



Memoria Anual

09

Índice



Carta del
Consejero Delegado.02

01 Principales Magnitudes.04

02 Hitos 2009.06

03 Misión y Valores.09

04 Estrategia y Objetivos.11

05 Gobierno Corporativo.14

06 Evolución del Negocio.19

07 Informe de Bolsa.35

08 Equipo Humano.40

09 Clientes.45

10 Innovación.49

11 Gestión de Riesgos.51

12 Contribución a la Sociedad.54

13 Sedes.62



Carta del Consejero Delegado

Estimados accionistas:

Una vez más tengo la satisfacción de dirigirme a ustedes para presentarles los resultados correspondientes al ejercicio 2009 y los logros que han permitido que Prosegur siga convirtiéndose en una Compañía líder en los mercados en los que está presente.

La situación económica mundial ha sufrido una marcada inestabilidad y el sector de la seguridad se ha visto afectado por este nuevo entorno económico. Así, durante 2009 hemos podido comprobar cómo en muchos países la demanda de los distintos servicios se ha visto ralentizada, llegando incluso a decrecer en algunos mercados.

El año pasado me despedía en esta misma carta poniendo de manifiesto el desafío que teníamos por delante en 2009, un año en el que nos proponíamos seguir afianzando nuestra posición en aquellos países en los que estamos presentes tanto en Europa como en Latinoamérica, impulsando servicios de valor, estando cerca del cliente y buscando de manera permanente la excelencia. Creo que no nos equivocamos y hemos sido capaces de cumplir el desafío en un volátil escenario macroeconómico.

Nuestra razón de ser:

El Cliente y la Excelencia en el servicio

Gracias a una estrategia claramente identificada basada en la cercanía al cliente, la excelencia, la calidad de nuestro trabajo y una sólida capacidad financiera, durante 2009 hemos conseguido obtener unos resultados satisfactorios que nos han permitido continuar con nuestra política de inversiones para reforzar nuestra posición de liderazgo en los mercados en los que estamos presentes agregando más valor a nuestros clientes.

Durante 2009 hemos mantenido la senda de crecimiento y mejora de márgenes de los últimos años. La facturación de Prosegur ha alcanzado los 2.187 millones de euros, un 6,6 por ciento más que en 2008. El beneficio neto se ha incrementado un 18,2 por ciento logrando los 150 millones de euros y el EBIT se ha situado en 234 millones de euros. Las dos grandes áreas de negocio, Seguridad Corporativa y Seguridad Residencial, aumentaron sus ventas un 5,8 por ciento y un 20,7 por ciento, respectivamente. La propuesta de retribución a los accionistas con cargo al ejercicio 2009 será de 55 millones de euros.

Nuestro objetivo:**Seguir creciendo**

Desde una sólida posición financiera, hemos materializado significativas adquisiciones, once concretamente, cuya contribución en ventas ha ascendido a 110 millones de euros. Estos movimientos, llevados a cabo durante el año, confirman nuestra vocación de liderazgo y nuestra apuesta por combinar el crecimiento orgánico con adquisiciones que han ayudado a completar la oferta de Prosegur en todas y cada una de las áreas de negocio y en todos los países en los que estamos presentes.

Atendiendo a las áreas geográficas, en el mercado latinoamericano hemos crecido de forma sólida, con algunos impactos menores debidos a los tipos de cambio de algunas divisas. En esta zona hemos fortalecido la oferta de nuestros servicios - Norsergel, Setha y Centuria en Brasil, Orus en Perú, Punta Systems y Blindados SRL en Uruguay, Giasa en Argentina, Ryes en México y Segmatic en Chile – siendo especialmente destacables Norsergel y Orus. La primera por la importancia que el

mercado brasileño tiene para Prosegur y porque supone una mejora en nuestra cobertura geográfica y en la oferta de servicios, tanto de Vigilancia como de Logística de Valores y Gestión de Efectivo y la segunda porque supone un significativo impulso para nuestro negocio de Vigilancia y Seguridad Residencial en Perú.

Por lo que a Europa se refiere, un mercado que ha experimentado una situación macroeconómica inestable, hemos continuado cerca de nuestros clientes, que han seguido confiando en nosotros. Además, hemos realizado dos adquisiciones – Valtis y Maison de la Sécurité en Francia- que han reforzado las áreas de Logística de Valores y Gestión de Efectivo así como Vigilancia en Francia.

A nivel de desarrollo de nuevos productos, en el área de Seguridad Residencial hemos continuado innovando y buscando las mejores soluciones para las necesidades de nuestros clientes y buena muestra de ello ha sido el lanzamiento de productos como el Complete Commerce, el Profinder, el Actifog o el Actishop.

Generadores de empleo:**Más de 100.000 empleados**

En el ejercicio 2009 nuestra plantilla, en línea con el crecimiento de nuestro negocio, ha seguido creciendo hasta superar la cifra de los 100.000 empleados globalmente. Este hecho, del que estamos especialmente satisfechos, nos ha convertido en un destacado generador de empleo y pone de manifiesto una vez más que nuestro equipo de profesionales es la piedra angular sobre la que se basa nuestra actividad diaria. Este hecho, unido a nuestra preocupación por la selección y la capacitación de todos nuestros empleados, orientada a una mejor prestación de servicio al cliente, marca el camino que debemos de seguir recorriendo.

Nos mantenemos:**Fieles a nuestro compromiso**

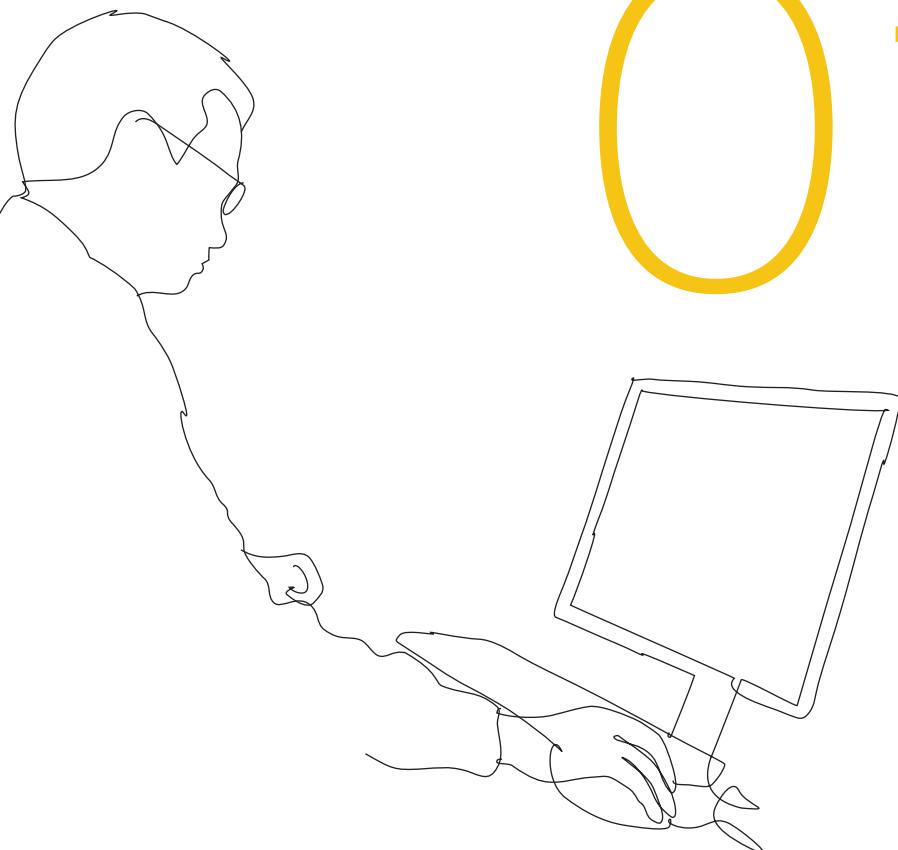
En un entorno económico como el actual, tanto en Europa como en Latinoamérica, cobra especial importancia que desde Prosegur nos mantengamos fieles a nuestro compromiso con el capital humano, la apuesta por la tecnología y la innovación para conseguir la excelencia en la prestación del servicio a nuestros clientes.

En definitiva, confiamos seguir llevando con éxito nuestro proyecto empresarial gracias al trabajo del gran equipo humano de Prosegur del cual me siento orgulloso. Su compromiso, su trabajo, unido al apoyo de todos ustedes, nos permitirá seguir demostrando nuestra capacidad. Gracias por su confianza.

Christian Gut
Consejero Delegado

Principales Magnitudes

01



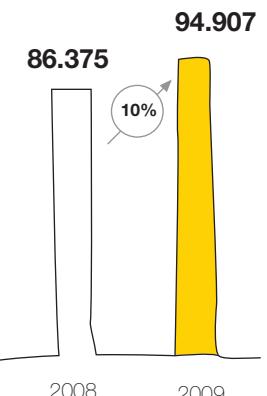
Los resultados de Prosegur en el ejercicio 2009, continuando con la tendencia de ejercicios anteriores, pueden calificarse como positivos. Las ventas han alcanzado los 2.187 millones de euros, registrando un crecimiento del 6,6 %. El beneficio neto consolidado ha tenido un incremento del 18,2 %, alcanzando los 150,1 millones de euros.

Las principales magnitudes de Prosegur han experimentado un sensible crecimiento lo que demuestra la solidez y solvencia de la estrategia puesta en marcha por la Compañía. Prosegur se consolida en todos los países en los que se encuentra, como una empresa de referencia en el sector de la seguridad privada. El resultado operativo (EBIT) refleja un crecimiento del 14,1% respecto al ejercicio anterior, alcanzando los 234 millones de euros. Por otra parte, las inversiones operativas de Prosegur ascienden a 71,6 millones de euros. Puede concluirse, a la vista de estos resultados, que la Compañía avanza adecuadamente hacia su plan 2011.

