

Informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020

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

Índice

Carta de la Presidente.....	170
Mensaje del Consejero Delegado.....	172
1 Acerca de Prosegur.....	175
1.1 Modelo de negocio.....	175
1.1.1 Líneas de negocio.....	175
1.1.2 Misión, Visión y Valores.....	176
1.1.3 Entorno de Negocio.....	177
1.2 Estructura de gobierno y organizativa.....	178
1.2.1 Estructura de la propiedad.....	178
1.2.2 Sistema de Gobierno de Prosegur.....	180
1.2.3 Estructura organizativa.....	181
1.3 Marco de actuación estratégico.....	184
1.3.1 Plan de Transformación.....	184
1.3.2 Estrategia.....	186
2 Evolución y resultados del negocio.....	190
2.1 Resultados económicos y financieros en 2020.....	190
2.1.1 Ventas por áreas de negocio.....	190
2.1.2 Cambios en la composición del grupo.....	192
2.1.3 Análisis de la gestión.....	194
2.1.4 Márgenes EBITA por negocio.....	196
2.1.5 Información comercial.....	197
2.1.6 Inversiones.....	197
2.2 Liquidez y recursos de capital.....	198
2.2.1 Liquidez.....	198
2.2.2 Recursos de capital.....	199
2.2.3 Análisis de obligaciones contractuales y operaciones fuera de balance.....	202
2.3 Medidas alternativas del rendimiento (Alternative Performance Measures).....	202
2.4 Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio.....	206
2.5 Información sobre la evolución previsible de la entidad.....	206
3 Información bursátil.....	209
3.1 Evolución de la acción.....	209
3.2 Distribución geográfica del capital flotante.....	209
3.3 Relación con inversores.....	210
3.4 Cobertura de analistas y recomendaciones.....	211
3.5 Principales accionistas.....	211

4	Gestión responsable.....	213
4.1	Modelo de gestión de Prosegur.....	213
4.2	Gestión del riesgo.....	213
4.2.1	Riesgos operativos y de negocio.....	215
4.2.2	Riesgos legales, sociales y regulatorios.....	217
4.2.3	Riesgos financieros.....	218
4.2.4	Riesgos tecnológicos.....	219
4.2.5	Riesgos reputacionales.....	219
4.2.6	Riesgos medioambientales.....	220
4.2.7	Riesgos de corrupción y fraude.....	220
4.2.8	Riesgos políticos.....	220
4.3	Entorno de riesgo global.....	221
5	Estado de Información no financiera.....	223
5.1	Asuntos medioambientales.....	226
5.2	Asuntos sociales y laborales.....	233
5.3	Asuntos anti-corrupción y soborno.....	257
5.4	Respeto por los Derechos Humanos.....	265
5.5	Información de la sociedad.....	267
5.5.1	Compromiso con el Desarrollo Sostenible.....	267
5.5.2	Proveedores.....	269
5.5.3	Consumidores.....	270
5.5.4	Administraciones públicas y contribución fiscal.....	271
5.5.5	Fundación Prosegur.....	273
5.5.6	Planes de contingencia durante la crisis del COVID19.....	279
5.5.7	Innovación.....	280
	Tabla contenido Ley.....	284
	Anexo I – Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas.....	288
	Anexo II - Índice de Contenidos GRI Standards.....	289

Carta de la Presidente

Como cada año, le damos la bienvenida a este Informe de Gestión a todos los grupos de interés con los que interactúa la compañía.

2020 ha sido un año extraordinariamente complejo para todos. La pandemia del coronavirus COVID-19 ha marcado todas nuestras actuaciones. Por eso, lo primero que me gustaría hacer es recordar a las personas de la compañía que han fallecido por causa de este virus. Quiero, igualmente, mostrar mi completo agradecimiento al extraordinario grupo de personas que conforman Prosegur y que, en este escenario tan atípico, han seguido trabajando con esfuerzo, entrega y dedicación para permanecer al lado de nuestros clientes.

Durante estos meses hemos visto innumerables ejemplos que han puesto de relieve nuestra capacidad para llegar mucho más allá de nuestras responsabilidades. Situaciones complejas en las que nuestro nuevo propósito corporativo y los valores que queremos que representen a esta compañía han cobrado más vigencia que nunca. Estoy profundamente convencida de que nuestro propósito de “hacer del mundo un lugar más seguro, cuidando a las personas y las empresas, manteniéndonos a la vanguardia de la innovación” tiene, en las actuales circunstancias, un sentido aún más intenso.

La pandemia también ha provocado una enorme incertidumbre en el plano económico. La rapidez en la propagación y su extraordinario alcance nos ha obligado a adoptar diversas medidas encaminadas a asegurar la viabilidad de nuestra actividad. Tan solo en el primer semestre del año 2020, nuestras ventas se redujeron un 13,6%, el EBITA se contrajo un 33,3% y el beneficio neto cayó un 60%. Afortunadamente, y gracias a las medidas implantadas, hemos logrado una mejora significativa en la generación de caja operativa, favorecida por la eficiencia en los cobros y la contención del gasto.

En cuanto a las actividades de nuestras unidades de negocio, me gustaría señalar la capacidad de adaptación de Prosegur Security. En tiempo récord han desarrollado una propuesta de Soluciones Safety para generar espacios de confianza, asegurando que se cumplen las medidas sanitarias implementadas por los gobiernos de los mercados en los que opera la unidad.

En el caso de Prosegur Cash, nuestra filial ha jugado un papel fundamental en la distribución de las ayudas económicas que los gobiernos, especialmente los de Iberoamérica, han distribuido durante estos meses. Además, las actividades enmarcadas dentro de la unidad de Nuevos Productos siguen incrementando su peso en la facturación total y están mostrando una fuerte resistencia frente al contexto de la pandemia.

Prosegur Alarms, a pesar del contexto, ha registrado un crecimiento orgánico positivo y ha seguido fortaleciendo su oferta de servicios con soluciones como ContiGo. En el ejercicio 2020, cabe destacar la actividad en España con la puesta en marcha, en el mes de marzo, de Movistar Prosegur Alarmas. Sin duda, una apuesta ambiciosa para liderar y transformar, a través de la innovación, este sector.

Me gustaría destacar, también, la consolidación de Prosegur AVOS, nuestra propuesta en externalización de servicios de alto valor añadido, como una nueva línea de negocio. Así como el desarrollo de Cipher, nuestra unidad de negocio de ciberseguridad. Nuevas actividades que son fruto de nuestra ambición por seguir innovando y liderando nuestro sector.

Un ámbito en el que Prosegur ha vuelto a mostrar, una vez más, su visión y liderazgo al ser la primera empresa de seguridad global que lanza un programa de innovación abierta. Bajo la denominación de COME IN queremos mostrarnos como una compañía abierta, colaborativa y disruptiva. Y lo hacemos así porque somos plenamente conscientes de que la colaboración con el

ambiente emprendedor va a ser enormemente enriquecedor para nosotros y, en última instancia, para nuestros clientes.

Quisiera referirme, finalmente, a la labor de la Fundación Prosegur que, a consecuencia de la pandemia, se vio obligada a replegar las acciones sobre el terreno, para centrarse en las iniciativas esenciales. En el proceso de adaptación, puso el foco en el beneficiario con una apuesta clara por el trabajo en red y una mentalidad más innovadora.

De esta manera, lanzó iniciativas como la campaña #AprendemosConectados, donde ofreció plataformas online con retos de programación, ciencia y matemáticas durante los confinamientos. También realizó Talleres de Orientación Laboral en Argentina, Chile, Colombia, España, Paraguay y Uruguay para los becados talento universitarios. En el caso de las escuelas del programa Picitos Colorados, los profesionales de la compañía contribuyeron con la entrega de libros, material escolar y productos de primera necesidad, a las familias con menos recursos. Además, la Fundación elaboró un total de 34 cartillas educativas con más de 140 actividades relacionadas con materias transversales (matemáticas, educación física, inteligencia emocional o alimentación saludable) que han beneficiado a más de 4.700 alumnos iberoamericanos. Y ha entregado más de 100 dispositivos a estudiantes vulnerables de Argentina, Chile, Colombia y España, en una línea de trabajo que va a tener continuidad en 2021.

No quisiera dejar de referirme a la iniciativa de innovación abierta, Por una educación presencial Covid Free. Un reto que la Fundación Prosegur, junto al área de Innovación de la compañía, lanzó en el mes de junio y que, en apenas cuatro semanas, recibió un total de 85 propuestas procedentes de 20 países. La ganadora fue la startup española Nothingbutnet con su solución Social Distance. Una herramienta tecnológica para asegurar el mantenimiento de la distancia social en espacios de alta ocupación, como los colegios.

Como he mencionado, 2020 ha sido un año de una extraordinaria dureza. Un tiempo complejo en el que, una vez más, ha emergido lo mejor de Prosegur: nuestro equipo. Quiero asegurarles que todos los que formamos esta compañía seguiremos esforzándonos, cada día, para: “hacer del mundo un lugar más seguro”, seguiremos “cuidando a las personas” y trabajaremos intensamente para “mantenernos en la vanguardia de la innovación”.

Un año más, muchas gracias por su confianza.

Helena Revoredo

Presidente

Mensaje del Consejero Delegado

Bienvenido al Informe de Gestión de Prosegur correspondiente al ejercicio 2020, un año que ha supuesto un desafío sin precedente para todos.

A lo largo de estos meses, hemos tenido que enfrentar situaciones nuevas, nunca si quiera imaginadas. Son momentos muy difíciles que, sin duda, están exigiendo el máximo compromiso de todos, tanto en el ámbito profesional como en el personal. En este contexto, creo que el comportamiento que han demostrado todos nuestros profesionales debe hacernos sentir tremendamente orgullosos de lo que representa Prosegur y de la posición de liderazgo que ocupamos en la industria de la seguridad privada.

Ya en las primeras semanas de la pandemia comprendimos el alcance de la situación que vivimos. Y, en consecuencia, comenzamos a desplegar las medidas necesarias para, en primer lugar, velar por la seguridad de nuestros empleados. Así, todas las posiciones que podían trabajar desde casa lo están haciendo desde el pasado mes de marzo. Al mismo tiempo, activamos planes de contingencia para salvaguardar la salud de todos nuestros profesionales que, por la naturaleza de su puesto, no podían acogerse al teletrabajo.

Estas actuaciones nos han permitido seguir prestando nuestros servicios. No si superar enormes dificultades, trabajando con esfuerzo, entrega y dedicación con el objetivo de estar al lado de nuestros clientes. En definitiva, a lo largo de estos meses hemos entregado lo mejor de cada uno de nosotros para hacer del mundo un lugar más seguro.

En paralelo, lanzamos diversas iniciativas de control del gasto y protección de la caja, y es una satisfacción poder afirmar que todas las medidas puestas en marcha al comienzo de la crisis han reportado resultados positivos. Esto, además, se ha reflejado en un incremento muy favorable en el flujo de caja operativo generado, que nos mantiene optimistas en cuanto a la solidez y resiliencia de nuestro modelo de negocio. Hasta ahora, Prosegur ha demostrado una gran capacidad para superar esta situación tan adversa. Por ello, consideramos que todas las acciones que hemos ido desplegando nos van a permitir, además, aprovechar las oportunidades que surjan en el futuro más inmediato.

En este sentido, me gustaría resaltar el empuje mantenido en el año 2020 para acometer los objetivos del plan estratégico de la compañía. En primer lugar, es importante señalar la capacidad de reacción demostrada para poner a disposición de clientes y empleados las herramientas necesarias para garantizar la continuidad de los negocios. Igualmente, los avances en el proceso de transformación digital en materia de agilidad, escalabilidad y excelencia operativa.

En relación con la innovación, 2020 ha sido un año de un gran avance ya que el peso de los nuevos productos sobre el total de ventas ha seguido creciendo en todos los negocios y, al mismo tiempo, hemos diseñado nuevas soluciones de seguridad para dar respuesta a la crisis derivada de la pandemia. Además, hemos sido la primera empresa global de seguridad privada en lanzar un programa de innovación abierta. Nuestra iniciativa COME IN ya ha completado un total de siete desafíos para los diferentes negocios y áreas de soporte.

Sobre el crecimiento de nuestras actividades, me gustaría destacar la puesta en marcha de la *joint venture* con Telefónica para desarrollar el negocio de Movistar Prosegur Alarmas en España. Una oportunidad para transformar y liderar este segmento de la seguridad. También, en el segundo semestre del año hemos visto la capacidad de recuperación de nuestro modelo de negocio, una vez que los confinamientos se relajaron.

Todo ello, nos ha llevado a registrar una facturación en el ejercicio de 3.463 millones de euros, un 17,5% menos que en el año 2019. Como en ejercicios precedentes, el efecto conjunto del tipo de

cambio tiene la mayor incidencia negativa, mientras que el crecimiento orgánico apenas ha registrado una mínima caída del del 0,4%.

El EBITA alcanzó los 258 millones de euros en los nueve primeros meses del año, un 28% menos. Mientras que el margen EBITA se situó en el 7,4%. De esta forma, el resultado neto consolidado, descontando los intereses minoritarios, fue de 59 millones de euros, un 48,2% menos.

Más allá de estas cifras, me gustaría destacar la renovación de nuestro rating el pasado mes de octubre, por parte de Standard & Poor's, con la calificación BBB y perspectiva estable. Sin duda, un refrendo al gran trabajo llevado a cabo a lo largo de todo el año.

En cuanto a la evolución de la actividad en nuestras unidades de negocio, Prosegur Security ha experimentado una ralentización de las ventas debido a la menor actividad de los clientes, con la excepción de sectores como de la distribución alimentaria o los relacionados con el mundo de la salud. En el aspecto positivo, las nuevas Soluciones Safety han registrado una fuerte demanda y reportan rentabilidades por encima de la media del negocio. Si bien, en términos generales la rentabilidad se ha visto afectada, la unidad de negocio ha conseguido generar un crecimiento de márgenes positivo.

En Prosegur Cash se ha experimentado una contracción en los volúmenes transportados, asociada a la disminución del consumo en la mayoría de los sectores. En cambio, ha habido una gran demanda en algunos mercados de Iberoamérica para apoyar la distribución de ayudas en efectivo a la población afectada por la pandemia.

Prosegur Alarms se vio muy afectada durante los confinamientos ya que las medidas de distanciamiento social impidieron la venta de nuestros servicios que exigen una interacción física con el cliente durante su comercialización e instalación. Si bien, el indicador positivo es que el negocio ha mostrado una rápida recuperación una vez se ha podido reanudar la actividad comercial.

Finalmente, me gustaría referirme al compromiso de Prosegur con la sostenibilidad. En el ejercicio 2020 se han otorgado nuevas funciones de supervisión al Consejo de Administración y a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, que ha pasado a denominarse Comisión de Nombramiento y Retribuciones, Sostenibilidad y Gobierno Corporativo.

El hecho de integrar la Sostenibilidad en este comité pone de manifiesto la importancia que este asunto tiene para la compañía. Y, además, queremos extender nuestro compromiso a nuestro plan estratégico que estará alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Nuestro empeño es que cada unidad de negocio opere dentro de las mejores prácticas medioambientales, sociales y de buen gobierno. Con ello queremos situar a Prosegur en el referente en sostenibilidad de nuestro sector.

El ejercicio del que damos cuenta en este Informe ha sido un gran reto para todos. Sin embargo, confío en que con la lectura de este documento puedan tener una imagen fiel del extraordinario trabajo llevado a cabo por los 160.000 profesionales que componen esta compañía. Personas que en un entorno de gran incertidumbre han sido capaces de mostrar lo mejor de sí mismos para "hacer del mundo un lugar más seguro". A todos ellos les doy, desde estas páginas, mi más profundo agradecimiento. Así como a todos los grupos de interés con los cada día interactúa Prosegur. A todos, les reitero que siempre encontrarán en Prosegur un socio de confianza.

Christian Gut
Consejero Delegado



1. Acerca de Prosegur



Informe de gestión consolidado correspondiente al ejercicio 2020

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, Ecuador, El Salvador, España, Estados Unidos, Filipinas, Guatemala, Honduras, India, Indonesia, Luxemburgo, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Portugal, Reino Unido, Singapur, Sudáfrica 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 física y lógica para empresas, servicios especializados en la gestión de efectivo, sistemas de alarmas para hogares y comercios y soluciones de automatización y externalización de procesos de negocio. 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 SECURITY

- > 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, análisis de riesgos globales, consultoría y centro de control.



PROSEGUR CASH

- > Provee servicios de logística de valores y gestión de efectivo. La actividad está enfocada en el transporte de mercancías de alto valor, gestión integral del ciclo del efectivo, soluciones enfocadas a la automatización de pagos en comercios y gestión integral de cajeros automáticos. La actividad está enfocada fundamentalmente a instituciones financieras, comercios, organismos gubernamentales y bancos centrales, fábricas de moneda.



PROSEGUR ALARMS

- > 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.



PROSEGUR AVOS

- > Desarrolla e implementa soluciones dirigidas a rediseñar, automatizar y externalizar los procesos de negocio de sus clientes. Los servicios de Prosegur AVOS (siglas en inglés de Externalización de Servicios de Alto Valor Añadido) efficientan, a través de la tecnología, la gestión operativa del back y front office de las compañías, así como la ejecución de procesos de negocio.



CIPHER

- > División de ciberseguridad de Prosegur, la compañía desarrolla e implementa soluciones robustas y eficaces destinadas a garantizar la seguridad de los activos, los sistemas de información y las personas. La cartera de soluciones de Cipher abarca: Seguridad Gestionada (MSS), Detección y Respuesta Gestionada (MDR), Servicios de inteligencia en Ciberseguridad (CIS), Servicios Red Team avanzados (RTS), Gobierno, Riesgo y Cumplimiento (GRC), Integración de Tecnologías de Ciberseguridad (CTI).

1.1.2. Misión, Visión y Valores

Prosegur ha acometido en 2020 una revisión de su identidad corporativa que refleja la transformación que aborda la compañía y muestra su posición unívoca de liderazgo a través de la innovación. La nueva identidad quiere, además, reforzar el compromiso de Prosegur con la seguridad de las personas, las empresas y la sociedad en su conjunto.

Esta aspiración se ha concretado en un nuevo propósito y valores que enfatizan la responsabilidad de la compañía frente a sus grupos de interés y el papel fundamental que desempeñan los profesionales de Prosegur.

Propósito

Hacer del mundo un lugar más seguro cuidando a las personas y las empresas, manteniéndonos a la vanguardia de la innovación.

Valores





1. Nos importan las personas

Nuestra pasión es proteger a los otros, ya sean clientes, el planeta o nuestros compañeros.

Trabajamos para que las personas estén tranquilas en su entorno, tanto el físico como el digital, con el objetivo de impactar de manera positiva su vida personal y laboral.

Fomentamos la empatía y la transparencia en favor de la colaboración y la eficiencia.



2. Pensamos en positivo

Creemos en resaltar lo positivo, no los peligros. No jugamos con el miedo para conseguir nuestros objetivos.

Miramos hacia atrás solo si es para tomar impulso hacia adelante. Aprendemos de nuestros errores y ofrecemos opiniones constructivas.

Estamos orgullosos de nuestro trabajo, pero no somos arrogantes. Destacamos nuestras cualidades. Celebramos con satisfacción nuestros logros y honramos a nuestros héroes.



3. Somos imparables

Siempre estamos en modo beta. Nunca decimos: "no, esto no puede hacerse" sin sugerir una alternativa. Mantenemos los pies en el suelo y los ojos bien abiertos.

Siempre hay un modo mejor, más seguro y más eficiente de enfrentarse a un reto. Siempre hay más preguntas que hacer y más soluciones innovadoras que ofrecer.

Combinamos nuestra experiencia con la tecnología más innovadora para impulsarnos, no solo a nosotros mismos, sino a toda la industria hacia adelante.

1.1.3. Entorno de Negocio

La irrupción de las nuevas tecnologías ha supuesto una auténtica revolución con impacto directo en las empresas. Los cambios provocados por desarrollos como *Blockchain*, IoT (*Internet of Things*) o 5G crean nuevas realidades en las que los modelos tradicionales pueden dejar de funcionar en cualquier momento. Por tanto, este fenómeno genera un entorno volátil que obliga a las compañías a una adaptación constante de su estrategia, que les permita renovarse en tiempo récord y ofrecer una respuesta eficaz a los clientes.

La industria de la seguridad privada no es ajena a este contexto. El nacimiento de nuevos paradigmas y la creciente globalización tecnológica conllevan riesgos inciertos y cambiantes en múltiples entornos. Nuevos riesgos y amenazas que precisan de enfoques diferentes. Este fenómeno obliga al sector a replantear y mejorar constantemente sus soluciones y la manera en la que se relaciona con la sociedad.

Para enfrentarse a esta situación variable y continuar dando respuesta a las necesidades de los clientes, el uso de la tecnología como elemento diferencial y la búsqueda constante de la innovación en los procesos es indispensable. Pero no basta con quedarse ahí, sino que es necesario dar un paso más allá y trabajar a través de un modelo colaborativo, abierto y disruptivo que genere nuevas soluciones y aporte una visión diferente sobre cómo debe ser la seguridad del mañana.

Prosegur encara este futuro con determinación y lo afronta como una oportunidad para ampliar su propuesta de valor con soluciones transformadoras que reafirmen su posición como empresa sólida y global.

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 y Gestión de Riesgos.
- ▶ Política de Estrategia Fiscal.
- ▶ Política de Derechos Humanos.
- ▶ Política de Comunicación.

1.2.1. Estructura de la propiedad

El capital social de Prosegur Compañía de Seguridad S.A. es de 32.916.253,32 euros, representado por 548.604.222 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

Con fecha 27 de junio de 2011, la Junta General de Accionistas autorizó al Consejo de Administración la adquisición de acciones propias hasta la cifra máxima permitida por la Ley, pudiendo ser utilizadas estas total o parcialmente para ser entregadas o transmitidas a los administradores de Prosegur o a trabajadores de Prosegur, directamente o como consecuencia del ejercicio por parte de aquellos de derechos de opción, todo ello dentro del marco de los sistemas retributivos referenciados al valor de cotización de las acciones de la sociedad.

El Consejo de Administración de Prosegur ha acordado con fecha 30 de septiembre de 2020, llevar a cabo un nuevo programa de recompra de acciones propias.

El Programa se efectúa al amparo de lo previsto en el Reglamento (UE) nº596/2014 sobre abuso de mercado y en el Reglamento Delegado de la Comisión 2016/1052, haciendo uso de la autorización conferida por la Junta General de Accionistas celebrada el 29 de octubre de 2020 para la compra de acciones propias, con la finalidad de reducir el capital social de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A..

El Programa afecta a un máximo de 54.860.422 acciones, representativas aproximadamente del 10% del capital social de Prosegur.

El programa de recompra de acciones aprobado por el Consejo de Administración el 4 de junio de 2019 ha finalizado con fecha 30 de septiembre de 2020.

Al amparo del Programa, la sociedad ha adquirido un total de 25.189.517 acciones, representativas aproximadamente del 4,21% del capital social en dicha fecha.

De conformidad con los objetivos del Programa y en aplicación del acuerdo de autorización al Consejo de Administración de reducción de capital aprobado por la Junta General de Accionistas celebrada el 4 de junio de 2019, la sociedad ha llevado a cabo una reducción de capital social mediante la amortización de las mencionadas 25.189.517 acciones propias.

Con fecha 2 de diciembre de 2020, se ha llevado a cabo una reducción de capital social mediante la amortización de 24.885.623 acciones propias.

Con fecha 26 de junio de 2019, se llevó a cabo una reducción de capital social mediante la amortización de 18.445.278 acciones propias.

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.

Con fecha 6 de marzo 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 1.448.376 acciones propias representativas de un 0,24% del capital social, a un precio de 3,335 euros por acción, con 0,015 euros de descuento por acción.

Con fecha 31 de julio 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 13.998.289 acciones propias representativas de un 2,34% del capital social, a un precio de 2,20 euros por acción, con 0,03 euros de descuento por acción.

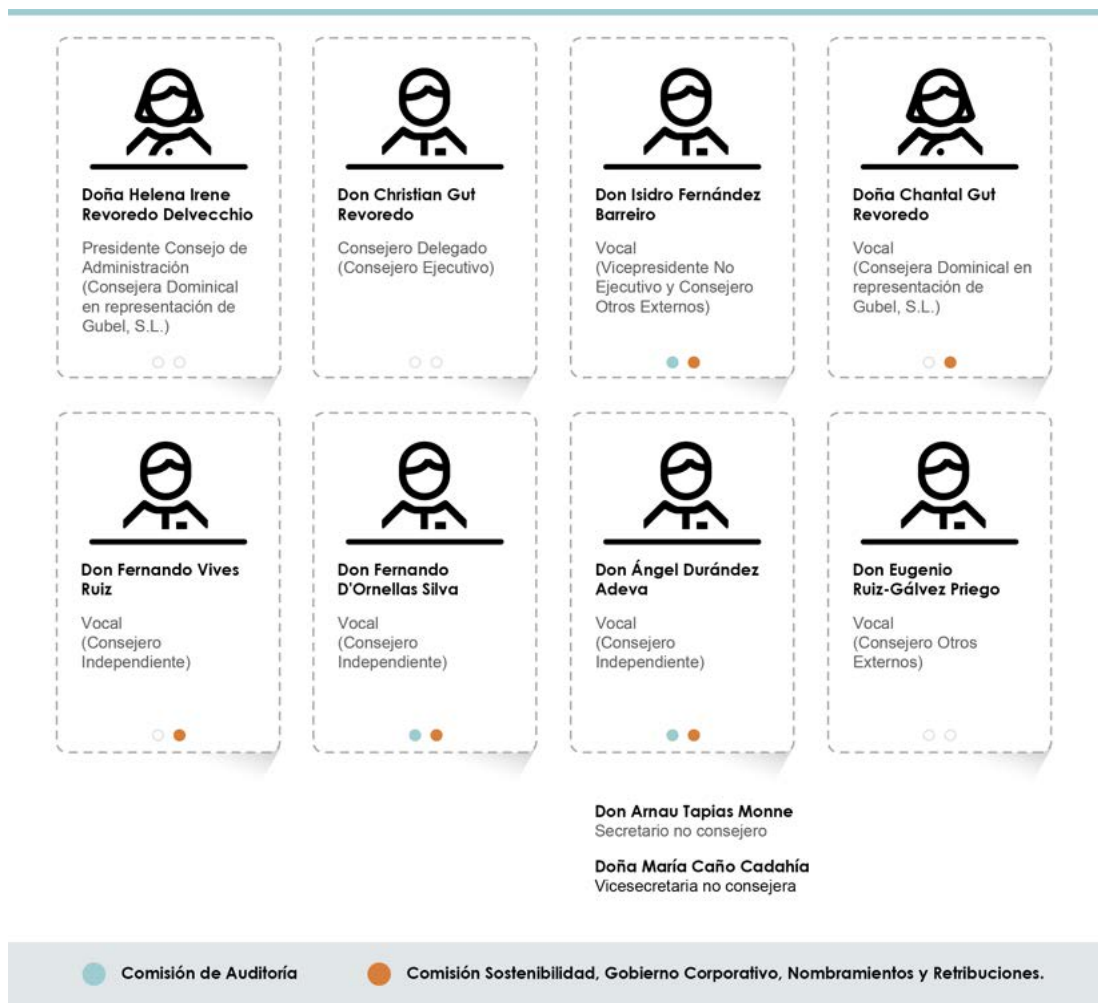
Con fecha 2 de septiembre de 2020, Prosegur, al margen del programa de recompra de acciones propias, ha adquirido a un inversor institucional, mediante una operación fuera de mercado, un paquete de 3.500.000 acciones propias representativas de un 0,58% del capital social, a un precio de 2,00 euros por acción, con 0,014 euros de descuento por acción.

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 Sostenibilidad, Gobierno Corporativo, 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 Sostenibilidad, Gobierno Corporativo, 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 y revisa periódicamente los programas de retribución. Asimismo, tiene facultades de información, asesoramiento y propuesta en materia medioambiental, social y de gobierno corporativo, así como en relación con el seguimiento del compromiso de la Sociedad con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible aprobados por la Organización de Naciones Unidas.

Composición del Consejo de Administración:



A 31 de diciembre de 2020, 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 2020, 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).

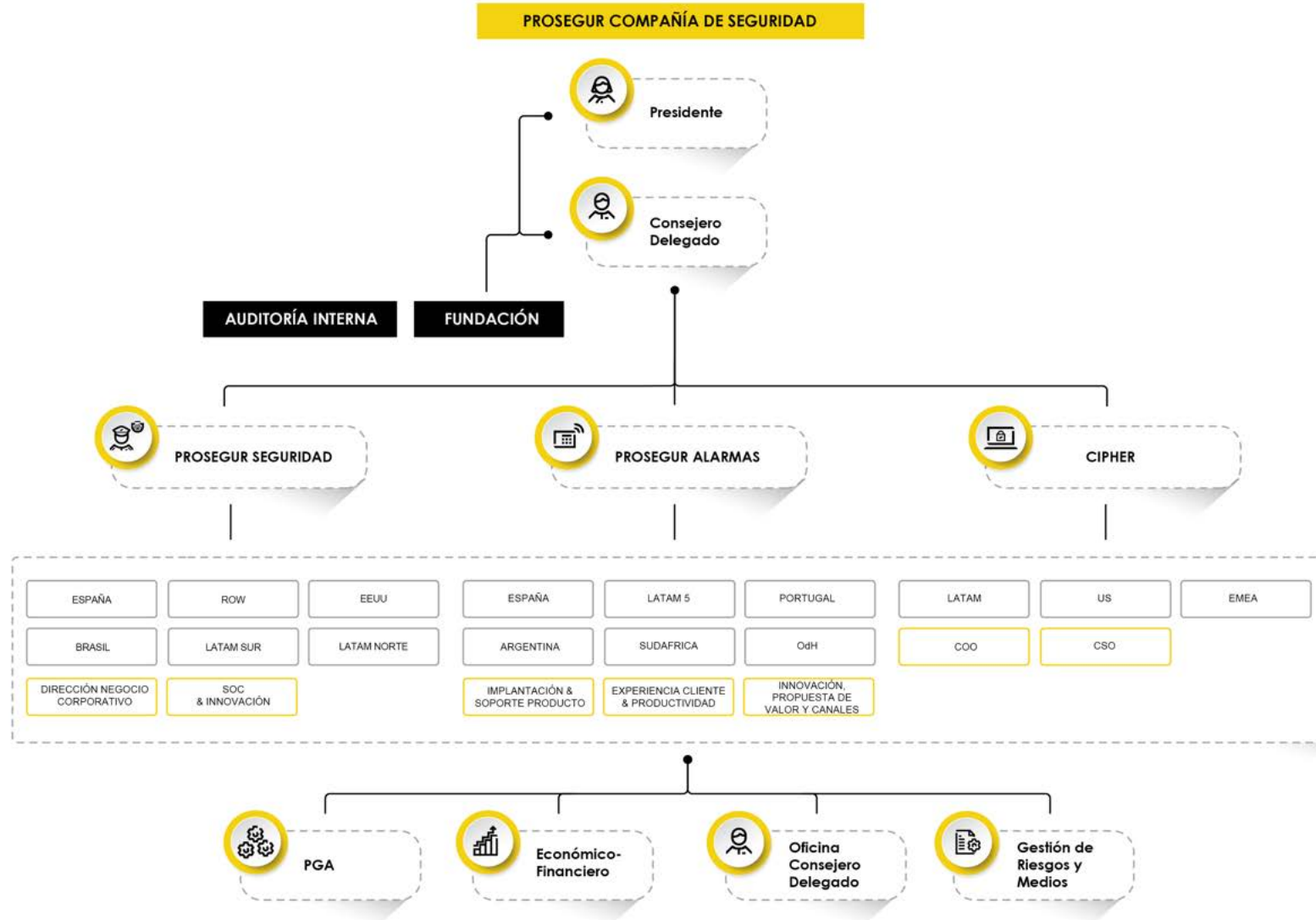
1.2.3. Estructura organizativa

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 Security, Cash, Alarms y Cipher, 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.

