.711	278.198	52.983	44.611	41.600	9.861	55.763	302.726	44.388	ND	2.914	9.157	2.300				39			1.371.827		
	Mujer		145.028	12.489	31.725	15.575	39.571	234.698	22.509	19.440	3.033	9.429	42.984	15.977	ND	1.006	1.445	75				29			595.013		
Ratio de Absentismo (RA)																											
Género	Varón	100%	4%	7,1%	4%	5%	7%	1%	0,14%	2%	2%	9%	8%	5%	ND	2%	2%	1%				1%			2,0%		
	Mujer		5%	6,7%	8%	8%	9%	17%	0,33%	5%	3%	12%	8%	6%	ND	2%	2%	1%				2%			4,3%		
Retribución media por categoría profesional y sexo																											
Retribución anual media en EURO por categoría profesional	Directores y Gerentes (2)	98%	115.320	128.541	61.664	111.758	84.534	52.978	55.423	96.878	53.579	76.502	67.053	40.884	ND	98.806					175.319	191.268			366.587		
	Hombre		118.663	147.415	63.487	113.172	86.362	52.002	54.807	101.073	57.857	78.723	69.437	42.568	ND	99.200						175.319	215.852			391.171	
	Mujeres		91.690	90.791	50.730	79.227	72.952	61.800	56.998	83.696	40.744	67.618	56.987	24.049	ND	98.150								166.683			166.683
	Jefes, supervisores y coordinadores		49.158	62.975	24.719	46.580	15.945	16.929	25.756	8.749	23.843	12.349	10.016	ND	61.933							68.715	70.298			139.013	
	Hombre		51.491	64.527	25.710	47.124	25.481	15.464	18.113	26.850	8.742	23.202	12.157	10.375	ND	62.150						76.899	75.294			152.194	
	Mujeres		44.371	53.664	21.607	43.976	24.670	18.384	15.449	22.412	8.790	26.336	13.522	8.928	ND	61.500						48.256	30.324			78.581	
	Analistas y administrativos		22.659	30.971	11.697	29.247	16.165	9.077	8.457	14.928	6.639	18.322	9.429	6.837	ND	45.692						40.135	35.125			75.260	
	Hombre		22.987	35.050	11.869	30.677	16.790	8.248	9.444	16.021	6.583	17.756	9.853	7.715	ND	46.000						40.816	35.600			76.415	
	Mujeres		22.054	26.471	11.326	27.535	14.899	9.785	7.974	13.528	6.700	19.453	8.847	5.911	ND	45.500						39.795	33.744			73.539	
	Operativos		20.667	26.306	9.231	20.285	11.062	5.657	3.943	9.939	4.558	12.257	6.298	2.351	ND	36.939						23.510				23.510	
	Hombre		21.503	27.336	9.249	20.315	10.987	5.385	4.006	10.191	4.636	12.554	6.367	2.411	ND	37.000						29.410				29.410	
	Mujeres		17.564	21.126	9.154	20.096	11.916	7.512	3.602	8.612	3.879	8.311	5.691	2.138	ND	36.800						16.901				16.901	

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2019, las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia. N.p: No publicado; N.a: No aplica.

(1) Los datos de formación corresponden a la modalidad presencial impartida a los empleados de la compañía. La formación presencial supone un 92,4% sobre el total de horas de formación.

(2) La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Teniendo en cuenta la estrategia de crecimiento en los últimos años a nivel global, Prosegur genera empleo en el conjunto de los mercados en los que está presente. En 2019 se han realizado desinversiones en algunos negocios en las siguientes geografías: Sudáfrica, Francia y Turquía.

La plantilla de Prosegur ha cerrado el ejercicio 2019 con 160.145 personas (2018: 159.110 personas comparable, sin tener en cuenta las desinversiones; 167.987 incluyendo consolidaciones por puesta en equivalencia y desinversiones en 2018), lo que supone un crecimiento del 0,7%.

Diversidad

La diversidad forma parte intrínseca del espíritu de Prosegur, en especial, en lo relativo a su fuerza laboral. Esta diversidad se materializa en los ámbitos cultural, de género o funcional y supone un impacto positivo en la organización y en sus ventajas competitivas. Las características del sector en el que opera la compañía son determinantes para entender los datos de diversidad.

El porcentaje de mujeres continúa creciendo gracias a los esfuerzos realizados en los últimos años y la proporción ya ha alcanzado el 18,2% sobre el total de trabajadores.

Selección

Una de las características fundamentales por las que Prosegur se ha consolidado históricamente como uno de los principales grupos de servicios de seguridad a nivel mundial ha sido la selección de personal. Por esta razón, Prosegur garantiza a su fuerza de trabajo el cumplimiento de las obligaciones en materia de empleo y seguridad social.

La confianza y la responsabilidad son cualidades que deben caracterizar a las personas que desarrollan sus servicios en las instalaciones del cliente, en una actividad tan relevante como la seguridad, lo que obliga a garantizar no solo la eficacia de los profesionales de Prosegur, sino también su honestidad, responsabilidad y madurez psicológica.

Por estas razones, la mejora continua de los procesos de selección, que permiten identificar con el mayor detalle posible la idoneidad de una persona hacia un puesto de trabajo dentro de Prosegur, es una constante de la Dirección de Recursos Humanos.

Dentro del plan de transformación en el que está inmersa la compañía, durante 2019 destaca la puesta en marcha de la plataforma *cloud* Global de Taleo (Oracle). Esta solución ya está operativa en diez de los principales países del grupo. Esta plataforma nos ha permitido desarrollar otras soluciones digitales asociadas, como la app "Alta Digital" en Brasil. Gracias a esta solución móvil disponible las 24 horas, se han digitalizado miles de contratos al mes gracias a un proceso 100% online, ya que los candidatos pueden enviar los documentos necesarios para su alta desde cualquier lugar.

Retribución

La política retributiva del grupo Prosegur incorpora los siguientes criterios y principios generales:

- ▶ Voluntad de ser capaces de atraer y retener a los mejores profesionales, alineando su retribución a la equidad interna, así como aquellas mejores prácticas y condiciones de mercado.

- ▶ Capacidad de motivar a sus empleados, asegurando su permanencia y orientación hacia los resultados esperados de negocio, mediante una retribución variable de corto plazo, así como de medio y largo plazo específico para el colectivo directivo y posiciones claves.
- ▶ Consideración en todo momento de la situación actual, en el medio y el largo plazo de la compañía y su alineamiento con los diferentes esquemas retributivos. Por ello, Prosegur tiene como objetivo flexibilizar la retribución de sus empleados, moviendo el esquema de retribución hacia un modelo con un mayor peso de la retribución variable que le permita un alineamiento con los principios antes comentados.
- ▶ Control que garantice el cumplimiento de los elementos comentados asegurando la no discriminación por género, raza o edad.

La retribución de la alta dirección y del Consejo de Administración se detalla a continuación:

Remuneración media de consejeros: 304 miles de euros.

- ▶ Mujeres: 358 miles de euros de remuneración media (la Presidente se incluye en este epígrafe).
- ▶ Varones: 286 miles de euros de remuneración media (el Consejero Delegado se incluye en este epígrafe).

Remuneración media de la alta dirección: 295 miles de euros, siendo varones la totalidad de los miembros.

Para el cálculo de las remuneraciones medias se ha considerado retribución fija, variable, dietas y remuneración por pertenencia a comisiones.

Durante 2019 la compañía ha seguido avanzando en automatizar los procesos para mejorar la experiencia y el trabajo del empleado. En este sentido, se han incorporado a la app de la intranet la visualización online de nóminas en 17 países. Con la digitalización de este proceso, la compañía agiliza, simplifica y mejora la eficiencia del departamento de Recursos Humanos. Además, colabora con la preservación del medio ambiente al eliminar el gasto innecesario de papel para impresiones.

Con el objetivo de fomentar la comunicación bidireccional con sus empleados, el área de Recursos Humanos cuenta con diferentes canales entre los que destacan la Intranet global y su aplicación móvil. En 2019 la compañía renovó la app de la Intranet (disponible en Android e iOS) e incluyó funcionalidades muy útiles como la ya comentada la visualización de nóminas, el acceso por huella dactilar o reconocimiento facial, las notificaciones *push* con información relevante, directorio de empleados, acceso a la Universidad Corporativa Prosegur y, en función de su perfil, los cuadrantes de trabajo o el contacto con el CGO (Centro de Gestión Operativo) para los vigilantes del negocio de Seguridad. Durante 2019, la app de la Intranet fue utilizada en 17 países por un 32% de la plantilla. Esta aplicación se actualiza trimestralmente para recoger tanto peticiones de los negocios como de los empleados.

Formación

Prosegur, en su condición de referente en el sector de la seguridad y debido a la trascendencia de su cometido, ofrece trabajo de calidad, donde la cualificación y el grado de especialización de sus profesionales son uno de sus principales factores de diferenciación.

Prosegur ofrece, a través de su plataforma online, la Universidad Corporativa Prosegur, un espacio virtual en el que los profesionales comparten conocimiento, viven los valores de la compañía, desarrollan su talento y se especializan a través de una cultura común. En esta plataforma online, se brinda un catálogo diferencial y heterogéneo de cursos como parte de los planes de desarrollo profesional para los empleados y que puede variar en función de las geografías, adecuándose a las necesidades y requerimientos de cada país y negocio.

Fruto de la apuesta de la compañía por mejorar y modernizar sus herramientas, en 2019 la compañía lanzó una nueva Universidad Corporativa Prosegur con un *look and feel* renovado, más intuitiva y sencilla. Además, la plataforma es 100% *responsive* (disponible en todos los dispositivos), predictiva (sugiere contenidos en función los intereses de los empleados) y accesible desde cualquier sitio y en cualquier momento.