A continuación, se da una muestra de la evolución de las principales cifras de la Compañía:

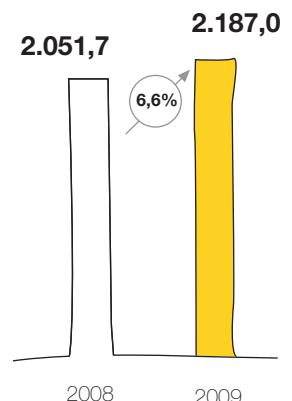
Plantilla Media

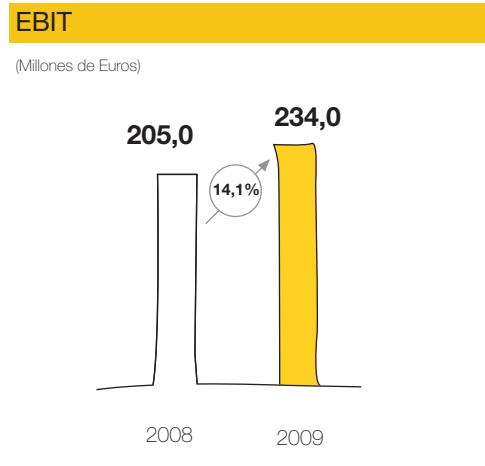
(En Personas)



Facturación

(Millones de Euros)





Plantilla Media
(En Personas)

2009	94.907
2008	86.375
2007	81.983

Facturación
(Millones de Euros)

2009	2.187,0
2008	2.051,7
2007	1.841,8

EBIT
(Millones de Euros)

2009	234,0
2008	205,0
2007	161,9

Rentabilidad del Capital
(ROE)(%)

2009	28,4%
2008	29,9%
2007	25,7%

Cash Flow Operativo
(Millones de Euros)

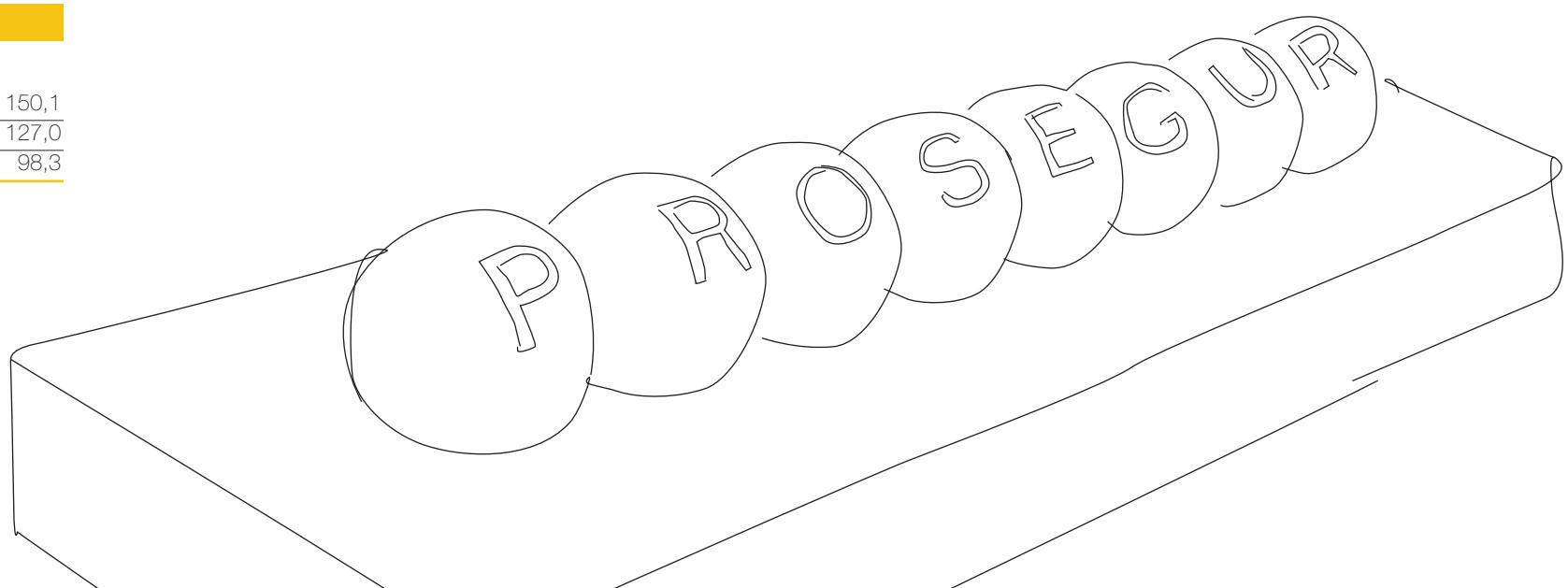
2009	185,3
2008	234,3
2007	171,0

Inversiones
(Millones de Euros)

2009	71,6
2008	101,9
2007	72,2

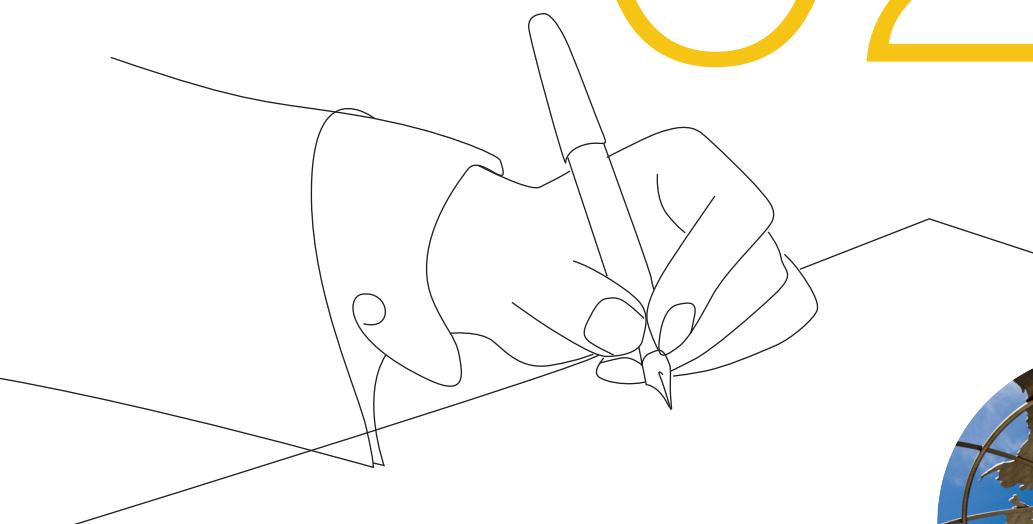
Beneficio Neto Consolidado
(Millones de Euros)

2009	150,1
2008	127,0
2007	98,3



Hitos 2009

02



1

Vocación de Liderazgo Internacional

Las once adquisiciones llevadas a cabo por la Compañía a lo largo del ejercicio 2009 – tanto en Latinoamérica como en Europa- confirman su firme vocación de liderazgo internacional y su sólido crecimiento.

Orus en Perú, Norsergel en Brasil o Valtis en Francia, constituyen claros ejemplos de cómo, desde una sólida posición financiera, Prosegur continúa avanzando en su estrategia de desarrollar todos los servicios de seguridad en los mercados en los que está presente, potenciando su papel de actor global de seguridad privada.

2

Mayor Presencia en Brasil

Prosegur reforzó en el ejercicio 2009 su presencia y posicionamiento de liderazgo en Brasil con la adquisición en Vigilancia Activa, Logística de Valores y Gestión de Efectivo de Norsergel. Norsergel cuenta con 13 delegaciones y está presente en seis estados de la región norte del país.

3

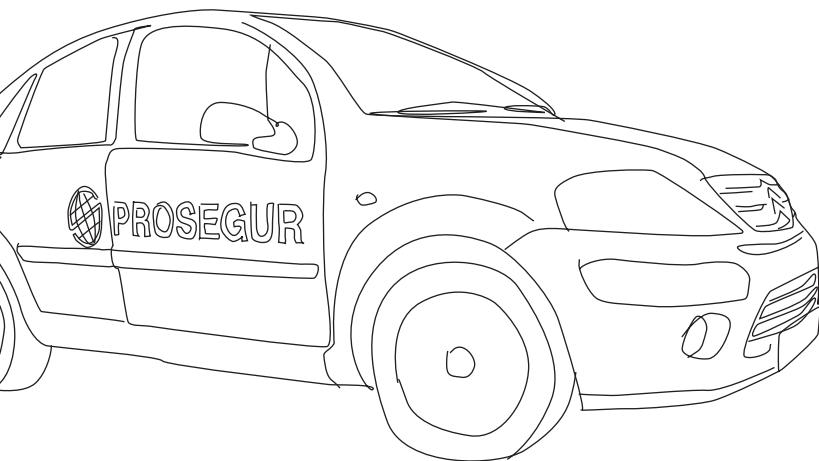
Liderazgo en Perú

La adquisición de la empresa Orus en Perú supone un refuerzo de la estrategia de crecimiento de Prosegur en el país andino, alcanzando el liderazgo del mercado en Vigilancia Activa. Esta adquisición supone, además, la entrada de Prosegur Activa en Perú, en línea con su plan estratégico de expansión internacional y la entrada también del negocio de tecnología de Prosegur en el país.

4

Especialización en Prosegur Activa

Prosegur Activa continuó durante el ejercicio a la vanguardia de la oferta de servicios especializados. Es la única compañía de seguridad que garantiza ofrecer una respuesta al cliente en 45 segundos, realizar una intervención en 15 minutos y la reparación de la alarma en un tiempo máximo de 48 horas. Este servicio, que recibe el nombre de **Garantía Activa** se presta de modo permanente las 24 horas del día, los 365 días del año.