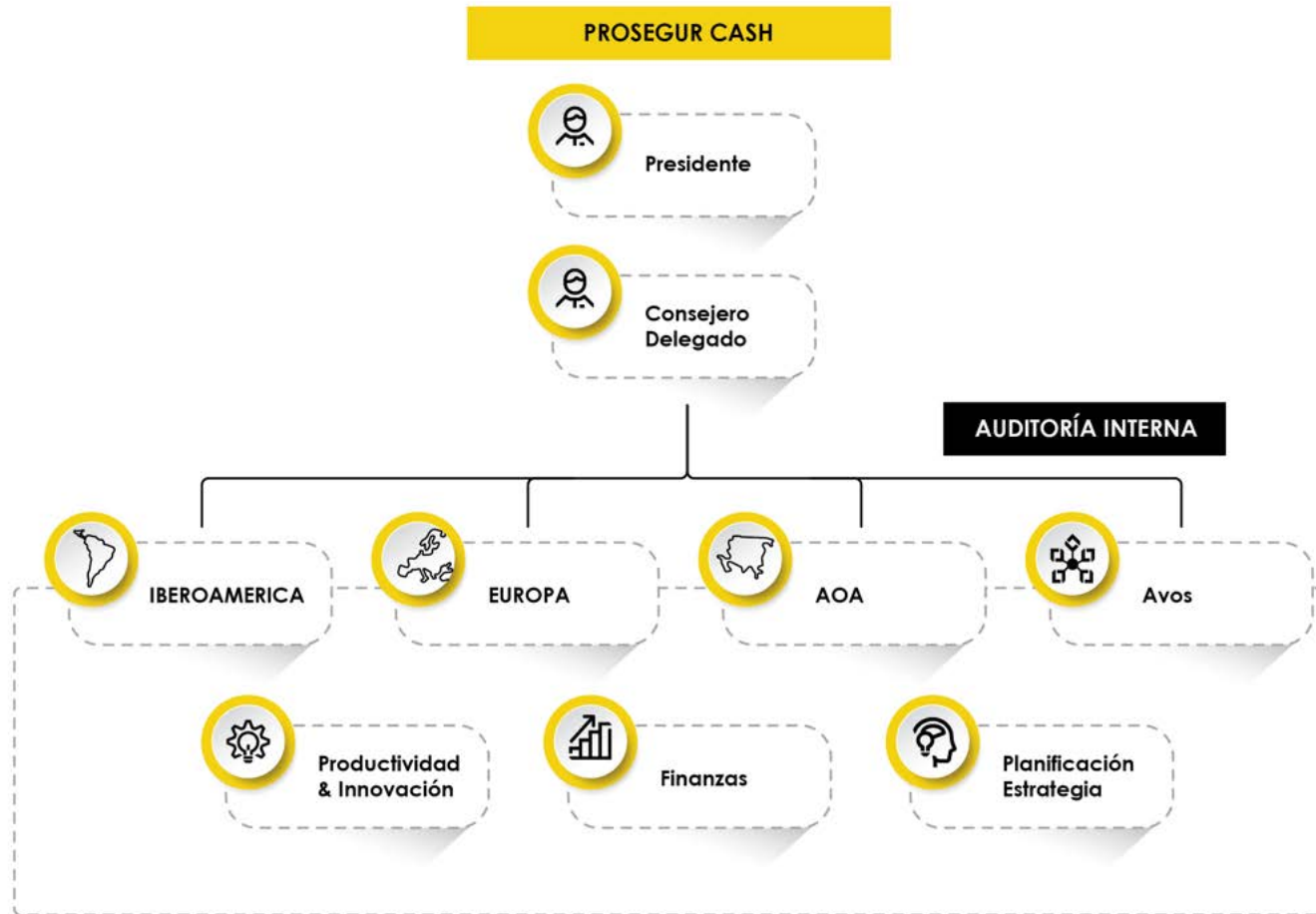
El negocio es un eje primordial en la organización y está representado en las Direcciones Generales de Negocio, las cuales se responsabilizan del diseño de soluciones de seguridad para los clientes y cubren las principales líneas de negocio.

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. Plan de Transformación

La rápida irrupción de nuevas corrientes tecnológicas ha impactado de forma notoria en la mayoría de los sectores económicos. Este fenómeno ha obligado a que las empresas se replanteen no solo su manera de hacer las cosas, sino su propio modelo de negocio. Algunas de estas tecnologías, como IoT (*Internet of Things*), *Inteligencia Artificial* (AI), 5G o *Data Science* ofrecen innumerables oportunidades para mejorar procesos que permitan ganar eficiencia, agilidad y efectividad.

Prosegur no es ajena a esta realidad y es consciente de la importancia de aplicar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías para mejorar su funcionamiento como organización y ofrecer un servicio a sus clientes alineado con las necesidades que surgen en este nuevo paradigma. 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*), de proveedores (*Procure to Pay*), y de finanzas y contabilidad (*Record to Report*).
- ▶ 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
- ▶ Colaborar con empresas del ecosistema emprendedor a través de la innovación abierta, con el objetivo de incorporar soluciones innovadoras a las áreas de negocio y soporte de la compañía que mejoren procesos y que permitan ofrecer nuevos servicios a los clientes.

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*”.
- ▶ Desarrollo de formación especializada y de calidad, accesible para todos los empleados a través de la Universidad Corporativa Prosegur, para dotar a los equipos del conocimiento necesario en tecnologías disruptivas y nuevas formas de colaboración.
- ▶ 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.

Innovación

Gracias a las distintas iniciativas que Prosegur ha lanzado como parte de un ambicioso Plan de Transformación Digital, la compañía ha logrado que la tecnología deje de ser un instrumento y se convierta en parte intrínseca de su actividad.

La innovación se ha tornado en una piedra angular del negocio futuro de Prosegur. Tras el proceso de identificación y certificación realizado a lo largo de 2020, se ha verificado que en 2019 Prosegur invirtió 21,2 millones de euros en proyectos aprobados como innovación por los gobiernos de los países en los que opera, lo que significa un crecimiento superior al 100% sobre la inversión equivalente en 2018. Asimismo, a lo largo del Plan 2018-2020 se ha invertido de forma directa más de 12 millones de euros en *startups* innovadoras con soluciones tecnológicas que se incorporan rápidamente a los servicios de la compañía y soluciones para clientes.

En el año 2020, como muestra del compromiso de Prosegur con la innovación, la compañía ha creado los Tech Studios, con el fin de dotarse de las capacidades para desarrollar proyectos de innovación en tecnologías avanzadas digitales como el IoT (*Internet of Things*), la Inteligencia Artificial (AI), *Data Science* o Sistemas Electrónicos de Seguridad (SES).

De igual manera, para promover la innovación, Prosegur ha puesto en marcha nuevas iniciativas, como el lanzamiento del Programa de Innovación Abierta COME IN, que tiene como objetivo incentivar la colaboración entre el ecosistema *startup* y Prosegur. Este programa ha lanzado una serie de retos para apoyar a cada una de las líneas de negocio, así como a la Fundación Prosegur, en sus necesidades específicas. Adicionalmente, a raíz de situación causada por la pandemia, ha lanzado dos retos para diseñar espacios seguros libres de COVID-19.

COME IN ha contado en 2020 con la participación de más de 200 startups de 33 nacionalidades diferentes. Los ganadores de cada reto están desarrollando actualmente su tecnología y soluciones apoyados por equipos especializados de cada línea de negocio de Prosegur.

Adicionalmente, se ha lanzado un ambicioso plan de formación interno en innovación, denominado *Innovation Deep Dive*, que tiene como objetivo dotar de las capacidades tecnológicas a todos los empleados, permitiéndoles adquirir conocimientos en tecnologías avanzadas IoT (*Internet of Things*), *Data Science*, Inteligencia Artificial (AI) *Blockchain*, *Mixed Reality*, Impresión 3D y Robótica), así como en innovadores procesos de gestión (*Management 3.0*, *Design Thinking* y metodología *Agile*). Mas de 4.000 empleados de la compañía han participado en el programa, totalizando más de 30.000 horas de formación en tecnología e innovación.

Por áreas de negocio, cabe destacar los siguientes proyectos recientemente concluidos con éxito o que se encuentran en la actualidad en proceso de desarrollo:

Prosegur Security

Las principales iniciativas llevadas a cabo en 2020 tienen como piedra angular el uso de nuevas tecnologías para seguir aportando un servicio diferencial. Por una parte, el impulso a la tecnología IoT (*Internet of Things*) para ofrecer un servicio de mayor valor al cliente y ofrecerle información que le permita acelerar la toma de decisiones. Por otro lado, el uso de la Inteligencia Artificial (AI) ha permitido a Prosegur Security conocer mejor los riesgos y ofrecer mejores capacidades, lo que se traduce en una mejor eficiencia de la operativa del negocio.

Durante este ejercicio, la compañía ha continuado el desarrollo de su Ecosistema de *Partners* y ha integrado la innovación abierta, con el objetivo de establecer alianzas duraderas que redunden en soluciones disruptivas que se puedan implementar rápidamente a su porfolio de servicios.

Además, Prosegur Security ha continuado con el desarrollo de su herramienta POPS, Plataforma Operativa Prosegur Seguridad, que ya utilizan 20.000 empleados, un ejemplo perfecto de cómo la compañía está alineando su esfuerzo de innovación con la estrategia global enfocada al desarrollo de soluciones integrales de seguridad desde y para el cliente.

Prosegur Cash:

En 2020, Prosegur Cash ha impulsado el desarrollo de metodologías *agile* con el objetivo de alcanzar la excelencia a través de la mejora continua de procesos y servicios. Un amplio grupo de colaboradores de Prosegur Cash trabajan bajo esta metodología, que ha permitido obtener un 35% más de output de producto en un 27% menos de tiempo. Además, la compañía ha trabajado en la mejora y robustecimiento, a través de la tecnología, de su gama de soluciones Prosegur Smart Cash para ofrecer un servicio especializado a sus clientes, mejorando la comunicación a través de una nueva aplicación móvil más ágil y accesible.

Prosegur Alarms:

En 2020, Prosegur Alarms ha enfocado su esfuerzo innovador en dos ejes fundamentales: el ecosistema de la app Prosegur Smart basado en tecnología y el robustecimiento de su *back office* a través de la digitalización y automatización.

La división mantiene dentro de su ámbito prioritario la mejora continua de la plataforma Prosegur Smart. A lo largo del ejercicio, se ha mejorado la integración de la aplicación con los dispositivos de alarma para que sea más personal. Entre otras iniciativas, ha lanzado el servicio ContiGo, un sistema de protección personal a través del móvil fuera del hogar.

Prosegur Alarms sigue inmersa en la mejora de los modelos predictivos que ya aplica, como el de uso de la alarma o el modelo de cualificación de altas, para conocer mejor el comportamiento de sus clientes y diseñar nuevas iniciativas de vinculación y retención para reducir la tasa de abandono en la base total de conexiones (BTC).

1.3.2. 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, especialmente aceleradas a raíz de la irrupción del Covid-19 a nivel global.
- ▶ 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.

Actualmente, Prosegur se encuentra en la fase final de 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, a cierre del Plan, el avance y grado de consecución de los objetivos ha sido sustancial.



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 que no crean valor para el cliente.
- ▶ Atraer, desarrollar y retener a los profesionales mejor cualificados.

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

- ▶ Demostración de agilidad en términos de reacción en la respuesta a la crisis sanitaria originada por el Covid-19, poniendo a disposición de clientes y empleados las herramientas necesarias para garantizar la continuidad de los negocios.
- ▶ Avances en el proceso de transformación digital en materia de agilidad, escalabilidad y excelencia operativa.
- ▶ Lanzamiento de las nuevas webs corporativas y de la nueva identidad y propósito corporativo.



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 la apuesta decidida por la innovación.

Durante 2020, ya se han realizado los siguientes avances:

- ▶ Aumento del peso de los nuevos productos sobre el total de ventas en todos los negocios.
- ▶ Lanzamiento de nuevas soluciones y líneas de negocio.
- ▶ Implantación de una metodología de innovación, diseñada durante 2019, basada en horizontes y bajo modelo ad-hoc de gobierno.
- ▶ Incorporación de talento en innovación.
- ▶ Lanzamiento del Programa Global de Innovación Abierta COME IN, con un total de siete iniciativas desarrolladas por el ecosistema *startup* para los diferentes negocios y áreas de soporte.



Crece

En términos de crecimiento, los objetivos marcados son:

- ▶ Mantener los altos niveles orgánicos de crecimiento rentable.
- ▶ En Prosegur Security, 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 Alarms, impulsar el valor del negocio mediante el aumento del número de conexiones.

A lo largo de 2020 ya se ha avanzado en las siguientes líneas:

- ▶ Confirmación de la resiliencia del modelo de negocio, con una rápida recuperación de los volúmenes a niveles previos a la pandemia.
- ▶ Puesta en marcha de la *joint venture* con Telefónica para desarrollar el negocio de Movistar Prosegur Alarmas en España.
- ▶ Consolidación de la entrada de Prosegur Security en el mercado de Estados Unidos.
- ▶ Adquisiciones *bolt-on* en negocios tradicionales y de aceleración de nuevos productos, especialmente en Prosegur Cash y Cipher.

2. Evolución y resultados del negocio



2. Evolución y resultados del negocio

2.1. Resultados económicos y financieros en 2020

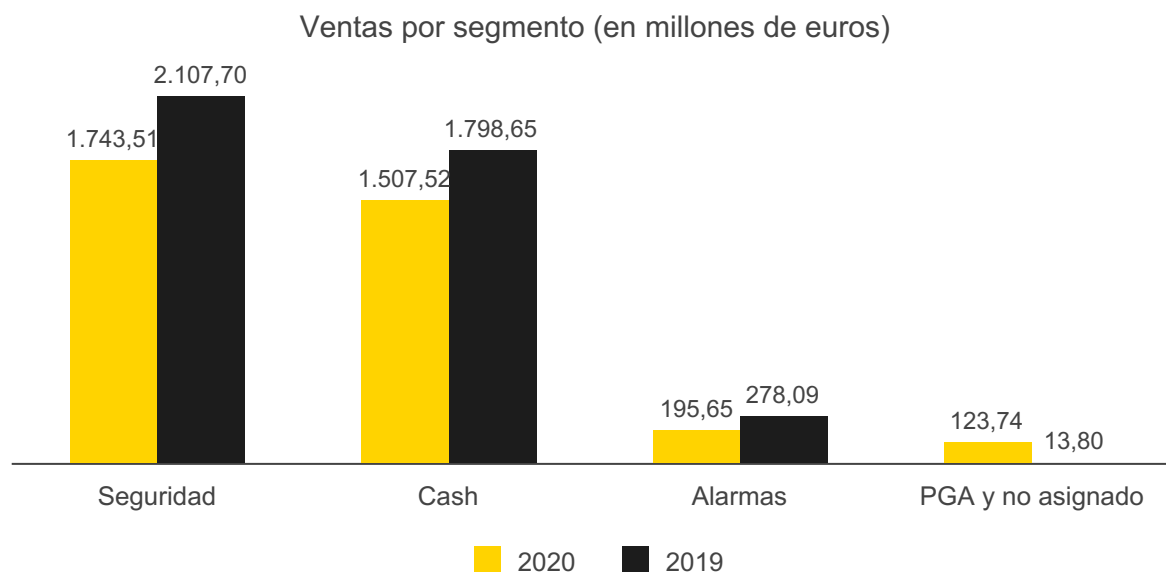
(Millones de euros)	2020	2019	Variación
Ventas	3.570,4	4.198,2	(15,0%)
EBITDA	821,7	536,4	53,2%
<i>Margen</i>	23,0%	12,8%	
Amortización*	(158,0)	(178,2)	
EBITA	663,7	358,2	85,3%
<i>Margen</i>	18,6 %	8,5 %	
Amortización y deterioros de inmovilizado intangible	(52,5)	(27,7)	
Deterioro fondo de comercio	(61,8)	—	
EBIT	549,4	330,5	66,3%
<i>Margen</i>	15,4 %	7,9 %	
Resultados financieros	(65,7)	(65,6)	
Resultado antes de impuestos	483,7	264,9	82,6%
<i>Margen</i>	13,5 %	6,3 %	
Impuestos	(148,9)	(104,6)	
<i>Tasa fiscal</i>	(30,8) %	(39,5) %	
Resultado neto	334,9	160,2	109,0%
Intereses minoritarios	3,6	46,4	
Resultado neto consolidado	331,3	113,9	190,9%
Beneficio básico por acción	0,6	0,2	

*Incluye amortización del inmovilizado material, derechos de uso, inversiones inmobiliarias y amortización y deterioro de aplicaciones informáticas

2.1.1. Ventas por áreas de negocio

Las ventas consolidadas de Prosegur en el ejercicio 2020 han ascendido a 3.570,4 millones de euros (2019: 4.198,2 millones de euros), lo que supone una disminución del 15%, de la que un 0,4% corresponde a decrecimiento orgánico puro y un 1,7% corresponde al decrecimiento inorgánico por desinversiones. El efecto conjunto del tipo de cambio y del resultado de aplicar NIC 29 y NIC 21.42 tiene una incidencia negativa de un 12,8%.

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



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

Millones de Euros		2020	2019	Variación
Seguridad		1.743,5	2.107,7	-17,3 %
	% total	48,8 %	50,2 %	
Cash		1.507,5	1.798,7	-16,2 %
	% total	42,2 %	42,8 %	
Alarmas		195,7	278,1	-29,6 %
	% total	5,5 %	6,6 %	
PGA y no asignado		123,7	13,8	100,0 %
	% total	3,5 %	0,3%	
		3.570,4	4.198,2	-15,0 %

La disminución de la cifra de negocios del ejercicio 2020 frente al de 2019 es de un 15,0%.

El negocio de Seguridad, que engloba las actividades de Vigilancia y Tecnología, ha reducido su cifra de ventas en un 17,3% como consecuencia principalmente del decrecimiento orgánico así como de la crisis sanitaria originada por la COVID-19 y por el efecto del tipo de cambio.

Estos dos efectos han provocado también una reducción de las ventas del negocio de Cash en un 16,20% y de Alarmas en un 29,60%. En el caso de Cash, además, las ventas se han reducido como consecuencia de la venta de los negocios de Francia y México. Por su parte, el negocio de Alarmas también ha visto reducida su cifra de negocio debido a la venta del 50% del negocio de Alarmas en España.

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)	2016	2017	2018	2019	2020
Facturación	3.902,3	4.290,7	3.939,2	4.198,2	3.570,4

2.1.2. Cambios en la composición del grupo

Los cambios producidos en la composición de Prosegur durante el ejercicio 2020 han venido principalmente determinados por las siguientes adquisiciones:

- ▶ Combinaciones de negocio Cash Iberoamérica. Durante el ejercicio 2020, Prosegur ha adquirido en Iberoamérica una serie de empresas de seguridad que prestan servicios de logística de valores, gestión de efectivo y servicios auxiliares de banca. El precio de compra total fue de 75,7 millones de euros, compuesto de una contraprestación en efectivo de 24,8 millones de euros, de una contraprestación contingente aplazada de 27,7 millones de euros con vencimiento en los años 2020 y 2024 y de un importe aplazado por un importe total de 23,2 millones de euros con vencimiento en los años 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 y 2025.
- ▶ Combinaciones de negocio Cash Europa: Prosegur ha adquirido en Europa una empresa que presta servicios de compra venta online a través de una plataforma web que comunica al vendedor y cliente final. El precio de compra total ha sido de 6,1 millones de euros, compuesto de una contraprestación en efectivo de 2,2 millones de euros y de una contraprestación contingente aplazada por un total de 3,9 millones de euros con vencimiento en los años 2023 y 2025.
- ▶ Combinaciones de negocio Cash ROW: Durante el ejercicio 2020, Prosegur ha adquirido activos relacionados con servicios de logística de valores y gestión de efectivo. El precio de compra total ha sido de 10,5 millones de euros, compuesto en su totalidad de una contraprestación en efectivo.
- ▶ Combinaciones de negocio Seguridad Europa: Durante el primer semestre del ejercicio 2020, Prosegur ha adquirido en Europa una empresa de seguridad especializada en la instalación y mantenimiento de diversos aparatos de seguridad. El precio de compra total ha sido de 2,3 millones de euros, compuesto de una contraprestación en efectivo de 0,9 millones de euros, de una contraprestación contingente aplazada por un total de 1,4 millones de euros con vencimiento en los años 2020, 2021 y 2022.

Durante el ejercicio 2020 se han constituido o disuelto las siguientes sociedades:

- ▶ En el mes de febrero de 2020, se ha constituido en Perú la sociedad Prosegur Consumer Finance Perú S.A.C.
- ▶ En el mes de febrero de 2020, se ha constituido en España la sociedad Prosegur Global BSI Internacional S.L.
- ▶ En el mes de febrero de 2020, se ha constituido en España la sociedad Prosegur Custodia de Activos Digitales, S.L.
- ▶ En el mes de febrero de 2020, se ha constituido en España la sociedad Prosegur BSI Internacional, S.L.
- ▶ En el mes de marzo de 2020, se ha constituido en Brasil la sociedad Gelt Brasil Consultoria em Tecnologia da Informacao Ltda.
- ▶ En el mes de junio de 2020, se ha constituido en Alemania la sociedad Spike GmbH
- ▶ En el mes de junio de 2020, se ha constituido en Estados Unidos la sociedad Prosegur EAS USA LLC
- ▶ En el mes de julio de 2020, se ha constituido en Estados Unidos la sociedad Prosegur Security USA Inc
- ▶ En el mes de julio de 2020, se ha constituido en México la sociedad Prosegur Servicios Integrales en Seguridad Privada SA de CV
- ▶ En el mes de octubre de 2020, se ha disuelto en Perú la sociedad Prosegur Servicios Administrativos S.A
- ▶ En el mes de diciembre de 2020, se ha constituido en Perú la sociedad Prosegur Cash Servicios S.A.C
- ▶ En el mes de diciembre de 2020, se ha constituido en Reino Unido la sociedad Prosegur Security UK Limited

Adicionalmente, durante el ejercicio 2020, se han realizado las siguientes fusiones entre sociedades dependientes:

- ▶ En el mes de enero de 2020, se ha formalizado en Brasil la fusión por absorción de Transfederal Transporte de Valores Ltda, por parte de Prosegur Brasil SA Transportadora de Valores e Seguranca.
- ▶ En el mes de marzo de 2020, se ha formalizado en Brasil la fusión por absorción de Transvip Transporte de Valores e Vigilância Patrimonial Ltda, por parte de Prosegur Brasil SA Transportadora de Valores e Seguranca.
- ▶ En el mes de diciembre de 2020, se ha formalizado en Ecuador la fusión por absorción de Tevsur Cia Ltda, por parte de Transportadora Ecuatoriana de Valores TEVCOL Cia Ltda.
- ▶ En el mes de diciembre de 2020, se ha formalizado en Alemania la fusión por absorción de BaS Solution GmbH, por parte de Prosegur Cash Services Germany GmbH.

Venta del 50% del negocio de Alarmas de Prosegur en España

Una vez obtenidas las aprobaciones regulatorias pertinentes, Prosegur ha vendido con fecha 28 de febrero de 2020, el 50% del negocio de Alarmas de Prosegur en España al Grupo Telefónica por un precio final de 305,3 millones de euros (Nota 18).

Venta del 100% de la sociedades mexicanas Prosegur Seguridad Privada Logística y Gestión de Efectivo SA de CV, Prosegur Servicios de Seguridad Privada Electrónica SA de CV y Grupo Tratamiento y Gestión de Valores SAPI de CV

Con fecha 14 de febrero de 2020, Prosegur ha vendido la totalidad de su participación de las sociedades mexicanas Prosegur Seguridad Privada Logística y Gestión de Efectivo SA de CV, Prosegur Servicios de Seguridad Privada Electrónica SA de CV y Grupo Tratamiento y Gestión de Valores SAPI de CV por un importe total de 3,6 millones de euros.

La caja y el efectivo equivalente que ha sido vendido con las sociedades ascendía a 6,710 millones de euros.

Los activos netos de las sociedades mexicanas en el momento de su venta ascendían a 4,7 millones de euros. La venta ha supuesto un gasto para Prosegur de 1,0 millones de euros incluido dentro del epígrafe de otros gastos. Adicionalmente se ha reclasificado a ingresos un importe de 1,2 millones de euros que se corresponde con las diferencias de conversión de las sociedades mexicanas vendidas.

Venta del 100% de la sociedad Command Security Honduras SA

Con fecha 24 de agosto de 2020, Prosegur ha vendido el 100% de la sociedad hondureña Command Security Honduras SA por un importe total de 0,4 millones de euros.

La caja y el efectivo equivalente que ha sido vendido con las sociedades ascendía a 51 miles de euros.

Los activo netos de la sociedad hondureña en el momento de su venta ascendían a 0,6 millones de euros. La venta ha supuesto un gasto para Prosegur de 0,228 millones de euros incluido dentro del epígrafe de otros gastos. Adicionalmente se ha reclasificado a ingresos un importe de 29 miles de euros que se corresponde con las diferencias de conversión de la sociedad hondureña vendida.

Venta del 100% de las operaciones de seguridad en Francia

Con fecha 1 de octubre de 2020, Prosegur ha firmado el acuerdo de venta del 100% de las operaciones de seguridad en Francia a Fiducial por un importe total de 1 euro.

La caja y el efectivo equivalente que ha sido vendido con las sociedades ascendía a 12 millones de euros.

Los activos netos de las sociedades francesas en el momento de su venta ascendían a 13,2 millones de euros. La venta ha supuesto un gasto para Prosegur de 13,2 millones de euros incluido dentro del epígrafe de otros gastos.

Adquisición Alicerces Duradouros Unipessoal Ltda y Dinero Gelt SA

Adicionalmente, durante el mes de marzo de 2020 se adquirió en Portugal la sociedad sin actividad Alicerces Duradouros Unipessoal Ltda, mientras que en el mes de octubre de 2020 se adquirió en Argentina la sociedad sin actividad Dinero Gelt SA.

2.1.3. Análisis de la gestión

2020 ha sido un año marcado por los efectos, sociales, económicos y sanitarios de la pandemia causada por el COVID-19. Desde sus inicios, y en previsión de una duración y contundencia mucho más intensa de lo que las primeras estimaciones indicaban, Prosegur activó una serie de medidas con base en tres ejes fundamentales: proteger y garantizar la salud de los empleados, asegurar la continuidad de la actividad económica de los clientes dentro de los máximos parámetros de seguridad y salud y, por último, asegurar la liquidez y capacidad de generación de caja.

En ese sentido, y en tiempo récord, la compañía desplegó una serie de medidas para asegurar el bienestar y protección de los empleados. Fundamentalmente, destaca la potenciación del teletrabajo en todas las posiciones donde es viable y el despliegue de la infraestructura de comunicación y seguridad necesaria para que los empleados desempeñen su labor con las máximas garantías.

Asimismo, la compañía adoptó las medidas de seguridad y salud necesarias para acondicionar los centros de trabajo y proteger a los empleados cuya actividad no se pudiera desempeñar en remoto. Destaca el despliegue de un pasaporte digital que permite al trabajador gestionar el acceso a las instalaciones desde su teléfono móvil y que establece mecanismos y protocolos de seguimiento de casos positivos.

Estas medidas, unidas a otras como el uso de tecnología para la medición de temperatura, verificación del uso de mascarillas o control de distanciamiento social, también fueron incorporadas a las dependencias de los clientes de la compañía con el objetivo de garantizar la seguridad de sus propios empleados y espacios de trabajo.

Finalmente, en el ámbito financiero y operacional, Prosegur activó protocolos de gestión de cobros y protección de circulante. La compañía acometió ajustes de la fuerza laboral en consonancia con la disminución de la demanda a raíz de las medidas tomadas para la contención de la pandemia. Estas acciones, unidas a políticas financieras de repatriación de caja, oferta de pago de dividendo en acciones y reducción de inversiones no estratégicas, han asegurado a la compañía una excelente generación de caja durante el periodo y un perfil de liquidez que garantiza la estabilidad financiera del grupo durante los próximos años.

En cualquier caso, las consecuencias de la crisis sanitaria han afectado, con distintos grados de intensidad, a cada una de las líneas de negocio. A pesar de haber demostrado un notable grado de resistencia y adaptabilidad, no ha sido suficiente para contrarrestar las caídas de volumen generadas por los cierres temporales y ceses de actividad de la gran mayoría de clientes.

Prosegur Cash, a pesar de desempeñar un servicio esencial, se ha visto afectada por el impacto de la crisis sanitaria y las subsiguientes medidas de confinamiento introducidas por los gobiernos para combatirla, lo que se tradujo en una reducción del nivel de actividad, minorando los volúmenes operados.

La alta penetración de pagos en efectivo en los países emergentes, la menor incidencia durante la primera fase de la pandemia y de desarrollo de servicios extraordinarios permitieron mitigar ese efecto negativo.

Por su parte, Prosegur Security también ha sufrido los efectos de la pandemia con una merma de la actividad, pero de forma más atenuada debido a las necesidades específicas de los servicios de los clientes y el mantenimiento de ciertos niveles de seguridad.

La dependencia de Prosegur Security del sector aeroportuario en Estados Unidos y la supresión total de grandes eventos, combinado con el descenso generalizado de la actividad económica en casi todos los países, han provocado que la facturación de Prosegur Security en el periodo tenga un crecimiento orgánico negativo. Junto a la desconsolidación por venta del negocio en Francia y el efecto negativo de las monedas en Iberoamérica, la unidad de negocio totaliza una pérdida de volumen en 2020 superior al 17%.

En compensación, la alta demanda de servicios de mayor especialización para garantizar acceso seguro a las dependencias de los clientes, y su combinación con elementos tecnológicos de alto valor añadido, han supuesto un fuerte empuje para la penetración en mercado de nuevas soluciones que ya suponen más del 36% de la facturación del negocio. La crisis sanitaria ha supuesto un impulso para este tipo de productos debido a la rapidez de su implantación, la eficiencia económica y la versatilidad del servicio para poder controlar elementos como la temperatura de los trabajadores en tiempo real, el uso de las mascarillas sanitarias o el cumplimiento de las directrices de distanciamiento social recomendado.

Esto ha permitido una mejora estructural de los márgenes de rentabilidad de Prosegur Security, que en 2020 han cerrado con un incremento de 500 puntos básicos con respecto al año anterior.

Por último, Prosegur Alarms también sufrió un impacto negativo debido a la reducción en el número de altas por causa de los confinamientos domiciliarios decretados en la mayoría de las regiones. Estas medidas impedían llevar a cabo la normal operación comercial y de instalación de nuevas conexiones. A esta situación se suma un incremento en la tasa de rotación (*churn rate*) de clientes de pequeño comercio.

A pesar de ello, la base total de contratos de Prosegur Alarms sumó más de 26.000 nuevas conexiones, apoyadas por el fuerte crecimiento experimentado en España por la *joint venture* Movistar Prosegur Alarms. La compañía, creada conjuntamente entre Telefónica y Prosegur, iniciaba operaciones a principios de 2020 para dirigirse de forma conjunta al mercado residencial de España.

En definitiva, no se ha apreciado ningún deterioro estructural en la demanda y potencial del mercado de las alarmas por causa de la pandemia, salvo la situación puntual de acceso a las viviendas de los nuevos clientes durante los confinamientos. Prosegur mantiene la confianza en que el negocio de las alarmas sea uno de los de mayores tasas de crecimiento en los próximos años.

Cabe destacar el desempeño de los indicadores financieros del grupo, debido al buen resultado de generación de caja y contención de deuda realizado durante el periodo. Gracias a las eficiencias obtenidas por proyectos de transformación digital en los procesos de gestión de cliente y cobros, Prosegur ha mejorado los procedimientos de cobro y cálculo crediticio. Esto ha permitido a la compañía alcanzar una significativa mejora en el circulante, incluso en momentos de fuerte incertidumbre.

Adicionalmente Prosegur puso un foco extraordinario en la contención del gasto interno y el control de las inversiones no estratégicas, que ha dado como resultado una reducción del Capex del grupo superior al 30%

Adicionalmente, y como medida de contención de salida de caja, la compañía ofreció a los accionistas la posibilidad de recibir una parte del dividendo anual en acciones de la compañía. Esta iniciativa fue suscrita por más del 50% del accionariado del grupo y supuso un ahorro en la caja superior a 36 millones de euros.