Esta nueva plataforma se ha desplegado en diecinueve países e incluye nuevos contenidos formativos en función del perfil de los empleados como productos de los negocios, habilidades, modelo de liderazgo, evaluación del desempeño, código ético, seguridad de la información, innovación, competencias técnicas y tecnológicas, etc.

Gestión de la formación

La gestión de la formación presencial y online se gestiona y planifica desde los equipos de los países en función de las necesidades de los negocios y los clientes. En este sentido, cada país dispone de un equipo de formación local que aúna sinergias con el equipo global de formación. Desde la Dirección Corporativa se coordinan algunas acciones formativas globales, que generalmente se realizan a través de la plataforma de formación online, como por ejemplo todo aquello relacionado con estrategia, *compliance* y seguridad y salud.

Prosegur, en su condición de referente en el sector de la seguridad y debido a la trascendencia de su cometido, ofrece trabajo de calidad, donde la cualificación y el grado de especialización de sus profesionales son uno de sus principales factores de diferenciación. En total, la formación impartida en 2019 ascendió a 1,5 millones de horas, lo que supone un promedio de 9,3 horas de formación por empleado.

Prosegur ofrece, a través de su plataforma online, la Universidad Corporativa Prosegur, un espacio virtual en el que los profesionales comparten conocimiento, viven los valores de la compañía, desarrollan su talento y se especializan a través de una cultura común. En esta plataforma online, Prosegur ofrece un catálogo diferencial y heterogéneo de cursos como parte de los planes de desarrollo profesional para los empleados y que puede variar en función de las geografías, adecuándose a las necesidades y requerimientos de cada país y negocio.

En 2019, la Universidad Corporativa Prosegur ha desarrollado sus actividades en diecinueve países.

Además, el nuevo sistema cuenta con la integración de países como Estados Unidos y Australia, cuya estrategia de formación online todavía no se ha definido, pero cuentan con la base de un sistema de formación global.

Durante este año se han incluido nuevos contenidos formativos y funciones que permiten a la Universidad Corporativa Prosegur ser una comunidad interconectada que fomenta el intercambio de

conocimientos y valores característicos de la compañía. Durante este ejercicio se han realizado un total de 119.000 horas de estudio.

Inserción laboral de personas con discapacidad

Prosegur, a través del establecimiento de una serie de medidas, impulsa la integración en el mercado laboral de personas con discapacidad, ofreciéndoles un futuro más estable a través del empleo. Las principales medidas son:

- ▶ Promoción de ofertas de empleo a través de portales web, estableciendo un apartado específico referente a la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- ▶ Implantación, en las sedes más representativas de Prosegur, de medidas de Integración laboral de personas con discapacidad intelectual, sumando cada año nuevos profesionales de este colectivo a la plantilla de los diferentes países.
- ▶ Digitalización documental para gestionar la gran cantidad de papel generada, un proyecto adaptado para la inclusión de personas con discapacidad y la creación de valor compartido, y responsable con el medioambiente.
- ▶ El Centro Especial de Empleo en España, una colaboración entre Aprocor y Prosegur para la inserción laboral de personas con discapacidad. De igual manera, el centro de formación “CICLO” en Brasil, alianza entre Prosegur y la Asociación de Padres y Amigos de los Discapacitados de São Paulo (Brasil).

Adicionalmente, a través del Código y de Conducta, se promueven de manera efectiva políticas para dar respuesta a este asunto, especialmente las referentes a los procesos de selección.

Prosegur garantiza el acceso de todos los empleados a sus instalaciones mediante la adaptación y mejora de la accesibilidad de todos los edificios operativos y corporativos del grupo.

El número total de empleados con discapacidad en 2019 ha sido de 955 (2018: 1.068 empleados). El objetivo es la plena integración del empleado con discapacidad en la empresa.

Relaciones laborales

Prosegur gestiona las relaciones laborales localmente, atendiendo a las particularidades de cada mercado y, sobre todo, a la legislación vigente en cada país. De conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH) y las leyes aplicables en los países en los que opera, la compañía respeta el derecho de libertad sindical, de asociación y la negociación colectiva de sus empleados.

La voluntad de diálogo con los sindicatos es constante y primordial. La compañía mantiene reuniones periódicas con todos los representantes legítimos de los trabajadores en las geografías donde está presente, escuchándolos, compartiendo información y buscando objetivos comunes. De hecho, cuenta con una afiliación del 20% de la plantilla y los convenios colectivos suscritos cobijan a más del 78% del total de los empleados. Estas cifras son superiores a la media de las principales compañías del sector. Tal y como recoge el convenio colectivo de empresas de seguridad españolas de 19 de enero de 2018, se incluyen medidas de fomento de políticas de prevención laboral y de promoción de la mejora de las condiciones laborales y de información.

De conformidad con lo previsto en la Directiva Comunitaria 2009/38/CE y la Ley 10/1997, Prosegur constituyó en 2014 un Comité de Empresa Europeo. Este órgano promueve la cooperación de carácter transnacional entre la compañía y los representantes de los trabajadores y desarrolla un diálogo constructivo en el ámbito europeo. De manera que se fomenta la consulta y se comparte información transnacional entre empresas y trabajadores.

Absentismo

Prosegur actúa en línea con las normativas legales y voluntarias del sector en materia de prevención de riesgos laborales, invirtiendo en formación específica, y otorgando un clima de trabajo responsable y seguro dentro de la organización.

Plan de Igualdad

A través de las medidas adoptadas en esta materia, Prosegur se compromete a asegurar la lucha de situaciones de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y, especialmente, las derivadas de la maternidad, paternidad, asunción de obligaciones familiares y estado civil. En 2019 se ha firmado en España con los principales sindicatos un nuevo Plan de Igualdad, sus principales medidas son:

- ▶ Se nombra un responsable para velar por la igualdad de trato y oportunidades dentro de la empresa.
- ▶ Información y sensibilización de la plantilla acerca de las medidas de conciliación existentes.
- ▶ Inclusión en las ofertas laborales del compromiso con la igualdad de género.
- ▶ Inclusión del Plan de Igualdad en la Intranet de la organización.
- ▶ Aportación del Plan de Igualdad y el protocolo de Acoso a los Comités de Empresa/delegados de personal.
- ▶ Incorporación de una copia del Plan de Igualdad y del Protocolo de Acoso, así como las conductas prohibidas en el ámbito laboral, por cada 100 empleados en los servicios.
- ▶ Licencias retribuidas a las víctimas de violencia de género para asistencia psicológica para ellas y sus hijos.

Este Plan de Igualdad tiene un alcance a nivel nacional en España.

Discriminación laboral

Desde Prosegur se trata de impulsar en todo momento todas aquellas políticas y medidas que favorezcan la no discriminación, no sólo en el ámbito laboral, sino también trasladando dichas exigencias a nuestros grupos de interés, con los que mantenemos permanentemente un contacto directo. Adicionalmente, se dispone de una norma corporativa que establece el protocolo de actuación en caso de existencia de discriminación, acoso moral y acoso sexual.

Prosegur está comprometida con el respeto de este principio, tal y como se detalla en el Código Ético y de Conducta, que se engloba dentro de las buenas prácticas seguidas por toda la compañía, tanto internamente como también con sus clientes, proveedores, comunidades locales y la sociedad en general.

Brecha salarial

Prosegur apuesta por combatir la brecha salarial fomentando la igualdad en las relaciones laborales entre varones y mujeres, ya que para Prosegur el talento reside en cada una de las personas, con independencia de su sexo, raza, creencia religiosa, opinión política o cualquier otra causa.

La retribución de los trabajadores del Grupo se ajusta a la ley y los Convenios Colectivos de aplicación sin que exista discriminación en ninguno de los elementos o condiciones de la retribución y se garantiza la objetividad de todos los conceptos que se definen en la estructura salarial.

Frente a una media del sector de la Seguridad en España del 13% de posiciones ocupadas por mujeres (fuente: APROSER), durante este 2019 Prosegur, en su conjunto, ha logrado alcanzar un 18,2% en comparación con el 17,2% del año anterior.

Respecto al análisis de brecha salarial, en Prosegur analizamos en base a cuatro categorías principales (Directores, Mandos intermedios, Analistas y Operativos) habiendo variaciones entre ellas, a nivel geográfico y de negocio. Teniendo en cuenta los datos agregados, la brecha salarial de Prosegur es del 5,4%, con influencia directa de las posiciones operativas

De todas formas, a través de la herramienta global de compensación, disponemos de informes específicos de análisis por género y de brecha salarial que nos facilitan el seguimiento constante e identificar las variaciones salariales que deban ser subsanadas.

Conciliación laboral

Prosegur trabaja continuamente en el fomento de la flexibilidad laboral, combinando de manera equilibrada la vida laboral y familiar mediante el impulso de una jornada laboral flexible, en concreto flexibilizando el horario de entrada y salida del puesto de trabajo. El fomento de la conciliación laboral garantiza un clima laboral más eficiente y gratificante para todos los empleados y favorece la atracción de talento.

Los empleados de Prosegur tienen derecho a conocer cuál es su horario laboral, así como su descanso diario, semanal o mensual. Prosegur no dispone de un plan de desconexión laboral, pero garantiza el cumplimiento del descanso de todos sus empleados, una vez han finalizado la jornada laboral.