5

El Profesional en el Centro de la Estrategia

La Compañía es consciente de que uno de sus principales activos que le ha permitido diferenciarse y convertirse en una empresa líder es su equipo humano: sólido, competente y comprometido. La importancia de los empleados se ha puesto de manifiesto entre otras iniciativas a través de la campaña puesta en marcha en España, "*Los mejores profesionales se hacen con las mejores personas*", donde los protagonistas son los propios empleados de la Compañía.

6

Generador de Empleo

A pesar de las condiciones del mercado, Prosegur ha aumentado su plantilla durante el 2009 hasta superar la cifra de 100.000 empleados (a cierre del ejercicio), convirtiéndole en un destacado generador de empleo en todos los países en los que se encuentra presente. La orientación al cliente en el proceso de selección y la capacitación de los empleados han sido factores clave para lograr superar con éxito los retos marcados.

En 2009 el equipo ha superado los 100.000 empleados



7

Consolidación del Programa de Clientes Globales

Avanzando en su modelo de globalización y respondiendo de modo proactivo a las necesidades de sus clientes, la Compañía ha consolidado durante el ejercicio 2009 su Programa de Clientes Globales.

Mediante la implantación de este Programa, Prosegur facilita la cobertura global de las necesidades de sus clientes en cualquier lugar del mundo, ofrece un servicio integral y global que reciben los clientes bajo parámetros de calidad y excelencia. Prosegur pone a disposición de los clientes soluciones eficientes y modelos de relación eficaces y cercanos.

8

Una Marca entre las Mejores

La marca Prosegur continúa aportando valor y fuerza a la Compañía, como lo demuestra su presencia en el Informe "Top 50 Marcas Españolas" elaborado por *Brand Finance* o entre las 30 mejores marcas españolas según el ranking bianual de *Interbrand*, siendo la única empresa del sector de la seguridad incluida en este prestigioso ranking.



9

Referente Internacional de Calidad

La calidad es una piedra angular en el ejercicio diario de Prosegur y por este motivo la Compañía viene desarrollando una política de calidad que la ha convertido en un referente en el sector de la seguridad. A lo largo del ejercicio 2009 Prosegur ha continuado implantando las certificaciones ya existentes en nuevos países y negocios. La certificación ISO 9000 en España, Portugal, Francia y Rumanía; la ISO 14000 en España y Rumanía o la certificación OSHAS 18001 también en el país centroeuopeo.

Junto a estas certificaciones, la implantación de un Sistema Integral de Gestión de Residuos o la Garantía Activa en el área residencial representan otras actuaciones llevadas a cabo durante el presente año que demuestran el compromiso permanente de Prosegur con la calidad y la satisfacción de sus clientes.

10

Más cerca de las Personas, Fundación Prosegur

La Fundación Prosegur ha reforzado su trabajo en los campos de la Educación y de la Integración Laboral orientando el desarrollo de sus acciones hacia los colectivos menos favorecidos. Así, se ha formalizado la puesta en marcha del proyecto de Educación Integral y Cooperación al Desarrollo *Piecitos Colorados* el apadrinamiento en Latinoamérica cuyo objetivo es convertirse en un agente transformador, que asesore y eduque; buscando ser un referente de cambio y progreso en todas las comunidades donde se implante

Este año, se ha logrado consolidar el *Plan de Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual* a través de su implementación en sedes de la Compañía en distintas ciudades españolas - Barcelona, La Coruña, Valencia, Bilbao y Sevilla-. Gracias a ello, Prosegur cuenta con más de 10 nuevos trabajadores que desarrollan labores administrativas en diversas áreas del negocio.

Misión y Valores

03



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

Es con este espíritu con el que Prosegur trabaja para alcanzar su misión y desarrollar sus valores en todos los países en los que tiene presencia.

Misión

La misión de Prosegur es ser líder y referente en servicios de seguridad en todos los mercados en los que está presente. Estos servicios tienen como elemento diferenciador la excelencia operacional, la continua búsqueda de la mejora y la innovación y la cercanía con el cliente. Esta misión toma forma en ocho valores que articulan a la Compañía y son compartidos por sus empleados, formando una filosofía que se pone de manifiesto en todas sus acciones.



Valores

En el centro de todas las actividades desarrolladas por Prosegur se encuentran los siguientes valores:

Proactividad

Uno de los pilares fundamentales del modelo de trabajo de Prosegur es la **proactividad** entendida como una actitud de búsqueda permanente de las mejores soluciones en el campo de la seguridad. La Compañía está comprometida con la total satisfacción de sus clientes y para ello toma la iniciativa y asume todas las responsabilidades necesarias para lograrla. Este compromiso de Prosegur y su actitud proactiva es un valor diferenciador de la Compañía que se concreta y se apoya en herramientas como *Mi Prosegur*.

Creación de valor

El enfoque de la gestión hacia la **creación de valor** para todos sus grupos de interés – clientes, empleados, accionistas y la sociedad – es prioritario en Prosegur. Los resultados obtenidos en el ejercicio 2009 continúan con la tendencia positiva de años anteriores, habiendo alcanzado un beneficio neto consolidado de 150 millones de euros. La creación de valor también se pone de manifiesto en la contribución a la sociedad a través de las múltiples acciones de su Fundación.

La Excelencia y la Calidad han convertido a Prosegur en un referente en el sector

Orientación al cliente

Para Prosegur la confianza de sus clientes es básica e imprescindible, por eso la orientación al cliente de toda la Organización es absoluta. El objetivo es ofrecer soluciones de seguridad "a medida" de cada cliente con un altísimo grado de especialización y apoyadas en canales de comunicación directos y claros. La creación del Programa de Clientes Globales traslada esta orientación a los clientes que operan en entornos internacionales y les ofrece una eficaz gestión global.

Transparencia

La base sobre la que se cimientan las relaciones mantenidas por Prosegur con sus clientes, empleados y accionistas es la **transparencia**. Este es un aspecto que la Compañía considera fundamental para conseguir mantener la confianza y el respeto de sus grupos de interés. Para ello facilita el acceso a la información veraz de la Compañía a través de distintas publicaciones.

El *Portal del Empleado* o la figura del *Defensor del Cliente* de Prosegur Activa son algunos de los canales que permiten el acceso a la información de la Compañía de un modo claro, eficaz y directo.

Excelencia

El principal activo de Prosegur lo constituyen las personas que diariamente prestan sus servicios buscando siempre la **excelencia** y actuando con la máxima profesionalidad, siendo conscientes de que son la imagen pública y visible de la Compañía. Este objetivo involucra no sólo a todos los empleados de Prosegur sino que cuenta con el compromiso y la activa participación de los Órganos de Dirección. La Compañía aplica criterios de excelencia en todos y cada uno de sus procesos: desde la selección y formación de sus trabajadores hasta la relación con el cliente. Para identificar las mejores prácticas y lograr extenderlas e implantarlas en la gestión de toda la Organización Prosegur cuenta con los Centros de Competencia.



Liderazgo

Prosegur ha consolidado su papel de líder y su carácter de Compañía de referencia en los mercados en los que opera. A lo largo del ejercicio 2009, ese **liderazgo** se ha visto reforzado con once adquisiciones. La vocación de liderazgo de Prosegur se manifiesta en una medida combinación del crecimiento orgánico con el inorgánico, concretado en la búsqueda de oportunidades de compra que le ayuden a reforzar su posición, como ha sido el caso de Norsergel en Brasil y Orus en Perú.

Trabajo en equipo

La Compañía se esfuerza en **trabajar a diario como un sólo equipo** y para ello identifica y difunde a nivel interno las mejores prácticas de gestión con el fin de conseguir un uso más eficiente de los recursos, facilitar la innovación y garantizar la mejora continua de los procesos. Prosegur asegura un funcionamiento homogéneo en todos los países en los que cuenta con actividad, integrando en la misma filosofía de trabajo a todos sus empleados con el objetivo de atender de manera óptima al cliente y maximizar el valor del servicio prestado por Prosegur.

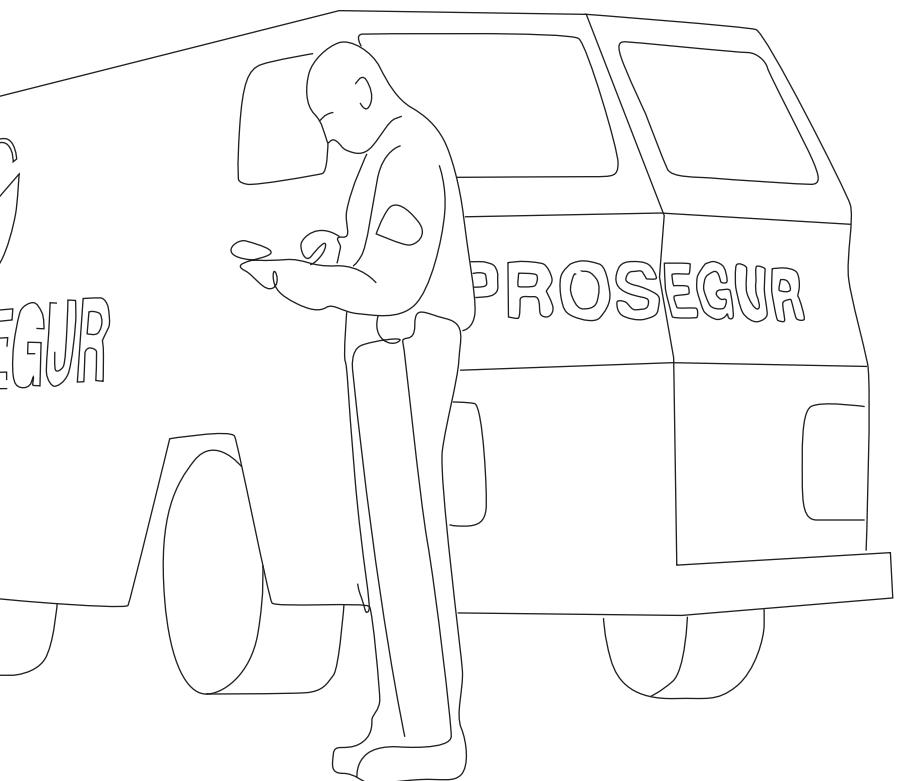
La Marca

Dentro de la estrategia global de la Compañía, la **marca Prosegur** es el eje en torno al cual gira su actividad actuando como un potente vehículo transmisor de los valores de la Compañía. Junto a los valores de la Compañía, el prestigio de la marca unido a los atributos de calidad y confianza se trasladan al cliente y a los empleados de la Compañía. De manera sistematizada, Prosegur, consciente del valor de su marca, promueve acciones y actividades para que su equipo humano interiorice la relevancia de actuar unívocamente en toda la Organización.