Por último, la rigurosa disciplina financiera de Prosegur y su excelente gestión del riesgo de monedas y repatriación de beneficios ha permitido mantener la deuda corporativa por debajo de los límites bancarios acordados. Y también dentro de los límites autoimpuestos por el Consejo de Administración de la compañía.

El ratio de deuda neta/EBITDA del grupo ha sufrido un leve incremento con respecto al año 2019 debido al programa de recompra de acciones puesto en marcha hace dos ejercicios. Este programa culminaba en noviembre de 2020 con la adquisición de casi un 10% de autocartera. Si se excluye el programa de recompra, el nivel de endeudamiento se situaría en 2,1 veces EBITDA, dentro de los parámetros habituales de apalancamiento del grupo.

La autocartera adquirida durante el periodo fue amortizada por acuerdo del Consejo de Administración el mes de diciembre de 2020 y actualmente la compañía ha iniciado un nuevo programa de recompra con el que, a fecha de 31 de diciembre de 2020, había adquirido un uno por ciento de acciones propias.

2.1.4. Márgenes EBITA por negocio

El resultado de explotación consolidado antes de amortizaciones (EBITA) del ejercicio 2020 ha sido de 663,7 millones de euros (2019: 358,2 millones de euros).

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

Miles de euros	Cash		Seguridad		Alarmas		PGA y No asignados		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Total ventas	1.507,5	1.798,7	1.743,5	2.107,7	195,7	278,1	123,7	13,8	3.570,4	4.198,3
EBITA	185,1	323,4	68,3	71,2	17,3	23,2	393,07	(59,6)	663,7	358,2

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

(Millones de euros)	2016	2017	2018	2019	2020
EBITA	357,6	414,3	327,0	358,2	663,7
%margen s/ventas	9,2 %	9,7 %	8,3 %	8,5 %	18,6 %

El margen EBITA sobre ventas consolidado se ha situado en el 18,6 % en el presente ejercicio 2020. La mejora tan notable de este indicador con respecto a los pasados ejercicios obedece al incremento experimentado por la partida "Otros Ingresos" de la Cuenta de Resultados como consecuencia de la venta del 50% del negocio de Alarmas de Prosegur en España (Nota 2.2).

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 2020 se han dotado 147,1 millones de euros en concepto de amortización (2019: 164,7 millones de euros). Corresponden a inmovilizado material e inversiones inmobiliarias 97,7 millones de euros (2019: 120,4 millones de euros), a aplicaciones informáticas 18,4 millones de euros (2019: 16,6 millones de euros) y a otros activos intangibles 31,0 millones de euros (2019: 27,7 millones de euros).

A continuación, se detalla el total de inversiones que fueron analizadas por el Comité de Inversiones durante 2020 y su comparativo con 2019:

(Millones de euros)	2020	2019
Primer Trimestre	21,1	39,0
Segundo Trimestre	13,5	28,3
Tercer Trimestre	26,3	28,7
Cuarto Trimestre	28,0	26,7
Total	88,9	122,7

A lo largo del ejercicio 2020 se han realizado inversiones en inmovilizado material por importe de 114,0 millones de euros (2019: 171,8 millones de euros). Adicionalmente, se han realizado inversiones en aplicaciones informáticas por importe de 29,2 millones de euros (2019: 29,6 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 32.2).

La deuda financiera neta a 31 de diciembre 2020 asciende a 889,4 millones de euros (2019: 649,3 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 2020, la disponibilidad de liquidez de Prosegur es de 1.457,1 millones de euros (2019: 1.591,9 millones de euros). Esta cifra está compuesta por las siguientes partidas:

- ▶ El saldo de efectivo y equivalentes a efectivo por importe de 767,0 millones de euros (2019: 530,7 millones de euros).
- ▶ El saldo de otros activos financieros corrientes por importe de 150,0 millones de euros (2019: 319,6 millones de euros).
- ▶ La disponibilidad existente a largo plazo de crédito de 305,0 millones de euros correspondiente principalmente al crédito sindicado en formato disposición firmado el 10 de febrero de 2017 (2019: 480,0 millones de euros).
- ▶ Otras líneas de crédito no dispuestas por importe de 235,1 millones de euros (2019: 261,6 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 40,81% de las ventas anuales consolidadas (2019: 37,9%), 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 2020 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:

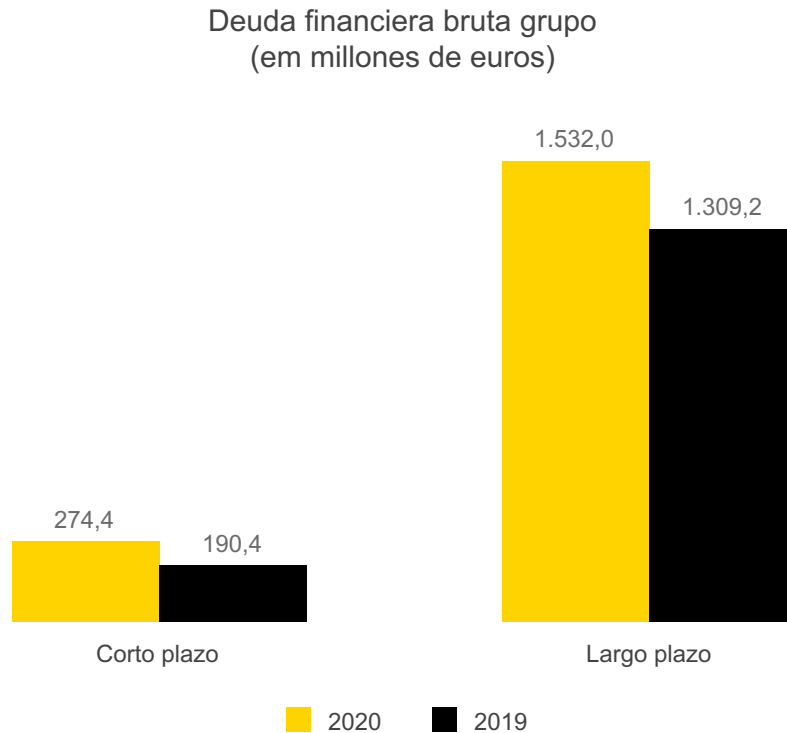
- ▶ El 8 de febrero de 2018, se realizó una emisión de bonos simples por importe nominal de 700 millones de euros con vencimiento el 8 de febrero de 2023. Los bonos cotizan en el mercado secundario, en el Irish Stock Exchange. Devengan un cupón del 1,00% anual pagadero por anualidades vencidas.
- ▶ El 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 2020, el crédito dispuesto es de 195 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 millones de dólares australianos. En abril de 2020 se ha realizado la novación de la operación con un vencimiento que va desde 2021 a 2023. (10 millones de dólares australianos en 2021, 10 millones de dólares australianos en 2022, y 50 millones de dólares australianos en 2023).

A 31 de diciembre de 2020, el capital dispuesto del préstamo asciende a 70 millones de dólares australianos (contravalor a cierre de 31 de diciembre de 2020: 44,03 millones de euros). A 31 de diciembre de 2019, el capital dispuesto del préstamo ascendió a 70 millones de dólares australianos (contravalor a cierre de 31 de diciembre de 2019: 43,76 millones de euros).

En términos consolidados, la deuda financiera bruta de largo plazo con vencimiento superior al año ha alcanzado a cierre del ejercicio 2020 los 1.532,0 millones de euros (2019: 1.309,2 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 274,4 millones de euros (2019: 190,4 millones de euros) principalmente por préstamos con entidades de crédito y la disposición de parte de una línea de crédito.

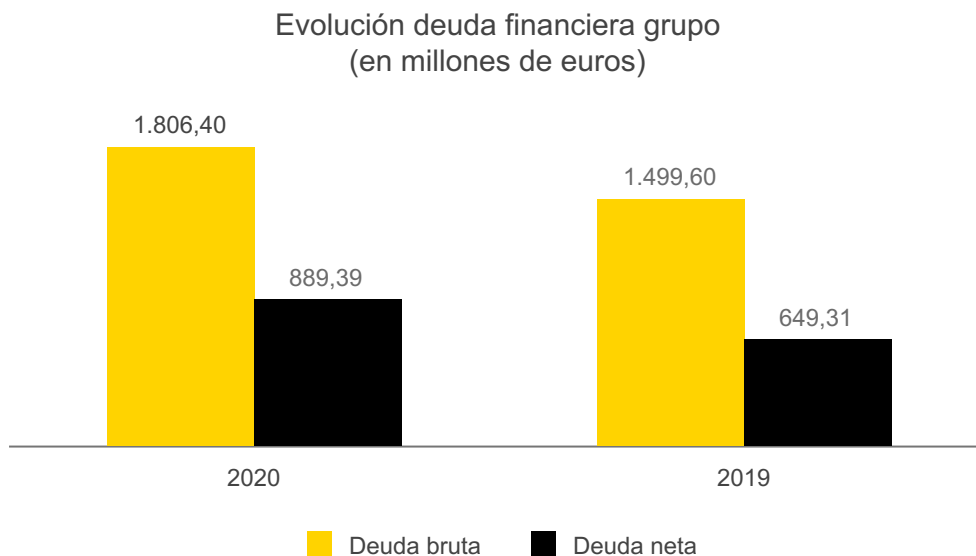
La evolución de la estructura de la deuda financiera bruta por vencimientos de corto y largo plazo presenta la siguiente distribución:



El coste medio de la deuda financiera del ejercicio 2020 ha sido del 1,12% (2019: 1,36%). 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 2020 se ha situado en 889,4 millones de euros (2019: 649,3 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 2020 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 2019 y 2020:



No se esperan cambios significativos para el ejercicio 2021 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 2020.

La siguiente tabla muestra los vencimientos de la deuda dispuesta según los flujos de efectivo contractuales a 31 de diciembre de 2020:

(millones de euros)	Menos de 1 año	De 1 a 5 años	Mas de 5 años	TOTAL
Obligaciones y otros valores	15,3	738,8	608,3	1.362,4
Préstamos con entidades de crédito	232,7	256,2	—	488,9
Cuentas de crédito	49,2	—	—	49,2
Otras deudas	58,6	64,5	8,4	131,5
Pasivos financieros por arrendamiento	33,1	72,3	23,4	128,8
Proveedores y otras cuentas a pagar	563,2	—	—	563,2
	952,1	1.131,8	640,1	2.724,0

Los compromisos de pago de alquileres futuros ascienden a 4,8 millones de euros (2019: 32,9 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, entendiéndose por este último la suma de la deuda financiera neta y el patrimonio neto. El ratio a 31 de diciembre de 2020 se ha situado en el 36,61 % (2019: 31,75%).

El ratio deuda financiera neta sobre recursos propios a 31 de diciembre de 2020 se ha situado en 1,37 (2019: 0,9).

El ratio de deuda financiera neta sobre EBITDA se ha situado en 2020 en un 1,08 (2019: 1,5).

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 2020 asciende a 522,1 millones de euros (2019: 522,8 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.
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 Financiera Neta	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 el deterioro del inmovilizado intangible, ni la amortización del inmovilizado intangible, pero incluyendo la amortización y el deterioro 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 pero incluyendo el deterioro del inmovilizado material.	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)	31.12.2020	31.12.2019
Existencias	46,5	64,8
Clientes y otras cuentas a cobrar	675,7	915,0
Activo por impuesto corriente	105,7	155,7
Efectivo y equivalente al efectivo	767,0	530,7
Otros activos financieros corrientes	150,0	319,6
Activo por impuesto diferido	99,2	94,8
Proveedores y otras cuentas a pagar	(714,9)	(833,1)
Pasivos por impuestos corrientes	(168,1)	(138,6)
Pasivos financieros corrientes	(325,3)	(257,0)
Otros pasivos corrientes	(30,7)	(50,6)
Pasivos por impuestos diferidos	(66,8)	(46,0)
Provisiones	(191,5)	(226,7)
Total Capital Circulante	346,9	528,6

CAPEX (En millones de Euros)	31.12.2020	31.12.2019
Terrenos y construcciones (sin costes de desmantelamiento)	0,9	5,0
Instalaciones técnicas y maquinaria	20,5	36,5
Costes de obtención	4,2	22,9
Otras instalaciones y mobiliario	30,3	54,6
Vehículos blindados y otro inmovilizado material	20,0	17,4
Anticipos e inmovilizado en curso	38,1	35,4
Altas de inmovilizado material	114,0	171,8
Altas de aplicaciones informáticas	30,4	29,6
CAPEX ajustado	144,4	201,4
Ajuste hiperinflación	0,0	0,0
Total CAPEX	144,4	201,4

Margen EBIT (En millones de Euros)	31.12.2020	31.12.2019
EBIT	549,4	330,5
Ingresos ordinarios	3.570,4	4.198,2
Margen EBIT	15,4 %	7,9 %

Crecimiento Orgánico (En millones de Euros)	31.12.2020	31.12.2019
Ingresos ordinarios año actual	3.570,4	4.198,2
Menos: ingresos ordinarios año anterior	4.198,2	3.939,2
Menos: Crecimiento inorgánico	(73,2)	257,0
Efecto tipo de cambio	(536,8)	(356,3)
Total Crecimiento Orgánico	(17,8)	358,3

Crecimiento Inorgánico (En millones de Euros)	31.12.2020	31.12.2019
Cash Iberoamérica	61,2	69,5
Cash Europa	5,9	10,4
Cash Row	8,3	17,8
Ciberseguridad Iberoamérica	—	7,1
Ciberseguridad Europa	—	0,5
Seguridad y Ciberseguridad Row	30,9	168,0
Alarmas Iberoamérica	4,3	—
Alarmas Row	—	—
Desinversiones	(183,8)	(16,3)
Total Crecimiento Inorgánico	(73,2)	257,0

Efecto tipo de cambio (En millones de Euros)	31.12.2020	31.12.2019
Ingresos ordinarios año actual	3.570,4	4.198,2
Menos: Ingresos ordinarios año actual a tipo de cambio del año anterior	4.107,2	4.554,5
Efecto tipo de cambio	(536,7)	(356,3)

Tasa de Conversión del Flujo de Efectivo (En millones de Euros)	31.12.2020	31.12.2019
EBITDA	821,7	536,4
CAPEX	144,4	201,4
Tasa de Conversión (EBITDA - CAPEX / EBITDA)	82%	62%

Deuda Financiera Neta (En millones de Euros)	31.12.2020	31.12.2019
Pasivos financieros	1.910,0	1.621,9
Mas: Pasivos financieros por arrendamiento	92,6	132,0
Pasivos financieros ajustados (A)	2.002,6	1.754,0
Efectivo y equivalentes	(767,0)	(530,7)
Menos: efectivo y equivalentes ajustado (B)	(767,0)	(530,7)
Menos: Otros activos financieros corrientes (C)	(150,0)	(319,6)
Total Deuda Financiera Neta (A+B+C)	1.085,5	903,7
Menos: otras deudas no bancarias (D)	(103,6)	(122,3)
Menos: Pasivos financieros por arrendamiento (E)	(92,5)	(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)	889,4	649,3

EBITA (En millones de Euros)	31.12.2020	31.12.2019
Resultado consolidado del ejercicio	331,3	113,9
Intereses minoritarios	3,6	46,4
Impuestos sobre las ganancias	148,9	104,6
Costes financieros netos	65,7	65,6
Amortizaciones	114,3	27,7
EBITA	663,7	358,2

EBITDA (En millones de Euros)	31.12.2020	31.12.2019
Resultado consolidado del ejercicio	331,3	113,9
Intereses minoritarios	3,6	46,4
Impuestos sobre las ganancias	148,9	104,6
Costes financieros netos	65,7	65,6
Amortizaciones y deterioros	272,3	205,9
EBITDA	821,7	536,4

Tal y como se menciona en la Nota 2 de la memoria consolidada, en el ejercicio 2020 como consecuencia de la interpretación emitida por el Comité de Interpretaciones de Normas Internacionales de Información Financiera (IFRIC), el Grupo ha adoptado la política contable de registrar los cambios en el patrimonio, asociados el efecto divisa y al efecto inflación, bajo el epígrafe "Diferencias de conversión" en su totalidad. Las cifras comparativas no han sido reexpresadas.

2.4. Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio

En el mes de febrero de 2021, se ha realizado la extensión de vencimiento hasta febrero de 2026 tanto del préstamos sindicado contratado por Prosegur por importe de 200.000 miles de euros como el contratado por Prosegur Cash por importe de 300.000 miles de euros. (Nota 24).

2.5. Información sobre la evolución previsible de la entidad

Las previsiones y estimaciones generales para 2021 están condicionadas a la evolución de la pandemia del COVID-19.

Si bien la empresa y sus diferentes líneas de negocio han demostrado a lo largo de 2020 una fuerte capacidad de recuperación y una resiliencia por encima de la media a los impactos negativos del COVID-19, se hace difícil anticipar magnitudes de crecimiento al estar todos los negocios directamente ligados a la marcha general de las economías y el consumo de cada país.

La excelente generación de caja obtenida durante 2020; el confortable nivel de apalancamiento inferior a los límites establecidos por las entidades financieras prestatarias y también por debajo de los propios límites de confort autoimpuestos por el Consejo de Administración; la excelente estructura de la deuda del grupo, tanto en coste como en lejanía de vencimientos, y el sólido perfil de liquidez actual, le permiten a Prosegur encarar la incertidumbre del año 2021 con tranquilidad. Y con la seguridad de haber comprobado la eficiencia y la capacidad de recuperación de cada una de las líneas de negocio.

Se espera que, dependiendo de la evolución de la pandemia, en los próximos dos años se recuperen los niveles de rentabilidad y crecimiento similares o superiores al año anterior a la crisis de la pandemia.

Prosegur Security apoyará este crecimiento en la fuerte penetración que las soluciones integrales de seguridad, basadas en la combinación de tecnologías de monitorización remota y servicios de vigilancia móvil, han alcanzado en los últimos meses. Impulsadas en gran medida por la alta demanda de los clientes de garantizar a sus propios clientes y empleados espacios de trabajo libres de COVID.

La línea de negocio Alarms continuará creciendo con fuerza a medida que las restricciones y confinamientos se vayan eliminando y la fuerza comercial y de servicio técnico pueda atender la fuerte demanda en España que el marketing conjunto de Prosegur y su socio estratégico Telefónica han puesto en Movistar Prosegur Alarmas y cuyo crecimiento en conexiones, aun en los difíciles momentos de 2020, ha cuadruplicado el que Prosegur obtuvo en 2019. Por tanto, las perspectivas en un entorno mas propicio sin confinamientos serán mucho más atrayentes.

Finalmente se espera que Cash muestre un perfil de recuperación muy rápido a medida que se recupere la actividad comercial normal en las geografías donde actualmente hay restricciones.

Se estima que este desarrollo pueda ser acompañado a partir de la segunda mitad del año 2021 por una gradual estabilización en los 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 futuro de medio plazo 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 mantener las mejoras y crecimientos en la generación de caja observados en los últimos años y que también se han visto presentes en 2020, dado que muchas de ellas se han convertido en elementos de carácter estructural permanente de la disciplina financiera del grupo.

Adicionalmente, Prosegur se encuentra inmerso en un ambicioso proyecto de transformación digital e innovación que ya está aportando resultados y que se ha convertido en el pilar fundamental de desarrollo de nuevos productos, a la vez que un importante generador de eficiencias y ahorros internos.

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. Información bursátil

3.1. Evolución de la acción

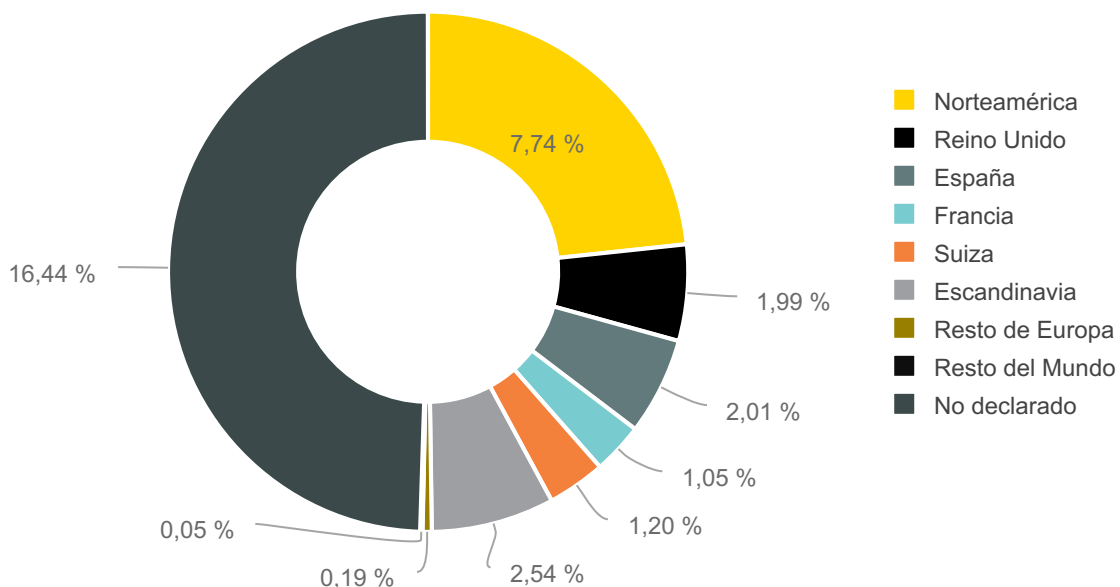
La acción de Prosegur inició el año 2020 cotizando a 3,68 euros por acción, para cerrar a 31 de diciembre en 2,44 euros por acción. Durante el año, la cotización de la compañía ha experimentado un descenso del 33,8% originado principalmente por la fuerte corrección que los mercados aplicaron a partir de mediados de marzo por causa de la crisis del COVID-19 que hizo alcanzar a la acción de Prosegur el mínimo anual de 1,79 euros en junio.

A partir de ahí, efectos mitigadores tales como el acuerdo en la renegociación de la deuda de Argentina con acreedores privados en septiembre, el anuncio de terminación de operaciones del negocio Security en Francia y las presentaciones de resultados trimestrales, impulsan positivamente la acción que recupera valor hasta terminar el año en 2,44 euros.

3.2. Distribución geográfica del capital flotante

Excluyendo las participaciones significativas correspondientes a Gubel SL. y AS Inversiones, que representan el 65,77% del capital social, el restante 34,23% 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 2020 se han producido algunos movimientos significativos en la participación en Estados Unidos, que se ha reducido hasta el 7,7% del accionariado debido a la finalización del ciclo de inversión de algunos accionistas relevantes en el país.

La crisis del COVID-19 y el programa de compra de autocartera iniciado por Prosegur, propiciaban que algunos fondos de inversión buscasen proteger su propia liquidez monetizando sus inversiones más rentables y, en algunos casos, aprovechando la oferta de compra de acciones propias de Prosegur para transferírselas a este.

En el resto de los mercados también se aprecia una leve disminución, impulsada por motivos similares, si bien cabe destacar que los inversores escandinavos han aumentado su participación en Prosegur hasta alcanzar el 2,5% en contraposición al 1,3% del año 2019.

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.

A lo largo de 2020, y pese al fuerte impacto negativo que la pandemia global ha supuesto para los viajes y las reuniones de carácter presencial, Prosegur ha mantenido un nivel de contacto con los accionistas e inversores muy similar al de años anteriores.

La actividad se ha trasladado rápidamente a formatos de carácter “virtual” a través de reuniones telemáticas y videoconferencias. Y en total se ha contactado con cerca de 170 fondos de inversión y 22 casas de análisis, realizando 4 *roadshows* internacionales, y participando en 11 conferencias sectoriales. Además, durante los primeros meses del año, se organizaron varias visitas a centros operativos.

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 y pertenece al índice FTSE4Good IBEX, que evalúa de forma independiente y clasifica a las compañías que mejor gestionan la sostenibilidad y cumplen con los criterios de buena práctica en responsabilidad corporativa.

3.4. Cobertura de analistas y recomendaciones

Durante 2020 se han producido algunas variaciones en las coberturas de analistas que informan regularmente al mercado sobre la compañía. Por efectos negativos de la aplicación de la normativa MIFID 2, algunas casas de análisis se veían obligadas a cerrar o suspender coberturas, mientras que por otra parte, otras firmas nuevas iniciaban cobertura en Prosegur.

A cierre de mercado de 2020, del total de 16 analistas que cubren regularmente la acción de Prosegur, la mayoría tienen una visión muy positiva de la compañía. De esta forma, solo tres de ellos mantienen una recomendación neutral (seis en 2019), trece recomiendan la compra (doce en 2019) 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 2020, el 65,77% del capital de la compañía estaba en manos de accionistas significativos, un 0,96% eran acciones propias y el 33,27% 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 31/12/2020	33,27%
Acciones propias	0,96%
Doña Mirta María Giesso	6,36%
Miembros del Consejo	59,41%

4. Gestión responsable



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

Marco de referencia

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.

Prosegur es una compañía global que está expuesta a diversos factores de riesgo. Estos dependen de los países en los que desarrolla su actividad y de la naturaleza de los sectores en los que opera. Por tanto, busca identificar esos riesgos y valorarlos, una iniciativa que le permite implantar con suficiente antelación medidas de gestión oportunas que mitiguen la probabilidad de que estos riesgos se produzcan y/o su impacto potencial sobre los objetivos del negocio.

En julio de 2020 la Comisión de Auditoría aprobó la nueva política de Control y Gestión de Riesgos de Prosegur, que se encuentra publicada en la web corporativa. Esta norma define el modelo de control y gestión de riesgos, competencias, funciones, responsabilidades de la estructura de gobierno corporativo y tipologías de riesgos existentes.

Gobierno de la gestión de riesgos

De acuerdo con lo establecido en la Política de control y gestión de riesgos de Prosegur, uno de los principios básicos que orientan esta actividad es: “implicar a los empleados en la cultura de gestión de los riesgos, alentándoles a identificar riesgos y participar activamente en su mitigación”.

Dentro de su función general de supervisión, el Consejo de Administración de Prosegur es el máximo responsable de la determinación de las políticas y estrategias generales sobre control y gestión de riesgos, delegando en la Comisión de Auditoría la facultad de información, asesoramiento y propuesta en relación con los mismos y la supervisión del funcionamiento de la unidad de control y gestión de riesgos, a través de la Dirección de Auditoría Interna de Prosegur.

El Comité de Riesgos, como unidad de control y gestión de riesgos, asegura el buen funcionamiento de los sistemas de control y gestión de riesgos y, en particular, de que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afectan a Prosegur; participa activamente en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión; y vela por que los sistemas de control y gestión de riesgos mitiguen los riesgos adecuadamente.

Proceso de gestión de riesgos

En la Política de control y gestión de riesgos de Prosegur se incluyen los siguientes principios básicos en los que se centra esta actividad:

1. INFORMACIÓN

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

2. IDENTIFICACIÓN

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

3. CONTROL

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

4. MONITORIZACIÓN

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



- ▶ Identificación, evaluación y priorización de riesgos críticos de manera continuada, considerando sus posibles incidencias en los objetivos estratégicos de Prosegur.
- ▶ Valoración de los riesgos de acuerdo con procedimientos basados en indicadores clave que permitan su control, evaluación y monitorización.
- ▶ Seguimiento de manera periódica de los resultados de la evaluación y efectividad de las medidas aplicadas por los responsables de los riesgos.
- ▶ Revisión y análisis de resultados por el Comité de Riesgos.
- ▶ Supervisión del sistema por la Comisión de Auditoría, a través de la Dirección de Auditoría Interna.

Mapa de riesgos

Tomando como referencia los objetivos identificados en el Plan Estratégico de la compañía, se identifican aquellos riesgos que pudieran afectar a la consecución de dichos objetivos, tanto desde una perspectiva global (a través de las principales áreas globales del grupo) como local (a través de los responsables locales).

Sobre los riesgos identificados, se realiza una evaluación del impacto y probabilidad de los mismos, que facilita su priorización y la definición de los planes de respuesta.

Para facilitar la identificación de los riesgos, Prosegur dispone de una herramienta de gestión de riesgos desarrollada internamente, la cual le ayuda a identificar un catálogo general de riesgos que se actualiza una vez al año y que permite homogeneizar y consolidar la información.

Se consideran cuatro categorías de riesgos:

- ▶ Riesgos estratégicos: Aquellos que se estiman claves para Prosegur y deben ser gestionados de manera proactiva y prioritariamente. Estos riesgos, de materializarse, comprometen la consecución de los objetivos estratégicos de Prosegur.
- ▶ Riesgos operacionales: Aquellos relacionados con la gestión operativa y que pueden llegar a afectar significativamente a las operaciones de la organización.
- ▶ Riesgos de reporting: Aquellos que afectan directamente a los aspectos de información reportada a la organización y/o a terceros.
- ▶ Riesgos de cumplimiento: Aquellos que afectan al cumplimiento regulatorio interno o externo frente a terceros.

Prosegur está expuesta a diversos tipos de riesgos en su actividad diaria. Al ser una empresa de servicios no solo gestiona sus propios riesgos, sino también gestiona riesgos en nombre de sus clientes. Es importante para Prosegur minimizar los riesgos de sus grupos de interés.

Los riesgos a los que está sometido Prosegur son, de manera general, los siguientes:

4.2.1. Riesgos operativos y de negocio

Las operaciones de Prosegur se desarrollan en sectores y mercados que, en algunos casos, pueden estar sufriendo situaciones adversas que pueden afectar de manera significativa el volumen de negocios de la compañía.

Si debido a condiciones adversas del mercado, tales como procesos de concentración en el sector financiero o disminución prolongada del uso de efectivo (que afectaría principalmente al negocio de gestión de efectivo), reducción de la demanda de servicios de seguridad por parte del sector público o políticas de contención de gastos aplicados por empresas privadas (que afectaría principalmente al negocio de vigilancia), o reducción de la actividad en el sector de la construcción y el deterioro del mercado inmobiliario (que afectaría principalmente a los negocios de tecnología y alarmas), se

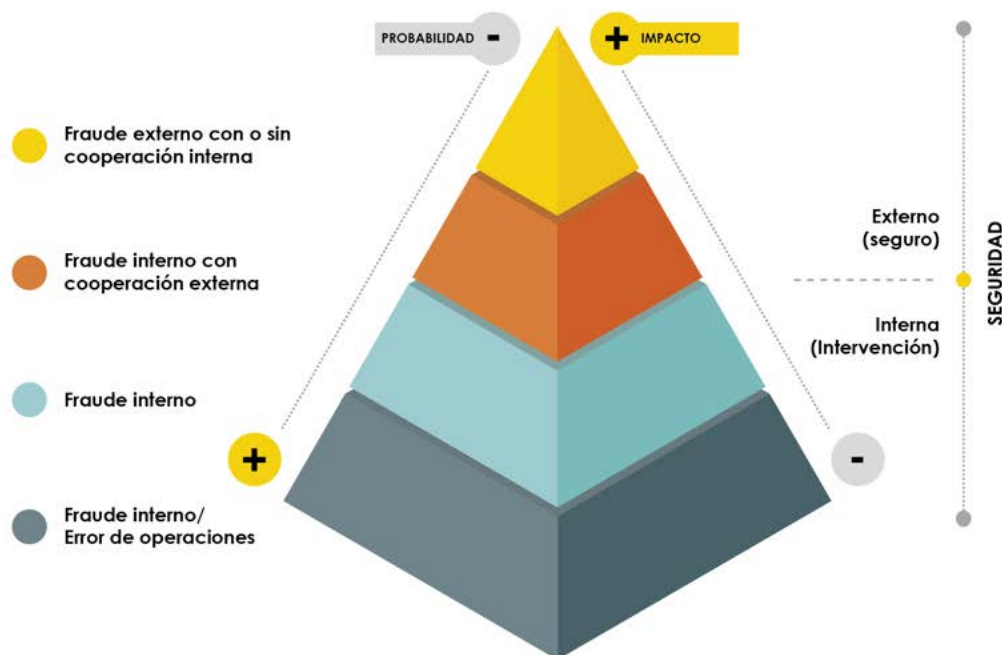
produjese una contracción sustancial de la demanda de servicios o de instalaciones, Prosegur podría no alcanzar el volumen de negocio previsto y afectaría, por tanto, a sus resultados.