Seguridad y Salud Laboral

KPIs	2018	2019	Alcance (sobre ventas)		
Formación en seguridad y salud a empleados (horas) (en valor absoluto)	Seguridad	379.194	Seguridad	432.600	98%
	Varones	312.086	Varones	387.996	
	Mujeres	67.108	Mujeres	44.605	
	Alarmas	40.043	Alarmas	20.037	98%
	Varones	32.286	Varones	14.990	
	Mujeres	7.756	Mujeres	5.047	
	Cash	135.732	Cash	135.477	96%
	Varones	98.396	Varones	94.526	
	Mujeres	37.336	Mujeres	40.951	

Nº de accidentes mortales (en valor absoluto)	Seguridad	2	Seguridad	6	98%
	Varones	2	Varones	5	
	Mujeres:	0	Mujeres:	1	
	Alarmas	0	Alarmas	0	98%
	Varones	0	Varones	0	
	Mujeres	0	Mujeres	0	
Tasa de accidentes (IR) = Índice de Frecuencia $IR = \frac{\text{nº accidentes}}{\text{Nº horas}} \cdot 10^6$	Cash	14	Cash	3	96%
	Varones	14	Varones	3	
	Mujeres	0	Mujeres	0	
	Seguridad	12,8	Seguridad	12,0	98%
	Varones	12,2	Varones	11,6	
	Mujeres	18,1	Mujeres	14,6	
Índice de gravedad (IDR) $IDR = \frac{\text{nº jornadas perdidas debido a accidentes laborales}}{\text{Nº horas}} \cdot 10^3$	Alarmas	17,9	Alarmas	15,6	98%
	Varones	21,8	Varones	18,4	
	Mujeres	8,1	Mujeres	7,9	
	Cash	18,1	Cash	19,1	96%
	Varones	19,6	Varones	20,9	
	Mujeres	11,5	Mujeres	13,0	
Enfermedades Profesionales (en valor absoluto)	Seguridad	0,43	Seguridad	0,39	98%
	Varones	0,43	Varones	0,36	
	Mujeres	0,42	Mujeres	0,61	
	Alarmas	0,45	Alarmas	0,46	98%
	Varones	0,57	Varones	0,55	
	Mujeres	0,16	Mujeres	0,19	
Número de accidentes laborales (Valor Absoluto)	Cash	0,93	Cash	0,43	96%
	Varones	1,14	Varones	0,49	
	Mujeres	0,19	Mujeres	0,24	
	Seguridad	16	Seguridad	6	98%
	Varones	12	Varones	5	
	Mujeres	4	Mujeres	1	
	Alarmas	0	Alarmas	1	98%
	Varones	0	Varones	0	
	Mujeres	0	Mujeres	1	
	Cash	10	Cash	12	96%
	Varones	8	Varones	5	
	Mujeres	2	Mujeres	7	
	Seguridad	2.362	Seguridad	2.577	98%
	Varones	1.978	Varones	2.135	
	Mujeres	384	Mujeres	422	
	Alarmas	246	Alarmas	212	98%
	Varones	214	Varones	183	
	Mujeres	32	Mujeres	29	
	Cash	1.326	Cash	1.558	96%
	Varones	1.146	Varones	1.318	
	Mujeres	180	Mujeres	240	

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2019, las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia.

La metodología de cálculo de los índices de accidentabilidad se ha modificado este año con respecto al año anterior y se han recalculado las cifras del año 2018 para permitir comparabilidad.

Prosegur actúa de conformidad con los estándares del sector en materia de prevención de riesgos laborales. Invierte en formación específica relacionada con riesgos por actividad y puesto de trabajo, medidas de emergencia e inspecciones, campañas de sensibilización a los empleados con especial hincapié en colectivos de mayor riesgo, así como realizando la investigación y análisis de la tipología y causa de los accidentes ocurridos la posterior adopción de medidas para mitigar los riesgos. La compañía quiere garantizar así que los empleados trabajan en entornos adecuados y cuentan con los recursos necesarios para desarrollar su trabajo de forma segura.

- ▶ **Formación:** Una de las razones por las que los indicadores de seguridad y salud se han mantenido en bajos niveles, similares a los valores del 2018, es la calidad y el esfuerzo en horas de formación impartida a empleados en esta materia. Con ello, Prosegur ha conseguido sensibilizar y mejorar las aptitudes y las habilidades de los empleados para hacer frente a los riesgos de su trabajo diario, entre los que destaca la conducción de vehículos.
Durante 2019, Prosegur ha impartido un total de 588.122 horas de formación en materia de seguridad y salud, un valor que sigue en alza respecto a las horas del año anterior, especialmente en los negocios de Cash y Seguridad. Las capacitaciones en materia de seguridad y salud se han realizado principalmente de manera presencial, si bien, la Universidad Corporativa Prosegur sigue siendo un canal de formación importante para los empleados en esta materia, los módulos de Prevención de Riesgos Laborales para personal operativo incluido en los planes de bienvenida y la oferta formativa para el reciclaje anual, destacando los módulos específicos en materias como la defensa personal y situaciones de emergencia.
- ▶ **Seguimiento:** Prosegur tiene establecidos protocolos internos y externos de comunicación de accidentes laborales que permiten la monitorización de la accidentalidad, su investigación y la mejora continua. Además, tiene establecida una metodología de trabajo que permite una evaluación específica de las condiciones de seguridad y salud a varios niveles (negocio, actividad, centro de trabajo o base operativa de Prosegur y tipo de puesto de trabajo). Además, Prosegur dispone de comités de seguridad y salud laboral destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales. Cabe destacar la implementación del nuevo Protocolo Global de comunicación de accidentes graves y mortales, aplicados a todos los negocios y países, así como la realización de un comité trimestral de Seguridad y Salud Global para el negocio de Cash liderado por su Consejero Delegado.
Otro de los fines del comité es proponer e implantar objetivos de mejora y mejores prácticas. Una de las actuaciones propuestas para el año 2020 es instaurar tableros en cada una de las delegaciones operativas del negocio de Cash para compartir con todos los empleados los KPIs más relevantes en materia de Seguridad y Salud.
- ▶ **Innovación tecnológica:** Prosegur pone al servicio de sus empleados las tecnologías disponibles más avanzadas y todo su esfuerzo innovador para hacer frente a los riesgos intrínsecos del trabajo de sus empleados, y así disuadir las amenazas externas, especialmente en los riesgos relacionados con ataques a empleados y a vehículos blindados, o en bases de custodia de efectivo. Estas innovaciones complementan a los protocolos de actuación establecidos antes situaciones de ataques a bases y tripulaciones de vehículos blindados del negocio de Cash. El objetivo de la compañía es alcanzar “cero accidentes” a pesar de la dificultad intrínseca del negocio en el que opera Prosegur. Gracias al esfuerzo realizado en materia de seguridad y salud, el número de víctimas mortales se ha reducido, pasando de 16, en 2018, a 9 durante el 2019. Destacando considerablemente la disminución en el negocio de Cash, donde en el 2018 fallecieron 14 trabajadores y durante este curso se registraron 3 víctimas. La tasa de accidentabilidad se ha mantenido estable, observando una disminución en los negocios de Seguridad con 12,0 (2018: 12,8), y 15,6 en Alarmas (2018: 17,9); en Cash, se ha producido un ligero aumento 19,1 respecto al año anterior (2018: 18,1) (la tasa de accidentabilidad representa el número de accidentes totales entre el número de horas trabajadas por 1.000.000).

5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno

KPI's	2018	2019
Nº denuncias por incumplimiento del Código Ético	18	12
Nº denuncias por fraude	12	19

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2019, las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia. El alcance de estos KPIs representa al 100% de la plantilla del Grupo Prosegur.

Ética y Cumplimiento

El comportamiento ético y el cumplimiento de la normativa son aspectos esenciales y especialmente críticos por diversas razones intrínsecas a la actividad de Prosegur:

- ▶ Los empleados se exponen con frecuencia a situaciones de riesgo.
- ▶ Se gestionan grandes sumas de efectivo y bienes personales.
- ▶ Se trabaja, no sólo por salvaguardar la integridad de clientes, sino por proteger y asistir a toda la sociedad.

Todos los miembros de los órganos de gobierno, directivos y personal de Prosegur tienen un compromiso de actuación ética y de estricto cumplimiento normativo en el desarrollo de sus actividades. Dicho compromiso se articula a través de unos principios y estándares comunes que afectan igualmente a sus relaciones con el conjunto de grupos de interés impactados por su actividad: empleados; accionistas; clientes y usuarios; proveedores y asociados; autoridades, administraciones públicas y organismos reguladores; competidores y la sociedad civil en la que se encuentra presente.

El Código Ético y de Conducta se encuentra disponible en la web corporativa y se entrega a cada empleado en el momento de su incorporación a la compañía para su aceptación.

Prosegur mantiene una postura de “cero tolerancia” ante cualquier incumplimiento o irregularidad.

Prosegur aplica los criterios más exigentes para observar las obligaciones establecidas por la ley y trabaja activamente para que se establezcan los más altos estándares de cumplimiento en su sector. En este sentido, resulta vital el rigor en la definición de los mecanismos de control y prevención de prácticas irregulares o ilegales, especialmente en aquellas áreas de mayor riesgo.

Programa de Cumplimiento Corporativo

El Programa de Cumplimiento Corporativo de Prosegur establece medidas de control diseñadas para atenuar o eliminar los riesgos de incumplimiento normativo en la operativa diaria. Abarca cualquier aspecto legal que pueda implicar a Prosegur, si bien se centra prioritariamente en la prevención del blanqueo de capitales, la protección de datos, la defensa de la competencia y la prevención de delitos.

El Programa de Cumplimiento, aprobado por el Consejo de Administración de Prosegur, está supervisado por el Comité de Cumplimiento que actúa de forma autónoma e independiente y reporta directamente a la Comisión de Auditoría. Este comité está compuesto por representantes de las direcciones Legal, Económico-Financiera, Recursos Humanos, Gestión de Riesgos, Cumplimiento y Auditoría Interna. Asimismo, la compañía cuenta con oficiales de cumplimiento en todos los países

donde opera. Éstos se encargan de la implantación del Programa de Cumplimiento en cada uno de los países de los que son responsables y de velar por el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable en cada geografía que, además, es monitorizado en la mayoría de los países por un Comité de Cumplimiento local. En los países que en determinados ámbitos disponen de una normativa especialmente restrictiva, la compañía desarrolla proyectos específicos de cumplimiento normativo. Para asegurar el correcto despliegue del Programa en la operativa diaria, se imparten cursos de formación a empleados sobre los aspectos más relevantes, cursos dirigidos a altos directivos y miembros de los órganos de gobierno y cursos especializados dirigidos a los responsables de cumplimiento.