Estrategia y objetivos

04



Durante el año 2009 el sector de la seguridad privada tuvo que afrontar un periodo de contracción de la demanda. Tanto las contrataciones de servicios de vigilancia y protección como la demanda en el área de Logística de Valores sufrieron importantes descensos. En este contexto, uno de los principales retos de un sector que ha demostrado su carácter cíclico íntimamente relacionado con la situación económica, ha sido saber adecuarse a la situación, atendiendo de manera óptima a la demanda de sus clientes.

En el caso de Prosegur, una vez superado con éxito el 2008, el ejercicio 2009 ha supuesto un periodo lleno de oportunidades para seguir creciendo, con el 2011 en el horizonte.

Ese escenario abre ambiciosos desafíos para Prosegur entre los que se encuentran el afianzarse como un referente del sector, no sólo en cada uno de los mercados locales sino también a nivel mundial. Para lograrlo, Prosegur basa su impulso en sus fortalezas: su modelo de negocio, la vocación de servicio al cliente y la búsqueda continua de la excelencia.

Un Año Lleno de Desafíos

El ejercicio 2009 ha supuesto un importante reto para la economía en general y para la gran mayoría de sectores productivos en particular.

En este contexto, puede afirmarse que Prosegur ha cerrado el ejercicio 2009 de forma satisfactoria. La Compañía ha logrado reforzar sus posiciones de liderazgo en la mayor parte de los mercados donde opera y, ha mantenido las sendas de crecimiento y mejora de márgenes de los últimos años.

La cifra de negocio en 2009 creció un 6,6% hasta alcanzar los 2.187 millones de euros, siendo el crecimiento orgánico -eliminando el efecto del tipo de cambio y de las adquisiciones/ desinversiones- del 3,7%. Por su parte, el resultado operativo antes de intereses e impuestos (EBIT) derivado del negocio alcanzó la cifra de 234 millones de euros, lo que representa un margen sobre ventas del 10,7% y un crecimiento del 14,1% respecto al año anterior. Este margen pone de manifiesto el valor y la rentabilidad de Prosegur que se encuentra en cotas superiores a los de la industria a nivel mundial.

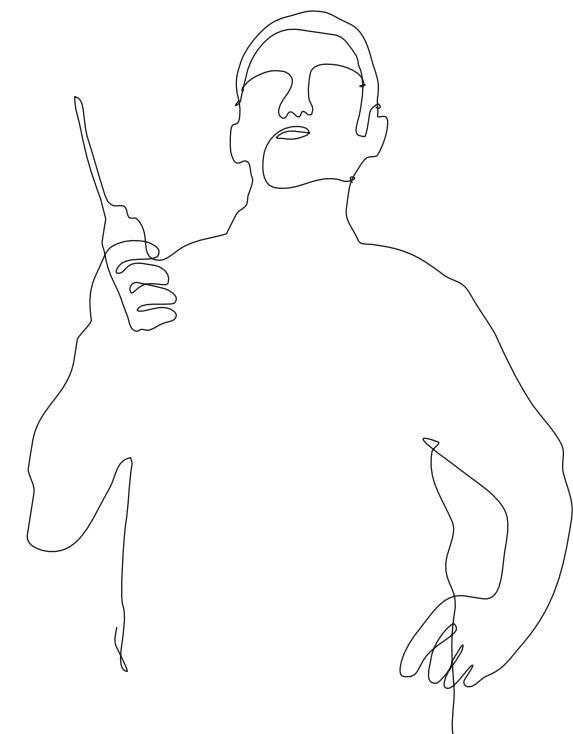
El beneficio neto consolidado superó los 150 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 18,2%.

Estos resultados, fruto de la fuerte apuesta de la Compañía por la combinación del crecimiento orgánico con oportunidades de compra, ayudan a Prosegur a seguir siendo líder de seguridad en todos los mercados donde opera. En este sentido, la Compañía ha realizado once adquisiciones durante 2009, según se detalla a continuación:



Áreas de Negocio	Compañía	País	Fecha de Consolidación	Actividad
Seguridad Corporativa	Ryes	México	Ene. 2009	Servicios de Vigilancia (especialización en custodia de mercancías en tránsito)
	Setha	Brasil	Feb. 2009	Tecnología: sistemas electrónicos de seguridad
	Centuria	Brasil (Estado de Espíritu Santo)	Feb. 2009	Prestación de servicios de Vigilancia
	Giasa	Argentina	Feb. 2009	Tecnología: monitoreo de alarmas corporativas (sector bancario)
	Valtis	Francia	Mar. 2009	Logística de Valores y Gestión de Efectivo
	Orus S.A.	Perú	Jul. 2009	Prestación de servicios de Vigilancia
	Segmatic	Chile	Jul. 2009	Tecnología: protección contra incendios
	Norsergel	Brasil	Jul. 2009	Servicios de Logística de Valores, Gestión de Efectivo y Vigilancia
	Blindados SRL	Uruguay	Ago. 2009	Servicios de Logística de Valores y Gestión de Efectivo
Seguridad Residencial	Maison de la Sécurité	Francia	Dic. 2009	Cartera de contratos por prestación de servicios de Vigilancia
	Orus Seguridad Electrónica	Perú	Jul. 2009	Alarmas
	Punta Systems	Uruguay	Mar. 2009	Alarmas

La facturación alcanzó los 2.187 millones de euros, un 6,6% más que en 2008



Un Futuro lleno de Retos

La Compañía está preparada para afrontar y superar con éxito los próximos ejercicios. No obstante, en un entorno económico como el actual, marcado por altos niveles de incertidumbre, realizar previsiones de cualquier tipo es una tarea compleja. En la mayoría de los países donde opera la Compañía, la visibilidad sobre la evolución de las principales variables macroeconómicas es limitada.

El escenario económico al que se enfrentan Europa y Latinoamérica es sustancialmente diferente. Las economías europeas han sufrido de forma severa el impacto de la crisis económica durante 2009. La recuperación se prevé lenta y no está claro que todos los países vayan a tener recuperación económica en 2010. Por su parte Latinoamérica, pese a no ser inmune a la crisis económica mundial, se ha visto menos impactada que los países más desarrollados y también se espera que continúen las sendas de crecimiento.

Aunque es cierto que la evolución de las economías y sus principales variables tienen impacto en el sector de la seguridad, existen indicadores propios del sector que tienen una gran repercusión a la hora de analizar la evolución futura del mercado. En este sentido, variables como el nivel de externalización de servicios de seguridad, el aumento del nivel de bancarización, el mayor número de grandes empresas o multinacionales, el incremento del número de sucursales bancarias y cajeros automáticos y, en general, el aumento del bienestar y de la riqueza en todas las clases sociales, son importantes indicadores con una gran relevancia en la marcha futura del sector.

La positiva evolución de algunos de los mencionados indicadores del sector, acompañada de la continua innovación de la Compañía, la búsqueda de la excelencia y la implantación de las políticas comerciales de venta cruzada, permiten a Prosegur enfrentarse al entorno actual en una posición excelente. El objetivo de la Compañía para 2010 es seguir creciendo y mantener los márgenes de los últimos años. Dicho objetivo supone un importante reto que la Organización está dispuesta a afrontar.

A lo largo de todo el ejercicio 2009 la Compañía ha estado trabajando para alcanzar los objetivos establecidos en el Plan 2011 bajo tres premisas principalmente.

En primer lugar, una apuesta por la venta cruzada de Sistemas Electrónicos de Seguridad (SES) y Protección Contra Incendios (PCI) unida a la potenciación del área de Vigilancia Activa en Latinoamérica y a la utilización de la fuerza de la marca Prosegur para llevar Prosegur Activa a todos los países donde está presente la Compañía.

En segundo lugar, la búsqueda de oportunidades para reforzar la posición de liderazgo en los mercados actuales, como son el caso de Norsergel en Brasil y Orus en Perú.

Finalmente, el análisis de nuevos mercados y de operaciones que presenten elevadas oportunidades para el crecimiento y afianzamiento de Prosegur en el medio plazo.



Gobierno Corporativo

05



El Informe de Gobierno Corporativo de Prosegur ha sido elaborado siguiendo las recomendaciones de la Comisión Nacional del Mercado de Valores. Su contenido íntegro está disponible en la página web de la Compañía.