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.

Con el fin de mitigar los riesgos de negocio, la compañía ha avanzado en la diversificación de negocios en mercados diferenciados, en el desarrollo de nuevos productos y servicios de valor añadido que le diferencien, ha impulsado el reconocimiento de la marca Prosegur e implementado medidas de eficiencia operativa.

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 Security y Prosegur Alarms, 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 legales, sociales y 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 de 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 los 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 2020, 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 2020, 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 88%, en dólares australianos un 2%, en pesos argentinos un 3%, en reales brasileños un 2% 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

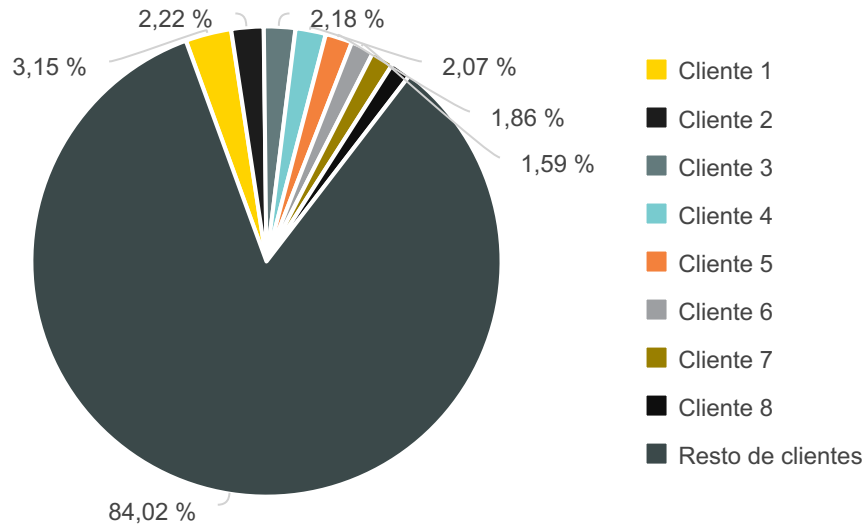
Los Departamentos de Créditos y Cobros de cada uno de los países en los que opera Prosegur realizan una evaluación del riesgo de cada cliente partiendo de los datos básicos de contratación y establecen límites de crédito y condiciones de pago que quedan registrados en los sistemas de gestión de Prosegur 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.

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:



4.2.4. Riesgos tecnológicos

Las actividades de Prosegur y de las demás empresas del grupo Prosegur, especialmente las vinculadas a los servicios de transporte de valores y gestión de efectivo y las conexiones a las centrales receptoras de alarmas son muy dependientes de su infraestructura de tecnología de la información y de sus comunicaciones.

En el transcurso normal de su actividad, Prosegur recoge, gestiona, procesa y conserva información sensible y confidencial, incluida información comercial y operativa referida a sus clientes e información personal de clientes y empleados.

A pesar de las medidas de seguridad existentes tanto en las instalaciones como en los sistemas informáticos, la información en posesión de Prosegur podría ser vulnerable a violaciones de seguridad, virus informáticos, pérdida de datos, errores humanos u otros eventos similares.

Prosegur ha reforzado durante el año 2020 su área de Seguridad de la Información con la incorporación de un Chief Information Security Officer (CISO) Global y CISOs en cada una de sus líneas de negocio. Basándose en el *framework* de ciberseguridad NIST ha introducido importantes mejoras en las distintas funciones destacando fundamentalmente las relacionadas con la Protección, Detección y Recuperación.

De igual forma, la formación y la concienciación de todos sus empleados es una prioridad para Prosegur. Por ello, ha alcanzado un nivel de formación en ciberseguridad a través de la Universidad Corporativa Prosegur de más del 90% de los empleados. Adicionalmente, se han realizado ciberejercicios periódicos de concienciación para mantener entrenados a los empleados de una manera continua.

4.2.5. Riesgos reputacionales

El mantenimiento en el tiempo del éxito de los negocios de Prosegur se basa, en gran medida, en la confianza que genera la calidad y el control de los servicios que ofrece, su reputación como compañía y la integridad de sus empleados.

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.

4.2.6 Riesgos medioambientales

Las actividades llevadas a cabo por Prosegur para los negocios de Security, Alarms y Cash son consideradas de impacto medioambiental bajo.

Prosegur realiza un importante esfuerzo en materia de medioambiente, tomando como modelo el sistema de gestión y de mejora continua medioambiental definido por el estándar internacional ISO 14001.

Se evalúa, mide y reduce el impacto ambiental asociado a la actividad en cada país y se sensibiliza a los empleados en el cuidado del medioambiente a través de la comunicación de buenas prácticas que fomenten el desarrollo sostenible.

Se establecen políticas con compromisos y objetivos de gestión medioambiental en los negocios y países en los que opera la compañía, con el propósito de garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable en cada país. Asimismo, busca obtener el compromiso de cumplimiento por parte de los proveedores y compañías a las que subcontrata servicios.

4.2.7 Riesgos de corrupción y fraude

Prosegur desarrolla sus actividades a través de diversas sociedades operativas situadas en diversos países, que pueden verse afectadas por situaciones de corrupción y/o fraude. Estos riesgos pueden afectar al desarrollo económico de estos países e incluso poner en riesgo los modelos de estado y de gobierno de los mismos, atentan contra los principios de igualdad y competencia en los mercados y producen graves perjuicios en el orden social, la estabilidad política y la economía.

la compañía cuenta con un sólido programa de prevención de delitos en los países donde opera, implantados a través de políticas, procedimientos y el establecimiento de controles para prevenir cualquier actividad de corrupción y fraude en la que un empleado, administrador, accionista, cliente o proveedor o cualquier tercera parte vinculada actúe de forma deshonesto, la materialización de estos riesgos puede afectar a la reputación y a la situación financiera de la empresa.

4.2.8 Riesgos políticos

Prosegur opera en diversos países, el panorama del riesgo es dinámico y puede afectar a los intereses económicos de la empresa, como consecuencia de los cambios o la falta de estabilidad política de un país o región.

Prosegur realiza un monitoreo continuo de los riesgos emergentes a través de su departamento de Seguridad.

4.3 Entorno de riesgo global

La aparición del coronavirus COVID-19 en China en enero de 2020 y su expansión global, ha provocado una crisis sanitaria mundial.

La pandemia de COVID-19 no es solo una emergencia sanitaria sin precedentes, sino que es una emergencia económica y social, cuya magnitud y consecuencias hace que las organizaciones se enfrenten a uno de los desafíos más serios.

Prosegur ha realizado durante este año un seguimiento puntual de la evolución de los acontecimientos y del impacto de los mismos en las operaciones de la compañía, en sus empleados y en sus clientes y proveedores, aplicando una serie de protocolos de intervención alineados con las recomendaciones de las autoridades sanitarias y administrativas pertinentes.

Entre estos protocolos de actuación Prosegur incluye la creación de un equipo multidisciplinar de altos directivos que han evaluado de forma permanente las medidas a tomar y el despliegue de las medidas preventivas y procedimientos de actuación necesarios para garantizar la seguridad y salud de todos sus empleados, mantener la excelencia en el servicio con los clientes, y ha adoptado las sugerencias e indicaciones que se han establecido desde el Ministerio de Sanidad ante el riesgo de propagación del virus.

5. Estado de Información no financiera



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 Responsabilidad Corporativa 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 de Prosegur.
- ▶ Procedimiento General de Canal de Denuncias.
- ▶ Política de Derechos Humanos

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.

En octubre de 2020, el Consejo de Administración otorgó nuevas funciones en materia de Sostenibilidad a la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y la reformuló como Comisión de Sostenibilidad, Gobierno Corporativo y Nombramientos y Retribuciones.

Adicionalmente, se ha creado un Departamento Global de Sostenibilidad, dependiente de la Alta Dirección, que tiene entre sus funciones la coordinación de todas las áreas en aspectos Medioambientales, Sociales y de Gobierno Corporativo y de monitorizar que los objetivos e iniciativas en ESG estén alineados con la estrategia del grupo Prosegur.

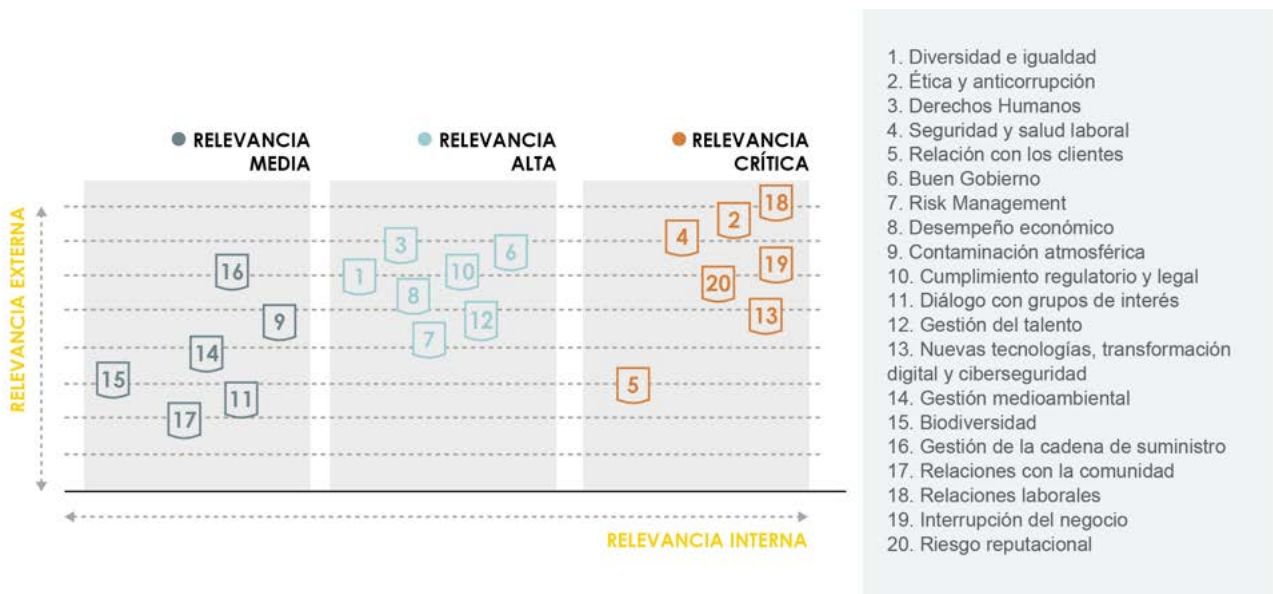
El negocio es un eje primordial en la organización y está representado en las Direcciones Generales de Negocio, las cuales se responsabilizan del diseño de soluciones de seguridad para los clientes y cubren las principales líneas de negocio: Security, Cash y Alarms. Por ello, la compañía detalla el beneficio 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 2020 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.
- ▶ 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 2020 en geografías ya existentes (Brasil, Colombia y España) por encontrarse en fase de integración y homogeneización a los procesos y sistemas de la compañía, las desinversiones en Francia, Honduras y México ejecutadas en el 2020 y las consolidaciones por puesta en equivalencia (Cash 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 3.570,4 millones de euros y 147.231 empleados.
- ▶ La mayor parte de los datos comparativos de 2019 se muestran a efectos meramente informativos y pueden no incluir el mismo alcance que los datos de 2020, 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 con referencia a 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 EY. El Informe de Verificación independiente se presenta adjunto a este Estado de Información No Financiera.

5.1. Asuntos medioambientales

KPI's	2019		2020		Alcance (sobre ventas)
Emisiones de CO2 directas	Seguridad	41.528 T	Seguridad	26.808 T	100%
	Cash	94.272 T	Cash	112.628 T	100%
	Alarmas	11.915 T	Alarmas	10.252 T	100%
Emisiones de CO2 indirectas	Seguridad	2.980 T	Seguridad	4.464 T	94%
	Cash	13.818 T	Cash	12.785 T	94%
	Alarmas	768 T	Alarmas	1.481 T	94%
Consumo eléctrico MWh	Seguridad	11.298 MWh	Seguridad	14.196 MWh	94%
	Cash	52.602 MWh	Cash	53.471 MWh	94%
	Alarmas	2.782 MWh	Alarmas	5.388 MWh	94%
Residuos no peligrosos gestionados	Seguridad	262 T	Seguridad	108 T	96%
	Cash	2.226 T	Cash	1.655 T	96%
	Alarmas	70 T	Alarmas	68 T	96%
Residuos peligrosos gestionados	Seguridad	36 T	Seguridad	5 T	97%
	Cash	168 T	Cash	82 T	97%
	Alarmas	81 T	Alarmas	7 T	97%
Combustible (millones de litros)	Seguridad	15	Seguridad	10	100%
	Cash	34	Cash	41	100%
	Alarmas	4	Alarmas	4	100%
Consumo de papel	Seguridad	168 T	Seguridad	55 T	97%
	Cash	610 T	Cash	628 T	97%
	Alarmas	25 T	Alarmas	12 T	97%
Número de uniformes distribuidos	Seguridad	879.520	Seguridad	681.189	97%
	Cash	226.013	Cash	147.755	97%
	Alarmas	25.278	Alarmas	17.330	97%
Consumo de agua (m3)	Seguridad	69.088	Seguridad	154.115	94%
	Cash	328.862	Cash	485.920	94%
	Alarmas	21.343	Alarmas	16.694	94%
Gas Natural (m3)	Seguridad	22.950	Seguridad	44.827	100%
	Cash	82.004	Cash	150.956	100%
	Alarmas	640	Alarmas	11.703	100%
Consumo Plásticos Operativos (T)	Seguridad	N.a	Seguridad	N.a	97%
	Cash	2.194 T	Cash	1.577 T	97%
	Alarmas	N.a	Alarmas	N.a	97%

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2020 (excepto Ecuador), las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia.

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 Prosegur Security como para Prosegur Cash. Prosegur se encuentra certificada en España, Colombia y Portugal. En aquellos países donde no se dispone de certificación, la compañía implementará las mejores prácticas adquiridas que no se estuvieran ya realizando.

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.

Recientemente, las funciones que anteriormente recaían en el departamento global de Calidad, Medioambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo, se han desagregado. Por un lado, la función de Medio Ambiente ha pasado a los negocios y la función global ahora recae sobre el Departamento Global de Sostenibilidad. Las funciones de Seguridad y Salud y Prevención de riesgos laborales recaen ahora sobre el departamento Global de Relaciones Laborales. 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 de Medioambiente de cada negocio y por el Departamento Global de Sostenibilidad.

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 Prosegur Security y Prosegur Alarms, 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 Prosegur 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 logística de valores y gestión del efectivo 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 Prosegur Security y Prosegur Alarms 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.

Movilidad sostenible

Durante el 2020, Prosegur Cash alcanzó un hito en la flota pesada industrial, con la puesta en servicio de doce blindados ECO híbridos en España y de un blindado 100% eléctrico y cero emisiones en Alemania.

Estos blindados híbridos, que operarán en Madrid y Barcelona, cuentan con un motor térmico EURO VI de 110 CV y un motor eléctrico de 40 KW que aporta un total de 150 CV y categoría ambiental ECO, y conllevan una reducción de las emisiones de CO₂ a la atmósfera cercana al 25%, un ahorro del 23% en el consumo de combustible y del 10% en los costes de mantenimiento.

El blindado 100% eléctrico implementado en Alemania y los blindados híbridos que operan en España forman parte de un programa piloto con el que la compañía seguirá profundizando en su plan de hibridación y electrificación de la flota. Portugal será el siguiente mercado en el que se desplegarán nuevos vehículos de bajas emisiones.

La compañía selecciona los vehículos teniendo en cuenta el cumplimiento de la última normativa Euro VI, el menor consumo de combustible y la menor emisión directa de CO₂ posible. En 2020 se dispuso de 1.578 vehículos ECO (Los combustibles dependiendo del país y su facilidad de implementación son 100% eléctricos, Etanol, GLP, Híbridos y GNC). De ese total hay que destacar que 1.102 son híbridos y 100% eléctricos, siendo el negocio de vigilancia y tecnología donde mayor impacto ha tenido con un total de 1.007 vehículos del total de los vehículos ECO. Los países donde más se ha desarrollado la orientación hacia el modelo ECO ha sido España con un total de 1.103 unidades ECO, seguido por Brasil con 304 unidades, y se ha conseguido una reducción de la flota ligera operativa de 430 vehículos (en los negocios de Security y Alarms).

En Prosegur Cash, se han desactivado 401 unidades blindadas como parte de un plan de renovación permanente de la flota pesada, identificándose aquellos vehículos que presentan un mayor consumo de combustible, por su antigüedad o estado de conservación, con el objetivo de reducir el impacto en la huella de carbono y eficientar los costes variables de la flota.

La compañía 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.

Entre los proyectos implementados desde la Dirección Global, se encuentra el modelo de flota compartida implantado en España en 2019, 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, que ha permitido optimizar los recursos al incrementar la ocupación de los vehículos, será desplegado en el resto de las geografías donde opera la compañía.

Prosegur también ha contado con la colaboración de diferentes empresas del sector automoción, en su gran mayoría *startups*, así como con el apoyo de universidades y centros de investigación científica para procurar un entorno colaborativo que permita la consecución de soluciones de movilidad sostenibles.

Prosegur Cash, como referente de innovación en el sector, analiza nuevos desarrollos de vehículos y el uso de combustibles alternativos. Actualmente contempla el diseño de vehículos blindados más ligeros y por consiguiente más eficientes en el consumo de combustible y motorizaciones con combustibles alternativos como por ejemplo el hidrógeno y otras fuentes renovables.

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 y la eficiencia de los recursos.

A 31 de diciembre de 2020, las emisiones directas e indirectas de CO₂ de los negocios del grupo, han sido 149.688 T y 18.730 T respectivamente (147.715 T y 17.567 T respectivamente a 31 de diciembre de 2019).

Prosegur, a perímetro constante, ha reducido sus emisiones de CO2 un 10% con respecto a 2019, esto es, sin tener en cuenta la incorporación de nuevas geografías que reportan datos por primera vez en este informe (Centro América, Ecuador, Indonesia y Filipinas en Cash y USA en Prosegur Security).

El objetivo de descarbonización establecido por los negocios para el Plan Estratégico 21-23 es el siguiente:

- ▶ Prosegur Cash establece una reducción del 3% anual del consumo por kilómetro, como consecuencia de la transformación de la flota hacia modelos más eficientes. Adicionalmente, la compañía va a iniciar la compensación de sus emisiones durante el Plan 21-23. Prosegur Cash espera también reducir un 10% las emisiones de scope 2 durante el periodo así como la adquisición de energía verde en todas sus geografías.
- ▶ Prosegur Security y Prosegur Alarms establecen cada uno, una reducción del 5% de sus emisiones por la adquisición de nuevos vehículos eléctricos e híbridos más eficientes y por la reducción de la flota. Adicionalmente, ambos negocios van a iniciar la compensación de sus emisiones durante el Plan 21-23. Ambos negocios esperan también reducir un 10% las emisiones de scope 2 durante el periodo así como la adquisición de energía verde en todas sus geografías.

Adicionalmente, Prosegur se ha adherido al compromiso internacional promovido por Amazon y Global Optimism denominado The Climate Pledge, que tiene como objetivo la neutralidad en carbono en 2040, diez años antes de lo que estipula el acuerdo de Paris.

Uniformidad

La distribución de los uniformes operativos de Prosegur se realiza de forma centralizada, y en concreto para toda Europa, desde el almacén que se gestiona junto con la Fundación Aprocor fomentando la inclusión de personas con discapacidad intelectual. La uniformidad ha sido diseñada con criterios de ecodiseño para alargar su vida útil y, junto a la Fundación Aprocor, se realiza una gestión circular de la uniformidad que incluye logística directa, logística inversa y el reciclado de prendas. En el año 2020 se han reciclado más de 100.000 prendas con el consiguiente impacto positivo tanto solidario como medioambiental.

Reciclaje y economía circular

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. Prosegur cuenta, además, con licencia de alta de productores de residuos en los talleres propios en Argentina, en la ciudad de Buenos Aires.

En España el tratamiento de residuos de neumáticos sigue los requerimientos establecidos en el Real Decreto 1619/2005, priorizando la reducción y reutilización y el reciclaje por parte de un proveedor homologado. Para la gestión del NFU (Neumático Fuera de Uso) en el resto de los países de Europa, se rige por la imputación de la EUROTASA por las compañías productoras, que se aplica en la compra del neumático nuevo y que se destina a realizar la gestión de retirada y tratamiento de reciclaje por organizaciones homologadas a tal fin.

Consumo de papel

Prosegur está implantando un nuevo modelo multifunción de impresoras que unido a la progresiva implantación del teletrabajo, contribuirán de manera muy significativa a la reducción del consumo de papel. Se estima una reducción de papel a lo largo del Plan Estratégico 21-23 del 40% gracias a esta nueva política global de impresión de documentos y a la revisión de ciertos procesos de negocio sobre la base de procesos de digitalización, como por ejemplo, el GTV en Brasil. Este formulario fiscal utilizado en tareas de transporte y facturación va a sustituirse por uno digital durante 2021, lo que evitará el consumo de más de 20 millones de hojas de papel.

Viajes

Durante el año 2020 el nuevo modelo de gestión de viajes global operativo en Argentina, Chile, España, México y Portugal, permitió una gestión centralizada, 100% digital, con una herramienta *end to end* que permite el control integrado y el seguimiento de la huella de carbono. Para el año 2021 Prosegur completará la implementación en el resto de los países de Iberoamérica, Alemania y Estados Unidos.

La actual política de viajes global establece que los viajes deben solicitarse únicamente cuando no exista otro medio para conseguir los objetivos operativos que se pretenden, con la clara finalidad de que los desplazamientos sean los mínimos imprescindibles. La parametrización de la herramienta de auto-reserva tiene, dentro de sus elementos de priorización, la selección de los trayectos más cortos, estableciendo un control de emisiones y un seguimiento de las mismas. El objetivo de reducción para 2021 está fijado en el 30% sobre la base de emisiones consolidada.

Materiales operativos reciclados y bolsas biodegradables

Prosegur está llevando a cabo un plan para la transformación del material operativo tradicional por soluciones más sostenibles y ecológicas. En la adjudicación del concurso a nivel europeo se han incorporado requisitos de sostenibilidad para las bolsas empleadas en los servicios de transporte de efectivo en Prosegur Cash. Se comenzará el plan de implantación en Alemania, España y Portugal para sustituir las bolsas utilizadas tradicionalmente en transporte de valores (fabricadas con material virgen de polímero) por alternativas más sostenibles fabricadas con material reciclado (Polietileno reciclado post consumo). Los principales proveedores cuentan con certificado Europeo Natur Cycle y Certificado Blue Angel.

Adicionalmente, se ha finalizado con éxito un proyecto innovador para crear la primera bolsa de transporte de efectivo compostable fabricada con materiales 100% biodegradables.

Eficiencia Energética

Durante el año 2020, Prosegur llevó a cabo en Brasil un piloto que consistió en la instalación de placas solares fotovoltaicas en quince delegaciones de Prosegur Cash, cubriendo un 70% de su demanda anual energética con energía solar autogenerada, estimando para el año 2021 una cobertura del 95% en estas delegaciones. Para el año 2021, la compañía extenderá esta línea de acción a Europa y al resto de países de Iberoamérica, como parte de una iniciativa global enmarcada dentro del Plan Estratégico 21-23, denominada Eficiencia Energética y Energías Alternativas. Este proyecto consiste, por un lado, en la instalación de placas solares fotovoltaicas y solares térmicas, y la valoración de otras formas de generación de energía, como lo son la geotermia, las calderas de biomasa y la aerotermia. Por otro lado, y ligado a esto, el plan cuenta con el desarrollo de un sistema de control para la gestión eficiente de las instalaciones eléctricas y de climatización, así como también la renovación y mejora de las instalaciones actuales. Adicionalmente, si bien desde el año 2015 Prosegur desarrolla globalmente un plan de sustitución de la luminaria por tecnología LED, en el Plan Estratégico 21-23 la compañía se ha puesto como objetivo acometer el 100% de iluminación eficiente.

En abril de 2020, Prosegur firmó un nuevo contrato con su proveedor de energía eléctrica en España (Endesa) que garantizará que el 100% de la electricidad proviene de fuentes renovables, conforme al Sistema de Garantía de Origen (GDO) que acredita las fuentes renovables de la energía prestada. Como consecuencia, en abril de 2021 se obtendrá el primer certificado de energía 100% procedente de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia (GDO), emitido por la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia. La energía proveniente de fuentes renovables representa el 15% del total del grupo Prosegur.

Adicionalmente, Prosegur, en cumplimiento al Real Decreto 56/2016, se somete cada cuatro años a una auditoría de eficiencia energética realizada por un verificador externo. La última verificación se ha realizado en diciembre de 2020 por BNP Paribas Real Estate.

A 31 de diciembre de 2020, el consumo eléctrico de los negocios del grupo ha sido de 73.043 MWh (2019: 66.682 MWh). Este incremento se debe al M&A y a la entrada en nuevas geografías.

Prosegur, por la naturaleza de su operativa de negocio, no tiene establecida ninguna medida de reducción de la contaminación lumínica o acústica.

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 (LED), 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.

En España existe un modelo de gestión integrado que asegura trazabilidad plena sobre la segregación y tratamiento de los residuos en instalaciones específicas por gestores habilitados. En el resto de los países donde Prosegur opera, existen modelos no homogéneos con distinto grado de eficiencia, en función de las localizaciones.

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 2020, los residuos peligrosos y no peligrosos gestionados han sido de 94 T y 1.831 T respectivamente (2019: 285 T y 2.558 T respectivamente).

Prosegur cuenta con una póliza de responsabilidad civil, válida hasta el 31 de diciembre de 2021, que incluye la cobertura por contaminación accidental que pudiera generar. Esta póliza cuenta con una cobertura de hasta 75.000.000 de euros por siniestro para cubrir los daños accidentales que se puedan ocasionar por el ejercicio de la actividad.

5.2. Asuntos sociales y laborales

Datos 2020

Alcance		Total	España	Portugal	Alemania	Australia	Indonesia	Filipinas	China	Singapur	Sudáfrica	Brasil	Argentina	Chile	Uruguay	Paraguay	Perú	México	Colombia	Centro América	Ecuador	USA	
Total de empleados		147,231	31,277	5,243	4,226	1,001	0,496	1,145	0,529	1,915	0,587	43,705	17,766	5,084	2,024	1,865	10,358	3,104	10,041	1,407	1,555	3,903	
Resumen total de empleados																							
Género	Varón	118.338	24.192	4.283	3.487	664	487	689	493	1.535	544	36.249	14.410	4.087	1.801	1.645	8.887	2.438	7.327	1.177	1.406	2.537	
	Mujer	28.893	7.085	960	739	337	9	456	36	380	43	7.456	3.356	997	223	220	1.471	666	2.714	230	149	1.366	
Edad	Menos de 30 años	24.136	3.245	540	333	149	301	629	106	239	76	6.265	3.217	914	174	559	2.647	826	2.346	421	252	897	
	Entre 30 y 50 años	90.710	17.289	3.500	2.086	460	190	466	223	723	429	30.596	11.849	2.574	1.103	1.247	6.476	1.857	6.184	850	1.060	1.548	
	Más de 50 años	32.385	10.743	1.203	1.807	392	5	50	200	953	82	6.844	2.700	1.596	747	59	1.235	421	1.511	136	243	1.458	
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	1.230	300	24	39	7	31	11	7	12	9	260	139	31	15	26	34	22	55	17	7	184	
	Jefes, supervisores y coordinadores	3.326	518	53	68	43	25	17	11	81	3	953	607	43	69	113	133	102	219	67	35	166	
	Analistas y administrativos	9.200	1.985	363	151	38	17	84	25	22	76	2.409	1.365	490	122	155	1.024	116	495	102	126	35	
	Operativos	133.475	28.474	4.803	3.968	913	423	1.033	486	1.800	499	40.083	15.655	4.520	1.818	1.571	9.167	2.864	9.272	1.221	1.387	3.518	
Promedio año de empleados																							
Tipo de empleado	Operativos	142.058	29.789	5.562	3.785	845	455	1.041	622	1.848	648	42.971	14.713	5.021	2.000	1.728	10.719	3.338	9.830	1.407	1.560	4.176	
	Varón	118.053	23.340	4.643	3.161	591	453	793	605	1.504	625	36.409	13.418	4.133	1.816	1.541	9.454	2.608	7.793	1.200	1.471	2.495	
	Mujer	24.005	6.449	919	624	254	2	248	17	344	23	6.562	1.295	887	184	187	1.265	730	2.037	207	89	1.681	
	Indirectos	9.750	2.815	457	220	86	31	112	47	131	88	1.477	1.296	735	179	130	576	133	587	176	158	317	
Varón		6.043	1.876	297	149	39	24	60	26	90	57	791	840	516	116	92	333	79	264	105	84	205	
	Mujer	3.707	939	159	71	47	7	52	21	41	31	685	456	219	63	38	243	54	323	71	74	112	
Número de empleados por tipos de contrato																							
Género	Varón	118.338	24.192	4.283	3.487	664	487	689	493	1.535	544	36.249	14.410	4.087	1.801	1.645	8.887	2.438	7.327	1.177	1.406	2.537	
	Indefinido	99.158	20.231	3.177	2.795	334	11	689	1	1.535	544	36.110	14.387	3.821	1.795	1.579	3.625	2.331	1.093	1.167	1.397	2.536	
	Temporal	19.180	3.961	1.106	692	330	476	0	492	0	0	139	23	266	6	66	5.262	107	6.234	10	9	1	
	Mujer	28.893	7.085	960	739	337	9	456	36	380	43	7.456	3.356	997	223	220	1.471	666	2.714	230	149	1.366	
Indefinido		23.648	5.530	610	583	121	4	456	1	380	43	7.326	3.354	855	221	209	823	641	751	228	147	1.365	
	Temporal	5.245	1.555	350	156	216	5	0	35	0	0	130	2	142	2	11	648	25	1.963	2	2	1	
Edad	Menos de 30 años	24.136	3.245	540	333	149	301	629	106	239	76	6.265	3.217	914	174	559	2.647	826	2.346	421	252	897	
	Indefinido	16.884	1.837	102	124	34	1	629	0	239	76	5.996	3.214	767	170	535	515	800	292	411	246	896	
	Temporal	7.252	1.408	438	209	115	300	0	106	0	0	269	3	147	4	24	2.132	26	2.054	10	6	1	
	Entre 30 y 50 años	90.710	17.289	3.500	2.086	460	190	466	223	723	429	30.596	11.849	2.574	1.103	1.247	6.476	1.857	6.184	850	1.060	1.548	
	Indefinido	77.139	14.388	2.602	1.625	229	13	466	2	723	429	30.596	11.827	2.353	1.101	1.199	3.132	1.769	1.235	848	1.055	1.547	
	Temporal	13.571	2.901	898	461	231	177	0	221	0	0	0	22	221	2	48	3.344	88	4.949	2	5	1	
	Más de 50 años	32.385	10.743	1.203	1.807	392	5	50	200	953	82	6.844	2.700	1.596	747	59	1.235	421	1.511	136	243	1.458	
Indefinido		28.785	9.536	1.083	1.629	192	1	50	0	953	82	6.844	2.700	1.556	747	54	801	403	317	136	243	1.458	
	Temporal	3.600	1.207	120	178	200	4	0	200	0	0	0	0	40	0	5	434	18	1.194	0	0	0	
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	1.230	300	24	39	7	31	11	7	12	9	260	139	31	15	26	34	22	55	17	7	184	
	Indefinido	1.194	297	24	37	7	14	11	1	12	9	260	139	31	15	26	29	22	54	16	7	183	
	Temporal	36	3	0	2	0	17	0	6	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	1	0	1	
	Jefes, supervisores y coordinadores	3.326	518	53	68	43	25	17	11	81	3	953	607	43	69	113	133	102	219	67	35	166	
	Indefinido	3.143	510	53	65	41	0	17	0	81	3	953	607	43	69	108	69	93	163	67	35	166	
	Temporal	183	8	0	3	2	25	0	11	0	0	0	0	0	0	5	64	9	56	0	0	0	
	Analistas y administrativos	9.200	1.985	363	151	38	17	84	25	22	76	2.409	1.365	490	122	155	1.024	116	495	102	126	35	
	Indefinido	8.078	1.944	275	140	30	1	84	1	22	76	2.143	1.363	459	122	143	551	105	357	102	126	34	
	Temporal	1.122	41	88	11	8	16	0	24	0	0	266	2	31	0	12	473	11	138	0	0	1	
	Operativos	133.475	28.474	4.803	3.968	913	423	1.033	486	1.800	499	40.083	15.655	4.520	1.818	1.571	9.167	2.864	9.272	1.221	1.387	3.518	
	Indefinido	110.399	23.010	3.435	3.136	377	0	1.033	0	1.800	499	40.080	15.632	4.143	1.812	1.511	9.167	2.864	9.272	1.210	1.210	1.376	3.518
	Temporal	23.076	5.464	1.368	832	536	423	0	486	0	0	3	23	377	6	60	5.363	111	8.002	11	11	0	