Modelo y enfoque de debida diligencia en Prosegur en materia de prevención de delitos

En Prosegur existe el convencimiento de que las empresas deben funcionar como generadoras de valor, promoviendo el desarrollo sostenible de los países en los que operan y contribuyendo a su progreso económico, medioambiental y social.

En este contexto y desde la posición de una de las principales multinacionales del sector, la responsabilidad en la contribución a una sociedad respetuosa con el cumplimiento de las normas es un deber evidente para la compañía. En consecuencia, procura prevenir, mitigar y, si procede, corregir los posibles impactos que por la actuación de su personal se pudiera generar.

Desde hace varios años, Prosegur ha venido trabajando con miras a adoptar el principio de la debida diligencia para definir los elementos de control interno necesarios para gestionar la prevención de delitos. Dicho principio no pivota en actuaciones puntuales o en la generación única de investigaciones o informes sobre casos aislados. Por el contrario, corresponde a la implementación de una serie de elementos transversales que permitan a la compañía afirmar que hace lo posible para incentivar las buenas prácticas y prevenir, detectar y erradicar irregularidades.

Tras analizar el punto de partida y objetivos de la compañía, se propuso seguir como elemento de referencia las Federal Sentencing Guidelines norteamericanas. Éstas describen los elementos de un programa de ética e integridad que deben revisar los jueces federales norteamericanos para que pueda entenderse que las compañías están ejerciendo la debida diligencia en la prevención de las actividades delictivas y, en general, de las malas prácticas. Ello requiere, como mínimo, que la empresa haya implantado una serie de elementos que fueron resumidos en el enfoque general de debida diligencia de Prosegur.

Enfoque general de debida diligencia de Prosegur:



Controles Preventivos. Enfoque de control de riesgos

Prosegur estructura la prevención de delitos con el establecimiento de Controles Preventivos Generales que constituyen la base del control de riesgo, sin perjuicio de la existencia de medidas concretas para mitigar los riesgos penales identificados.

El modelo de prevención de delitos se estructura mediante la implantación de dos tipos de controles:

- ▶ Controles Preventivos Generales que se constituyen como la base del control del riesgo y tienen eficacia para mitigar el riesgo genérico de comisión de delitos.
- ▶ Controles Específicos constituidos por medidas concretas cuya finalidad es mitigar un riesgo penal específico.

Adicionalmente, se incorpora un sistema de medidas de actuación en relación con los anteriores controles que permite optimizar el sistema de gestión de riesgos penales de Prosegur que incluye las siguientes medidas:

- ▶ Sensibilizar a todos los empleados de Prosegur sobre la importancia del cumplimiento de los Controles Preventivos Generales y Específicos para llevar a cabo su ejercicio profesional de un modo correcto.
- ▶ Informar a todos los empleados de Prosegur, que una infracción de las normas de conducta contenidas en el Código Ético y de Conducta y de las disposiciones contenidas en el modelo de prevención de delitos puede implicar la imposición de las medidas disciplinarias contenidas en la normativa laboral que resulte aplicable.

- ▶ Dejar constancia expresa y pública de la condena tajante de Prosegur a cualquier tipo de comportamiento ilegal, tanto por contravenir las disposiciones legales, como por ser contrario a los principios éticos y sociales de Prosegur recogidos en las normas de conducta que se configuran como valores clave de Prosegur para conseguir sus objetivos empresariales.
- ▶ Adoptar las medidas necesarias para permitir a Prosegur llevar a cabo una actuación eficaz, tanto de prevención como de intervención, ante el riesgo de comisión de delitos.
- ▶ Establecer controles adecuados en las operaciones o procesos susceptibles de generar hipotéticamente riesgos penales, con las medidas suficientes para la supervisión y documentación de los mismos.
- ▶ Implantación del principio de segregación de funciones.
- ▶ Supervisión y control de los comportamientos de Prosegur, así como de las políticas y procedimientos implicados con su consecuente actualización periódica.
- ▶ Actualización de las funciones y de las reglas de comportamiento de Prosegur tras los posibles cambios en la normativa vigente.
- ▶ Definición de un órgano de seguimiento y supervisión.

Las reglas de actuación diseñadas permiten que el modelo de prevención de delitos de Prosegur sea un sistema estructurado y orgánico de prevención y control eficaz para la reducción del riesgo de comisión de los delitos relacionados con la actividad de Prosegur.

En concreto, de las distintas reglas de actuación antes señaladas, Prosegur considera que la sensibilización de sus empleados es crítica en la prevención de delitos y, por ello, presta especial atención a las medidas ya acciones de difusión y formación en esta materia.

Prevención de Blanqueo de Capitales

Prosegur resulta sujeto obligado a nivel local en varios de los países donde realiza sus actividades por la normativa que afecta a la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo. En los países y actividades afectadas por las normas, tiene implementado un sistema de prevención que cumple no sólo con los requerimientos de la norma, sino que también se ajusta, en los casos de países de la UE a las Directrices de la Unión Europea y de forma generalizada a las recomendaciones del Grupo de Acción Financiera Internacional y a las mejores prácticas internacionales aplicadas en el sector en esta materia.

En concreto, Prosegur es sujeto obligado en la mayoría de los países donde desarrolla su negocio de Cash a través de las sociedades operativas locales. Además, en Colombia es sujeto obligado en el negocio de Seguridad. Prosegur ha desarrollado e implantado un programa de prevención de blanqueo de capitales que consta de múltiples consideraciones (Conocimiento cliente/análisis operaciones/formación/relación con regulador).

El sistema de prevención está basado en un enfoque orientado al riesgo, por lo que de forma periódica se elabora un Informe Anual de Riesgo (IAR) donde: se identifican los riesgos específicos de la actividad; se analizan las actividades de nuestros clientes y su vulnerabilidad frente al blanqueo de capitales, estableciéndose un riesgo del negocio que es evaluado por el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y frente al cual se actúa de forma proactiva adecuando nuestro sistema frente a ese riesgo.

Este sistema es evaluado de forma recurrente no sólo por el Departamento de Auditoría Interna, sino también por auditores externos independientes. Los informes emitidos son elevados a los Órganos de Gobierno de Prosegur y están a disposición del regulador.

La base de este sistema, además de la implicación de la alta dirección de la compañía, es la formación obligatoria que anualmente se imparte a los empleados, ya sea a través de una formación presencial o aprovechando las nuevas tecnologías (Universidad Corporativa Prosegur) que permiten realizar acciones para un mayor número de trabajadores.

El sistema de prevención de blanqueo de capitales se basa en tres pilares:

- ▶ Identificación y conocimiento de cliente. En función del enfoque basado en el riesgo, se establecen diferentes niveles, aplicando mayores diligencias de identificación y conocimiento sobre aquellos clientes que presentan mayor riesgo objetivo. Ningún cliente es aceptado sino supera los requerimientos que establece nuestra política de aceptación de clientes.
- ▶ Seguimiento de la relación comercial. De cada cliente se establece un perfil transaccional, teniendo en cuenta las operaciones que desarrolla y verificando la existencia de una coherencia operacional con la actividad declarada. En el caso de que se produzca algún cambio en ese perfil, se tienen establecidos procedimientos de apertura de examen para verificar el origen o causa de esa variación.
- ▶ Sistema de comunicaciones a los reguladores. Cuando se produce alguna alerta, ya sea motivado por un cambio en el perfil transaccional del cliente o por otros medios, como pueda ser las comunicaciones internas de nuestros trabajadores o de denuncias a través del canal ético, que tanto los trabajadores como terceros tienen a su disposición, se apertura un expediente de examen cuyo resultado puede conllevar la realización de una comunicación de operación sospechosa al regulador.

Durante 2019, se ha formado a un total de 10.458 empleados en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

Prosegur aplica el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), ordenación europea relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

La compañía cuenta con un Comité de Protección de Datos, con representantes de los negocios y de las áreas corporativas, en calidad de Responsables Funcionales del Tratamiento de Datos y todos ellos bajo la supervisión del Delegado de Protección de Datos (DPO, por sus siglas en inglés). El engranaje se guía por el Modelo de Gobierno del RGPD que se distribuye en tres líneas de defensa: la formada por el Comité de Protección de Datos, la del Comité de Privacidad y Responsables y Delegados de Protección de datos y, por último, la tercera línea de defensa de Auditoría Interna.

Todo ello, permite a Prosegur disponer de un Modelo de Gestión Integral de Protección de Datos y obtener una visión clara del estado de cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos -RGPD y LOPDGDD- dentro de la compañía, permitiéndole priorizar las actividades para el cumplimiento de dicha normativa, minimizando los riesgos en materia de privacidad de la organización.

Código Ético y de Conducta

Prosegur cuenta con un Código Ético y de Conducta cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración el 23 de octubre de 2013.

El Código Ético y de Conducta marca la guía para los estándares de comportamiento y el buen hacer de todos los profesionales de Prosegur en el ejercicio de sus funciones y en sus relaciones con terceros, sobre aspectos como el cumplimiento de la legalidad, el respeto por los derechos humanos y la igualdad y el respeto entre empleados. El Código Ético y de Conducta es un instrumento vinculante, por lo que debe ser conocido y cumplido por todos los trabajadores y miembros de los órganos de gobierno de Prosegur. Los empleados también deben colaborar para facilitar su implantación, así como comunicar los posibles incumplimientos de los que tengan conocimiento a través del Canal de Denuncias.