Estructura de la Propiedad

El capital social de Prosegur Compañía de Seguridad S.A. es de 37.027.478,40 euros, representado por 61.712.464 acciones de 0,60 euros de valor nominal, pertenecientes a una única clase y a la misma serie. Todas las acciones se encuentran íntegramente suscritas y desembolsadas y cotizan en las Bolsas de Madrid y Barcelona. Cada acción da derecho a un voto y no existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio del derecho de voto. Tampoco existen restricciones legales a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital social.



Accionistas significativos (a 31 de diciembre de 2009)

La relación de accionistas con participación significativa en el capital social de la Compañía es la siguiente:

- Doña Helena Irene Revoredo Delvecchio es titular de 30.924.033 acciones, que representan el 50,110% de los derechos de voto, a través de Gubel S.L y Prorvosa, S.A.
- Corporación Financiera Alba, S.A. es titular de 6.175.000 acciones, que representan el 10,006% de los derechos de voto, a través de Alba Participaciones, S.A.
- Doña Mirta María Giesso Cazenave es titular de 3.471.613 acciones, que representan el 5,625% de los derechos de voto, el 5,318% a través de As Inversiones, S.A.

Miembros del Consejo de Administración que poseen derecho de voto

A fecha de cierre del ejercicio, el 55,808 % del total de los derechos de voto de las acciones de la Compañía está en poder del Consejo de Administración, con el siguiente desglose:

- Doña Helena Irene Revoredo Delvecchio: 50,110%
- Doña Mirta María Giesso Cazenave: 5,625%
- Don Pedro Guerrero Guerrero: 0,073%

Autocartera

A 31 de diciembre de 2009, el dato de autocartera de la sociedad es de 1.974.146 acciones directas, que representan el 3,2% del total sobre el capital social.

Estructura de la Administración

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



Composición del Consejo de Administración

- Presidente: Doña Helena Irene Revoredo Delvecchio, Consejera Ejecutiva.
- Vicepresidente: Don Isidro Fernández Barreiro, Consejero Dominical, en nombre de Corporación Financiera Alba, S.A.
- Consejero Delegado: Don Christian Gut Revoredo, Consejero Ejecutivo.
- Vocales: Doña Mirta María Giesso Cazenave, Consejera Dominical, en representación de As Inversiones S.A.; Don Pedro Guerrero Guerrero, Consejero Independiente; Doña Chantal Gut Revoredo, Consejera Dominical, en representación de Gubel S.L.; Don Eduardo Paraja Quirós, Consejero Externo; y Don Eugenio Ruiz-Gálvez Priego, Consejero Independiente.

Nombramiento de los Consejeros

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

Duración del cargo de Consejero

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

Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

Comisión Ejecutiva

Presidente:	D.ª Helena Irene Revoredo Delvecchio
Vocales:	D. Isidro Fernández Barreiro
	D. Christian Gut Revoredo
	D. Pedro Guerrero Guerrero
	D.ª Chantal Gut Revoredo
	D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego

Comisión de Auditoría

Presidente:	D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego
Vocales:	D.ª Chantal Gut Revoredo

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Presidente:	D. Pedro Guerrero Guerrero
Vocales:	D. Isidro Fernández Barreiro

La composición del Consejo de Administración de Prosegur se ajusta a las prácticas de buen gobierno corporativo universalmente aceptadas y mantiene la adecuada proporción entre Consejeros Ejecutivos, Dominicales e Independientes. Estos últimos han sido elegidos entre personas de reconocida solvencia, competencia y experiencia. Para la adopción de acuerdos se requiere la asistencia personal por representación de la mitad más uno de todos los Consejeros.

Miembros de la Alta Dirección



- D. Santiago García-Arenal López-Doria, Director de Prosegur Latinoamérica.
- D. Alejandro Corominas Menéndez, Director de Prosegur España.
- D. Gonzaga Higuero Robles, Director de Prosegur Europa.
- D. José Antonio Lasanta Luri, Director de Prosegur Tecnología.
- D. Rodrigo Zulueta Galilea, Presidente Prosegur Latinoamérica.
- D. Fabián Blanco Ortiz, Director de Prosegur Activa.
- D.ª Sagrario Fernández Barbe, Directora de Asesoría Jurídica.
- D. Fermín Sanz Serrano, Director de Gestión de Riesgos.
- D. Antonio Rubio Merino, Director Económico - Financiero.
- D. Luis Javier Oro Pradera, Director de Innovación y Productividad.
- D. Juan Pablo Díaz Lozano, Director de Clientes Globales.
- D. Francisco Javier Poveda Gil, Director de Auditoría Interna.
- D. Guillermo Ruiz San Juan, Director de Tecnologías de la Información.
- D. Pablo Blanco Juárez, Director de Estrategia.
- D. Miguel Ángel Bandrés Gutiérrez, Director de Recursos Estratégicos.

Sistema de Control de Riesgos

La Comisión de Auditoría es la encargada de revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión de riesgos para que éstos se identifiquen, gestionen y se den a conocer adecuadamente. Los principales riesgos cubiertos por el sistema son de naturaleza operativa, financiera y reputacionales. Durante 2009 no se ha materializado ninguno de los distintos tipos de riesgos que afectan a la Sociedad.



Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas tuvo lugar el 29 de junio de 2009. La información sobre los acuerdos adoptados en la Junta está disponible en el apartado E, "Junta General", del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

Grado de Seguimiento de las Recomendaciones de Gobierno Corporativo

La Compañía detalla el grado de cumplimiento de 58 recomendaciones en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.

El Informe de Gobierno Corporativo está disponible en www.prosegur.com



Consejo de Administración



Pedro
Guerrero

Mirta
Giesso

Isidro
Fernández Barreiro

Helena
Revoredo

Christian
Gut

Chantal
Gut

Eugenio
Ruiz-Gálvez

Eduardo
Paraja

Evolución del Negocio

06



En un entorno económico que ha presentado importantes retos, tanto de carácter estratégico como de gestión, Prosegur ha cerrado el ejercicio 2009 de forma satisfactoria. Se ha constatado y reforzado la consolidación de las posiciones de liderazgo de la Compañía en la mayor parte de los mercados donde opera. Las últimas adquisiciones realizadas siguen confirmando la vocación global de la Organización y su apuesta de futuro.

La cifra de negocios en el ejercicio 2009 ascendió a 2.187 millones de euros lo que significa un incremento total del 6,6% con respecto al ejercicio 2008, siendo el crecimiento orgánico del 1,3%.

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

Año	2009	2008	2007	2006	2005
(Millones de euros)					
Facturación	2.187,0	2.051,7	1.841,8	1.628,4	1.387,8



*Durante 2009
Prosegur continuó
en la senda del
crecimiento*

La distribución geográfica de la cifra de negocios es la siguiente:



(Millones de Euros)

Año	2009	2008	Variación
Europa	1.260,0	1.285,3	-2%
Latinoamérica	927,0	766,4	20,9%
Total	2.187,0	2.051,7	6,6%

Por líneas de negocio, la distribución es:



(Millones de Euros)

Año	2009	2008	Variación
Seguridad Corporativa	2.052,8	1.940,5	5,8%
Seguridad Residencial	134,2	111,2	20,7%
Total	2.187,0	2.051,7	6,6%

Las adquisiciones realizadas durante el ejercicio 2009 han aportado un total de 110 millones de euros a la cifra de negocios consolidada de la Compañía. Por área geográfica, el crecimiento inorgánico ha supuesto un incremento de las ventas de Europa de 15 millones de euros, y en Latinoamérica de 95 millones de euros. Por segmentos de negocio, las ventas de Seguridad Corporativa han experimentado un crecimiento inorgánico de 106 millones de euros y las de Seguridad Residencial de 4 millones de euros.

Por líneas de negocio el mayor crecimiento en cifras absolutas durante 2009 ha sido el de servicios de Seguridad Corporativa, que obtuvo una facturación acumulada de 2.053 millones de euros lo que supone un incremento del 5,8% incluyendo crecimiento orgánico e inorgánico. Por otro lado, el área de Seguridad Residencial tuvo unos ingresos anuales de 134 millones de euros en el ejercicio 2009, un 20,7% más que el año anterior incluyendo crecimiento orgánico e inorgánico.



Por área geográfica, Europa ha disminuido su cifra de negocios en un 2%, alcanzando los 1.260 millones de euros frente a los más de 1.285 millones de euros de 2008. Por su parte, Latinoamérica ha experimentado un aumento en las ventas del 20,9%, que incluye crecimiento orgánico e inorgánico, alcanzando los 927 millones de euros frente a los 766 millones de euros de 2008.

La rentabilidad es un objetivo primordial de Prosegur para garantizar así el retorno de la inversión y continuar con las ambiciosas políticas de innovación y mejora de los servicios, buscando siempre la máxima excelencia en la prestación de dichos servicios y en las relaciones con los clientes.

Entorno de Mercado

La economía mundial atravesó en este ejercicio un periodo de inestabilidad financiera sin precedentes, que además estuvo acompañado de una importante desaceleración económica. Esta situación provocó que el sector de la seguridad privada experimentara una significativa desaceleración.

Por ello, 2009 fue un año muy importante, lleno de desafíos, en el que Prosegur ha intentado afianzar su posición en los mercados donde está presente, buscando constantemente nuevas oportunidades, estando cerca de sus clientes, impulsando los servicios de valor, y poniendo todos sus esfuerzos en la consecución del aumento de la rentabilidad.

Como consecuencia de la crisis global, el PIB real a nivel mundial decreció un -0,8%, lastrado esencialmente por las economías más avanzadas que cayeron un -3,2%. España decreció un -3,6% y los EE.UU. un -2,5%.

En la zona Euro y como consecuencia de la globalización, todos los países se han visto afectados por la crisis financiera potenciada por la exposición a activos tóxicos y por la citada globalización, resultando en una caída del -3,9% del PIB. Se prevé que la recuperación sea lenta - +1% en 2010 y +1,6% en 2011-, especialmente en los países con grandes déficits fiscales y en aquellos que sufren también el impacto de la explosión de la burbuja inmobiliaria como Estados Unidos, Irlanda, Reino Unido o España.