		Alcance	Total	España	Portugal	Alemania	Australia	Indonesia	Filipinas	China	Singapur	Sudáfrica	Brasil	Argentina	Chile	Uruguay	Paraguay	Perú	México	Colombia	Centro América	Ecuador	USA		
Promedio anual de contratos																									
Género	Varón		97.812	21.339	577	3.513	632	477	703	507	1.594	682	37.200	732	4.651	173	344	9.787	2.886	8.056	1.254	22	2.684		
	Indefinido completo		74.984	18.240	85	2.541	319	11	703	1	1.133	682	34.879	576	4.268	173	267	3.594	2.869	1.168	1.229	19	2.227		
	Indefinido parcial		4.234	665	9	272	0	0	0	0	461	0	2.194	156	19	0	0	1	0	0	1	0	456		
	Temporal completo		17.388	1.877	448	525	0	466	0	0	506	0	8	0	364	0	77	6.184	17	6.888	24	3	1		
	Temporal parcial		1.206	556	35	175	313	0	0	0	0	0	119	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0		
	Mujer		24.105	5.823	183	743	305	9	451	36	385	54	7.247	936	1.106	8	24	1.508	863	2.360	264	6	1.793		
	Indefinido completo		17.255	4.431	18	395	117	4	451	1	326	54	6.670	432	941	8	10	790	852	645	239	2	1.466		
	Indefinido parcial		1.978	469	2	192	0	0	0	0	59	0	460	456	1	0	0	9	0	0	2	1	327		
Temporal completo		3.629	660	154	97	0	5	0	35	0	0	8	48	161	0	14	694	11	1.715	24	3	0			
Temporal parcial		643	262	9	59	188	0	0	0	0	0	109	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0			
Edad	Menos de 30 años		21.236	2.268	259	320	127	293	635	108	269	97	5.887	888	1.079	81	178	2.909	1.419	2.290	453	19	1.659		
	Indefinido completo		12.798	1.275	13	83	33	1	635	0	240	97	4.962	504	863	81	147	449	1.412	255	430	17	1.301		
	Indefinido parcial		1.686	198	0	27	0	0	0	0	29	0	682	384	3	0	0	4	0	2	0	0	357		
	Temporal completo		6.082	547	222	152	0	292	0	108	0	0	15	0	213	0	31	2.436	7	2.035	21	2	1		
	Temporal parcial		671	247	24	58	94	0	0	0	0	0	228	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0		
	Entre 30 y 50 años		73.550	15.231	442	2.065	437	188	479	229	709	538	31.163	756	2.835	95	182	7.020	2.098	6.397	917	8	1.761		
	Indefinido completo		57.379	12.645	71	1.411	213	13	479	2	579	538	29.357	504	2.564	95	127	3.087	2.079	1.206	904	3	1.502		
	Indefinido parcial		3.324	651	8	196	0	0	0	0	130	0	1.805	252	15	0	0	6	0	0	1	1	259		
	Temporal completo		12.124	1.532	344	385	0	175	0	227	0	0	0	0	256	0	55	3.923	19	5.191	13	4	0		
	Temporal parcial		722	402	19	73	224	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0		
	Más de 50 años		27.132	9.664	59	1.871	373	5	40	206	1.001	101	7.398	24	1.843	5	8	1.366	232	1.730	148	1	1.057		
	Indefinido completo		22.697	8.752	19	1.442	189	1	40	0	640	101	7.230	19	1.790	5	3	847	230	351	147	1	890		
Indefinido parcial		1.233	285	3	241	0	0	0	0	361	0	168	5	3	0	0	0	0	0	1	0	167			
Temporal completo		2.745	458	36	86	0	4	0	206	0	0	0	0	0	50	0	5	519	2	1.378	1	0			
Temporal parcial		456	169	1	102	184	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0			
Categoría Profesional	Directores y Gerentes		958	281	0	36	8	31	3	7	12	12	259	12	29	3	2	32	14	56	18	1	142		
	Indefinido completo		917	278	0	30	8	14	3	1	12	12	259	12	29	3	2	26	13	56	17	1	141		
	Indefinido parcial		7	2	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
	Temporal completo		34	1	0	2	0	17	0	6	0	0	0	0	0	0	0	6	1	0	1	0	0		
	Temporal parcial		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Jefes, supervisores y coordinadores		2.456	471	3	68	42	25	5	11	91	4	965	60	45	1	9	123	76	254	70	0	133		
	Indefinido completo		2.228	462	2	60	40	0	5	0	91	4	965	60	43	1	7	56	75	166	70	0	122		
	Indefinido parcial		26	9	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11		
	Temporal completo		198	0	0	2	0	25	0	11	0	0	0	0	2	0	2	67	1	88	0	0	0		
	Temporal parcial		4	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Analistas y administrativos		6.925	1.780	151	147	34	17	83	25	28	90	2.365	60	523	17	32	898	57	467	113	4	33		
	Indefinido completo		5.743	1.721	12	120	28	1	83	1	28	90	2.087	60	495	17	11	461	54	333	109	2	30		
	Indefinido parcial		91	31	0	18	0	0	0	0	0	0	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
	Temporal completo		848	26	139	2	0	16	0	24	0	0	12	0	28	0	21	437	3	134	4	2	0		
	Temporal parcial		243	2	0	7	0	0	0	0	0	0	228	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
	Operativos		111.579	24.630	606	4.005	853	413	1.063	500	1.848	630	40.858	1.536	5.160	160	325	10.242	3.602	9.640	1.317	23	4.169		
	Indefinido completo		83.992	20.211	89	2.726	348	0	1.063	0	1.328	630	38.239	924	4.644	160	258	3.845	3.579	1.259	1.270	18	3.401		
	Indefinido parcial		6.087	1.092	10	436	0	0	0	0	520	0	2.616	612	20	0	0	10	0	0	3	0	768		
Temporal completo		19.888	2.510	464	617	0	413	0	500	0	0	3	0	496	0	67	6.364	23	8.382	44	5	0			
Temporal parcial		1.613	816	43	226	505	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	0	0	0	0	0			
Número de empleados por tipos de jornada																									
Género	Varón		118.338	24.192	4.283	3.487	664	487	689	493	1.535	544	36.249	14.410	4.087	1.801	1.645	8.887	2.438	7.327	1.177	1.406	2.537		
	Jornada completa		111.327	21.442	3.875	3.069	334	487	689	493	1.092	544	33.971	14.329	4.084	1.801	1.645	8.879	2.438	7.327	1.177	1.406	2.245		
	Jornada parcial		7.011	2.750	408	418	330	0	0	0	443	0	2.278	81	3	0	0	8	0	0	0	0	292		
	Mujer		28.893	7.085	960	739	337	9	456	36	380	43	7.456	3.356	997	223	220	1.471	666	2.714	230	149	1.366		
Jornada completa		26.024	5.669	866	498	121	9	456	36	321	43	6.851	3.329	979	223	220	1.451	666	2.714	227	148	1.197			
Jornada parcial		2.869	1.416	94	241	216	0	0	0	59	0	605	27	18	0	0	20	0	0	3	1	169			
Edad	Menos de 30 años		24.135	3.245	540	333	149	301	629	106	238	76	6.265	3.217	914	174	559	2.647	826	2.346	421	252	897		
	Jornada completa		21.705	2.253	485	253	34	301	629	106	213	76	5.322	3.184	911	174	559	2.627	826	2.346	418	251	737		
	Jornada parcial		2.430	992	55	80	115	0	0	0	25	0	943	33	3	0	0	20	0	0	3	1	160		
	Entre 30 y 50 años		90.711	17.289	3.500	2.086	460	190	466	223	724	429	30.596	11.849	2.574	1.103	1.247	6.476	1.857	6.184	850	1.060	1.548		
	Jornada completa		85.618	15.313	3.038	1.834	229	190	466	223	588	429	28.804	11.782	2.561	1.103	1.247	6.468	1.857	6.184	850	1.060	1.392		
	Jornada parcial		5.093	1.976	462	252	231	0	0	0	136	0	1.792	67	13	0	0	8	0	0	0	0	156		
	Más de 50 años		32.385	10.743	1.203	1.807	392	5	50	200	953	82	6.844	2.700	1.596	747	59	1.235	421	1.511	136	243	1.458		
	Jornada completa		29.897	9.545	1.085	1.480	192	5	50	200	612	82	6.696	2.692	1.593	747	59	1.235	421	1.511	136	243	1.313		
Jornada parcial		2.488	1.198																						

		Alcance	Total	España	Portugal	Alemania	Australia	Indonesia	Filipinas	China	Singapur	Sudáfrica	Brasil	Argentina	Chile	Uruguay	Paraguay	Perú	México	Colombia	Centro América	Ecuador	USA
Número de despidos (1)			11,8 %	4,6 %	10,9 %	1,0 %	2,4 %	19,8 %	6,1 %	2,1 %	0,5 %	12,1 %	19,1 %	0,8 %	55,6 %	11,0 %	22,1 %	7,2 %	14,9 %	5,8 %	12,8 %	1,1 %	26,9 %
Género	Varón	100,0 %	13.981	981	441	37	19	95	46	9	9	64	7.056	115	2.306	187	380	650	362	473	145	14	592
	Mujer		3.359	462	132	7	5	3	24	2	0	7	1.298	29	520	35	33	95	101	112	35	3	456
Edad	Menos de 30 años	100,0 %	4.328	400	134	26	9	33	39	0	4	6	1.417	44	1.023	18	103	338	126	164	80	1	363
	Entre 30 y 50 años		9.841	789	383	5	10	61	28	7	3	54	5.332	83	1.200	118	302	358	282	350	84	13	379
	Más de 50 años		3.171	254	56	13	5	4	3	4	2	11	1.605	17	603	86	8	49	55	71	16	3	306
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	105	30	0	0	0	6	0	5	0	1	25	0	1	2	0	2	7	2	2	0	22
	Jefes, supervisores y coordinadores		276	17	0	0	0	3	0	0	0	2	147	1	6	3	13	6	29	12	13	2	22
	Analistas y administrativos		970	182	74	0	3	2	15	6	0	4	362	6	142	24	56	26	24	34	3	2	5
	Operativos		15.989	1.214	499	44	21	87	55	0	9	64	7.820	137	2.677	193	344	711	403	537	162	13	999
Número de contrataciones																							
Género	Varón	100,0 %	27.114	7.946	577	303	135	168	66	344	860	179	6.344	434	1.217	173	344	1.898	2.891	2.167	172	251	645
	Mujer		9.333	3.156	191	80	81	4	64	36	218	5	1.926	231	362	8	24	357	866	1.176	42	52	454
Edad	Menos de 30 años	100,0 %	13.193	3.678	246	107	68	129	89	142	157	44	2.679	361	686	81	178	999	1.419	1.313	114	221	482
	Entre 30 y 50 años		19.770	6.004	458	211	101	43	41	183	393	128	5.123	282	777	95	182	1.143	2.106	1.898	95	72	435
	Más de 50 años		3.484	1.420	64	65	47	0	0	55	528	12	468	22	116	5	8	113	232	132	5	10	182
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	143	34	0	4	2	5	0	4	1	2	13	4	2	3	2	2	14	7	5	10	29
	Jefes, supervisores y coordinadores		304	48	2	3	7	0	0	0	17	4	65	12	5	1	9	11	72	19	11	0	18
	Analistas y administrativos		1.651	431	144	14	13	2	13	5	5	12	483	58	83	17	32	101	61	112	15	39	11
	Operativos		34.349	10.589	622	362	194	165	117	371	1.055	166	7.709	591	1.489	160	325	2.141	3.610	3.205	183	254	1.041
Detalle de empleados por categoría profesional																							
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	1.230	300	24	39	7	31	11	7	12	9	260	139	31	15	26	34	22	55	17	7	184
	Varón		994	245	20	29	6	29	8	6	9	8	225	116	24	11	21	27	17	41	11	5	136
	Mujer		236	55	4	10	1	2	3	1	3	1	35	23	7	4	5	7	5	14	6	2	48
	Jefes, supervisores y coordinadores		3.326	518	53	68	43	25	17	11	81	3	953	607	43	69	113	133	102	219	67	35	166
	Varón		2.579	385	38	56	23	25	12	7	68	3	791	486	34	51	90	99	85	135	55	29	107
	Mujer		747	133	15	12	20	0	5	4	13	0	162	121	9	18	23	34	17	84	12	6	59
	Analistas y administrativos		9.200	1.985	363	151	38	17	84	25	22	76	2.409	1.365	490	122	155	1.024	116	495	102	126	35
	Varón		5.234	1.232	224	93	10	15	40	9	3	48	1.108	849	315	76	98	669	74	239	59	63	10
	Mujer		3.966	753	139	58	28	2	44	16	19	28	1.301	516	175	46	57	355	42	256	43	63	25
	Operativos		133.475	28.474	4.803	3.968	913	423	1.033	486	1.800	499	40.083	15.655	4.520	1.818	1.571	9.167	2.864	9.272	1.221	1.387	3.518
Varón		109.543	22.330	4.001	3.309	625	423	629	471	1.455	485	34.125	12.959	3.712	1.663	1.436	8.092	2.262	6.912	1.057	1.309	2.288	
Mujer		23.932	6.144	802	659	288	0	404	15	345	14	5.958	2.696	808	155	135	1.075	602	2.360	164	78	1.230	
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	1.230	300	24	39	7	31	11	7	12	9	260	139	31	15	26	34	22	55	17	7	184
	Menos de 30 años		19	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3	0	0	0	0	0	11
	Entre 30 y 50 años		800	207	15	16	3	28	3	7	6	6	183	84	21	9	17	27	18	35	13	2	100
	Más de 50 años		411	91	9	23	4	1	8	0	6	3	76	55	10	6	6	7	4	20	4	5	73
	Jefes, supervisores y coordinadores		3.326	518	53	68	43	25	17	11	81	3	953	607	43	69	113	133	102	219	67	35	166
	Menos de 30 años		189	23	0	3	2	4	0	1	6	0	53	12	0	2	14	5	9	12	15	0	28
	Entre 30 y 50 años		2.425	337	42	34	31	21	7	9	51	2	751	467	30	46	92	117	82	163	45	23	75
	Más de 50 años		711	158	11	31	10	0	10	1	24	1	149	128	13	21	7	11	10	44	7	12	63
	Analistas y administrativos		9.201	1.985	363	151	38	17	84	25	22	76	2.409	1.365	490	122	155	1.024	117	495	102	126	35
	Menos de 30 años		1.909	219	37	16	7	8	35	7	9	6	853	179	57	19	61	188	36	129	22	17	4
Entre 30 y 50 años		6.006	1.322	255	77	20	9	39	17	11	58	1.383	1.049	312	82	87	717	74	312	71	88	23	
Más de 50 años		1.286	444	71	58	11	0	10	1	2	12	173	137	121	21	7	119	7	54	9	21	8	
Operativos		133.475	28.474	4.803	3.968	913	423	1.033	486	1.800	499	40.083	15.655	4.520	1.818	1.571	9.167	2.864	9.272	1.221	1.387	3.518	
Menos de 30 años		22.019	3.001	503	314	140	287	594	98	224	71	5.358	3.024	857	153	483	2.454	781	2.205	384	235	853	
Entre 30 y 50 años		81.505	15.423	3.188	1.959	406	132	447	190	655	382	28.279	10.256	2.211	966	1.051	5.615	1.683	5.674	721	947	1.350	
Más de 50 años		29.951	10.050	1.112	1.695	367	4	22	198	921	46	6.446	2.375	1.452	699	37	1.098	400	1.393	116	205	1.315	
Número de empleados con discapacidad																							
Número de personas con discapacidad		100,0 %	819	249	24	242	0	0	0	0	0	3	177	2	28	0	0	8	0	55	2	27	2
Porcentaje de personas con discapacidad			0,6 %	0,8 %	0,5 %	5,7 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,5 %	0,4 %	0,0 %	0,6 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,5 %	0,1 %	1,7 %	0,1 %
Número de empleados inmigrantes																							
Número de personas inmigrantes en la plantilla		100,0 %	3.331	1.268	115	547	2	2	1	0	614	1	27	267	53	138	30	12	3	14	5	1	231
Porcentaje de inmigrantes en la plantilla			2,3 %	4,1 %	2,2 %	12,9 %	0,2 %	0,4 %	0,1 %	0,0 %	32,1 %	0,2 %	0,1 %	1,5 %	1,0 %	6,8 %	1,6 %	0,1 %	0,1 %	0,1 %	0,4 %	0,1 %	5,9 %
Número de directivos procedentes de la comunidad local		100,0 %	959	300	24	2	5	29	7	17	11	0	252	138	27	1	7	31	21	50	9	6	22
Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local			78,0 %	100,0 %	100,0 %	5,1 %	71,4 %	93,5 %	63,6 %	242,9 %	91,7 %	0,0 %	96,9 %	99,3 %	87,1 %	6,7 %	26,9 %	91,2 %	95,5 %	90,9 %	52,9 %	85,7 %	12,0 %

		Alcance	Total	España	Portugal	Alemania	Australia	Indonesia	Filipinas	China	Singapur	Sudáfrica	Brasil	Argentina	Chile	Uruguay	Paraguay	Perú	México	Colombia	Centro América	Ecuador	USA
Retribución mediana en Euros (2) (3) (4)																							
Género	Varón	100,0 %	11.591	21.434	11.147	34.955	40.338	3.189	3.224	9.914	12.333	4.124	5.404	6.699	8.929	13.409	5.842	5.953	2.108	4.471	6.344	3.279	8.016
	Mujer		10.979	17.677	11.147	26.329	36.231	10.923	3.224	9.914	12.154	8.302	5.256	6.428	8.357	15.002	5.947	6.156	2.076	3.687	7.025	3.206	6.502
Edad	Menos de 30 años	100,0 %	7.717	17.248	11.147	26.931	37.091	3.050	3.224	9.914	12.101	3.662	4.521	5.622	7.129	11.321	5.361	5.702	1.326	3.962	5.878	3.206	7.148
	Entre 30 y 50 años		10.219	20.561	11.147	33.920	38.893	4.309	3.224	9.914	12.920	4.299	5.519	7.104	9.060	13.841	5.968	6.104	2.174	4.476	6.655	3.287	7.862
	Más de 50 años		14.961	22.374	11.147	33.702	38.407	4.309	9.552	9.914	12.154	5.470	5.689	6.594	9.561	13.604	6.190	6.018	2.447	4.446	6.487	3.341	8.190
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	64.778	87.239	73.465	72.784	165.258	35.589	31.276	63.281	113.263	34.190	55.693	60.326	62.991	61.413	52.678	66.208	21.006	39.638	41.335	30.471	44.019
	Varón		66.115	90.344	78.370	74.533	152.712	35.536	32.901	72.509	114.263	32.541	56.099	62.071	63.132	61.413	46.112	66.171	21.006	39.638	42.705	15.358	69.390
	Mujer		59.490	75.138	51.060	51.042	422.473	74.191	24.899	63.281	91.597	53.982	54.771	53.240	61.818	58.964	63.230	70.717	23.368	37.695	37.138	45.584	44.019
	Jefes, supervisores y coordinadores		23.900	46.509	31.890	55.109	75.631	10.475	16.368	28.879	37.638	21.240	13.407	19.958	35.380	27.667	9.346	25.230	3.157	12.156	14.764	4.263	10.852
	Varón		23.752	48.170	33.448	57.525	86.967	10.028	15.652	27.554	38.522	21.240	12.953	20.061	36.518	26.949	9.286	23.304	2.630	12.730	11.716	4.674	10.982
	Mujer		25.075	43.422	25.211	49.767	61.237	10.923	16.368	35.175	30.387	0	15.647	19.634	34.054	31.771	10.129	26.661	7.509	11.224	24.317	3.689	10.541
	Analistas y administrativos		13.410	24.616	14.231	35.500	40.259	5.226	4.006	16.562	27.013	8.472	7.206	12.862	13.511	13.891	7.543	9.529	3.522	5.820	8.306	5.056	5.818
	Varón		14.765	26.943	16.030	38.212	56.393	5.555	4.143	15.616	27.812	7.208	7.549	13.453	14.198	13.488	7.691	9.679	4.228	6.217	8.306	5.056	5.987
	Mujer		11.896	21.677	13.332	29.091	39.001	4.602	3.918	18.712	26.811	9.580	6.982	12.009	12.070	14.393	7.342	9.369	3.334	5.627	8.431	4.814	5.721
	Operativos		10.612	20.430	11.147	33.232	37.303	3.058	3.224	9.914	12.327	4.022	5.218	6.304	8.330	13.370	5.512	5.881	2.063	4.397	6.243	3.227	7.788
Varón		10.657	21.130	11.147	34.590	39.652	3.058	3.224	9.914	12.333	3.926	5.277	6.413	8.450	13.321	5.551	5.888	2.068	4.450	6.232	3.248	7.997	
Mujer		9.914	16.361	11.147	25.864	36.138	0	3.224	9.914	12.101	6.154	4.873	5.849	7.705	14.156	5.256	5.795	2.031	3.495	6.517	3.206	6.517	
Brecha salarial (2) (3) (4)																							
Brecha salarial	Brecha salarial	100,0 %	11.8 %	14.8 %	4.4 %	25.1 %	9.2 %	93.0 %	0.2 %	-1.3 %	2.2 %	-52.7 %	9.2 %	16.2 %	15.5 %	-1.2 %	1.7 %	6.0 %	-1.0 %	16.9 %	11.2 %	3.8 %	24.4 %
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	9.0 %	17.9 %	49.6 %	46.9 %	-176.6 %	-108.8 %	24.3 %	12.7 %	19.8 %	-65.9 %	1.0 %	6.3 %	43.1 %	22.4 %	9.1 %	37.0 %	53.9 %	-13.3 %	6.5 %	-0.8 %	14.3 %
	Jefes, supervisores y coordinadores		-4.5 %	12.3 %	15.5 %	19.1 %	29.6 %	-8.9 %	-30.8 %	-27.7 %	21.1 %	100.0 %	-11.3 %	4.0 %	29.4 %	-27.6 %	11.0 %	-21.3 %	-156.8 %	-3.6 %	12.5 %	-11.2 %	17.6 %
	Analistas y administrativos		10.9 %	15.5 %	16.5 %	18.6 %	30.8 %	17.2 %	6.1 %	-19.8 %	3.6 %	-32.9 %	10.3 %	8.3 %	13.4 %	2.3 %	0.6 %	8.7 %	12.0 %	14.6 %	4.6 %	14.1 %	-37.0 %
	Operativos		12.2 %	14.7 %	3.1 %	25.2 %	8.8 %	100.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	1.9 %	-56.7 %	9.7 %	17.5 %	15.4 %	-0.6 %	1.1 %	6.0 %	1.8 %	17.7 %	13.8 %	3.2 %
Representación Sindical																							
	Número de empleados afiliados a una organización sindical	100,0 %	26.563	5.869	783	1.200	0	0	0	0	578	0	6.891	2.460	2.798	737	0	793	2.719	165	0	0	1.570
	Porcentaje de empleados afiliados a una organización sindical		18 %	19 %	15 %	28 %	— %	— %	— %	— %	30 %	— %	16 %	14 %	55 %	36 %	— %	8 %	88 %	2 %	— %	— %	40 %
Convenios colectivos																							
	Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo	100,0 %	116.362	31.277	5.171	3.998	0	0	0	0	0	43.705	15.449	2.770	1.968	1.865	2.951	2.944	2.456	0	238	1.570	
	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo		79 %	100 %	99 %	95 %	— %	— %	— %	— %	— %	100 %	87 %	54 %	97 %	100 %	28 %	95 %	24 %	— %	15 %	40 %	
Número de representantes de los trabajadores																							
	como representantes de los trabajadores (tanto como representantes de los trabajadores (tanto	100,0 %	3.675	941	5	0	0	0	0	0	3	0	2.218	246	80	34	0	49	2	81	0	11	5
			2.5 %	3.0 %	0.1 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.0 %	0.2 %	0.0 %	5.1 %	1.4 %	1.6 %	1.7 %	0.0 %	0.5 %	0.1 %	0.8 %	0.0 %	0.7 %	0.1 %
Número de personas con conciliación laboral																							
	Número de empleados que tienen algún beneficio asociado a conciliación laboral	100,0 %	1.714	710	10	0	0	0	0	0	0	0	974	16	0	0	0	3	0	0	1	0	0
	Porcentaje de empleados con conciliación laboral		1,2 %	2,3 %	0,2 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	5,5 %	0,3 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,0 %	0,1 %	0,0 %	0,0 %
Número total de horas de formación impartidas																							
Género	Varón	100,0 %	1.621.098	328.666	62.875	2.051	3.717	360	39	6.950	12.865	14.182	145.395	272.200	85.465	2.816	18.006	368.127	100.444	186.215	4.819	5.897	0
	Mujer		362.040	69.276	12.887	528	2.107	30	11	276	2.171	2.377	46.031	53.434	31.304	382	2.638	25.339	61.559	50.078	1.516	97	0
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	23.488	3.755	63	213	80	70	8	114	396	500	7.494	2.346	688	44	1.030	4.169	157	1.898	386	77	0
	Jefes, supervisores y coordinadores		77.859	8.362	1.470	375	600	50	24	0	496	1.150	26.578	11.838	1.191	404	2.172	16.673	1.753	3.325	1.130	270	0
	Analistas y administrativos		176.020	60.662	9.542	555	360	50	18	150	80	1.700	21.142	27.149	15.517	355	2.294	27.508	1.234	5.493	1.388	823	0
	Operativos		1.705.771	325.163	64.687	1.436	4.784	220	0	6.972	14.064	13.209	136.212	284.301	99.373	2.395	15.148	345.117	158.859	225.576	3.431	4.824	0

		Alcance	Total	España	Portugal	Alemania	Australia	Indonesia	Filipinas	China	Singapur	Sudáfrica	Brasil	Argentina	Chile	Uruguay	Paraguay	Perú	México	Colombia	Centro América	Ecuador	USA
Número total de horas de formación impartidas en materia de derechos humanos																							
Género	Varón	100,0 %	247.007	1.453	1.499	0	0	40	0	24	0	160	5.567	1.851	1	0	91	138.522	93.993	3.773	32	0	0
	Mujer		76.925	251	225	0	0	8	0	19	0	48	1.411	466	13	0	9	16.117	57.606	734	19	0	0
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	2.708	0	0	0	0	24	0	25	0	80	105	0	0	0	0	2.323	147	0	4	0	0
	Jefes, supervisores y coordinadores		7.326	0	0	0	0	8	0	0	0	48	328	8	2	0	5	5.273	1.640	0	14	0	0
	Analistas y administrativos		23.879	12	0	0	0	8	0	18	0	48	442	27	12	0	4	22.131	1.155	0	22	0	0
	Operativos		290.021	1.692	1.724	0	0	8	0	0	0	0	32	6.104	2.282	0	0	91	124.913	148.657	4.507	11	0
Número total de horas de formación impartidas en materia de Seguridad Laboral																							
Género	Varón	100,0 %	660.193	295.456	331	0	424	24	16	6.936	1.727	80	17.161	13.573	48.437	462	1.063	229.605	6.451	37.463	71.650,0 %	268	0
	Mujer		111.811	54.676	19	0	231	0	8	257	732	0	5.143	1.633	21.203	88	234	9.222	3.953	14.256	12.950,0 %	27	0
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	4.964	1.761	0	0	10	16	8	89	24	80	291	152	0	7	164	1.846	10	485	2100,0 %	0	0
	Jefes, supervisores y coordinadores		20.340	3.584	0	0	308	0	16	0	136	0	1.206	1.487	2	55	188	11.400	113	1.745	8800,0 %	13	0
	Analistas y administrativos		43.706	23.533	9	0	80	8	0	132	64	0	1.850	3.739	4.620	100	342	5.377	79	3.684	7600,0 %	13	0
	Operativos		702.994	321.254	341	0	257	0	0	6.972	2.235	0	18.958	9.828	65.018	388	603	220.204	10.202	45.805	66100,0 %	269	0
Inversión en formación																							
	Inversión realizada en formación de los empleados (M€)	100,0 %	8,1	5,2	0,1	0,2	0,1	0,0	0,0	0,0	0,1	0,1	1,2	0,2	0,5	0,0	0,1	0,1	0,1	0,0	3,3 %	0,0	0,1
Número de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional																							
Género	Varón	100,0 %	12.724	1.723	4.283	125	664	24	1	63	61	40	1.280	2.194	338	176	184	738	96	410	136	71	117
	Mujer		6.726	909	960	69	337	2	1	22	34	27	819	2.233	203	94	94	417	53	255	61	77	59
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional																							
Género	Varón	100,0 %	10,8 %	7,1 %	100,0 %	3,6 %	100,0 %	4,9 %	0,1 %	12,8 %	4,0 %	7,4 %	3,5 %	15,2 %	8,3 %	9,8 %	11,2 %	8,3 %	3,9 %	5,6 %	12,0 %	5,0 %	4,6 %
	Mujer		23,3 %	12,8 %	100,0 %	9,3 %	100,0 %	22,2 %	0,2 %	61,1 %	8,9 %	62,8 %	11,0 %	66,5 %	20,4 %	42,2 %	42,7 %	28,3 %	8,0 %	9,4 %	27,9 %	51,7 %	4,3 %
Número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad																							
Género	Varón	100,0 %	2.196	1.002	145	45	0	0	11	0	11	0	466	192	0	41	62	0	73	125	100,0 %	19	3
	Mujer		1.062	270	30	39	3	0	36	3	2	3	271	110	65	11	24	79	6	62	16	5	27
Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad																							
Género	Varón	100,0 %	2.059	910	136	39	0	0	8	0	0	0	466	179	0	41	62	0	73	125	100,0 %	19	0
	Mujer		897	220	24	12	3	0	9	0	0	0	271	88	65	11	26	79	6	62	16	5	0
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	100,0 %	1.952	910	10	122	0	0	11	0	10	0	435	175	0	41	62	0	46	125	300,0 %	0	2
	Mujer		828	220	0	75	3	0	17	0	1	1	194	84	32	11	22	79	4	62	12	0	11
Rotación																							
Género	Varón	100,0 %	31.463	2.909	453	542	97	147	150	453	827	138	8.495	1.691	2.326	397	477	3.115	3.259	4.108	313	409	1.157
	Mujer		8.173	949	102	127	83	5	150	31	186	11	1.705	405	526	44	61	511	1.102	1.342	97	47	689
Edad	Menos de 30 años	100,0 %	11.240	950	134	161	44	83	178	190	143	21	2.061	523	912	80	168	1.395	1.437	1.732	190	121	717
	Entre 30 y 50 años		21.755	1.867	329	267	97	65	116	223	355	109	6.414	1.070	1.454	208	359	1.917	2.498	3.174	198	281	754
	Más de 50 años		6.641	1.041	92	241	39	4	6	71	515	19	1.725	503	486	153	11	314	426	544	22	54	375
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	183	35	0	0	4	10	0	3	1	2	37	13	1	3	1	3	19	14	3	2	32
	Jefes, supervisores y coordinadores		681	36	1	2	6	6	0	0	6	4	176	38	5	7	15	27	164	91	27	7	63
	Analistas y administrativos		1.889	288	45	2	12	7	6	12	7	12	536	103	146	40	74	186	162	194	23	27	7
	Operativos		36.883	3.499	509	665	158	129	294	469	999	131	9.451	1.942	2.700	391	448	3.410	4.016	5.151	357	420	1.744

Alcance		Total	España	Portugal	Alemania	Australia	Indonesia	Filipinas	China	Singapur	Sudáfrica	Brasil	Argentina	Chile	Uruguay	Paraguay	Perú	México	Colombia	Centro América	Ecuador	USA	
Rotación (bajas / total empleados)																							
Género	Varón	100,0 %	26,6 %	12,0 %	10,6 %	15,5 %	14,6 %	30,2 %	21,8 %	91,9 %	53,9 %	25,4 %	23,4 %	11,7 %	56,9 %	22,0 %	29,0 %	35,1 %	133,7 %	56,1 %	31,7 %	29,1 %	45,6 %
	Mujer		28,3 %	13,4 %	10,6 %	17,2 %	24,6 %	55,6 %	32,9 %	86,1 %	48,9 %	25,6 %	22,9 %	12,1 %	52,8 %	19,7 %	27,7 %	34,7 %	165,5 %	49,4 %	48,1 %	31,5 %	50,4 %
Edad	Menos de 30 años	100,0 %	46,6 %	29,3 %	24,8 %	48,3 %	29,5 %	27,6 %	28,3 %	179,2 %	59,8 %	27,6 %	32,9 %	16,3 %	99,8 %	46,0 %	30,1 %	52,7 %	174,0 %	73,8 %	45,4 %	48,0 %	79,9 %
	Entre 30 y 50 años		24,0 %	10,8 %	9,4 %	12,8 %	21,1 %	34,2 %	24,9 %	100,0 %	49,1 %	25,4 %	21,0 %	9,0 %	56,5 %	18,9 %	28,8 %	29,6 %	134,5 %	51,3 %	32,0 %	26,5 %	48,7 %
	Más de 50 años		20,5 %	9,7 %	7,6 %	13,3 %	9,9 %	80,0 %	12,0 %	35,5 %	54,0 %	23,2 %	25,2 %	18,6 %	30,5 %	20,5 %	18,6 %	25,4 %	101,2 %	36,0 %	17,8 %	22,2 %	25,7 %
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100,0 %	14,9 %	11,7 %	— %	— %	57,1 %	32,3 %	— %	42,9 %	8,3 %	22,2 %	14,2 %	9,4 %	3,2 %	20,0 %	3,8 %	8,8 %	86,4 %	25,5 %	8,3 %	28,6 %	17,4 %
	Jefes, supervisores y coordinadores		20,5 %	6,9 %	1,9 %	2,9 %	14,0 %	24,0 %	— %	— %	7,4 %	133,3 %	18,5 %	6,3 %	11,6 %	10,1 %	13,3 %	20,3 %	160,8 %	41,6 %	59,5 %	20,0 %	38,0 %
	Analistas y administrativos		20,5 %	14,5 %	12,4 %	1,3 %	31,6 %	41,2 %	7,1 %	48,0 %	31,8 %	15,8 %	22,2 %	7,5 %	29,8 %	32,8 %	47,7 %	18,2 %	139,7 %	39,2 %	22,5 %	21,4 %	20,0 %
	Operativos		27,6 %	12,3 %	10,6 %	16,8 %	17,3 %	30,5 %	28,5 %	96,5 %	55,5 %	26,3 %	23,6 %	12,4 %	59,7 %	21,5 %	28,5 %	37,2 %	140,2 %	55,6 %	35,8 %	30,3 %	49,6 %
Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur																							
Género	Varón	100,0 %	30.729	5.406	898	533	136	138	192	152	535	163	9.564	3.560	1.059	459	440	2.731	676	2.578	379	585	546
	Mujer		6.905	1.585	197	88	61	2	127	8	122	15	1.857	685	231	55	59	394	187	755	65	50	362
Número total de días días perdidos por ausencia																							
Género	Varón	100,0 %	1.428	256	76	47	1	1	0	1	14	3	114	578	65	37	9	124	5	68	10	18	0
	Mujer		325	97	30	8	0	0	0	0	3	1	43	75	22	4	4	16	2	17	3	1	0
Número total de horas perdidas a causa de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales																							
Género	Varón	100,0 %	1.492	53	33	0	2	21	0	4	32	15	16	508	456	2	9	2	9	255	58	8	0
	Mujer		682	227	6	0	0	0	0	0	5	6	4	86	246	0	0	0	8	83	9	0	0
Tasa de absentismo																							
			4,7 %	5,1 %	9,7 %	8,9 %	0,4 %	0,9 %	0,0 %	0,7 %	2,6 %	2,2 %	1,4 %	15,4 %	6,7 %	8,1 %	2,4 %	4,5 %	0,9 %	2,6 %	2,8 %	3,0 %	0,0 %

El alcance de los KPIs de las tablas anteriores, excluye las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2020 (excepto Ecuador), las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia.