Para sumar su compromiso por la ética y la integridad al de otras compañías internacionales, Prosegur suscribe e impulsa el “Código de Conducta y Ética” de la International Security Lique y reconoce el “Código de Conducta y Ética para el sector de la seguridad privada”, elaborado por la Confederation of European Security Services (CoESS).

Canal de Denuncias

Con el objetivo de detectar conductas irregulares, ilegales o contrarias al Código Ético y de Conducta y actuar consecuentemente, la compañía dispone de un Canal de Denuncias que permite a cualquier interesado, perteneciente a la compañía o no, comunicar dichas conductas de forma segura y anónima a través de un formulario disponible en el sitio web www.prosegur.com. La Dirección de Auditoría Interna gestiona de forma confidencial las eventuales comunicaciones recibidas y las remite, según sea oportuno, en función de su tipología y gravedad, a la dirección responsable para su gestión, investigación y resolución.

De acuerdo con las conclusiones resultantes de las investigaciones realizadas, en las reuniones de la Comisión de Auditoría se adoptan las medidas necesarias para los casos que requieran una actuación por parte de la compañía.

Se ha iniciado durante el año 2019 un proyecto de reestructuración sobre el Canal de Denuncias que tiene como objetivo optimizar la administración y el control de las denuncias de todos los países Prosegur por medio de dos mejoras: la implantación de procedimientos homogéneos y el desarrollo de una herramienta única de gestión. Mediante estos dos desarrollos, se:

- ▶ Aúna y estandariza los canales en todos los países.
- ▶ Garantiza la confidencialidad y/o anonimato.
- ▶ Depuran las denuncias que no son competencia del canal.
- ▶ Unifican los procedimientos y el formato único en todos los documentos.
- ▶ Contabilizan los plazos y se introducen alarmas de vencimiento.
- ▶ Generan indicadores consolidados para la extracción de información agregada.
- ▶ Agiliza la revisión del estado de todas las denuncias.

En definitiva, se mejora la eficiencia en la gestión y resolución de denuncias y se incluyen las adaptaciones exigidas por la Quinta Directiva (entrada en vigor en 2021), consistentes principalmente en la protección de la identidad del denunciante y en garantizar las comunicaciones con el mismo.

Aportaciones a asociaciones sectoriales

El Código de Conducta de Prosegur establece el deber de actuación bajo los principios de legalidad, cooperación, veracidad y transparencia en las relaciones con las autoridades, administraciones públicas y organismos reguladores en aquellos países en los que la compañía desarrolla sus actividades.

Prosegur participa en asociaciones y organizaciones sectoriales para promover el desarrollo del sector, la mejora de los estándares de calidad y el impulso de políticas públicas más avanzadas.

Las principales organizaciones a nivel internacional en las que participa la compañía incluyen International Security Lique, Confederation of European Security Services (CoESS), European Security Transport Association (ESTA), Asian Cash Management Association (ACMA), ATM Industry Association (ATMIA) y Aviation Security Services Association – International (ASSA-I).

Asimismo, Prosegur participa en las principales organizaciones del sector de los países en los que se encuentra presente.

5.4. Respeto por los Derechos Humanos

La seguridad es un valor irrenunciable, una pieza fundamental en el bienestar y en la evolución de las sociedades. Como tal, seguridad y respeto por los derechos humanos están estrechamente ligados y deben ser consonantes. Prosegur, como empresa referente en el sector de la seguridad privada, asume la tarea de promover el respeto por los derechos humanos como elemento imprescindible en el desarrollo de sus actividades.

La compañía se preocupa por respetar en sus prácticas y procedimientos la aplicación de los derechos enunciados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Este compromiso, incluido en la Política de Responsabilidad Corporativa de Prosegur, se concibe como una responsabilidad adicional al cumplimiento de las leyes y normas de los territorios donde está presente, en particular en aquellos en los que la capacidad del Estado para proteger los derechos humanos es limitada.

Además, en 2002 Prosegur se adhirió al Pacto Mundial de Naciones Unidas, demostrando su firme compromiso de integrar los derechos humanos en la gestión empresarial. La participación en esta iniciativa se enmarca en los principios generales de actuación de la Política de Responsabilidad Corporativa.

Desde hace varios años, la compañía viene trabajando con miras a adoptar el principio de la debida diligencia para definir los elementos de control interno necesarios que ayuden a gestionar este asunto. Estos factores transversales le permiten afirmar que hace lo posible para incentivar las buenas prácticas y prevenir, detectar y erradicar irregularidades en materia de derechos humanos. Además, Prosegur cuenta con un análisis de asuntos relevantes con impacto en los derechos humanos en su actividad, el cual ha definido el grado de conexión con cada asunto, sus posibles causas internas y externas, impacto que genera el asunto en las personas, los riesgos para la compañía y los derechos humanos afectados.

En el marco del Sistema 3P de Prosegur se han establecido políticas y procedimientos formales en materia de derechos humanos, determinando la estructura y el mecanismo de seguimiento y reporte.

Prosegur cuenta con un robusto sistema de gestión y control de riesgos, en el que se consideran factores relativos al respeto a los derechos humanos. Éstos incluyen, entre otros, la vulneración de derechos y libertades de carácter personal o los derechos laborales. A través del sistema, detallado en el capítulo 4.2. del presente Informe de Gestión, se identifican los riesgos operacionales, regulatorios, de negocio, financieros y reputacionales críticos, se evalúa y supervisa su gestión mediante indicadores clave de riesgo. En función del tipo de riesgo y su relevancia, se establecen procedimientos adecuados que permitan prevenir, detectar, evitar, mitigar, compensar o compartir los efectos de una posible materialización de los riesgos.

Mediante su Canal de Denuncias, la compañía permite a los empleados y a terceros interesados comunicar, de forma confidencial y anónima, cualquier irregularidad de potencial trascendencia que pudiera advertirse, incluyendo hechos relacionados con posibles vulneraciones en materia de derechos humanos.

Prosegur mantiene el firme propósito de avanzar en un enfoque eficaz en la gestión de los derechos humanos. Tras el proceso de debida diligencia implementado en 2018, que permitió la identificación y priorización de riesgos en materia de derechos humanos y la revisión de políticas y procedimientos para la gestión de derechos humanos, en 2019 la compañía ha avanzado en la puesta en marcha de las oportunidades identificadas con miras a la mejora de la gestión de mecanismos de prevención y/o control de riesgos de los derechos humanos en Prosegur.

En este sentido, se ha trabajado en el diseño de un sistema de gestión de Derechos Humanos, basado en la metodología de mejora continua, para el perfeccionamiento de procesos a través de una planificación de actividades.

Una de las principales actividades, planificadas al hilo de las recomendaciones del proceso de debida diligencia, era la elaboración de una Política de Derechos Humanos específica. A lo largo de 2019 se ha trabajado en el desarrollo de este documento, cuya aprobación y publicación se prevé a lo largo de 2020.

Por otra parte, la compañía forma a sus empleados en el respeto a los derechos humanos y mantiene su promoción pública. Esta materia está integrada en los diversos cursos de formación realizados desde las áreas de recursos humanos y de cumplimiento normativo. Además, dada la relevancia para su entorno profesional, los planes de formación obligatorios para el personal operativo incluyen sesiones sobre cuestiones críticas como el uso de la fuerza, la violencia de género, la diversidad cultural o los derechos humanos en el contexto de la empresa. Durante 2019, Prosegur ha impartido un total de 50.045 horas de formación en temáticas de derechos humanos

Según se explica en el capítulo 3.3 del presente Informe de Gestión, Prosegur proporciona información detallada de manera continua a sus accionistas, inversores particulares e institucionales, principales analistas bursátiles y *proxy advisors*, sobre los asuntos que son de su interés. En 2019, las preguntas más frecuentes relacionadas con los derechos humanos han sido relacionadas con el proceso de debida diligencia implementado en 2018, concretamente sobre la libertad de asociación y las condiciones de trabajo.

Prosegur no ha recibido a través de su canal de denuncias ninguna incidencia por vulneración de los Derechos Humanos.

5.5. Información de la sociedad

KPI's	2018	2019	Alcance
Número de reclamaciones recibidas de clientes/Número de reclamaciones solventadas	Seguridad: 1.502/1.473 Cash: 22.783/19.375 Alarmas: 65.116/55.682	Seguridad: 991/964 Cash: 31.075/23.822 Alarmas: 55.326/51.130	93% 97% 93%




El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2019, las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia.



5.5.1. Compromiso con el Desarrollo Sostenible

Prosegur integra los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas en su estrategia y los ve como una oportunidad de crecimiento, acercamiento y diálogo con los grupos de interés y de diferenciación competitiva, al mismo tiempo que apoyan el proceso de transformación hacia una sociedad global sostenible.

Prosegur no impacta significativamente en la actividad de las comunidades locales salvo por el hecho de ofrecer empleo en todas las localizaciones en las que está presente y garantizar la seguridad como un derecho fundamental.

En este sentido, la compañía contribuye indirectamente a la gran mayoría de los objetivos y sus metas y, centra su visión de empresa en cinco objetivos específicos que tienen una mayor relación con las actividades y líneas de negocio de la organización.