En Latinoamérica, pese a no ser inmunes a la crisis económica mundial, se han visto menos impactados que los países más desarrollados y también se espera que se recuperen antes, debido a sólidas políticas fiscales y financieras.

Por su parte los EE.UU. tuvieron una caída del -2,5% en 2009, aunque según el Fondo Monetario Internacional, se espera que su recuperación llegue más pronto que en Europa con crecimientos de +2,7% en 2010 y +2,4% en 2011.

De acuerdo a las proyecciones del Fondo Monetario Internacional, en 2010 el PIB debería de aumentar un 4% a nivel global. No obstante, el crecimiento será lento en las economías más avanzadas, donde se están poniendo en marcha políticas destinadas a restablecer el consumo. No obstante, en los países

emergentes se espera que la actividad económica sea más vigorosa impulsada por el aumento del consumo interno y de las exportaciones. En el 2009 los mercados financieros se han restablecido más rápido de lo previsto, no obstante las condiciones financieras siguen siendo más duras que antes de la crisis.

En el sector de la seguridad el año 2009 ha sido un año de ajustes. A nivel mundial la consultora Freedonia indica una cifra de negocio en el sector superior a 100.000 millones de euros, con un crecimiento de 7,5%. Según la consultora DBK el sector de la seguridad a nivel español habría decrecido un -4,5% en el 2009 hasta los 4.100 millones de euros, siendo la actividad de tecnología la única con una tendencia positiva.



Tendencias y desafíos

A lo largo del próximo ejercicio 2010 se espera una paulatina mejora del sector impulsada en gran medida por los países emergentes, Latinoamérica y los EE.UU. Estudiando el panorama actual del mercado pueden identificarse tres tendencias: la concentración para ganar en fortaleza, la búsqueda de la excelencia y el aumento paulatino de la subcontratación de servicios.

Concentración: las severas condiciones económicas del ejercicio 2009 han confirmado este efecto. Resulta imprescindible por parte de las empresas del sector contar cada vez con una mayor fortaleza, ya que la demanda de servicios por parte de los clientes va ganando en complejidad. Durante los últimos años se ha asistido a grandes operaciones corporativas y se ha visto como grandes grupos se replegaban a sus mercados más rentables. Un mayor tamaño dota a las compañías de una mayor capacidad de respuesta ante los retos y les permite ofrecer servicios con carácter global.

Búsqueda de la excelencia: una de las principales tendencias del sector incide en la prestación de servicios con un alto nivel de excelencia y aportando siempre un valor añadido al cliente. Servicios con una concepción activa y que muestran una capacidad de escucha y de respuesta personalizada a las necesidades del cliente.

La reducción de la rotación en el personal es un factor que facilita esa prestación de servicios de mayor calidad. A este factor se suma una preocupación constante por la formación y por el aumento de la experiencia del personal en cada una de sus funciones. El resultado es una concepción activa de los servicios de seguridad, tanto en su prestación como en las herramientas de su gestión.

Subcontratación: la buena reputación y los éxitos demostrados por el sector hacen que continúe aumentando la subcontratación de servicios de seguridad por parte tanto de grandes empresas como de organismos públicos. En el sector bancario se siguen externalizando los centros de manipulado de efectivo, lo que brinda grandes oportunidades para las empresas de Gestión de Efectivo.

Como respuesta a estas tendencias una de las grandes ventajas competitivas de Prosegur es su capacidad para ofrecer soluciones de seguridad integrales combinando medios humanos y la tecnología más avanzada, teniendo como centro la completa satisfacción del cliente. Esta combinación de los mejores profesionales con las tecnologías más avanzadas es un elemento diferenciador de Prosegur en el mercado. La Compañía tiene una visión integral de la seguridad y se convierte en verdadero socio de seguridad de sus clientes, cubriendo todas sus necesidades.

Seguridad Corporativa

A lo largo del ejercicio 2009 Prosegur ha consolidado su papel de liderazgo en los mercados en los que desarrolla su actividad. En Europa la Compañía está presente en España, Francia, Portugal, Rumania e Italia; y en Latinoamérica en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Paraguay, Perú y Uruguay.

El área de Seguridad Corporativa ha continuado la línea positiva del ejercicio precedente, alcanzando los 2.053 millones de euros de facturación frente a los 1.940 millones de euros del ejercicio anterior lo que supone un incremento del 5,8% con respecto al año anterior, incluyendo crecimiento orgánico e inorgánico. Europa ha alcanzado ventas por valor de 1.162 millones de euros y en Latinoamérica han ascendido a 891 millones de euros.

Los buenos niveles de rentabilidad son consecuencia en general de la buena marcha de todos los países y negocios, aunque cabe destacar la buena evolución del negocio en Latinoamérica. A nivel del negocio de Seguridad Corporativa, en la siguiente tabla se puede ver cómo tanto la región de Europa como Latinoamérica han mejorado su EBIT y su margen relativo.



EBIT

(Millones de Euros)

Año	2009	2008	Variación
Seguridad Europa	78,2	74,5	5%
Margen	6,7%	6,2%	
Seguridad Latinoamérica	131,2	104,6	25%
Margen	14,7%	14,1%	

Vigilancia Activa

Con un posicionamiento muy relevante en todos los mercados, el área de Vigilancia Activa se encuentra presente en prácticamente todos los países en los que Prosegur está presente.

Los servicios que presta son muy variados y van desde seguridad aeroportuaria y seguridad en grandes eventos hasta seguimiento por GPS, geolocalización, protección de transporte de mercancías o establecimiento de centros móviles de control, entre otros.

Toda esta variedad de servicios son prestados bajo la filosofía corporativa de Prosegur, que combina el mejor equipo humano con la tecnología más avanzada para ofrecer a sus clientes soluciones personalizadas e integrales en seguridad, soluciones integrales y adaptadas a las necesidades de cada uno de sus clientes.



Un modelo diferenciador

Como sugiere su nombre, el modelo de vigilancia que propone Prosegur avanza y destaca por su gran dinamismo. La Compañía ha conseguido diferenciarse dentro de un sector muy competitivo en el que la vigilancia está corriendo el riesgo de convertirse en un servicio percibido como de escaso valor añadido y en el que la relación con los clientes se establece en un marco meramente económico.

Prosegur, con sus propuestas y modelos, ha logrado romper esa tendencia y bajo la premisa ineludible de la excelencia, se compromete con sus clientes analizando los riesgos de su actividad e implantando las soluciones de seguridad más eficientes y adecuadas a su actividad.

La estructura anterior, de total eficiencia y que ha sido precisamente la que ha permitido llegar hasta este punto ha evolucionado hacia una estructura más cercana al cliente, como demanda el mercado del futuro. La cercanía permite a Prosegur el conocimiento pormenorizado y de primera mano de las necesidades del cliente y estar en una posición ventajosa a la hora de diseñar productos y actuaciones para su satisfacción.

Un modelo con resultados

Sin duda el resultado ha sido positivo, no sólo desde un punto de vista económico, sino de posicionamiento profesional de la Compañía. La relación con los clientes se ha situado en un entorno altamente profesional, en el que la calidad y la satisfacción con el servicio han adquirido un mayor protagonismo.

Prosegur estudia todas las alternativas posibles para el diseño más adecuado de los servicios de seguridad, combinando la mejor tecnología y vigilantes altamente cualificados. Además, la Compañía trabaja tomando como base indicadores de calidad e información real sobre la actividad realizada en el servicio, que tras ser analizada conjuntamente con el cliente provoca la implantación de las acciones de mejora para garantizar la excelencia de los servicios.

23

Evolución del Negocio

06

El sector de la seguridad ha sufrido, en general, una contracción de la demanda acorde con la crisis mundial. Prosegur ha percibido una reducción del número de horas de consumo en sus clientes habituales, pero ha sabido mantener su amplia cartera de clientes en todo el mundo. Esta reducción del consumo de horas de seguridad ha sido especialmente significativa en los sectores de Gran Consumo y Retail.

Prosegur ha sabido compensar ese menor consumo en sectores tradicionales con la incorporación a su base de clientes de un sector que demanda una seguridad altamente cualificada como es el aeroportuario.

Así, la Compañía ha comenzado a prestar servicios en diversos aeropuertos de España: Barcelona, Málaga, Palma de Mallorca y San Sebastián. En Portugal, Prosegur ha vuelto a ser adjudicatario de los servicios de seguridad de los principales aeropuertos, en Francia se ha comenzado a prestar servicio de seguridad en los aeropuertos de Toulon Hyeres y Beziers; en Rumanía ha comenzado a prestar servicios en el aeropuerto de Sibiu y por último continúa prestando servicios de seguridad para el aeropuerto de Lima en Perú.

Además de la seguridad de estas infraestructuras, Prosegur presta servicios para empresas que operan en más de 20 aeropuertos.

Herramientas tecnológicas

Fiel a su modelo de éxito, la Compañía apuesta por la excelencia operativa y la calidad de sus servicios.

La orientación al cliente es total en Prosegur facilitando un mayor conocimiento de las claves de su negocio y permitiendo rediseñar absolutamente el concepto clásico de seguridad. El Centro de televigilancia para Retail o la Custodia de Mercancía son una buena muestra de ello.

El Proyecto Opera es uno de los principales elementos diferenciadores que la Compañía ofrece para el cliente de vigilancia y supone un notable incremento de la calidad operativa. Está implantado en España y Portugal y en el pasado ejercicio 2009 comenzó a implantarse en Francia. Durante los dos próximos ejercicios está prevista su implantación en todos los países en los que Prosegur está presente. Mediante esta herramienta el cliente puede recibir una información completa sobre la planificación del servicio así como informes, análisis estadísticos de la actividad o resultado de inspecciones lo que le permite gestionar el servicio con mayor eficacia.