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	100 %	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	100 %	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	100 %	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	100 %	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	100 %	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	17.953
Mujer	Indefinido	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	
	Temporal	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	
	Indefinido	2.404	173	495	61	0	128	0	191	13	0	851	87	27	202	8	27	0	0	0	4.667	
Edad	Menos de 30 años	100 %	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	32	0	0	660	31	0	200	48	242	0	0	0	0	3.230		
Categoría Profesional	Directores y Gerentes	100 %	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
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	3.05	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	53	232	39	21	16	12	37	28	9	33	8	15	13	82	8	919
	Mujer		45	6	3	0	15	33	9	7	5	3	9	4	5	18	2	2	6	21	1	197
	Jefes, supervisores y coordinadores		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	3.444
	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		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	5.266
	Mujer		728	66	149	57	323	1.295	372	118	57	147	291	137	66	15	17	18	33	65	23	3.977
	Operativos		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	121.534		
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	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2
	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		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	344
	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		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	2.243
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	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 %	2,0 %	0,1 %	0,6 %	2,0 %	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		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		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		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 %	0.0 %	5.6 %
Representación Sindical																							
Número de empleados afiliados a una organización 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	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	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	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																							
Género	Varón	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	0	6	0	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	
	Jefes, supervisores y coordinadores		0	0	35	0	0	35	0	0	18	0	0	48	0	0	0	0	0	0	0	136	
	Analistas y administrativos		0	0	228	0	0	71	89	0	72	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	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	0,0	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 %	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 %
	Mujer		4,1 %	3,3 %	13,7 %	6,5 %	2,0 %	4,2 %	13,7 %	10,2 %	2,6 %	2,0 %	5,0 %	23,2 %	31,9 %	4,4 %	7,0 %	1,8 %	3,3 %	9,7 %	4,9 %	6,0 %
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 %	0,2 %	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																						
		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 %

En el entorno actual, Prosegur mantiene su estrategia de crecimiento a nivel global, aunque el cambio coyuntural en la demanda de sus servicios durante el ejercicio 2020 ha llevado a una disminución y flexibilización de la plantilla para adaptarla a las circunstancias de este periodo.

Adicionalmente, en el año 2020, Prosegur ha realizado desinversiones en Francia (4.256 empleados) y en México (998 empleados).

La plantilla de Prosegur ha cerrado el ejercicio 2020 con 147.231 personas (2019: 160.145 personas), un 8,1% menos que en 2019.

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. Teniendo esto en cuenta, cabe señalar que el porcentaje de mujeres continúa creciendo gracias a los esfuerzos realizados en los últimos años y la proporción ya ha alcanzado el 19,6% sobre el total de trabajadores (2019: 18,2%).

En este sentido, Prosegur ha identificado la igualdad como una de sus principales líneas de acción. Por ello durante 2020 la compañía ha estado trabajando en la implantación del programa #EmpoweredWomen, que se lanzará en 2021.

El programa consta de diversas iniciativas. Destaca el plan de trabajo individualizado que se realizará con el cien por cien de mujeres con responsabilidad a nivel corporativo, así como mujeres de otros niveles de la organización con evaluaciones de desempeño brillantes. Además, la compañía diseñará un plan de carrera junto a las participantes, que recibirán seguimiento personalizado por parte del área de Recursos Humanos, participarán en sesiones de trabajo sobre capacidades distintivas y de liderazgo y desarrollarán un programa de mentorización.

Esta iniciativa se hará extensiva al resto de la empresa, con iniciativas de divulgación en torno a los sesgos, workshops semanales abiertos para trabajar el liderazgo y la autopromoción de colectivos minoritarios. Además, la compañía lanzará las becas #EmpoweredWomen, destinadas a preparar a las mujeres de Prosegur para liderar los proyectos de transformación de la compañía.

El cumplimiento de los objetivos de Prosegur en materia de diversidad está supervisado por parte de la Comisión de Sostenibilidad, Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones (CSGCNR), que además mantiene informado al Consejo de Administración.

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 inmerso la compañía, durante 2020 Prosegur ha robustecido los sistemas de reclutamiento y selección de personal. Destaca la puesta en marcha de procesos de robotización curricular en Argentina y Colombia para la mejora de experiencia de candidato y empleado, así como la implementación de soluciones de test gamificados para Argentina, España y Portugal. Todo ello gestionado a través de la plataforma *cloud* Global de Taleo (Oracle). Esta solución ya está operativa en diez de los principales países del grupo (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Paraguay, Perú, Portugal y Uruguay) y está en proceso de implementación en Estados Unidos.

Esta plataforma permite a la compañía fomentar el uso de nuevas tecnologías en el proceso de atracción de talento. A lo largo de 2020, Prosegur ha gestionado más de 45.800 candidaturas recibidas a través de video entrevista.

Gestión del Talento

Todos los empleados en Prosegur guían sus comportamientos en base a los principios del Modelo de Liderazgo: Pasión por el cliente, Orientación a resultados, Transformación e innovación, Responsabilidad y compromiso, y Espíritu de equipo.

La gestión del talento en Prosegur gira en torno a ellos y consiste en diversos planes de desarrollo:

- ▶ Evaluación de desempeño: Realizada anualmente para todo el colectivo indirecto. La herramienta brinda a los empleados la oportunidad de autoevaluarse y crear un espacio de diálogo y *feedback* con sus responsables para establecer planes de desarrollo. Adicionalmente, se vincula la retribución de la alta dirección a objetivos de Sostenibilidad.
- ▶ Talent Reviews: Realizadas anualmente para el colectivo directivo clave permitiendo identificar las fortalezas y áreas de mejora que permitan ejecutar planes de desarrollo a medida y asegurar los planes de sucesión.

Retribución

Los sistemas retributivos en Prosegur responden siempre al cumplimiento de la legislación local y están alineados con la práctica de mercado así como con la situación financiera de la compañía.

Por otro lado, la compañía cuenta con una política de valoración de puestos, bajo la metodología de un proveedor externo, que le permite valorar las distintas posiciones en función de una serie de criterios objetivos: responsabilidad, impacto, ámbito de actuación, etc.

De esta forma, para todos los empleados de Prosegur, sus puestos cuentan con bandas salariales locales específicas garantizando de este modo que por un mismo trabajo no haya ningún tipo de discriminación.

Para continuar garantizando la igualdad retributiva, Prosegur va a involucrar en 2021 a una consultora especializada e independiente con el objetivo de auditar su sistema de nivelación de puestos y garantizar la equidad salarial, e identificar aquellas situaciones que pudieran generar diferencias salariales para asegurar que no se basan en el género, el origen étnico u otras características sensibles.

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, con una retribución alineada con la equidad interna, así como aquellas mejores prácticas y condiciones de mercado.
- ▶ Capacidad de motivar a sus empleados, con el objetivo de asegurar 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 anteriormente expuestos.
- ▶ Control que garantice el cumplimiento de la política retributiva y vele por la no discriminación por género, raza o edad.

Teniendo esos valores en cuenta, la estructura salarial de Prosegur se compone de:

- ▶ **Retribución fija:** Acorde a los niveles de vida y prácticas retributivas de cada país y siempre en consonancia con las garantías jurídicas dispuestas.
- ▶ **Retribución Variable:** La mayoría de los colectivos de Prosegur cuentan con un componente variable en su retribución, estando estos ligados a objetivos específicos que aseguren que su concesión sigue criterios de meritocracia.

Existen distintos planes de retribución variable en base a las funciones y responsabilidades de cada colectivo:

- ▶ **DSO:** Plan de objetivos ligado al performance de los equipos más operativos en función de ratios de absentismo, eficacia en los servicios, etc.
- ▶ **PIC:** Plan de incentivos dirigido a los colectivos comerciales.
- ▶ **PIPE:** Plan de bonos anuales dirigido al personal de estructura.
- ▶ **ILP:** Plan de incentivos a largo plazo dirigido a personal de dirección y vinculado a objetivos estratégicos de la compañía. Para un determinado número de ellos, su participación está asociado a valores específicos de acciones de la compañía.
- ▶ **Otros planes:** Existen planes adicionales para colectivos concretos que buscan alinear a los equipos con los objetivos y estrategias de la organización.

En la medición de la consecución de objetivos para todos los empleados, incluida la dirección, se tendrán en cuenta los principios de liderazgo de Prosegur, que entre otros incluyen la alineación con los objetivos de desarrollo sostenible de la empresa.

- ▶ **Otros beneficios:** Dado que Prosegur busca dotar de flexibilidad su esquema retributivo la totalidad de sus trabajadores disfrutan de beneficios no salariales adicionales.

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

Remuneración media de consejeros: 250 miles de euros (2019: 304 miles de euros).

- ▶ **Mujeres:** 282 miles de euros de remuneración media, incluyendo a la Presidente (2019: 358 miles de euros).

- ▶ Varones: 239 miles de euros de remuneración media, incluyendo al Consejero Delegado (286 miles de euros).

Remuneración media de la alta dirección: 293 miles de euros, siendo varones la totalidad de los miembros (2019: 295 miles de euros).

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

Formación

Prosegur, en su condición de referente en el sector de la seguridad y debido a la trascendencia de su cometido, considera que la cualificación y el grado de especialización de sus profesionales como uno de sus principales factores de diferenciación. Ello se traduce en su apuesta firme por el talento y desarrollo profesional de sus empleados y se materializa en el compromiso de ofrecer una formación variada, multiplataforma y de calidad, que proporcione a los empleados una preparación adecuada para desempeñar sus funciones, promocionar y lograr su desarrollo profesional.

Prosegur ofrece, a través de su plataforma online global, 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.

La Universidad Corporativa Prosegur cuenta con un *look and feel* intuitivo y sencillo. Además, la plataforma es 100% *responsive* (accesible desde todos los dispositivos) gracias a su integración con la aplicación Intranet de Prosegur, que favorece la formación continuada de los empleados al ser esta accesible con inmediatez desde sus teléfonos móviles en cualquier momento y lugar.

Esta nueva plataforma se ha desplegado en diecinueve países, incluyendo Australia y Estados Unidos, cuya estrategia de formación se está definiendo, e incluye 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.

Plan de formación

En el 2020, fruto de una estrategia de formación global lanzada por la dirección de Recursos Humanos, se ha llevado a cabo un programa de formación en el que han participado los colectivos indirectos de 15 países. Este programa incluye contenidos formativos estratégicos para la compañía como Seguridad de la Información, Innovación (Internet de las cosas, Ciencia de Datos, *blockchain*, *Design Thinking*, Inteligencia Artificial, Management 3.0, Realidad mixta, Robótica e Impresión 3D), habilidades de gestión y buenos hábitos, así como contenidos específicos de los negocios que integran Prosegur.

El balance al final de año ha supuesto un total de 96.000 cursos realizados y aproximadamente 11.000 empleados pertenecientes a este colectivo han realizado formación a lo largo de este plan. En el conjunto de este, se han lanzado más de 70 acciones formativas, de las cuales 38 han sido cursos de formación online, 19 webinars de innovación síncronos, 5 talleres de innovación online y 9 clases magistrales de innovación con expertos.

Prosegur ofrecerá formación obligatoria en materia de Sostenibilidad a través de su Universidad Corporativa en 2021, como una herramienta eficaz de concienciación a su plantilla y a toda la organización.

Balance global de la formación online en 2020

Durante este ejercicio se han realizado un total de 643.000 horas de estudio, que supone un 440% más que el año anterior (119.000 horas).

Gracias al impulso del Plan de Formación Global del 2020, se ha observado un fuerte aumento en las horas de formación, así como de la ratio de conectividad, que ha aumentado de forma significativa, con un total de 77.000 conexiones en 2020. Este dato ha comenzado a recogerse de forma más exhaustiva este año gracias a la integración de Google Analytics dentro de la plataforma.

Gestión de la formación local

Por su parte, 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 temas de *compliance* y del Plan de Formación Global 2020.

La formación total impartida en 2020 ascendió a 2,0 millones de horas (un incremento del 32,6%), lo que supone un promedio de 13,5 horas de formación por empleado.

Satisfacción de los empleados

En 2018, Prosegur lanzó un programa de análisis de experiencia del empleado a través del cual se identificaron las iniciativas más importantes para mejorar el grado de vinculación de los empleados y se estableció la medición del eNPS (employee Net Promoter Score) como indicador estándar de mercado sobre dicha vinculación.

Se analizaron todas las interacciones de los empleados con la compañía, desde el reclutamiento a la desvinculación en Argentina, Brasil y España, que cubren el 63% del total de empleados, para identificar áreas de mejora (experiencias que estaban por debajo de las expectativas del empleado) y puntos fuertes (experiencias que tienen un impacto alto en la vinculación del empleado) en su relación con la compañía.

De ese análisis se obtuvo una priorización sobre las iniciativas más urgentes y se iniciaron planes de acción. Como resultado de este proyecto, se lanzaron nuevas iniciativas como la nueva Universidad Corporativa Prosegur, tanto a nivel de contenidos como de movilidad; el nuevo modelo de liderazgo y su evaluación de desempeño; la nueva app móvil del empleado con la información más relevante de la compañía, los cuadrantes de trabajo y nóminas del personal operativo; o las políticas de teletrabajo desde antes de la pandemia para mejorar la conciliación de vida laboral y familiar.

Para medir el grado de mejora de la vinculación del empleado, desde mediados de 2019, se comenzó el despliegue de la medición del eNPS. El eNPS es un indicador estándar de mercado que se mide con una sola pregunta: "entre 0 y 10, ¿cuánto recomiendas trabajar en Prosegur a un amigo o familiar?". El valor del indicador se calcula restando el porcentaje de promotores (sólo quienes hayan puntuado 9 o 10) al porcentaje de detractores (los que hayan puntuado de 0 a 6). Por tanto, su valor sólo puede estar en -100 y +100.

Es muy importante medir el eNPS de forma anónima para evitar un sesgo significativo. Prosegur lanza diariamente el cuestionario a un pequeño grupo de empleados manteniendo la distribución de plantilla y con una frecuencia menor o igual a dos veces al año por empleado, permitiendo filtrar los resultados por negocios y países.

Actualmente el eNPS de Prosegur es de 66,39 (el valor medio en empresas españolas es de 18 según el último Barómetro de Experiencia de Empleado publicado en 2019 por el Centro de Estudios de Recursos Humanos del Instituto de Empresa).

Esta medición en tiempo real permite identificar la vinculación de los empleados con aquellos hechos relevantes que suceden en la compañía y en la sociedad.

El reconocimiento de estas iniciativas ya está recogiendo sus frutos, habiendo sido Prosegur elegida como una de las mejores 50 empresas para trabajar en Brasil (donde la compañía cuenta con más de 43.000 empleados), y recibiendo el premio al mejor proyecto de experiencia de empleado en España por la AEERC (Asociación Española de Expertos en Relación con Clientes).

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:

- ▶ 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.
- ▶ 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.
- ▶ Promoción de ofertas de empleo a través de portales web, estableciendo un apartado específico referente a la inclusión laboral de personas con discapacidad.
- ▶ Integración de los servicios de digitalización ofrecidos por el personal discapacitado en un área tecnológica (Centro de Robotización, Excelencia, Automatización y Digitalización “CREAD”). Se pone en el centro de la operación a las personas con discapacidad, pasando de tareas rutinarias a realizar tareas de mayor valor añadido como el adiestramiento de modelos de *machine learning*. Estas personas con discapacidad son parte fundamental en la operativa de este área que integra tecnología, personas y operación. Prosegur dispone de cuatro Centros de Digitalización en el mundo, Brasil, Chile, España y Perú, y emplea a 33 personas con algún tipo de discapacidad. Como dato relevante, estos centros de digitalización han gestionado más de 34 millones de páginas de los distintos departamentos de la compañía y existe el compromiso no sólo de incrementar el volumen gestionado sino también de exportar este servicio interno a clientes terceros como un servicio adicional dentro de la oferta de la compañía. Este proyecto es un caso de éxito y un ejemplo de integración personal y laboral de personas con discapacidad. El equipo del CREAD fue galardonado con el Innovation Excellence a nivel mundial en RPA en los Blue Prism Awards.
- ▶ 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 Ético 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 2020 ha sido de 819 (2019: 955 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 reconocido en su Política corporativa de Derechos Humanos.

Prosegur reconoce en su Política corporativa de Derechos Humanos el derecho fundamental de los trabajadores a constituir, participar o afiliarse a sindicatos u otros órganos de representación de acuerdo con el Convenio 87 de la Organización Internacional del Trabajo sobre la libertad sindical y la protección del derecho a la sindicación.

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 79% del total de los empleados (2019: 78%). 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.

Dadas las particularidades sociosanitarias de este último año, Prosegur ha mantenido una colaboración aún más estrecha con los representantes de los trabajadores a la hora de negociar y alcanzar acuerdos en relación con las acciones necesarias para amortiguar el impacto de la pandemia COVID-19.

Gracias a esas relaciones fluidas y estables, en el entorno de la compañía durante este último año la conflictividad laboral ha descendido notablemente, con, únicamente, dos huelgas en España (Huelga de Seguridad Privada en Cataluña, solicitando un convenio autonómico, y huelga de ESC, declarada ilegal) y focos locales conflictivos en Brasil (tres huelgas de impacto limitado) y Colombia.

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.

Durante el año 2020 se mantuvo un contacto estrecho y fluido con todos los miembros del Comité de Empresa Europeo y, por motivos de fuerza mayor y con el propósito siempre presente de preservar las medidas sanitarias, se consensuó posponer la reunión presencial anual.

Durante 2020 la compañía ha seguido avanzando en automatizar los procesos para mejorar la experiencia y el trabajo del empleado.

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. La aplicación móvil de la Intranet (disponible en Android e iOS) incluye funcionalidades muy útiles como 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 Security de España, además de la visualización de nóminas en nueve países del grupo. Durante 2020, la app de la Intranet fue utilizada en 17 países por un 62% de la plantilla. Esta aplicación se actualiza trimestralmente para recoger tanto peticiones de los negocios como de los empleados.

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.

A efectos de este presente informe consideramos como absentismo los días perdidos por ausencia de las personas trabajadoras durante su jornada laboral habitual por razón de cualquier tipo de incapacidad, no sólo por accidentes o enfermedades profesionales. Se excluyen de este dato las ausencias permitidas como podrían ser las formaciones.

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 2020 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 y se ampliará durante el Plan Estratégico 21-23 a escala global.

Discriminación laboral

Desde Prosegur se impulsa 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 los grupos de interés, con los que mantenemos permanentemente un contacto directo.

Así se recoge en su Política de Derechos Humanos, en la que se asegura la ausencia de discriminación, otorgando protección a cualquier colectivo especialmente vulnerable ante este tipo de conductas.

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.

Además, durante el año 2021 se llevará a cabo la revisión de la Política corporativa de Igualdad con la intención de adaptarla a los avances y nuevos horizontes en materia de diversidad y pluralidad.

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 2020 Prosegur, en su conjunto, ha logrado alcanzar un 19,6% en comparación con el 18,2% del año anterior.

En el presente informe, los datos de brecha salarial, un concepto en el que se profundiza de manera especial este año, se basan en la información de la retribución mediana de todos los empleados explicada según las circunstancias concretas de cada país.

Respecto al análisis de brecha salarial, la compañía tiene en cuenta 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 11,8%, con influencia directa de las posiciones operativas fundamentalmente.

El cálculo de la brecha salarial 2020 tiene en cuenta la diversidad de equipos que componen las distintas líneas de negocio de la compañía analizando la brecha por cada uno de ellos y ponderando ésta en función del número de empleados en cada una de ellas.

De todas formas, a través de la herramienta global de compensación, la compañía dispone 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 reconoce en su Política de Derechos Humanos el derecho a la conciliación, descanso y a la desconexión laboral una vez los empleados han finalizado la jornada laboral.

Para Prosegur la familia es un eje fundamental de la sociedad y por ello protege la maternidad, la paternidad y la infancia. Prueba de ello son los 3.528 empleados que disfrutaron de sus bajas de maternidad o paternidad durante el año 2020.

En esta línea, y asimilando el impacto positivo que el trabajo en remoto tiene para la conciliación, de cara a 2021 se está estudiando la posibilidad de facilitar opciones de trabajo remoto implantando gradualmente esta forma de trabajo para aquellos colectivos de la empresa cuyas responsabilidades lo permitan.

Seguridad y Salud Laboral

KPIs	2019		2020		Alcance (sobre ventas)
Formación en seguridad y salud a empleados (horas) (en valor absoluto)	Seguridad	432,6	Seguridad	601,141	100%
	Varones	387,996	Varones	537,142	
	Mujeres	44,605	Mujeres	64	
	Alarmas	20,037	Alarmas	14,161	100%
	Varones	14,99	Varones	10,017	
	Mujeres	5,047	Mujeres	4,144	
	Cash	135,477	Cash	151,399	100%
	Varones	94,526	Varones	109,982	
	Mujeres	40,951	Mujeres	41,418	
	Otros	nd	Otros	4,648	100%
	Varones	nd	Varones	2,629	
	Mujeres	nd	Mujeres	2,02	
Nº de accidentes mortales (en valor absoluto)	Seguridad	6	Seguridad	3	100%
	Varones	5	Varones	3	
	Mujeres:	1	Mujeres:	—	
	Alarmas	—	Alarmas	—	100%
	Varones	—	Varones	—	
	Mujeres	—	Mujeres	—	
	Cash	3	Cash	1	100%
	Varones	3	Varones	1	
	Mujeres	—	Mujeres	—	
	Otros	nd	Otros	—	100%
	Varones	nd	Varones	—	
	Mujeres	nd	Mujeres	—	
Tasa de accidentes (IR) = Índice de Frecuencia IR=nºaccidentes/Nºhoras*10^6	Seguridad	12,0	Seguridad	8,78	100%
	Varones	11,6	Varones	8,06	
	Mujeres	14,6	Mujeres	13,03	
	Alarmas	15,6	Alarmas	8,6	100%
	Varones	18,4	Varones	11,08	
	Mujeres	7,9	Mujeres	1,6	
	Cash	19,1	Cash	12,74	100%
	Varones	20,9	Varones	14,98	
	Mujeres	13	Mujeres	6,32	
	Otros	nd	Otros	2,99	100%
	Varones	nd	Varones	4,15	
	Mujeres	nd	Mujeres	1,68	

Indice de gravedad (IDR) IDR=nºjornadas perdidas debido a accidentes laborales/Nº horas*10 ³	Seguridad	0,39	Seguridad	0,67	100%
	Varones	0,36	Varones	0,49	
	Mujeres	0,61	Mujeres	1,75	
	Alarmas	0,46	Alarmas	0,94	100%
	Varones	0,55	Varones	0,67	
	Mujeres	0,19	Mujeres	1,67	
	Cash	0,43	Cash	1,12	100%
	Varones	0,49	Varones	0,97	
	Mujeres	0,24	Mujeres	1,54	
	Otros	nd	Otros	0,34	100%
	Varones	nd	Varones	0,13	
	Mujeres	nd	Mujeres	0,59	
Enfermedades Profesionales (en valor absoluto)	Seguridad	6	Seguridad	175	100%
	Varones	5	Varones	108	
	Mujeres	1	Mujeres	67	
	Alarmas	1	Alarmas	3	100%
	Varones	—	Varones	1	
	Mujeres	1	Mujeres	2	
	Cash	12	Cash	94	100%
	Varones	5	Varones	62	
	Mujeres	7	Mujeres	32	
	Otros	12	Otros	2	100%
	Varones	5	Varones	—	
	Mujeres	7	Mujeres	2	
Número de accidentes laborales (Valor Absoluto)	Seguridad	2,577	Seguridad	2,239	100%
	Varones	2,135	Varones	1,758	
	Mujeres	0,422	Mujeres	0,481	
	Alarmas	0,212	Alarmas	0,144	100%
	Varones	0,183	Varones	0,137	
	Mujeres	0,029	Mujeres	0,007	
	Cash	1,558	Cash	1,3	100%
	Varones	1,318	Varones	1,133	
	Mujeres	0,24	Mujeres	0,167	
	Otros	nd	Otros	0,019	100%
	Varones	nd	Varones	0,014	
	Mujeres	nd	Mujeres	0,005	

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2020 (excepto Ecuador), las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia.

Objetivos e implicación de la Dirección

En Prosegur la seguridad y salud laboral son una prioridad para todos los niveles organizativos. Esta responsabilidad empieza por la dirección del grupo, cuyo compromiso se proyecta en la Política Global de Seguridad y Salud en el Trabajo aplicable a todas las líneas de negocio, sus empleados, actividades y colaboradores.

En este sentido, la compañía persigue el firme objetivo de reducir la accidentabilidad a cero, implementando para ello objetivos, acciones e indicadores concretos que se recogen en su Norma específica Global de Indicadores de Seguridad y Salud en el trabajo, y que se revisan con carácter trimestral con la dirección de la compañía.

La iniciativa de convocar comités trimestrales de seguridad y salud nació de la propia Dirección Global de Prosegur Cash, y se ha dispuesto que sean ahora extensibles a Prosegur Security y Prosegur Alarms. En dichos comités se analiza y supervisa la gestión en materia de prevención de riesgos laborales de cada país y sus indicadores, se proponen y adoptan iniciativas globales asignando los recursos necesarios, y se lleva un control específico sobre cualquier accidente grave o mortal, realizando un análisis de las causas y medidas adoptadas.

Control de la accidentabilidad

En Prosegur el control y análisis de la accidentabilidad en la búsqueda de su erradicación es mayúsculo. Además de la investigación pormenorizada por parte de los equipos de seguridad y salud laboral de cada país, y del segundo control realizado en los antedichos comités, la compañía ha dispuesto un canal corporativo de comunicación de accidentes de trabajo graves y mortales. Este protocolo, que cuenta con una norma específica 3P, tiene el objetivo de comunicar inmediatamente cualquier accidente a toda la cadena de mando, incluyendo a los directores generales y de recursos humanos globales y del país en cuestión, para que se inicie de inmediato todas las acciones necesarias.

Como nueva medida adicional en materia de seguridad y salud laboral, se han creado, de cara a 2021, los Grupos de Expertos en materia de seguridad y salud, aunando a responsables y técnicos de seguridad y salud de los distintos países donde Prosegur está presente, con el objetivo de identificar necesidades, tendencias en el ejercicio de la función y mejores prácticas.

El número de víctimas mortales se ha reducido, pasando de 9, en 2019, a 4 durante el 2020. Destacando considerablemente la disminución en Prosegur Cash, donde en el 2019 fallecieron 3 trabajadores frente al presente año en el que se registró una víctima.

La tasa de accidentabilidad también ha disminuido en todos los negocios: en Seguridad es de 8,78 (2019: 12,0), 8,6 en Alarmas (2019: 15,6) y en Cash, de 12,74 (2019: 19,1).

Esta drástica reducción se ha visto favorecida por la situación excepcional vivida durante este periodo, con la disminución de algunos de los principales factores de riesgo como el tráfico o las aglomeraciones en eventos.

Si bien estos indicadores reflejan una evidente mejora, el contraste se encuentra en las variables relacionadas con el tratamiento médico de las contingencias laborales: la tasa de gravedad y en el número de enfermedades profesionales, que han experimentado un aumento.

La tasa de gravedad, que refleja las jornadas perdidas a consecuencia de accidentes laborales, se ha visto directamente afectada por el colapso que los sistemas sanitarios han sufrido durante este periodo. Así, los datos dan muestra de los retrasos en la atención, y en los tratamientos necesarios para la reincorporación laboral de los empleados accidentados.