 <p>4 EDUCACIÓN DE CALIDAD</p>	<p>Prosegur reconoce que la educación es la base para mejorar nuestra vida y el desarrollo sostenible. El compromiso de la compañía con la educación inclusiva, equitativa y de calidad viene desarrollándose y creciendo a través del tiempo, con el objetivo de empoderar y fortalecer las capacidades y oportunidades del empleado. A través de diversas iniciativas, la compañía contribuye al desarrollo continuo de su capital humano.</p>
 <p>8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONOMICO</p>	<p>Para conseguir el desarrollo económico sostenible, Prosegur establece espacios de trabajo que respetan y promueven el desarrollo del trabajador. La distribución de gran parte de los ingresos de la compañía se focaliza en salarios y prestaciones de empleados. Esta distribución tiene un impacto directo en el producto interno bruto y en la situación nacional del empleo en los diferentes países. Otro de los campos de actuación y contribución se sitúa en la protección de los derechos laborales y la promoción de un entorno de trabajo seguro. Además, Prosegur garantiza la inclusión laboral y el trabajo decente a todos los colectivos a través diferentes planes y programas de integración.</p>
 <p>9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA</p>	<p>La transformación digital es un catalizador de la estrategia de negocio de Prosegur, que busca optimizar sus operaciones siendo más eficiente en la gestión de recursos y generando un impacto directo en empleados, clientes, proveedores y comunidades en general. En este proceso, la tecnología e innovación son un elemento clave y un compromiso constante en la búsqueda del desarrollo sostenible.</p>

	<p>A través de la sólida estructura del Gobierno Corporativo, así como de los mecanismos de vigilancia y control para asegurar el cumplimiento con la ley y el comportamiento ético en sus actuaciones, Prosegur asegura su contribución a la transparencia y la rendición de cuentas que permita el desarrollo eficaz y sostenible de las instituciones y su entorno.</p>
	<p>Con el objetivo de promover el desarrollo del sector, la mejora de los estándares de calidad y el impulso de políticas públicas más avanzadas que contribuyan al desarrollo sostenible, Prosegur está implicada en el diálogo sectorial a través de la participación en las principales asociaciones y organizaciones a nivel global, regional, nacional y local.</p>

5.5.2. Proveedores

Prosegur cuenta con una Dirección de Gestión de Medios, común para las diferentes divisiones de negocio, que se encarga de gestionar las relaciones con proveedores y los aprovisionamientos necesarios. Está compuesta por cuatro áreas: Compras y Cadena de Suministro, Flota, Inmuebles y Gestión de Servicios.

Adicionalmente, Prosegur cuenta con una Norma General de Compras dentro del Sistema de Gestión 3P que establece los criterios y forma de gestionar las compras de bienes y/o servicios en todos sus ámbitos de operación que se complementa con requerimientos nacionales en la materia.

Prosegur determina el nivel de gestión para cada una de las principales categorías de compra:

- ▶ Categorías que por su mercado y proveedor global o regional son gestionadas centralizadamente por *hubs* de compras.
- ▶ Categorías locales que son gestionadas por los equipos locales de Compras. En cualquier caso, los procesos de compras se realizan atendiendo a las indicaciones de la Norma General de Compras arriba mencionada.

El foco de avance en los últimos ejercicios se centró en la búsqueda de la excelencia en la gestión, mejora del servicio al cliente, transparencia y control y eficiencia de los costes.

La gestión de proveedores de Prosegur se enmarca en el Código Ético y de Conducta que establece que el proceso de selección de sus colaboradores sigue criterios de independencia, objetividad y transparencia, aspectos que deben conciliarse con el interés por la obtención de las mejores condiciones comerciales. En este sentido, todos los proveedores tienen la obligación de aceptar, acatar y dar cumplimiento al Código desde la firma de su contrato con Prosegur en todas las operaciones, tanto corporativas como locales.

En esa misma línea, el Código Ético de Prosegur recoge que sus proveedores deben aceptar el Código Ético y de Conducta desde la firma de su contrato. Además, la compañía cuenta con un procedimiento interno de actuación que determina los pasos a seguir en caso de que exista un conflicto de interés o posible fraude entre un empleado y un proveedor. Prosegur no realiza auditorías de supervisión a sus proveedores.

Actualmente, Prosegur mantiene relaciones comerciales con proveedores en todo el mundo, entre los que se incluyen principalmente los siguientes:

- ▶ Tecnología: Material tecnológico y subcontratación de servicios.
- ▶ Flota: Combustible y vehículos blindados para el transporte de efectivo.
- ▶ Gestión de servicios: Suministros, limpieza, mantenimiento de edificios, viajes, telefonía y otros.
- ▶ Telecomunicaciones & IT: Dispositivos, software, hardware y asistencia técnica.
- ▶ Inmuebles: Construcciones, alquileres y mobiliario.
- ▶ Materiales: Para el negocio de Prosegur Alarmas.
- ▶ Equipamiento y uniformes: Del personal operativo.
- ▶ Máquinas: Materiales de operación y de mantenimiento en el negocio de Prosegur Cash.
- ▶ Otros servicios: Asesores externos, marketing y formación.

Un ejemplo de las acciones tanto desde el punto de vista de responsabilidad social como medioambiental son las siguientes:

- ▶ Uniformidad: La distribución se realiza de forma centralizada para toda Europa desde el almacén que gestionamos junto con la Fundación Aprocor que emplea a personas con discapacidad. En este almacén se realiza el reciclado de prendas. En 2019 se han reciclado más de medio millón de uniformes, prendas con el consiguiente impacto positivo tanto solidario como medioambiental.
- ▶ Bolsas de Efectivo: Prosegur ha avanzado en el uso de material operativo con plástico reciclado especialmente en Europa para mitigar el impacto medioambiental vinculado al uso de plásticos.
- ▶ Flota: La compañía selecciona los vehículos teniendo en cuenta el cumplimiento con la última normativa Euro VI, el menor consumo de combustible y la menor generación de CO2 posible. En 2019 se han incorporado en España 61 vehículos eléctricos y se ha conseguido una reducción de la flota de 250 vehículos en el negocio de Alarmas.

5.5.3. Consumidores

Prosegur tiene como objetivo estar siempre a la altura de las exigencias de sus clientes y anticiparse a sus necesidades mediante un trato cercano basado en la transparencia y la proactividad.

En Prosegur Seguridad el trabajo va dirigido a cumplir en todo momento las expectativas de cada uno de sus clientes, principalmente B2B, y ofrecerles un trato personalizado basado principalmente en la transparencia y un modelo integral 360º que cubra todas las fases de sus necesidades. Estos valores son transmitidos por todos sus empleados, especialmente por los que tienen un contacto directo con los clientes (comerciales, técnicos de instalaciones, personal de atención o vigilantes). En los últimos años se ha implementado una plataforma para clientes B2B, mediante la cual se realiza un seguimiento de los principales clientes, que suponen alrededor del 40% de la facturación total de la unidad de negocio. El objetivo es asegurar una respuesta adecuada a sus requerimientos, manteniendo la trazabilidad necesaria para ello.

Asimismo, el negocio de Seguridad ha continuado el desarrollo de la plataforma CEM de Experiencia de Cliente. Su objetivo es identificar las palancas de actuación para seguir mejorando la calidad del servicio. Los puntos de contacto del “*Customer Journey*” de alto nivel para los clientes de Prosegur Seguridad incluyen los relativos a la experiencia de venta, la experiencia de prestación de servicio y la experiencia global.

En el caso de Prosegur Cash se dispone de la plataforma CEM de Experiencia de Cliente, que permite identificar los puntos de contacto en la relación con los clientes, principalmente B2B, incluyendo la experiencia de venta, la experiencia de prestación de servicio y la experiencia global, cada uno con indicadores específicos asociados.

En el negocio de Alarmas, el objetivo principal es garantizar a los clientes, tanto B2B como BTC, un sistema de seguridad de calidad donde prime la customización y la confianza. Para poder evaluar con rigor la calidad del servicio prestado, se implementó la herramienta “*Right Now*” que mejora y se enriquece de forma permanente. Con ella mide la satisfacción del cliente en la prestación del servicio en cinco puntos de contacto distintos: Servicio de atención al cliente, contratación del servicio, proceso de instalación, revisión técnica y salto de alarmas / acudas.

5.5.4. Administraciones públicas y contribución fiscal

Prosegur no dispone de subvenciones públicas que sean materiales para su desglose en el estado de información no financiera.

Prosegur, como empresa multinacional, tiene presencia en varios países de los cinco continentes y contribuye a la dinamización de las economías donde tienen base sus operaciones, a través de su aportación a las administraciones públicas. De esta forma, su estrategia fiscal se desarrolla siguiendo las directrices de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), cumpliendo así con las diferentes recomendaciones que sugiere el documento “Erosión de la Base Imponible y Traslado del Beneficio” BEPS (Base Erosion and Profit Shifting), sobre el combate de la elusión o reducción de impuestos y prácticas tendentes a deslocalización hacia territorios con baja o nula tributación.

El negocio es un eje primordial en la organización y está representado en las Direcciones Generales de Negocio, las cuales se responsabilizan del diseño de soluciones de seguridad para los clientes y cubren las principales líneas de negocio: Seguridad, Cash y Alarmas, las cuales se corresponden por lo tanto con los segmentos del grupo.

- ▶ Seguridad: incluye principalmente, las actividades de vigilancia y protección de establecimientos, bienes y personas y las actividades relacionadas con soluciones tecnológicas de seguridad y ciberseguridad.
- ▶ Cash: incluye principalmente, las actividades de transporte, depósito, custodia, recuento y clasificación de monedas y billetes, títulos, valores y otros objetos que requieren protección especial debido a su valor económico o a su peligrosidad.
- ▶ Alarmas: incluye instalación y mantenimiento de las alarmas residenciales, así como el servicio de monitoreo de la alarma por Central Receptora de Alarmas (CRA).

Las funciones corporativas son supervisadas por las Direcciones Globales de Soporte que cubren las áreas Económico Financiera, Prosegur Gestión de Activos, Gestión de Riesgos y Oficina del CEO. Desde la perspectiva geográfica se identifican las siguientes áreas:

- ▶ Europa, que incluye los siguientes países: Alemania, España, Francia, Luxemburgo (pese a no ser una jurisdicción donde hay actividad operativa, se incluye como consecuencia de la existencia de la sociedad luxemburguesa Pitco Reinsurance, S.A., con objeto social de cobertura de seguros), Portugal y Turquía.