En la página web de los clientes éstos disponen de información sobre la planificación de los servicios, información sobre los vigilantes de seguridad -formación, experiencia profesional,

etcétera.-; incidencias operativas del servicio - intervenciones de seguridad, saltos de alarma, recuperación de mercancía-, o información sobre las inspecciones realizadas a sus instalaciones. Toda esta información sirve de base para un análisis conjunto y la toma de las decisiones oportunas para mejorar la operativa de seguridad.

Las incidencias diarias del servicio son trasladadas a las centrales operativas a través de tecnología GPRS por la PDA de las que dispone el equipo que les permiten gestionar, registrar y archivar esas informaciones. Gestionadas por el Jefe de Equipo, esa tecnología supera antiguos procesos y ofrecen una gran versatilidad e inmediatez a los procesos de Prosegur, permitiendo tomar decisiones de manera inmediata.

Continuando con el esfuerzo de dotar a la actividad diaria de unas herramientas que permitan incrementar la eficiencia de la gestión operativa y facilitar la gestión de nuevos servicios y, como respuesta a la vocación de Prosegur de satisfacer las necesidades actuales y futuras de sus clientes, en el 2009 ha lanzado una nueva plataforma de vigilancia, Vigia. Una plataforma diseñada con la flexibilidad y modularidad necesarias y que dará cobertura a la actividad en todos los países.

Logística de Valores y Gestión de Efectivo

La actividad de Logística de Valores y Gestión de Efectivo ha seguido a otras áreas de la Compañía en su línea de avance y crecimiento. A lo largo del ejercicio se ha continuado con la búsqueda de la mayor eficiencia y automatización en los procesos, la consolidación del actual modelo de excelencia y la mejora de la productividad.

El ejercicio 2009 se ha desarrollado en un entorno macroeconómico desfavorable que unido al mapa de fusiones de entidades financieras ha tenido una repercusión directa en el negocio de Prosegur, por la disminución general de oficinas y cajeros.

Logística de Valores

El transporte de fondos y valores en Prosegur se realiza a través de sus más de 3.100 vehículos blindados mediante los que la Compañía ofrece servicios de recogida, transporte y custodia. La dimensión de la Compañía ofrece una disponibilidad inmediata para envíos urgentes que representa un importante elemento diferenciador.



Para optimizar rutas y tiempos, y para ofrecer la máxima seguridad, la flota de blindados cuenta con sistemas de seguimiento online vía GPS que permiten conocer en todo momento la posición real del vehículo y una permanente capacidad de interacción con sus ocupantes.

Los niveles de seguridad de los vehículos de Prosegur, por encima de los parámetros marcados por la normativa vigente, ofrecen unas medidas de protección únicas tanto a nivel activo como pasivo.

Además, para comercios, cadenas, franquicias o sucursales, Prosegur ofrece el servicio de Zona Segura, en el que los clientes disponen de servicios integrados de caja fuerte, alarma y recogida de fondos programada. También en esta línea de ofrecer servicios a medida de cada cliente se encuadra el servicio de custodia de efectivo, objetos de valor o llaves.

Gestión de Efectivo

La realización de todo el proceso, llevada a cabo con la máxima rapidez y eficacia, es vital para los clientes de Prosegur. Por este motivo se han implantado las últimas tecnologías en la gestión del flujo de monedas logrando automatizar totalmente el proceso.

Prosegur ha integrado el transporte y el manipulado del efectivo en un mismo servicio, además de garantizar en todo momento el seguimiento de las remesas a través de los sistemas informáticos de los que dispone la flota. El proceso cumple con los máximos estándares de seguridad y elabora informes detallados sobre el estado de las operaciones.

Adaptándose a las necesidades de sus clientes, la Compañía ofrece a pequeñas y medianas empresas un servicio especializado de Gestión de la Recaudación. El objetivo es garantizar a los clientes, en coherencia con la filosofía que Prosegur aplica en todas sus áreas, la máxima calidad y seguridad en el manipulado de su efectivo.

Gestión Integral de Cajeros

Prosegur ofrece a sus clientes el servicio de Gestión Integral de los cajeros automáticos. La Compañía demuestra así su alto nivel de especialización y aporta a sus clientes un importante valor añadido. Prosegur es pionero en este tipo de soluciones para las entidades financieras. Dichas entidades confían a Prosegur la cadena completa de funcionamiento del cajero.

La clave del éxito de Prosegur es la combinación del trabajo en equipo de expertos y analistas con una automatización que permite la planificación del efectivo necesario. La Compañía elabora para sus clientes informes, según sus necesidades, en los que quedan reflejados todos los aspectos relevantes del servicio.



Centro de Gestión de Cajeros

Es el centro neurálgico desde donde se organiza todo el proceso de recargas y planificación. En ellos trabajan analistas especializados en el estudio de todos los parámetros necesarios para optimizar el servicio.

Retos del ejercicio

Prosegur ha ido superando los distintos retos con los que se ha ido encontrando en el camino en el ejercicio 2009 lo que le ha permitido continuar centrada en consolidar los desarrollos implantados con una clara vocación tecnológica y de innovación.

La implantación del Centro de Atención Prosegur para sus clientes, el desarrollo de nuevas soluciones específicas para sectores como el de las grandes superficies comerciales o la automatización de los procesos del departamento de moneda son algunos de esos desarrollos implementados en el ejercicio.



Prosegur Tecnología

Prosegur Tecnología nació hace cuatro años con la visión de ser la compañía de referencia del sector de sistemas de seguridad y protección contra incendios en cada uno de sus mercados, teniendo la orientación al cliente como elemento diferenciador y trabajando sobre la innovación y la calidad como pilares la gestión diaria.

A lo largo del ejercicio 2009 y en un entorno macroeconómico enormemente adverso, Prosegur Tecnología ha logrado mantener su volumen de negocio, con un crecimiento del 1%, lo que hace que se pueda considerar el ejercicio como un buen año. En España ese entorno ha sido especialmente difícil para el sector de Protección Contra Incendios (PCI) debido a la caída sufrida por el sector de la construcción.

La constitución del negocio en este momento es a grandes líneas: la mitad de la cifra de negocio en Sistemas Electrónicos de Seguridad (SES), una cuarta parte en Protección Contra Incendios (PCI) y la otra en Servicios de Mantenimiento.

En este sentido la apuesta de Prosegur Tecnología por los Recursos Humanos es fundamental y como en el resto de negocios es uno de los pilares sobre los que se sustenta la estrategia.



En el ejercicio 2009 Prosegur Tecnología ha aumentado su equipo superando los 1.500 profesionales.

Presencia internacional

La presencia de Prosegur Tecnología se extiende a todos los países en los que está presente la Compañía. Su crecimiento en el ejercicio ha sido notable, habiendo ampliado el número de sus oficinas operativas de las 34 existentes en 2008 a las 50 de la actualidad. Además en el resto de países en los que no se cuenta con presencia permanente existen dos equipos flotantes con Europa y Latinoamérica como áreas de actuación.

Nuevas adquisiciones

La Compañía ha continuado aumentando su presencia en aquellos mercados que demandan tecnología de la seguridad. Durante el ejercicio 2009 Prosegur Tecnología ha seguido impulsando su capacidad para ser socio estratégico de sus clientes y un actor global en el mundo de la seguridad privada. A este respecto ha extendido su presencia con nuevas adquisiciones:

Sheta Industria Electrónica Ltda (Brasil): empresa especializada en la instalación, mantenimiento e integración de sistemas electrónicos y de comunicación industrial en el sector petroquímico y que permite tener presencia en todo el país, con la sede en Río de Janeiro.

Segmatic (Chile): se ha adquirido el 100% de la empresa Equipos y Sistemas Automáticos de Protección Ltda. (Segmatic) incrementándose la presencia de la Compañía en Chile, con incidencia en los campos de Riesgos Especiales, Minas y Protección Contra Incendios (PCI). Segmatic es una compañía con más de 20 años de historia en el mercado chileno de Protección Contra Incendios. Esta compañía está enfocada en riesgos especiales principalmente en los sectores de la minería y energético en los que se necesita un conocimiento muy característico que muy pocas compañías en el mundo poseen.

Soluciones innovadoras

Prosegur Tecnología ofrece a sus clientes la cobertura más efectiva para sus necesidades especiales de seguridad. Para ello trabaja en el desarrollo de soluciones innovadoras adaptadas a cada caso particular.

En Madrid, Buenos Aires y Río de Janeiro se cuenta con tres Centros de Innovación en los que se prueban nuevos productos y se elaboran soluciones para diferentes aplicaciones específicas para cada cliente.

La Compañía mantiene acuerdos marco con empresas líderes en los diversos países en los que opera. De este modo Prosegur Tecnología se mantiene siempre en la vanguardia de los avances que se están realizando en los principales fabricantes a nivel mundial.

Acciones de comunicación

Durante el año 2009 se han llevado a cabo acciones de comunicación interna, destinadas a fomentar el orgullo de pertenencia. Asimismo se han celebrado diversas Jornadas de Orientación Empresarial, siendo eventos en los que se busca fomentar el debate y la participación. Se ha desarrollado un Catálogo Virtual de Soluciones Tecnológicas, que será una herramienta útil para Prosegur y constituye la primera fase de un proyecto de venta cruzada que continuará en próximos ejercicios.

Han tenido lugar también acciones tanto de comunicación externa como de relaciones institucionales con el objetivo de dar un importante respaldo al área de tecnología.