En cuanto al número de enfermedades profesionales, que tradicionalmente ha sido un número vestigial en las actividades de la compañía, destaca este año en superior medida a otros.

Tras analizar esta desviación, se ha puesto de manifiesto que una parte de este incremento se debe a una postura conservadora de los profesionales sanitarios en la evaluación de enfermedades profesionales, buscando evitar con ello la exposición de personal potencialmente vulnerable.

Adicionalmente, la inclusión de Estados Unidos ha generado un incremento al alza en el número de enfermedades profesionales ya que, pese a que las cifras de Prosegur en Estados Unidos (0,61) están por debajo de la media del negocio en dicho país (0,76), supone incrementar en un 39% el número de enfermedades profesionales en números absolutos en el negocio de Security.

Gestión de la Prevención de Riesgo Laborales

Es importante recalcar que el sistema de gestión de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en Prosegur está doblemente reforzado. Más allá de los antedichos mecanismos corporativos, la gerencia en materia de seguridad y salud se administra localmente. Por ello, la compañía cuenta con profesionales expertos asignados en cada país, lo cual garantiza, tanto un estricto cumplimiento normativo conforme a las legislaciones locales, como una gestión de la Prevención de Riesgos Laborales cercana a los diferentes entornos de trabajo a la hora de concienciar, identificar necesidades, evaluar riesgos e implementar medidas preventivas.

Como resultado de lo anterior, Prosegur presenta multitud de iniciativas para mejorar el bienestar de los trabajadores, tanto a nivel local como con proyectos corporativos que entre otros en 2021 incluirán una campaña global de seguridad vial, así como una iniciativa de fomento de hábitos saludables. Todo ello es accesible junto con el resto de información en materia de PRL a través de la app Intranet Prosegur, y de las nuevas herramientas operativas desarrolladas gracias a la digitalización como POPS, que permiten a los empleados disponer de toda la información actualizada de forma ágil, así como el envío de notificaciones enfocadas al bienestar del empleado.

Entre estas medidas, la capacitación es considerada por Prosegur como la principal herramienta de divulgación de los riesgos laborales existentes y las medidas necesarias para su prevención. Por ello, de cara a 2021 se han reforzado los indicadores de gestión relacionados con la formación en materia de seguridad y salud, y se ha dispuesto que un objetivo estratégico del área sea el incrementar el número de horas de formación en materia de seguridad y salud, incorporando nuevos módulos a los planes de formación obligatorios para los empleados.

De igual forma, la priorización de la seguridad y salud se hace extensible en las relaciones con terceros según lo dispuesto en la Norma general 3P de Compras. Por ello, Prosegur cuenta con fuertes sistemas de coordinación de actividades preventivas para asegurar una colaboración estrecha con todos los proveedores en sus deberes en materia de prevención de riesgos, con el objetivo de garantizar condiciones óptimas de trabajo en toda la cadena de suministro y servicios recibidos por el grupo.

Todo el sistema de gestión es sometido regularmente a control y evaluación, tanto de manera interna como externa, superando satisfactoriamente todas las revisiones y manteniendo el certificado internacional OHSAS 18001. Certificado al que durante este año se dará continuidad adaptándose a la norma ISO 45001-2018.

COVID-19

El último año ha requerido de un esfuerzo extraordinario para salvaguardar la seguridad y salud de todos en el contexto de una emergencia sanitaria de este calibre.

Para afrontar esta situación la respuesta de Prosegur fue temprana y contundente desde el primer momento. Entre las medidas adoptadas, destacan:

- ▶ Constitución de un Comité de Crisis Global a principios de año para favorecer la agilidad en la toma de decisiones y acciones críticas. A su vez, se replicaron Comités de Crisis locales para adaptar las medidas en función de la situación sanitaria de cada país.

- ▶ Elaboración del Protocolo de Actuación Interna ante Covid-19, distribución e implementación en todos los países incluso antes de que en algunos de ellos se reportasen casos positivos.
- ▶ Coordinación del acopio de material de protección, lo que favoreció el suministro al personal más expuesto desde un primer momento.
- ▶ Establecimiento del teletrabajo como medida preventiva para todo el personal cuyas funciones lo permiten.
- ▶ Redistribución organizativa (de turnos) y de espacios de trabajo para limitar el número de personas en contacto y segregar la exposición del personal cuyas funciones se tuvieran que realizar de manera presencial.
- ▶ Campaña de información y concienciación constante, habilitando herramientas digitales para el control de accesos, trazabilidad de contagios y dando agilidad de los distintos trámites.

Cabe resaltar que la seguridad es un servicio esencial, y por ello, Prosegur y sus trabajadores han prestado servicios de forma continuada durante las distintas fases de la pandemia, contribuyendo con ello a hacer del mundo un lugar más seguro.

5.3. Asuntos anti-corrupción y soborno

KPI's	2019	2020
Nº denuncias por incumplimiento del Código Ético	12	18
Nº denuncias por fraude	19	9

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2020 (excepto Ecuador), las desinversiones y los países que consolidan por puesta en equivalencia. El alcance de estos KPIs representa al 100%.

Gobierno corporativo

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. Asimismo, también cuenta con el Reglamento de la Comisión de Auditoría y el Reglamento de la Comisión de Sostenibilidad, Gobierno Corporativo, Nombramientos y Retribuciones, los cuales articulan el funcionamiento y responsabilidades de ambas Comisiones.

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, que recoge los valores, principios y normas de actuación que los empleados, directivos y miembros de los órganos de gobierno de la Sociedad deberán respetar, tanto en sus relaciones profesionales internas, como en las relaciones externas con accionistas, clientes y usuarios, proveedores, administraciones públicas y organismos reguladores, competidores y con la sociedad en general.

- ▶ Reglamento Interno de Conducta en Materias Relativas a los Mercados de Valores, cuyo objeto es establecer las normas de conducta que empleados, directivos y miembros de los órganos de gobierno de la Sociedad deberán acatar en materias relativas a los mercados de valores que afectan a la Sociedad como sociedad cotizada.
- ▶ Contrato Marco de Relaciones entre Prosegur Cash y Prosegur Compañía de Seguridad, como accionista de control de la Sociedad, cuya finalidad es la de establecer un marco transparente de relaciones entre ellas, definiendo sus respectivas áreas de actividad, el marco de relaciones comerciales y los mecanismos previstos para resolver los eventuales conflictos de interés.
- ▶ Política de Selección de Consejeros y Retribuciones.
- ▶ Política de Responsabilidad Corporativa.
- ▶ Política de Auditoría Interna.
- ▶ Política de Control de Riesgos.
- ▶ Política de Derechos Humanos.
- ▶ Política de Control y Gestión de Riesgos.

Sistema de Gobierno de Prosegur

La Junta General de Accionistas es el principal órgano de representación del capital social de Prosegur, ejerciendo las funciones otorgadas por ley y por los estatutos sociales.

El poder de representación de la compañía 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 Sostenibilidad, Gobierno Corporativo, 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 Sostenibilidad, Gobierno Corporativo, 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.

A 31 de diciembre de 2020, 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.

Finalmente, el gobierno corporativo de Prosegur lo refuerzan otros programas internos tales como: el Programa de Cumplimiento Normativo que, a través de la existencia de procedimientos preestablecidos, manuales de comportamiento y actividades formativas, así como de un continuo proceso de evaluación crítica y adaptación en materia de prevención de blanqueo de capitales, defensa de la competencia y competencia desleal, anticorrupción y otras materias, desarrolla y complementa el Código Ético y de Conducta de Prosegur; la existencia de procedimientos estandarizados en desarrollo de cada una de las políticas corporativas referidas; o la articulación de órganos colegiados, internos, permanentes y multidisciplinares de supervisión y control, como los Comités de Riesgos o de Cumplimiento Normativo, encargados de velar de forma proactiva por el

desarrollo, el cumplimiento eficaz y el fomento de las mejores prácticas, políticas y compromisos de la sociedad.

Prosegur fue incluida en el ranking de las cien empresas más responsables y con mejor gobierno corporativo de España en 2020, elaborado por el monitor empresarial MERCO. Prosegur, ocupa la posición 85º, mejorando 13 puestos respecto a la edición de 2019 y volviendo a ser la única empresa del sector de la seguridad en el top 100. La selección de Prosegur en este ranking, y la mejora de su posición respecto al año anterior, suponen un reconocimiento para la compañía en su labor por garantizar unos protocolos de relacionamiento y gobierno corporativo responsables y transparentes.

Informe Anual de Gobierno Corporativo

El Informe Anual de Gobierno Corporativo de Prosegur correspondiente al ejercicio 2020 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).

Prosegur cumple con 59 de las 64 recomendaciones del Código unificado de buen gobierno de las sociedades cotizadas, cumpliendo parcialmente las cinco restantes recomendaciones.

Ética y Cumplimiento

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 la ética y el cumplimiento de las normas es un deber evidente para la compañía. El comportamiento ético y el cumplimiento de la normativa son aspectos esenciales y especialmente críticos por razones intrínsecas a la actividad de Prosegur.

El Código Ético y de Conducta de Prosegur ofrece una guía sobre cómo se comportan todos los profesionales de la compañía. Refleja su compromiso de actuar cada día, conforme a unos principios y estándares comunes, en el desarrollo de sus relaciones con el conjunto de grupos de interés afectados 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 la compañía está presentes. Todos los profesionales de Prosegur están vinculados por el Código Ético y de Conducta y tienen la obligación de conocer y cumplir el mismo.

Constituye uno de los valores fundamentales que se enmarcan dentro Código Ético y de Conducta el cumplimiento normativo. Prosegur cuenta con un Programa de Cumplimiento en el que 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.

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

La cultura ética y de cumplimiento va permeando en los empleados gracias al impulso de sus directivos mediante el ejemplo de su liderazgo. Las personas son el fundamento de la ética y del cumplimiento en Prosegur.

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 o materias disponen de una normativa especialmente restrictiva, la compañía desarrolla proyectos específicos de cumplimiento normativo. Para asegurar el correcto despliegue del Programa de Cumplimiento 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 materia de prevención de delitos

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. Estas directrices 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:



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 Unión Europea, 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 Cash como sujeto obligado en los países donde desarrolla su negocio a través de las sociedades operativas locales, ha desarrollado e implantado un programa de prevención de blanqueo de capitales que consta de los siguientes principios de actuación: conocimiento del cliente; análisis de las operaciones; comunicación de operaciones sospechosas; desarrollo de planes de formación y relación de colaboración continua 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 los 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 el sistema frente a ese riesgo.

Este sistema es evaluado de forma recurrente no solo 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 de gestión, 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 la 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 los 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 2020, se ha formado a un total de 13.708 (2019: 10.458 empleados) empleados en materia de prevención de blanqueo de capitales.

Privacidad

Prosegur se encuentra firmemente comprometido con la protección de los datos de carácter personal y en concreto con el cumplimiento de las normativas que resultan de aplicación en materia de privacidad en los distintos ámbitos geográficos en los que opera, con el objetivo principal de proteger los derechos y libertades fundamentales de las personas físicas que intervienen en el ejercicio de su actividad.

Prosegur dispone de un Sistema de Gestión de Protección de Datos, que cumple plenamente con los requerimientos establecidos por el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), y se encuentra implementado en toda la organización.

El Sistema de Gestión de Privacidad de Prosegur, se encuentra basado en la aplicación de los estándares internacionales de seguridad y privacidad más rigurosos (ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27701: 2019) y que se encuentra articulado a través de una herramienta denominada *Privacy & Compliance Management System -P&CMS-*, que permite la gestión automatizada del Modelo de Privacidad de Prosegur, la cual se encuentra estructurada en dieciséis dominios, a través de los cuales se cubren los principales puntos de control para dar cumplimiento a la normativa de privacidad.



Asimismo, Prosegur dispone de un cuerpo normativo en materia de privacidad, que se encuentra conformado por normas, políticas, procedimientos y protocolos de actuación para el ejercicio de derechos de los interesados y gestión de brechas de seguridad, entre otros, y ha puesto todos sus esfuerzos en la elaboración de las Normas Corporativas Vinculantes del Grupo Prosegur, instrumento jurídico reconocido en el art. 46 del RGPD, y todo un elenco documentación asociada, para la regularización de las Transferencias Internacionales de Datos Intra-Grupo, las cuales actualmente se encuentran en proceso de tramitación para su aprobación por parte de la autoridades de control europeas.

Prosegur ha acometido durante el ejercicio 2020 un proyecto de revisión y actualización de Políticas de Privacidad y Políticas de Cookies, a nivel global, de conformidad con la normativa de privacidad aplicable en las geografías en las que está presente Prosegur, y personalizada atendiendo a las particularidades de cada línea de negocio.

Formación en Privacidad

Durante el ejercicio 2020, Prosegur ha impartido acciones formativas en materia de protección de datos, de carácter presencial y online, segmentado atendiendo a las necesidades de los negocios de la compañía, así como a la distinta naturaleza de perfiles existentes en la organización, como resultado de las citadas acciones, se han formado un total de 2.850 empleados.

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 y tiene previsto realizar la actualización de dicho código en el año 2021.

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.

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.

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 Lige 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 Ético

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 Ético que permite a cualquier interesado, perteneciente a la compañía o no, comunicar dichas conductas de forma segura y anónima a través de una herramienta disponible en el sitio web www.prosegur.com. La Dirección de Auditoría Interna coordina de forma independiente y confidencial la gestión, investigación y resolución global de las eventuales comunicaciones recibidas.

En el mes de marzo de 2020, se concluyó un proyecto de reestructuración sobre el Canal Ético que tenía como objetivo optimizar la administración y el control de las comunicaciones recibidas en todos

los países de Prosegur. La finalidad ha sido la de desarrollar un canal ético único y global para todo Prosegur, con una gestión y un control estructurados, dotado de recursos para su coordinación y seguimiento, un procedimiento común detallado y basado en una herramienta de gobierno y de gestión acorde a las necesidades existentes. Todo ello con el objetivo de cumplir tanto con la normativa aplicable en las diferentes jurisdicciones como con los mayores estándares internacionales aplicados a este tipo de canales, con el fin de alcanzar el propósito esencial de promover una cultura de transparencia, ética y libre de conductas de corrupción o fraude.

En concreto, se han llevado a cabo, entre otras, las siguientes acciones:

- ▶ Adecuación a los diferentes entornos regulatorios a los la compañía está expuesta.
- ▶ Redacción de procedimientos únicos corporativos para la gestión del canal.
- ▶ Designación de responsables corporativos y locales para su gestión.
- ▶ Descripción y asignación de responsabilidades y obligaciones.
- ▶ Protección del denunciante y denunciado.
- ▶ Desarrollo herramienta de gobierno y de gestión.
- ▶ Difusión del canal ético.
- ▶ Comunicación y formación a empleados.

En definitiva, se ha mejorado la eficiencia en la gestión y resolución de las comunicaciones recibidas a través del canal y se incluyen las exigencias recogidas por la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión (*Whistleblowers*) que entrará 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 Ético y 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 Ligue, 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, la seguridad y el respeto por los derechos humanos están estrechamente ligados y deben ser consonantes. Prosegur, como empresa referente en el sector de la seguridad privada, asume una posición activa en el respeto, protección y preocupación por hacer efectivos los derechos humanos. Desde el convencimiento de que son un pilar fundamental de su proyecto empresarial, el Consejo de Administración de la compañía aprobó, en octubre de 2020, la Política de Derechos Humanos de Prosegur, formalizando así el compromiso con el respeto solícito y continuado a los derechos humanos.

La Política se integra en el engranaje de instrumentos internos, entre los que ya se encontraban la Política de Responsabilidad Corporativa o el Código Ético y de Conducta, a través de los cuales Prosegur asegura el respeto a los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas en particular y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas en general, y las obligaciones de la Organización Internacional del Trabajo en materia de libertad de asociación y negociación colectiva, discriminación, trabajo forzoso y trabajo infantil.

Los principios que se recogen en la Política de Derechos Humanos se aplicarán a todos los procesos de la compañía y relaciones con empleados, proveedores, clientes y entornos sociales y funcionan con carácter de mínimos.

Precisamente, con la firme intención de asegurar el estricto cumplimiento de la Política de Derechos Humanos, Prosegur ha sistematizado la gestión de la debida diligencia basándose en el ciclo de mejora continua.

Este enfoque operativo, asegura la continuidad del ejercicio de Debida Diligencia en Derechos Humanos reforzado en 2018 consistente en cuatro etapas, y ejemplifica la aspiración de la compañía a que las acciones, objetivos y procesos en materia de derechos humanos sean objeto de una revisión y perfeccionamiento constante, garantizando que los procesos internos de Prosegur identifiquen, previenen, mitigan y reparan cualquier posible impacto negativos en materia de derechos humanos de forma eficaz.

Adicionalmente, Prosegur cuenta con un robusto sistema de gestión y control de riesgos relativo al respeto a los derechos humanos. A través del sistema, detallado en el capítulo 4.2. del presente Informe de Gestión, la identificación de 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.

Una parte esencial de este sistema es el Canal Ético disponible 24 horas, mediante el cual la compañía permite a los empleados y a terceros interesados comunicar, de forma confidencial y anónima, cualquier irregularidad de potencial trascendencia que pudiera advertirse.

En este sentido, a lo largo de 2020 Prosegur no ha recibido a través de su canal ninguna incidencia por vulneración de los derechos humanos.

Por otra parte, dado que la compañía considera la formación como el principal vehículo para la transmisión de los valores y principios de Prosegur en su entorno, la formación impartida a sus empleados en el respeto a los derechos humanos es clave.

Los derechos humanos están integrados 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. Todas estas iniciativas formativas han supuesto un total de 323.933 horas de formación en materia de derechos humanos en 2020.

Para 2021, se han revisado los contenidos de buena parte del material de formación para integrar los principios y espíritu de la nueva Política de Derechos Humanos, y se ha dispuesto un curso específico en materia de derechos humanos en todos los planes de formación obligatorios del personal de oficina.

Según se explica en el capítulo 3.3 del presente Informe de Gestión, Prosegur mantiene la promoción pública del respeto a los derechos humanos y 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 2020, las preguntas más frecuentes relacionadas con los derechos humanos han sido relacionadas con la nueva Política de Derechos Humanos y el sistema de gestión implantado.

Prosegur no ha recibido denuncias por vulneración de los derechos humanos (en 2019 tampoco se recibió ninguna denuncia al respecto).

5.5. Información de la sociedad

KPI's	2019	2020	Alcance
Número de reclamaciones recibidas de clientes/Número de reclamaciones solventadas	Seguridad: 991/964	Seguridad: 2.722/2.305	92%
	Cash: 31.075/23.822	Cash: 27.588/23.208	
	Alarmas: 55.326/51.130	Alarmas: 70.199/58.031	

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2020, 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 siete objetivos específicos que tienen una mayor relación con las actividades y líneas de negocio de la organización.

3 SALUD Y BIENESTAR



Para Prosegur es prioritario garantizar la seguridad y salud de todos sus empleados en el desempeño de su trabajo debido al riesgo intrínseco de su actividad. Para ello trabaja en formación, seguimiento e innovación tecnológica. Además, en 2020, Prosegur se ha sumado a los esfuerzos globales para hacer frente al Covid-19.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



Prosegur reconoce que la educación es la base para mejorar las condiciones de vida de las personas. 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.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO



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.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA



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.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES



Prosegur trabaja con el objetivo de ser eficiente en el uso de los recursos y desarrollar su actividad y crecimiento económico sin degradar el medioambiente. También promueve comportamientos sostenibles entre sus empleados, su cadena de valor y la sociedad en general.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS



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.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



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.

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 los recursos, velando por la eficiencia, la reducción de costes y la sostenibilidad; así como también 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, y el tratamiento de los proveedores se encuadra en lo definido por el estudio “ABC de proveedores” que se realiza en forma continua para segmentar las estrategias y planes de acción en sus tres niveles, con identificación y tratamiento especial de aquellos proveedores considerados como críticos, independientemente del nivel de pertenencia.

Prosegur fomenta la contratación de proveedores que cumplen criterios de sostenibilidad y responsabilidad social corporativa, que promueven y suscriben los Objetivos de Desarrollo Sostenible y que disponen de algún tipo de certificación ESG, bien a través de pertenencia a índices sostenibles o a través de certificaciones en la materia. Esto mismo se recoge en las condiciones generales de compra globales a la que obligatoriamente deben suscribir los proveedores.

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.

Las órdenes de compra de Prosegur a sus proveedores incorporan la aceptación tanto de las Condiciones Generales de Compra como del Código Ético de Prosegur. 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.

Actualmente, Prosegur mantiene relaciones comerciales con más de 26.000 proveedores en 18 países, entre los que se incluyen principalmente los siguientes sectores:

- ▶ Tecnología: Material tecnológico y subcontratación de servicios para Prosegur Security.
- ▶ 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, para todas las líneas de negocio y PGA.
- ▶ Inmuebles: Construcciones, alquileres y mobiliario.
- ▶ Materiales: Para Prosegur Alarms.
- ▶ 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.

Los objetivos principales que Prosegur tiene en materia de Proveedores y Cadena de Suministro para los próximos años son:

- ▶ Gestión del riesgo de proveedores: Orientada a mejorar la gestión del riesgo de los proveedores de la compañía a través de un *risk assessment* que proporcione una calificación del riesgo en conceptos relativos a continuidad de negocio, impacto medioambiental, condiciones laborales y de contratación, riesgo reputacional, entre otros. En este sentido, Prosegur implementará durante el periodo 21-23 un nuevo proceso de homologación de proveedores. Todo ello basado en el calendario de implantación de Oracle Cloud, que tiene a Portugal como la primera geografía de implantación en mayo del 2021.
- ▶ Cadena de Suministros. Sales and Operations planning: Implantación de procesos de S&OP en todos los negocios como elemento clave para la toma de decisiones. S&OP unido a la estandarización, automatización y robotización de procesos serán elementos clave para aumentar la eficiencia, la resiliencia y agilidad de las operaciones.

Prosegur se reserva por contrato el derecho de realizar auditorías a sus proveedores. En 2020, Prosegur no ha realizado ninguna auditoría.

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 Security 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 360° 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 dispone de la información operativa y administrativa, en tiempo real, que permite gestionar la seguridad a los clientes y agilizar la toma de decisiones.

El objetivo es asegurar una respuesta adecuada a sus requerimientos y mantener la trazabilidad necesaria para ello.

Asimismo, Prosegur Security 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 Security 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 Prosegur Alarms, el objetivo principal es garantizar a los clientes, tanto B2B como B2C, 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 se 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.

Canales de reclamación y funcionamiento

Para las reclamaciones que derivan en responsabilidad civil, el canal habitual es la realización de una reclamación formal con la exposición de los hechos y el importe reclamado por los daños sufridos. El comercial envía al departamento Jurídico la reclamación y este a su vez gestiona con el área de Riesgos la tramitación de la indemnización si hubiera lugar.

Para el resto de reclamaciones, los canales son múltiples:

- ▶ Reclamaciones de facturación, recibidas por el comercial y solucionadas por el CAAP.
- ▶ Reclamaciones operativas por deficiencias en la operación, recibidas por el comercial o el departamento operativo.
- ▶ Otras.

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: Prosegur Security, Prosegur Cash y Prosegur Alarms, las cuales se corresponden por lo tanto con los segmentos del grupo.

- ▶ Prosegur Security: Incluye principalmente, las actividades de vigilancia y protección de establecimientos, bienes y personas y las actividades relacionadas con soluciones tecnológicas de seguridad.

- ▶ Prosegur 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.
- ▶ Prosegur Alarms: 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, 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) y Portugal.
- ▶ 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, Ecuador, 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	442.484	(39.815)	81.068	483.737

Los impuestos pagados en la región de Europa han sido 22 millones de euros, 0 en ROW y 81 millones de euros en Iberoamérica.

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

	Argentina	España	Brasil	Perú	Portugal	Alemania	Paraguay	Resto
TFE	98%	14%	44%	47%	29%	18%	12%	21%

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

	Europa	ROW	Iberoamérica
TFE	16%	18%	90%

La tasa efectiva de cada país refleja la contribución fiscal en porcentaje 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 2020 ha sido de 103 millones de euros (2019: 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. Fundación Prosegur

El compromiso social de la compañía

La Fundación Prosegur es una entidad sin ánimo de lucro que canaliza la acción social y cultural de la compañía, con el objetivo de ayudar a construir una sociedad más solidaria, generando oportunidades de desarrollo para las personas. Un compromiso con las comunidades de Prosegur, que se materializa a través de proyectos en tres campos prioritarios de actuación: la educación, la inclusión laboral de las personas con discapacidad intelectual y el voluntariado corporativo.

Con esta misión, la Fundación Prosegur trabaja en 14 países de tres continentes (Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur y Uruguay), e implementa progresivamente sus iniciativas en las diferentes geografías bajo criterios de sostenibilidad, transparencia y réplica de buenas prácticas.

Con sensibilidad hacia las necesidades locales, todos los programas de Fundación comparten el mismo enfoque para centrarse en los siguientes objetivos:

- ▶ Apoyar la formación de las nuevas generaciones, con el convencimiento de que la educación es la mejor herramienta para el desarrollo futuro. En el contexto actual de transformación, la Fundación Prosegur pone especial énfasis en la reducción de la brecha digital y en el impulso de las competencias propias de siglo XXI, para una formación integral del alumno.
- ▶ Fomentar la inclusión social de los colectivos menos favorecidos, intentando generar cambios de actitud hacia valores más solidarios. Es el caso de la empleabilidad de las personas con discapacidad intelectual, área en la que la fundación trabaja alejada de enfoques asistencialistas.
- ▶ Desarrollar acciones de voluntariado corporativo, buscando reforzar habilidades y competencias en los empleados, así como involucrarles de manera tangible y directa en la mejora de sus comunidades.

Una labor social que, alineada con la Agenda 2030 de Naciones Unidas para la lucha contra la pobreza, la desigualdad y la defensa del planeta, contribuye a la consecución de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible: Educación de Calidad (ODS4), Trabajo Decente (ODS8) y Generación de Alianzas (ODS17), que, con carácter estratégico, buscan el aprovechamiento de sinergias entre entidades para un mayor impacto social.

Para llevar a cabo estos proyectos, la Fundación Prosegur cuenta con un equipo profesionalizado, al frente del cual se encuentra la Presidente de Prosegur. El Patronato está integrado por representantes del Consejo y el Comité de Dirección de Prosegur, quienes impulsan el compromiso social y promueven las actividades de la institución. El trabajo en equipo y los procesos de mejora continua rigen la labor, que aspira a ser un área generadora de valor compartido para la sociedad, la compañía y sus grupos de interés.

Construyendo Futuro, a través de la Educación

El campo prioritario de actuación de la Fundación Prosegur se vertebra en tres programas principales que apoyan la igualdad de oportunidades, el talento y la sostenibilidad:

Piecitos Colorados

El objetivo de este programa de Cooperación al Desarrollo Piecitos Colorados es mejorar la educación integral y la calidad de vida de niños y niñas que viven en zonas desfavorecidas de Iberoamérica, transformando la escuela en motor de cambio. Con 37 centros educativos activos en

Argentina, Chile, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay, que benefician a 5.086 alumnos, el proyecto pone el acento en la cooperación y corresponsabilidad entre familias, comunidad educativa y empresa para hacer posible la transformación. Potenciando las capacidades humanas y mejorando el aprovechamiento de los recursos del entorno, Piecitos Colorados aspira a lograr la autogestión de las escuelas, incrementando sus oportunidades de desarrollo.

El programa cuenta con un modelo de intervención de carácter integral, articulado en fases: rehabilitación de las infraestructuras, formación nutricional, mejora educativa y fomento del deporte. Además, durante el acompañamiento a las escuelas y con el apoyo de los docentes, detectamos el talento para becar a los alumnos más destacados y que puedan continuar con su educación, capacitando así a los profesionales que trabajen en el futuro por sus comunidades.

Comprometido con una educación inclusiva y de calidad, el programa Piecitos Colorados pone el foco en reducir la brecha digital de los estudiantes más vulnerables, y en ofrecer metodologías de innovación educativa, que permitan acercar una nueva manera de enseñar y aprender (Educación 5.0), centrada en las competencias del siglo XXI, como el emprendimiento, el trabajo en equipo o la creatividad. Para ello, la Fundación trabaja en alianza con entidades de referencia (Fundación Empieza por Educar, Nutrición Sin Fronteras, Fundación Créate, UWC España o Fundación Amigos del Museo del Prado), acercándoles a los alumnos herramientas y conocimientos que amplíen sus oportunidades de futuro.

Becas Talento

Con el objetivo de contribuir a la formación de las nuevas generaciones, la Fundación Prosegur desarrolla el programa interno Becas Talento: una apuesta por la excelencia académica y el esfuerzo personal, tanto de los empleados de Prosegur como de sus hijos. En función de las necesidades de cada geografía, las becas se adaptan a diferentes modalidades: ayudas para estudios de secundaria; para hijos en edad universitaria o que realicen estudios técnicos y para los propios empleados que compaginan formación con su trabajo en Prosegur.

El programa está implantado en 14 países (Argentina, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur y Uruguay), y ha beneficiado hasta la fecha a más de 13.700 estudiantes.

Planeta Limpio

Los proyectos de educación medioambiental que impulsa la Fundación buscan concienciar a las nuevas generaciones sobre la importancia del desarrollo sostenible y la correcta gestión de los residuos. Y quiere hacerlo desde la escuela, donde se aprenden comportamientos y valores que los acompañarán en su vida adulta. Así surge Planeta Limpio, una iniciativa en alianza con LEGO® Education y su metodología *hands-on*, dirigido a estudiantes entre 8 y 12 años, quienes desarrollan competencias del siglo XXI mientras resuelven misiones para cuidar su entorno con la ayuda de robots. Hasta la fecha, más de 8.000 alumnos de Santander y A Coruña (España) han participado en las diferentes acciones formativas, que además de talleres en las aulas, incorporan retos en red y jornadas lúdicas abiertas al público.

Construyendo Futuro, desde la Inclusión

Desde el año 2007, Prosegur promueve a través de su Fundación, distintas iniciativas enfocadas a la inclusión sociolaboral de personas con discapacidad intelectual, ofreciendo un futuro más estable a este colectivo a través del empleo. Los proyectos se han ido implementando a través de la réplica de buenas prácticas, siendo ya realidad en Argentina, Chile, Colombia, España y Perú. Entre ellos, destacan:

- ▶ Plan de Inclusión Laboral de personas con discapacidad intelectual. Basado en la metodología de Empleo con Apoyo (EcA), permite integrar en las sedes de Prosegur el talento diferente, con un enfoque sostenible: se ofrecen puestos de trabajo con contenido real y que respondan a necesidades de la empresa. Para ello, la Fundación realiza alianzas con entidades especializadas en este colectivo, como son Prodis o Aprocor en España; Best Buddies Colombia, Centro Ann Sullivan del Perú; Fundación Coanil de Chile o Fundación Discar Argentina.
- ▶ Centro de Excelencia Documental (CED). Ejemplo de generación de valor compartido entre empresa y sociedad, la iniciativa surge de la necesidad de la compañía de digitalizar su documentación en papel, para realizar así una gestión más eficiente y respetuosa con el Medioambiente. Los CED, integrados por personas con discapacidad intelectual, están actualmente implantados en Brasil, Chile, España y Perú, y han alcanzado un volumen de documentos digitalizados a nivel global que supera los 9 millones. Además de los impactos en la productividad, esta proyecto fomenta la diversidad laboral en Prosegur y contribuye a reducir la brecha digital de este colectivo.
- ▶ Centro Especial de Empleo Aprocor-Prosegur. En alianza con la Fundación Aprocor, esta iniciativa de inclusión laboral nace en 2007: un centro especial de empleo (CEE) es una empresa en la que al menos el 70% de su plantilla está compuesta por personas con algún tipo de discapacidad igual o superior al 33%. Su actividad se centra en las tareas de lavandería y tintorería industrial, incluyendo el proceso de reciclaje y la destrucción de prendas, con Prosegur como principal cliente. Gracias a su enfoque innovador y sostenible y a la aplicación de nuevas tecnologías, este proyecto inclusivo ha evolucionado adaptándose a las necesidades empresariales hasta convertirse hoy en el Centro de Consolidación y Combinación de Mercancías de Prosegur. Aquí se recibe, distribuye, recicla y destruye la uniformidad conforme a los estándares medioambientales, de toda la plantilla operativa de Prosegur a nivel Europa. Los profesionales con discapacidad cuentan con apoyos en base a pictogramas y códigos QR, además de un novedoso software informático que permite a los empleados con dificultades de lectoescritura gestionar las prendas en las distintas fases de la cadena de trabajo.