- ▶ ROW, que incluye los siguientes países: Australia, China, Estados Unidos, Filipinas, India, Indonesia, Singapur y Sudáfrica.
- ▶ Iberoamérica, que incluye los siguientes países: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú y Uruguay.

El detalle por región de beneficio antes de impuestos es el siguiente:

	Europa	ROW	Iberoamérica	Total
Beneficio antes de impuestos	61.731	(21.085)	224.221	264.867

Los impuestos pagados en la región de Europa han sido 39 millones de euros, 0 en ROW y 85 millones de euros en Iberoamérica.

El detalle de la tasa efectiva por país es como sigue:

	Argentina	España	Brasil	Perú	Portugal	Alemania	Paraguay	México	EEUU	Resto
TFE	29%	34%	56%	35%	28%	50%	11%	11%	37%	22%

El detalle de la tasa efectiva por región geográfica es como sigue:

	Europa	ROW	Iberoamérica
TFE	42%	12%	35%

La tasa efectiva de cada país refleja la contribución fiscal en % sobre el beneficio antes de impuestos de cada sociedad. Por tanto, es el impuesto pagado o a pagar año a año por dichos beneficios.

El pago por impuesto sobre beneficios del ejercicio 2019 ha sido de 124 millones de euros.

Este estado de información no financiera no desglosa el beneficio antes de impuestos por país por el riesgo que la difusión de esta información puede suponer en términos de competitividad, asumiendo la flexibilidad que permite la directiva 2013/34/UE para proteger la información comercial sensible y garantizar la competencia leal.

5.5.5. Aportación a la Fundación Prosegur

En el marco del compromiso de Prosegur por contribuir al progreso de las regiones donde opera, destaca en el ámbito social la labor de su Fundación. Con tres áreas de foco definidas –Educación, Inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual y Voluntariado Corporativo– la actividad de la Fundación Prosegur se orienta hacia la creación de valor compartido entre empresa y sociedad, e incide también en la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

La entidad busca construir una sociedad más solidaria y generar oportunidades de desarrollo para las personas. En 2019, la Fundación ha alcanzado la cifra de 31.111 beneficiarios directos en 15 países, (2018: 42.063 beneficiarios directos en 10 países) destacando como hitos del ejercicio, la entrada en Centroamérica con el programa interno de ayudas al estudio Becas Talento, el incremento en un 7% del número de profesionales del grupo Prosegur implicados en las actividades de voluntariado o el aumento en un 6% de los alumnos latinoamericanos de las escuelas adscritas a nuestro programa de Cooperación al Desarrollo, Picitos Colorados. Además, conscientes del contexto actual de

transformación digital, la institución ha impulsado este año iniciativas educativas dirigidas a fomentar la innovación y las competencias formativas del siglo XXI, como son la creatividad, el emprendimiento, el trabajo en equipo y el aprendizaje vivencial.

Con periodicidad anual, el grupo Prosegur proporciona a su Fundación los fondos necesarios para su operativa. La aportación a la Fundación Prosegur en el año 2019 ha sido de 2,9 millones de euros.

Tabla contenido Ley

Índice de los contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre

Contenido	Vinculación orientativa con indicadores GRI	Páginas
Información general		
- Breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	GRI 102-2 GRI 102-7	206
- Mercados en los que opera	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	206
- Objetivos y estrategias de la organización	GRI 102-14	170
- Principales factores y tendencias que afectan a su futura evolución	GRI 102-14 GRI 102-15	194
- Marco de Reporting utilizado	GRI 102-54	205
- Principio de materialidad	GRI 102-46 GRI 102-47	206
Cuestiones sociales y relativas al personal		
- Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	205
Empleo		
- Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8 GRI 405-1	212
- Número y distribución de modalidades de contrato de trabajo, y promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8	212
- Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 103-2	212
- Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	212
- Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	215 y 226
- Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	GRI 405-2	222
- Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2	226
- Número de empleados con discapacidad	GRI 405-1	214 y 224

Organización del trabajo			
-	Organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2	226
-	Número de horas de absentismo	GRI 403-9	216 y 225
-	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3	226
Salud y seguridad			
-	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-7	226 y 227
-	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9 GRI 403-10	227
Relaciones sociales			
-	Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103-2	224
-	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	224
-	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	224
Formación			
-	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2 GRI 404-2	223 y 228
-	Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 404-1	215
Integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad			
-	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 103-2	225
-	Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	225
-	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2	225
Cuestiones medioambientales			
-	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	205
Información general detallada			

-	Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	GRI 102-15	208
-	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 103-2	208
-	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-2	211
-	Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	208
-	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2	211
Contaminación			
-	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 103-2 GRI 305-7	211
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
-	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 103-2 GRI 306-1 GRI 306-2	211
-	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	206
Uso sostenible de los recursos			
-	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	208
-	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso	GRI 301-1	207
-	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	207
-	Medidas para mejorar la eficiencia energética	GRI 302-4	209
-	Uso de energías renovables	GRI 302-1	210
Cambio climático			
-	Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1 GRI 305-2	207
-	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 201-2	208
-	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 305-5	208
Protección de la biodiversidad			
-	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2	206

-	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 103-2	206
Respeto a los derechos humanos			
-	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	205
-	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 410-1 GRI 412-1 GRI 412-2	230
-	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 103-2 GRI 406-1	236
-	Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 103-2 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	224
Lucha contra la corrupción y el soborno			
-	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	205
-	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3	229
-	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3	232
-	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 102-13 GRI 201-1	235 y 241
Información sobre la sociedad			
-	Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones, así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculadas a las actividades del Grupo	GRI 102-15 GRI 103-2	205
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
-	El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 103-2 GRI 204-1	206

-	El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1 GRI 413-2	206
-	Las relaciones mantenidas con los actores de las comunicaciones locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43 GRI 413-1	206
-	Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 103-2	235 y 241
Subcontratación y proveedores			
-	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2	238
-	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9	238
-	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2	238
Consumidores			
-	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103-2	239
-	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2 GRI 418-1	239
Información fiscal			
-	Los beneficios obtenidos país por país	GRI 207-4	241
-	Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4	241
-	Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	240

Anexo I – Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas

El Pacto Mundial de Naciones Unidas es un llamamiento a las empresas y organizaciones a que alineen sus estrategias y operaciones con Diez Principios universales sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. Cuenta con el mandato de la ONU para promover los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en el sector privado.

Prosegur Cash es subsidiaria del grupo Prosegur, adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2002.

Principio del Pacto Mundial	Capítulo
Derechos Humanos	
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	5.4. Respeto por los Derechos Humanos
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	5.4. Respeto por los Derechos Humanos
Normas laborales	
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	5.2. Asuntos sociales y laborales
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	5.2. Asuntos sociales y laborales 5.5.2. Proveedores
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	5.2. Asuntos sociales y laborales 5.5.2. Proveedores
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	5.2. Asuntos sociales y laborales
Medio ambiente	
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	5.1. Asuntos medioambientales
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	5.1. Asuntos medioambientales
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	5.1. Asuntos medioambientales
Anticorrupción	
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno

Anexo II - Índice de Contenidos GRI Standards

El Informe de Gestión ha sido elaborado de conformidad con los estándares de la Global Reporting Initiative (GRI), cubriendo de esta manera todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales de la compañía que fueron definidos en el análisis de materialidad.

CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Indicadores		Capítulo / Información	Principio del Pacto Mundial
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
102-1	Nombre de la organización	Prosegur Cash S.A.	-
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	1.1. Modelo de negocio	-
102-3	Ubicación de la sede principal de la organización	Calle Santa Sabina, 8, Madrid, España	-
102-4	Ubicación de las operaciones	1. Acerca de Prosegur Cash	-
102-5	Propiedad y forma jurídica	1.2.1. Estructura de la propiedad	-
102-6	Mercados de servicios	1. Acerca de Prosegur Cash	-
102-7	Tamaño de la organización	2. Evolución y resultados del negocio	-
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	5.2. Asuntos sociales y laborales	-
102-9	Describe la cadena de suministro de la organización	5.5.2. Proveedores	-
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	5.5.2. Proveedores	-
102-11	Principio o enfoque de precaución	4.2. Gestión del riesgo	-
102-12	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno Anexo I - Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas	-
102-13	Afiliación a asociaciones	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	-
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta del Presidente Mensaje del Consejero Delegado	-

102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	1.1.3. Entorno de Negocio 1.3. Marco de actuación estratégico 2.5. Información sobre la evolución previsible de la entidad 4.2. Gestión del riesgo	-
ÉTICA E INTEGRIDAD			
GRI 103: Enfoque de gestión - Tema material: Ética y anticorrupción			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	1.1.2. Propósito, Misión, Visión y Valores 5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1.1.2. Propósito, Misión, Visión y Valores 5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	1.1.2. Propósito, Misión, Visión y Valores 5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	-
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1.1.2. Propósito, Misión, Visión y Valores 5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	10
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1.1.2. Propósito, Misión, Visión y Valores 5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	10
GOBIERNO			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	1.2. Estructura de gobierno y organizativa	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	4.1. Modelo de gestión de Prosegur	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	4.1. Modelo de gestión de Prosegur	-
102-18	Describe la estructura de gobernanza	1.2. Estructura de gobierno y organizativa	-
102-19	Describe el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-20	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-21	Describe los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	1.2. Estructura de gobierno y organizativa	-

102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	1.2. Estructura de gobierno y organizativa	-
102-23	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	1.2. Estructura de gobierno y organizativa Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-24	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-25	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-26	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-27	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-28	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-29	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida	4.2. Gestión del riesgo Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-30	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	4.2. Gestión del riesgo Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-31	Indique con qué frecuencia analiza y evalúa el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	4.2. Gestión del riesgo Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-