Construyendo Futuro, con el Voluntariado

La Fundación Prosegur cree en las personas y en su poder de generar cambios que mejoren el entorno social. Bajo esta premisa, fomenta la participación de los profesionales de la compañía en diferentes acciones de voluntariado, apoyando así su compromiso solidario. Para sumar esfuerzos que multipliquen los impactos, las iniciativas se enmarcan dentro de los campos prioritarios de actuación:

- ▶ **Voluntariado en Piecitos Colorados:** La sólida vinculación de la plantilla con las escuelas del programa, es uno de los rasgos esenciales del proyecto y también el atributo que otorga al modelo de intervención un carácter único. Son los propios empleados los que además de presentar escuelas candidatas al programa, participan de forma activa en las acciones de mejora sobre el terreno. Este voluntariado ha ido evolucionando desde una fase inicial más enfocada a la rehabilitación de infraestructuras y entrega de kits, hacia la transmisión de conocimientos y experiencias. Así, son los profesionales de Prosegur quienes imparten talleres sobre temas de seguridad, reciclaje y medioambiente, arte, valores o emprendimiento, ampliando horizontes de aquellos alumnos más vulnerables.
- ▶ **Voluntariado por la Inclusión.** Con un variado programa de actividades integradoras, la fundación busca sensibilizar a los empleados y a sus familias sobre la diversidad y el derecho de las personas con discapacidad a participar de manera plena en la sociedad. Las jornadas inclusivas –implementadas en España y en Iberoamérica– cuentan con variada temática (deporte adaptado, talleres de teatro, pintura y cocina, geocaching, ecosenderismo, maratón o Camino de Santiago) y un eje común: formar equipo con personas con discapacidad en un entorno normalizado y de ocio.
- ▶ **Charlas motivacionales y orientación profesional.** La falta de referentes y de información sobre salidas laborales, inciden en el abandono escolar de jóvenes procedentes de entornos vulnerables. Para paliar este déficit, voluntarios de Prosegur comparten sus experiencias profesionales y personales con alumnos de secundaria o Formación Profesional en Madrid, sirviéndoles de ejemplo y motivación para continuar con sus estudios y orientándoles en su futuro.

2020: el año que paró al mundo y la Fundación Prosegur se reinventó

La labor social de la Fundación, articulada en los proyectos anteriormente descritos, se vio directamente afectada por la irrupción de la pandemia del COVID-19. El alcance global de la crisis, las limitaciones por los confinamientos y la incertidumbre, dio lugar a un contexto sin precedentes que tuvo como consecuencia el repliegue de las acciones sobre el terreno a nivel internacional, para centrarse solo en las iniciativas esenciales.

Limitada la presencialidad y los medios, la Fundación reorientó sus iniciativas para seguir aportando valor a la sociedad en un momento de máxima necesidad. En el proceso de adaptación, se puso foco en el beneficiario (customer centric) y en las siguientes palancas para poder llegar a las personas:

- ▶ **Agilidad** para tomar el pulso a las demandas sociales y actuar rápido.
- ▶ **Digitalización** en un doble sentido: en los procedimientos internos y canales, así como en la mejora de las competencias tecnológicas de los beneficiarios.
- ▶ **Escalabilidad:** en el diseño de cada acción tuvo en cuenta este factor para ser replicada en distintas geografías, siendo así más eficientes.

Con una apuesta clara por el trabajo en red y un *mindset* más innovador, estas son las líneas de trabajo que la Fundación Prosegur ha desplegado en 2020:

Cerca de la sociedad

Para apoyar a la sociedad en un momento crítico de la pandemia, la Fundación Prosegur movilizó a los profesionales de la compañía en España quienes demostraron, una vez más, su compromiso solidario. Así, los empleados de Prosegur participaron en la iniciativa “Cartas contra la Soledad” impulsada para llevar virtualmente palabras de aliento a los mayores que viven en residencias; se implicaron en la confección de equipos de protección individual (EPIS), que los empleados de Prosegur Cash hicieron llegar en los camiones blindados, allí donde más se necesitaba. En total, se distribuyeron más de 12.700 equipos para personal sanitario en 88 instituciones.

Además, en línea con el compromiso constate de la plantilla de Iberoamérica con las escuelas del programa Piecitos Colorados, los profesionales de Prosegur han querido estar cerca de los alumnos más vulnerables, colaborando en la entrega de libros, material escolar y productos de primera necesidad, a las familias con menos recursos.

Junto a los empleados y sus familias

Conscientes de la situación inédita que estaban viviendo muchos empleados de la compañía, compatibilizando teletrabajo con la formación de sus hijos debido al cierre de los colegios, la Fundación Prosegur puso en marcha en España e Iberoamérica una campaña interna online para proporcionarles actividades lúdico-formativas.

A través de 37 comunicados lanzados en 12 países, la Fundación ha acercado contenidos didácticos sobre ciencia, ciberseguridad, patrimonio cultural, creatividad, cuidado del medio ambiente o competencias STEM. En este sentido, destaca la propuesta #AprendemosConectados, donde gracias a la reconversión de las colaboraciones vigentes con *partners* educativos (Lego Education Robotix; Escuelab) desde lo offline hacia lo digital, se pusieron en marcha plataformas online con retos de programación, ciencia y matemáticas durante el confinamiento.

Además, para estar cerca en este año complejo de los becados talento universitarios, la Fundación ha realizado Talleres de Orientación Laboral con el apoyo del departamento de Recursos Humanos, para facilitarles herramientas útiles de cara a la búsqueda de su primer empleo, cómo afrontar una entrevista de selección o qué competencias son las más demandadas por las empresas hoy. Las jornadas formativas se han desarrollado en Argentina, Chile, Colombia, España, Paraguay y Uruguay y se sumarán en 2021 Perú y Centroamérica.

En el proceso de digitalización y adopción del teletrabajo que ha experimentado la plantilla, la Fundación Prosegur ha prestado especial atención al colectivo de profesionales con discapacidad intelectual integrados en Prosegur. Con el apoyo de *partners* de referencia, ha realizado en España y en Iberoamérica una evaluación de cada puesto, detectando aquellos susceptibles de ser adaptados al teletrabajo, recibiendo los empleados la formación necesaria en herramientas tecnológicas para poder abordar sus tareas desde casa.

Reduciendo la brecha digital

Todo estudiante cuenta. Ante el contexto inédito del cierre de los colegios, la Fundación Prosegur no podía dejar de atender las necesidades educativas de aquellos que aún lo tienen más difícil: los alumnos del programa de Cooperación al Desarrollo Piecitos Colorados. Conscientes de la falta de conectividad y de dispositivos tecnológicos en muchos de sus hogares, ayudar a Piecitos significó abordar también el proceso inverso a la digitalización que la fundación ya potenciaba en otros entornos. Así, los materiales didácticos de las plataformas de Lego y de Escuelab, fueron adaptados al formato papel, para llevar estos contenidos de ciencia y matemáticas en forma de cartillas hasta las familias y que los alumnos pudiesen continuar con su formación.

Una formación que también ha llegado a los docentes. Con el objetivo de reforzar sus competencias digitales, la Fundación Prosegur ha realizado tutoriales y capacitaciones en herramientas tecnológicas, para que los profesores puedan aprovechar estos recursos de cara a la comunicación con sus alumnos, a potenciar el trabajo en red y para elaborar nuevos contenidos didácticos. En este acompañamiento a los docentes y atendiendo a su petición de fortalecer el currículum de los estudiantes, la Fundación ha elaborado un total de 34 cartillas con más de 140 actividades relacionadas con materias transversales (matemáticas, educación física, inteligencia emocional o alimentación saludable) que han beneficiado a más de 4.700 alumnos iberoamericanos.

La brecha educativa que ha generado la pandemia, se ha traducido también en una brecha digital. Por ello, junto al aporte de contenidos educativos, la Fundación Prosegur ha querido contribuir a la

reducción de estas diferencias, a través de la donación de ordenadores y tabletas. Gracias a la colaboración de los departamentos de IT, se han entregado más de 100 dispositivos a estudiantes vulnerables de Argentina, Chile, Colombia y España, en una línea de trabajo que va a tener continuidad en 2021.

Apoyándonos en la innovación

Con un impacto global, la crisis sanitaria provocada por el coronavirus, ha modificado la manera de trabajar, viajar, relacionarnos o estudiar. Es en esta última esfera donde la Fundación Prosegur ha querido poner el foco este año, conscientes de su papel insustituible como motor de progreso y por ser un derecho fundamental de niños y jóvenes. Porque a medida que el virus se propagaba, mayores eran sus efectos en la educación, hasta llegar a una situación sin precedentes: más de 1.500 millones de estudiantes y 63 millones de docentes de 191 países se vieron afectados por el cierre de las escuelas, según datos de la UNESCO del mes de abril.

Así, durante el confinamiento, la entidad participó en foros del tercer sector, donde escuchó a colectivos como padres, alumnos, profesores y fundaciones del ámbito social y educativo, exponer la misma inquietud: la necesidad de volver a las aulas de manera presencial. Una inquietud convertida en reto al afectar a todo tipo de instituciones educativas, que debía resolverse con urgencia a nivel mundial, pero bajo la premisa de la seguridad y salud pública.

Porque para los estudiantes, el aula representa el centro de su desarrollo integral. El cerebro es social, y tanto niños como jóvenes necesitan relacionarse con sus iguales por su equilibrio emocional y para impulsar las competencias blandas básicas en el siglo XXI. El cierre de los colegios y la activación de la enseñanza online, sumaban a estos efectos en la formación del alumno, el impacto de la desigualdad por la brecha digital, la sobrecarga docente y las dificultades para la conciliación familiar y laboral.

La Fundación Prosegur asumió entonces esta situación como un desafío social de primer nivel, pero ¿cómo abordar este reto inédito desde su perímetro de actuación? En este proceso de reorientación, la Fundación encontró en la empresa un marco de referencia para acercarse a otros enfoques de gestión de proyectos y metodologías disruptivas. En concreto, en el área de Innovación y su programa de innovación abierta. Con un cambio de mentalidad, la entidad decidió plantear la vuelta segura a la educación presencial como un reto de innovación dirigido al ecosistema de *startups* a nivel internacional.

Así nace Por una educación presencial Covid Free: el reto que la Fundación Prosegur, junto al área de Innovación Abierta de la compañía, lanzó en el mes de junio a los emprendedores para detectar iniciativas (escalables y de ágil implantación) que puedan aportar las soluciones que la sociedad necesita. En cuatro semanas se recibieron un total de 85 propuestas procedentes de 20 países, resultando ganadora la *startup* española Nothingbutnet con su solución Social Distance. Una herramienta tecnológica para asegurar el mantenimiento de la distancia social en espacios de alta ocupación, que el pasado 7 de septiembre desplegaba su piloto en un colegio concertado de Paterna (Valencia, España).

Esta tecnología permite detectar y posicionar a cada estudiante en tiempo real con un sistema de localización de alta precisión. Para ello, se han instalado en el centro unos sensores que, junto a los *tags* en forma de tarjetas que llevan colgados los niños, permiten controlar que los alumnos de infantil mantengan la distancia de seguridad entre los grupos “burbuja”, tanto en las aulas como en el patio. Cuando dos alumnos de distintos grupos se acercan demasiado, las tarjetas vibran para avisarles de que no cumplen con la distancia de seguridad. Además, si un estudiante se contagiara, se podría trazar de manera anónima, con qué dispositivos ha mantenido contacto estrecho, permitiendo al colegio realizar las comunicaciones pertinentes.

Aunque el piloto continuará hasta final de curso, el análisis de los datos obtenidos en este primer trimestre arroja interesantes conclusiones:

- ▶ Se ha producido una reducción progresiva de las interacciones entre burbujas: esto refleja el aprendizaje de los niños.
- ▶ Además, los menores han naturalizado el uso de la tecnología y la incorporación de protocolos de seguridad para protegerse.
- ▶ Los movimientos se reflejan en mapas de calor, que detectan las áreas más transitadas y ocupadas, por lo que el colegio puede organizar de manera más eficiente los trabajos de desinfección.
- ▶ Dado que se obtienen datos reales de los movimientos de cada alumno y de cada grupo, se han identificado posibles nuevos usos de cara al futuro en los colegios. Es el caso de la detección del grado de actividad física y del posible aislamiento de alumnos, información útil para el centro de cara a activar medidas preventivas contra la obesidad infantil o el bullying.

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 2020 ha sido de 1,2 millones de euros.

5.5.6 Planes de contingencia durante la crisis del COVID19

En el año 2020 Prosegur no ha sido ajeno a los efectos de la pandemia ocasionada por el COVID-19, en este contexto la compañía ha actuado rápidamente para minimizar el impacto y asegurar la calidad y continuidad de los servicios.

Los principales servicios de Prosegur han sido declarados esenciales. En este contexto tan complejo, los equipos de la compañía están desarrollando un papel fundamental y están prestando servicio en una gran diversidad de sectores. Algunos tan críticos como las infraestructuras sanitarias, los centros logísticos o las cadenas de distribución alimentaria.

Para salvaguardar la salud y seguridad de los empleados, Prosegur ha establecido una serie de medidas organizativas y sanitarias entre las que se destacan las siguientes:

- ▶ Priorización del teletrabajo. Todas aquellas posiciones en las que el teletrabajo es factible están trabajando bajo esta modalidad. En aquellas en las que no es viable por la tipología del puesto, se han activado planes de contingencia con el objetivo de proteger la salud de todos los profesionales.
- ▶ Adecuación de los centros de trabajo. Se ha implantado balizamiento, señalética y cartelería en las instalaciones; se han establecido mecanismos de control de aforos; se han incrementado las medidas de limpieza y desinfección; y, además, es obligatorio el uso de mascarilla y el mantenimiento de la distancia social.

En cuanto a las medidas de limpieza y desinfección, desde el primer momento de la pandemia se ha diseñado un protocolo de desinfección urgente para tratar las zonas de riesgo y prevenir los posibles focos de contagio. De igual modo, se han sustituido los productos de limpieza ordinarios por viricidas recomendados por las autoridades sanitarias y se han reforzado las frecuencias de limpieza en áreas de mayor densidad de ocupación y riesgo, como call centers, zonas de vigilancia y otras áreas operativas no susceptibles de implantar teletrabajo. De igual modo, se diseñó y puso en marcha un plan para asegurar la presencia de hidrogel alcohólico en todas las zonas de trabajo en cantidad suficiente para asegurar la desinfección permanente de los trabajadores.

En lo relativo a vehículos, además de estar incluidos en los protocolos especiales de desinfección urgente, se han facilitado viricidas específicos para uso por los propios usuarios.

- ▶ Metodología de gestión de centros de trabajo. Prosegur ha desarrollado una metodología que facilita el cumplimiento de requerimientos oficiales por parte de la empresa, a la vez que protege a todos los trabajadores. Con ello, la empresa dispone de un registro fiable de la relación de sus trabajadores en relación con la enfermedad, puede generar protocolos de reincorporación de profesionales, aprobación de desplazamientos y control de accesos, basados en la situación de riesgo de la persona, así como gestionar los espacios de trabajo y cómo se distribuyen los empleados en estos.

El servicio facilita a los empleados conocer su estatus de riesgo personal, mejorar sus acciones de prevención y autocuidado y ser capaces de prevenir el contacto con personas asintomáticas. Además, Prosegur puede disponer de mapas de riesgo, mayor capacidad de actuación frente a las situaciones de inseguridad, así como de un canal de información y contacto permanente y actualizado con los profesionales. Esta metodología ha sido aplicada con éxito tanto para espacios de áreas de apoyo con personal indirecto como para inmuebles operativos como Central Receptora de Alarmas, Centros de Control y delegaciones, y se ha exportado a todos los países donde opera Prosegur para que sea customizada a la realidad y legislación local.

- ▶ Refuerzo de la comunicación. Prosegur ha impulsado sus canales de comunicación con los distintos grupos de interés con los que se relaciona. De manera muy especial, ha reforzado la comunicación interna con los empleados. Entre otras acciones, la compañía envía recordatorios periódicos con las recomendaciones y medidas de higiene básicas, notifica los nuevos protocolos de manera recurrente, realiza encuestas y, en definitiva, establece un diálogo fluido entre la empresa y los empleados.
- ▶ Incremento de la resiliencia de las cadenas de suministro para adaptarse a las necesidades y la volatilidad de los mercados asegurando la disponibilidad de los equipos de protección necesarios a nivel global. Prosegur, desde el principio de la pandemia, modificó su estrategia de aprovisionamiento y suministro para garantizar la redundancia de las fuentes de suministro combinando estrategias a corto, medio y largo plazo con medios locales, regionales y globales.
- ▶ Implantación de planes de continuidad de negocio. Durante la crisis sanitaria, el mantenimiento de la excelencia y la calidad en el servicio que la compañía presta a sus clientes ha sido una tarea constante. Prosegur está preparada para afrontar estas situaciones a través del despliegue de planes de continuidad de negocio. Gracias a la anticipación y al extraordinario compromiso del equipo, ha garantizado en todo momento la continuidad de los servicios a sus clientes. Una labor todavía más importante, considerando que las actividades de Prosegur son parte de un sector esencial para la sociedad.

5.5.7 Innovación

Durante el Plan Estratégico 2018-2020, Prosegur se marcó como objetivo principal continuar afianzando su liderazgo de la industria a través de tres pilares básicos: Digitalización, Innovación y Crecimiento. Por medio de las distintas iniciativas que la compañía ha lanzado, como parte de un ambicioso Plan de Transformación Digital, se ha logrado que la tecnología deje de ser un instrumento y sea parte intrínseca de su actividad.

La innovación se ha convertido en una piedra angular del negocio futuro de la compañía. Tras el proceso de identificación y certificación realizado a lo largo de 2020, Prosegur ha verificado que en 2019 invirtió en proyectos aprobados como innovación por los gobiernos de los países en los que opera, 21,2 millones de euros; lo que significa un crecimiento superior al 100% sobre el inversión equivalente en 2018. Asimismo, a lo largo del Plan 2018-2020, Prosegur ha invertido de forma directa más de 12 millones de euros en *startups* innovadoras con soluciones tecnológicas que se incorporan rápidamente al catálogo de servicios y soluciones para clientes.

Adicionalmente Prosegur ha lanzado un ambicioso plan de formación interno en innovación, denominado “*Innovation Deep Dive*”, que tiene como objetivo dotar de las capacidades tecnológicas a todos sus empleados, permitiéndoles adquirir conocimientos en tecnologías avanzadas (*Internet of*

Things (IoT), *Data Science*, Inteligencia Artificial, *Blockchain*, *Mixed Reality*, impresión 3D y Robótica), así como en innovadores procesos de gestión (*Management 3.0*, *Design Thinking* y Metodología *Agile*). Mas de 4.000 empleados de la compañía han participado en el programa, totalizando más de 30.000 horas de formación en tecnología e innovación.

Actividades de I+D+i

Durante el 2020, Prosegur ha impulsado de manera determinante la innovación dentro de la compañía mediante la creación de un área de Innovación capaz de dar soporte mediante los Tech Studios al desarrollo de tecnologías propias basadas en IoT, Inteligencia Artificial y Sistemas Electrónicos de Seguridad. Por otro lado se han llevado a cabo iniciativas de innovación abierta orientadas a establecer colaboraciones con el ecosistema emprendedor capaz de proporcionar soluciones innovadoras a los retos de negocio.

Gracias al impulso de la innovación, Prosegur ha sabido adaptarse de manera ágil a la situación impuesta por el COVID-19, siendo capaz de ofrecer soluciones a los clientes que permitan garantizar el seguimiento de los protocolos sanitarios impuestos. Así pues, la compañía ha desarrollado aplicaciones de autodiagnóstico, algoritmos de visión artificial para la detección de mascarillas y sistemas de alerta para garantizar el distanciamiento social. Estas han sido las primeras aplicaciones agregadas en la nueva plataforma inteligente GENZAI, que permite la integración y gestión de cámaras, sensores y otros dispositivos que se puedan desplegar en las instalaciones de los clientes, recogiendo y procesando la información obtenida para optimizar las operaciones.

En el ámbito de la innovación abierta, el Programa COME IN consiguió recibir más de 370 propuestas de solución a los siete retos publicados entre los meses de marzo y junio. Actualmente se encuentran en marcha siete proyectos piloto con cada una de las *startups* ganadoras: Xandar Kardian (Corea del Sur), Soocial Distance (España), Ubirch (Alemania), Thinger io (España), Dogtis (España), Radio Physics (Reino Unido), Veridas (España).

Además, en su compromiso con la innovación y la excelencia, cada uno de los negocios está llevando a cabo diversos proyectos orientados a ofrecer a los clientes nuevos servicios o mejoras en los actuales. Este es el caso de la app SMART de Prosegur Alarms, que se convertirá en el punto de encuentro principal con los usuarios y a través de ella se ofrecerán servicios innovadores de seguridad dentro y fuera del hogar. Prosegur Security ha centrado sus esfuerzos en una nueva visión del Centro de Control que permite la ampliación del alcance de la seguridad gracias a la tecnología aplicada a la protección de las personas y sus activos más importantes en cualquier lugar y momento al mismo tiempo que garantiza la continuidad de sus procesos de negocio. Prosegur Cash lanzó al mercado en 2020 un nuevo y disruptivo servicio de criptocustodia de activos digitales que permite el almacenamiento de billeteras y transacciones en frío. Cipher por su lado, comenzó la comercialización de *CipherBox Managed Detection & Response*, que brinda a sus clientes acceso inmediato a expertos en ciberseguridad junto con procesos altamente certificados y tecnología de punta. Después de una instalación rápida, el Centro de Operaciones de Seguridad de Cipher puede observar inmediatamente el estado de seguridad de las redes de los clientes y monitorizar de manera regular sus vulnerabilidades.

Prosegur Cash

En 2020, Prosegur Cash ha dirigido sus esfuerzos de innovación a tres objetivos prioritarios: el de la mejora de la eficiencia de sus procesos, el de la reducción del impacto medioambiental de sus operaciones, y el del lanzamiento de productos innovadores de alto valor añadido.

Prosegur Cash ha impulsado y mejorado los servicios ofrecidos a través de la Prosegur Smart Cash, producto que ha visto un crecimiento de más del 22% en este último año con una importante apuesta por el ingreso instantáneo en la cuenta del cliente del efectivo ingresado en las máquinas.

Los atributos del producto seguirán aumentando a lo largo del 2021, especialmente en el ámbito de los canales de comunicación y las soluciones de *front-office*.

Además, acorde al plan integral de sostenibilidad para reducir el impacto medioambiental de las operaciones, se presentaron en España las primeras doce unidades blindadas híbridas (diésel-eléctrico) y en Alemania los primeros vehículos blindados 100% eléctricos del mundo.

En este sentido, una de las palancas prioritarias de acción es el plan de hibridación y electrificación de estos vehículos. Así mismo se ha reducido el impacto generado por la utilización de bolsas de plástico con un 100% de uso de material reciclado en Europa.

Por último, y antes de finalizar el año, Prosegur Cash lanzaba Prosegur Crypto, el primer modelo de custodia de activos digitales que aúna las infraestructuras y los protocolos de seguridad física de Prosegur con las últimas tecnologías en materia criptográfica y de ciberseguridad. Una solución dirigida al mercado institucional para el almacenamiento de criptodivisas o cualquier otro activo digital que, además, permite su administración a través de una aplicación móvil de forma completamente segura.

Prosegur Security

Prosegur Security incorporó nuevos servicios tecnológicos de seguridad, adaptados a la realidad impuesta por la pandemia. A través del uso de cámaras termográficas, inteligencia artificial, data analytics y tecnología sin contacto, Prosegur Security lanzó un paquete de productos orientados al control de los protocolos establecidos en accesos a edificios y plantas industriales. Entre los más destacados se encuentran: sistemas de control de acceso a través de lectores biométricos sin contacto, cámaras termográficas, programas de inteligencia artificial capaces de reconocer el uso de mascarillas o la aglomeración de personas que no estén respetando la distancia social. Respecto al control de accesos, además de sistemas biométricos también se desarrollaron soluciones de reconocimiento facial que, conectados al sistema automático de apertura y cierre de puertas, garantizan un ingreso seguro.

Prosegur Security ofreció, además, para el sector del comercio y *retail*, servicios de inteligencia artificial aplicada al análisis de imágenes que permite, por ejemplo, detectar patrones útiles para la optimización del uso del espacio, o medir la distancia entre las personas y habilitar una alarma sonora para dar aviso de la situación al personal de vigilancia para que actúe de acuerdo al protocolo establecido.

Prosegur consigue así ampliar el alcance de la seguridad al de la protección y añade a las iniciativas mencionadas anteriormente, la oferta de soluciones basados en visión para detectar el acceso a zonas restringidas, o monitorizar el uso de Equipos de Protección Individual (EPI).

Otra de las áreas en las que Prosegur Security ha lanzado servicios innovadores gracias a la aplicación de nuevas tecnologías es el de *Business Continuity*. Gracias al uso de sensores conectados, Prosegur Security garantiza la cadena de frío para clientes de logística alimentaria, o monitoriza el estado de la maquinaria en industrias productivas.

Por último, Prosegur Security reinventa los Centros de Control, mediante un modelo de *hub* de seguridad. Así pues, se ha logrado que el Security Operations Center (SOC) de Paraguay utilice la infraestructura técnica en producción del SOC de Brasil, y la respuesta se coordine de manera uniformada a través de la plataforma de gestión de alarmas.

Prosegur Alarms

En 2020, Prosegur Alarms ha continuado trabajando en mejorar la experiencia de cliente y en ofrecerle nuevos servicios a través de la plataforma SMART, la app que además permite conectar y desconectar la alarma y tener acceso remoto a las cámaras.

Por otro lado, se ha estado trabajando a lo largo del año en la integración de las cámaras en GENZAI para poder dotarlas de inteligencia, permitiendo así el reconocimiento facial de los inquilinos y mejorar la alerta de intrusión.

En octubre, Movistar Prosegur Alarmas, lanzó ContiGo, un servicio de protección fuera del hogar que se gestiona desde la aplicación del usuario y que cuenta con dos nuevas funcionalidades: el botón SOS y la Cuenta Atrás. Ambas pretenden garantizar la seguridad del usuario avisando a la Central Receptora de Alarmas (CRA) si está en peligro y necesita ayuda. La solución se desplegará progresivamente en diferentes mercados.

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	<u>175</u>
- Mercados en los que opera	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6	<u>175</u>
- Objetivos y estrategias de la organización	GRI 102-14	<u>184</u>
- Principales factores y tendencias que afectan a su futura evolución	GRI 102-14 GRI 102-15	<u>206</u>
- Marco de Reporting utilizado	GRI 102-54	<u>223</u>
- Principio de materialidad	GRI 102-46 GRI 102-47	<u>223</u>
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	<u>244</u>
Empleo		
- Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	GRI 102-8 GRI 405-1	<u>244</u>
- 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	<u>244</u>
- Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 103-2	<u>244</u>
- Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	GRI 405-2	<u>244</u>
- Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	<u>244</u>
- 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	<u>244</u>
- Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 103-2	<u>244</u>
- Número de empleados con discapacidad	GRI 405-1	<u>244</u>
Organización del trabajo		
- Organización del tiempo de trabajo	GRI 103-2	<u>244</u>
- Número de horas de absentismo	GRI 403-9	<u>244</u>
- Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 401-3	<u>244</u>
Salud y seguridad		
- Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-7	<u>244</u>

- Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	GRI 403-9 GRI 403-10	<u>244</u>
Relaciones sociales		
- Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	GRI 103-2	<u>244</u>
- Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41	<u>244</u>
- Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4	<u>244</u>
Formación		
- Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 103-2 GRI 404-2	<u>244</u>
- Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	GRI 404-1	<u>244</u>
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	<u>244</u>
- Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	GRI 103-2	<u>244</u>
- Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 103-2	<u>244</u>
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	<u>226</u>
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	<u>226</u>
- Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 103-2	<u>226</u>
- Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 103-2	<u>226</u>
- Aplicación del principio de precaución	GRI 102-11	<u>226</u>
- Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 103-2	<u>226</u>
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	<u>226</u>
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	<u>226</u>
- Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	GRI 103-2	<u>226</u>

Uso sostenible de los recursos			
-	Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-5	<u>226</u>
-	Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de uso	GRI 301-1	<u>226</u>
-	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1	<u>226</u>
-	Medidas para mejorar la eficiencia energética	GRI 302-4	<u>226</u>
-	Uso de energías renovables	GRI 302-1	<u>226</u>
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	<u>226</u>
-	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 201-2	<u>226</u>
-	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	<u>226</u>
Protección de la biodiversidad			
-	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 103-2	<u>226</u>
-	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 103-2	<u>226</u>
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	<u>265</u>
-	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	<u>265</u>
-	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 103-2 GRI 406-1	<u>265</u>
-	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	<u>265</u>
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	<u>257</u>
-	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3	<u>257</u>
-	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-2 GRI 205-3	<u>257</u>
-	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 102-13 GRI 201-1	<u>257</u>

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	<u>267</u>
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	<u>267</u>
- El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 413-1 GRI 413-2	<u>267</u>
- Las relaciones mantenidas con los actores de las comunicaciones locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 102-43 GRI 413-1	<u>267</u>
- Las acciones de asociación o patrocinio	GRI 103-2	<u>267</u>
Subcontratación y proveedores		
- Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 103-2	<u>269</u>
- Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 102-9	<u>269</u>
- Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2	<u>269</u>
Consumidores		
- Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 103-2	<u>270</u>
- Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 103-2 GRI 418-1	<u>270</u>
Información fiscal		
- Los beneficios obtenidos país por país	GRI 207-4	<u>271</u>
- Los impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4	<u>271</u>
- Las subvenciones públicas recibidas	GRI 201-4	<u>271</u>

La numeración de las páginas hace referencia a la primera página del epígrafe en cuestión.

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 está adherida 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 Compañía de Seguridad 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 Pajaritos 24, Madrid, España	-
102-4	Ubicación de las operaciones	1. Acerca de Prosegur	-
102-5	Propiedad y forma jurídica	1.2.1. Estructura de la propiedad	-
102-6	Mercados de servicios	1. Acerca de Prosegur	-
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 de la 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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.com	-
102-24	Describe 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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.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.prosegur.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 2020 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.prosegur.com Informe de retribuciones de los Consejeros Disponible en www.prosegur.com	-
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com Informe de retribuciones de los Consejeros Disponible en www.prosegur.com	-
<i>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</i>			
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	-
<i>PRÁCTICA DE PRESENTACIÓN DE INFORMES</i>			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2020 Disponible en www.prosegur.com 1. Acerca de Prosegur	-
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)	2020	-
102-51	Fecha de la última memoria (si procede)	2019	-
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	accionistas@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 2020, ha sido verificado por EY.	-
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
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	-

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera Consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2020**

**PROSEGUR COMPAÑÍA DE SEGURIDAD, S.A. y SOCIEDADES
DEPENDIENTES**



INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

A los accionistas de PROSEGUR COMPAÑÍA DE SEGURIDAD, S.A.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020, de PROSEGUR COMPAÑÍA DE SEGURIDAD, S.A. y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del Informe de Gestión consolidado 2020 adjunto del Grupo.

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 "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018", del Informe de Gestión 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 del Grupo. 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, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018", incluido en el 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 del Grupo 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 y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

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 verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo 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 o de la Revisión de Información Financiera Histórica” (NIEA 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 seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades del Grupo 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 del Grupo 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 2020 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado inicial del EINF, 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 2020.
- ▶ 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 2020.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2020 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 del Grupo correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2020 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 así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos exigidos por la Ley 11/2018", 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.

Este informe se corresponde con el sello distintivo nº 01/21/02925 emitido por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España

ERNST & YOUNG, S.L.



Alberto Castilla Vda

25 de febrero de 2021