102-32	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	El Informe Anual es revisado y aprobado por el Consejo de Administración	-
102-33	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	1.2. Estructura de gobierno y organizativa Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-34	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-35	Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-36	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-37	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión	En 2019 no se ha recibido ninguna consulta relativa a esta cuestión en ninguno de los canales de comunicación con los que cuenta la compañía	-
102-38	Ratio de compensación total anual	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com Informe de retribuciones de los Consejeros Disponible en www.prosegurcash.com	-
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegurcash.com Informe de retribuciones de los Consejeros Disponible en www.prosegurcash.com	-
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS			
102-40	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	5. Estado de Información no financiera	-
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	5.2. Asuntos sociales y laborales	1, 3
102-42	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	5. Estado de Información no financiera	-

102-43	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria	5. Estado de Información no financiera	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9,10
102-44	Señale qué cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave	5. Estado de Información no financiera	-
PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN DE INFORMES			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2019 Disponible en www.prosegurcash.com 1. Acerca de Prosegur Cash	-
102-46	Definición de los contenidos del informe y la cobertura de cada aspecto	5. Estado de Información no financiera	-
102-47	Listado de temas materiales	5. Estado de Información no financiera	-
102-48	Reexpresión de la información	No se ha reexpresado la información publicada en ninguno de los informes anteriores	-
102-49	Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos reportados	5. Estado de Información no financiera	-
102-50	Período objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)	2019	-
102-51	Fecha de la última memoria (si procede)	2018	-
102-52	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Anual	-
102-53	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	accionistascash@prosegur.com	-
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	Anexo II	-
102-55	índice de contenidos GRI	Anexo II	-

102-56	Verificación externa	El Estado de Información no Financiera (EINF), contenido en el Informe de Gestión Consolidado 2019, ha sido verificado por KPMG.	-
CONTENIDOS ESPECÍFICOS			
ECONOMÍA			
DESEMPEÑO ECONÓMICO			
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	2. Evolución y resultados del negocio	-
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	5. Estado de Información no financiera	7, 8, 9
201-3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	N/A. No existe un plan de prestaciones para empleados	-
PRESENCIA EN EL MERCADO			
202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	5.5. Información de la sociedad	-
204-1	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	5.5.2. Proveedores	-
SOCIEDAD			
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
GRI 103: Enfoque de gestión - Tema material: Ética y anticorrupción			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	-
205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	10
205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	10
205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	10
PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL			
206-1	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	10

CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
419-1	Incumplimiento de leyes y normativas en los ámbitos social y económico	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	10
MEDIOAMBIENTE			
MATERIALES			
301-1	Materiales por peso o volumen	5.1. Asuntos medioambientales	-
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	5.1. Asuntos medioambientales	9
ENERGÍA			
302-1	Consumo energético interno	5.1. Asuntos medioambientales	-
302-4	Reducción del consumo energético	5.1. Asuntos medioambientales	9
AGUA			
303-1	Extracción del agua por la fuente	5.1. Asuntos medioambientales	-
303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	5.1. Asuntos medioambientales	9
EMISIONES			
305-1	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1)	5.1. Asuntos medioambientales	-
305-2	Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	5.1. Asuntos medioambientales	-
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	5.1. Asuntos medioambientales	9
EFLUENTES Y RESIDUOS			
306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	5.1. Asuntos medioambientales	-
DESEMPEÑO SOCIAL			
PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
EMPLEO			
401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo étnico, por sexo y por región	5.2. Asuntos sociales y laborales	6
401-2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	La compañía no ofrece prestaciones sociales distintas entre empleados temporales o a media jornada y empleados a jornada completa	-
401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	5.2. Asuntos sociales y laborales	6

RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	5.2. Asuntos sociales y laborales	-
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
GRI 103: Enfoque de gestión - Tema material: Salud y seguridad en el trabajo			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.2. Asuntos sociales y laborales	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5.2. Asuntos sociales y laborales	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.2. Asuntos sociales y laborales	-
403-1	Representación de trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	5.2. Asuntos sociales y laborales	1
403-2	Tipo de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	5.2. Asuntos sociales y laborales	-
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	5.2. Asuntos sociales y laborales	-
403-4	Temas de seguridad y salud tratados en acuerdos formales con sindicatos	La información está recogida en los convenios colectivos de los distintos países de operación.	-
CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	5.2. Asuntos sociales y laborales	-
404-2	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	5.2. Asuntos sociales y laborales	6
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	5.2. Asuntos sociales y laborales	-
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	1.2. Estructura de gobierno y organizativa	1, 6
IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	5.2. Asuntos sociales y laborales	1, 6

DERECHOS HUMANOS			
GRI 103: Enfoque de gestión - Tema material: Derechos humanos			
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	5.4. Respeto por los Derechos Humanos	-
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	5.4. Respeto por los Derechos Humanos	-
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	5.4. Respeto por los Derechos Humanos	-
NO DISCRIMINACIÓN			
406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno	-
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
407-1	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos	5.2. Asuntos sociales y laborales	3
MEDIDAS DE SEGURIDAD			
410-1	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones	5.2. Asuntos sociales y laborales	1
INVERSIÓN			
412-3	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	5.4. Respeto por los Derechos Humanos	2
412-2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados	5.4. Respeto por los Derechos Humanos	1, 2
RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	5.5.3. Consumidores	9

416-2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No se han registrado incidentes en este aspecto	-
--------------	---	---	---



KPMG Asesores S.L.
Pº. de la Castellana, 259 C
28046 Madrid

Informe de Verificación Independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. y sociedades dependientes del ejercicio 2019

A los accionistas de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio, hemos realizado la verificación, con un alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sus sociedades dependientes (en adelante el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado de 2019 del Grupo adjunto.

El contenido del Informe de Gestión consolidado incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla "Tabla contenido Ley" incluida en el Informe de Gestión consolidado adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, de acuerdo con lo mencionado para cada materia en la tabla "Tabla contenido Ley" del citado Informe de Gestión consolidado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.



Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información No Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de aseguramiento independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de revisión de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (ISAE 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de aseguramiento limitado los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de aseguramiento razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades y áreas responsables de la Sociedad dominante que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de la Sociedad dominante para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 en función del análisis de materialidad realizado por la Sociedad dominante y descrito en el apartado "5. Estado de Información no Financiera. Introducción" del Informe de Gestión consolidado adjunto, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2019.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2019.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. y sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados y de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla “Tabla contenido Ley” del citado Informe de Gestión consolidado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

KPMG Asesores, S.L.



Ramón Pueyo Viñuales

27 de febrero de 2020

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD DEL INFORME FINANCIERO ANUAL DEL EJERCICIO 2019

Los miembros del Consejo de Administración de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales consolidadas correspondientes al ejercicio 2019, formuladas en la reunión del día 27 de febrero de 2020, elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables, ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. y de su grupo consolidado en su conjunto, y que el informe de gestión consolidados incluyen un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. y de su grupo consolidado en su conjunto, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrentan.

En Madrid, a 27 de febrero de 2020.

Dña. Helena Irene Revoredo Delvecchio
Presidente

D. Isidro Fernández Barreiro
Vicepresidente

D. Christian Gut Revoredo
Consejero Delegado

D. Fernando D'Ornellas Silva
Consejero

Dña. Chantal Gut Revoredo
Consejera

D. Ángel Durández Adeva
Consejero

D. Fernando Vives Ruiz
Consejero

D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego
Consejero

RESPONSABILIDAD DE LOS ADMINISTRADORES SOBRE LAS CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS

Las cuentas anuales consolidadas de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. y sociedades dependientes son responsabilidad de los Administradores de la entidad dominante y han sido preparadas de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas por la Unión Europea.

Los Administradores son responsables por la integridad y la objetividad de las cuentas anuales, incluyendo las estimaciones y juicios reflejados en ella y satisfacen esta responsabilidad principalmente con el establecimiento y mantenimiento de sistemas contables y otra normativa, adecuadamente soportada por controles internos contables. Estos controles han sido diseñados para suministrar una razonable seguridad de que los activos de la entidad están protegidos, que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con las autorizaciones y normas previstas por la Dirección y que los registros contables son fiables a los efectos de la preparación de las cuentas anuales. Los mecanismos automáticos de corrección y control son también parte relevante del entorno de control, en la medida que adoptan acciones correctivas cuando se identifican deficiencias. No obstante, un sistema efectivo de control interno, con independencia de la perfección con la que esté diseñado, tiene limitaciones inherentes, incluyendo la posibilidad de eludir o cancelar los controles y, en consecuencia, puede solamente suministrar una seguridad razonable en relación con la preparación de las cuentas anuales y la protección de los activos. En cualquier caso, debido al cambio en las condiciones, la efectividad de los sistemas de control interno puede variar a lo largo del tiempo.

La entidad ha evaluado su sistema de control interno a 31 de diciembre de 2019. De acuerdo con dicha evaluación, los Administradores entienden que los controles internos contables en uso suministran una razonable seguridad de que los activos de la entidad están protegidos, que las transacciones son ejecutadas de acuerdo con las autorizaciones de la Dirección, y que los registros financieros son fiables para el propósito de la preparación de las cuentas anuales.

Los auditores independientes son nombrados anualmente por la Junta General de Accionistas para auditar las cuentas anuales, de acuerdo con normas técnicas de auditoría de cuentas y su informe, sin salvedades, se incluye separadamente. Sus trabajos de auditoría, así como los trabajos llevados a cabo por los servicios internos de la entidad, incluyen una revisión de los controles internos contables y pruebas selectivas de las transacciones. Los equipos directivos de la entidad se reúnen regularmente con los auditores independientes y con los servicios internos para revisar las materias relacionadas con la preparación de información financiera, los controles internos contables y otros aspectos relevantes de la auditoría.

D. Antonio Rubio Merino
Director Económico Financiero



PROSEGUR

www.prosegur.com