Seguridad Residencial

Prosegur Activa es el área de la Compañía que agrupa toda la actividad de servicios de seguridad para hogares, comercios y pequeñas y medianas empresas. En el ejercicio 2009 se enfrentó a un mercado en el que la crisis también ha impactado, debido a la disminución de la renta disponible, el descenso de la actividad en el mercado inmobiliario y el cierre de negocios.



Los objetivos se han cumplido pese a las dificultades continuando con la tendencia de crecimiento del negocio tanto en ventas como en conexiones. Prosegur Activa ha alcanzado una cifra de negocio de más de 134 millones de euros, lo que representa un 20,7 % más que en el pasado año. El número de conexiones a cierre de 2009 era de más de 293.500.

La plantilla de Prosegur Activa ha crecido de manera muy significativa, pasando de los 1.800 del ejercicio 2008 a más de 2.300 de este año con el objetivo de dar respuesta a las diversas mejoras del servicio que se han implantado y al crecimiento de los mercados.

Prosegur Activa pone especial énfasis en la formación continua de sus empleados consciente de que para una compañía de servicios orientada al cliente, ellos resultan sin duda uno de sus principales valores. Por ello Prosegur prima la excelencia a la hora del desarrollo de un plan de carrera y fomenta la integración y la especialización de sus trabajadores.

Presencia en el mundo

Puede decirse que para el área de Seguridad Residencial ha resultado un año de consolidación en el mercado latinoamericano, que resulta prioritario para Prosegur.

En la actualidad cuenta con presencia en seis países: España, Portugal, Argentina, Chile, Perú y Uruguay, prestando sus servicios a cerca de 300.000 clientes. En el ejercicio 2009 ha incrementado su presencia en Chile, con la consolidación de la cartera adquirida de clientes de Telemergencia Telefónica y ha duplicado la presencia en Uruguay, ocupando una clara posición de liderazgo y superando los 10.000 clientes.

Por otra parte la adquisición en Perú de la Compañía Orus, líder con más de 20.000 clientes, ha permitido la llegada de Prosegur Activa a este nuevo mercado. Finalmente, es destacable también la apertura de nuevas delegaciones como la de Mar del Plata - Argentina-, iniciando la expansión fuera de Buenos Aires.

Cerca de sus clientes

Una de las claves para lograr ofrecer un servicio de calidad es mantener una constante cercanía con el cliente. Prosegur Activa ha continuado desarrollando acciones para seguir potenciando este acercamiento tanto en Europa como en Latinoamérica y se consolida como la empresa de seguridad con una de las mayores redes de atención directa, con más de 65 en todo el mundo.

Se han potenciado en el ejercicio las herramientas de comunicación y marketing existentes con el objetivo de estrechar lazos, conocer mejor las necesidades reales de los clientes y ganar visibilidad en su día a día.

En España se ha mantenido su central de atención telefónica 24/7 para la comunicación básica, pero se ha creado un *Servicio de Bienvenida* como elemento especial de seguimiento a los clientes en su primer año de llegada a Prosegur Activa, para conseguir mejorar la respuesta y fidelización.

De igual modo, para el área Residencial y Pymes, Prosegur Activa ha creado la figura del *Defensor del Cliente* el cual, desde una óptica de total independencia y teniendo como base una amplia experiencia en el sector, es el responsable de canalizar las sugerencias e inquietudes de los clientes.



Soluciones integrales de seguridad

La Dirección de I+D+i Internacional nació como respuesta al constante ejercicio de innovación que realiza Prosegur Activa en sus productos y servicios con el objetivo de lograr la plena satisfacción de sus clientes a través de la excelencia. Prosegur revisa continuamente su portfolio de soluciones para adecuarlos a las necesidades de sus clientes.

Prosegur Activa cuenta con un valor diferencial con respecto a sus competidores como es integrar en un solo proveedor todas las soluciones de seguridad y ser capaz de ofrecerles "un traje a medida" que responda a sus demandas concretas. A eso se suma un asesoramiento profesional permanente y una cercanía al cliente tanto físicamente como por especialización en su sector.

ActiShop

Este sistema ofrece servicios anti intrusión en ausencia del propietario y anti hurto -mediante el etiquetado inteligente- en locales comerciales. Se han incorporado módulos diferentes que ofrecen un mayor control sobre las incidencias como inundaciones, incendios u otro tipo de siniestros y que otorgan un valor añadido al sistema de intrusión.

ActiFog

Es un dispositivo de alta tecnología que expulsa a gran presión y velocidad niebla activa y seca ante un aviso de alarma. De este modo se produce un proceso de nebulización que deja el local con una visibilidad nula en 8 – 10 segundos con lo que se impide la actuación de posibles ladrones. No deja ningún rastro, es un sistema inodoro y auto degradable y se convierte en un sistema de seguridad ideal para viviendas o locales que necesiten un alto nivel de seguridad.

Profinder

Mediante el sistema Profinder Prosegur Activa extiende el concepto de seguridad también hacia las personas. Profinder es un potente sistema localizador vía A-GPRS que consigue localizar la ubicación del dispositivo allí en donde se encuentre. Es una herramienta de localización que permite realizar el seguimiento del dispositivo de manera rápida y sencilla en tiempo real.

El cliente tiene acceso ilimitado al portal de autogestión de Profinder en donde puede consultar alertas e informes, así como un Centro de Gestión activo 24 horas todos los días del año.

VideoSeguridad

Siguiendo las tendencias dominantes en el mercado de ofrecer soluciones de imagen el sistema VideoSeguridad de Prosegur Activa es el único del mercado que une un sistema de videovigilancia, compuesto por un sistema de cámaras conectadas a la alarma mediante tecnología IP.

Accediendo al portal de Prosegur, el cliente puede controlar lo que sucede en su negocio o domicilio en todo momento desde cualquier ordenador, móvil o PDA. La intimidad queda totalmente resguardada, ya que la Central Receptora de Alarmas (CRA) sólo tiene acceso a las imágenes en caso de producirse una alarma real.

Comunicación

La edición de la Revista *Código* es una potente herramienta de comunicación que ofrece enfoques específicos orientados a clientes de empresa o particulares. Sus contenidos y difusión se han potenciado a lo largo del ejercicio.

Buscando una mayor especialización y una mejor cobertura de las necesidades de información la revista se ha segmentado en dos cabeceras: *Código y Seguridad Activa* lo que le permitirá una adecuación de contenidos a sus lectores potenciales.

La edición de la *Guía de seguridad para el comercio* se ha sumado a la ya existente *Guía de seguridad para el hogar*. Juntas detallan información que permite a los clientes, tanto particulares como de empresa, comprender mejor los elementos importantes para su seguridad y valorar así las soluciones que Prosegur Activa les ofrece.

Garantía Activa

Uno de los servicios diferenciales de Prosegur Activa es la *Garantía Activa*, que le sitúa en la vanguardia del sector en cuanto al compromiso con la satisfacción de sus clientes. Es la única empresa de seguridad que ofrece este servicio que además extiende a las 24 horas del día durante los 365 días del año.

Prosegur Activa se compromete con sus clientes a ofrecer una respuesta al salto de alarma del cliente en 45 segundos, un Servicio de Intervención Inmediata en un máximo de 15 minutos y a la reparación del sistema teniendo como límite 48 horas.



Líder Global

Europa

España

El Producto Interior Bruto registró en el último trimestre del año 2009 un crecimiento negativo del 3,1 % con respecto al mismo dato del ejercicio anterior. Por agregación de los cuatro trimestres del ejercicio, el crecimiento negativo del PIB en el conjunto del año se estima en un 3,6 %.

Por segundo trimestre consecutivo, la actividad global atenuó su contracción, habiendo decrecido nueve décimas menos que en el trimestre precedente. Este resultado sigue siendo consecuencia de una contribución menos negativa de la demanda nacional y de la aportación positiva del sector exterior.

En lo referente al mercado español, es uno de los principales mercados en los que actúa la Compañía y es en el que Prosegur cuenta con una sólida estructura operativa y de gestión que le permite encarar exitosamente los objetivos marcados en el ejercicio.

La estructura de Prosegur en España y su estrategia de negocio se basan en ofrecer soluciones de seguridad con un alto valor añadido lo que le ha hecho consolidarse como una empresa de referencia en todas las áreas de negocio en las que actúa.

Para Prosegur la tecnología y la información constituyen una parte esencial de los procesos de seguridad. Por eso desarrolla productos para la recogida y el análisis de información que es procesada en los Centros de Control y permiten ofrecer soluciones "a medida" para los clientes de modo eficaz y personalizado.

Destaca en el ejercicio 2009 el regreso de Prosegur a los grandes aeropuertos españoles, obtenido mediante concurso público y fruto del conocimiento especializado de la Compañía del sector aeroportuario. También es destacable la presencia de Prosegur en la Institución de los Mossos d'Esquadra de Cataluña, en las Comisarías y sus controles de acceso, ofreciendo servicios de alto nivel de especialización, así como en las Universidades y Hospitales, extendiendo la presencia de la Compañía a toda la sociedad.



La plantilla de Prosegur en España asciende a 27.000 empleados siendo la flota disponible de 1.650 vehículos entre blindados y ligeros. En el mercado español está presente en los sectores de Seguridad Corporativa y Seguridad Residencial. En Seguridad Corporativa el volumen de negocio ha sido de 885 millones de euros, con un crecimiento negativo de 4,7 %.

Prosegur busca la excelencia de sus servicios a través de la profesionalidad de sus empleados, apoyada por la formación y las mejores herramientas, por eso ha desarrollado una campaña bajo el lema de "Los mejores profesionales se hacen con las mejores personas" que destaca los valores humanos de sus empleados como uno de los principales activos de la Compañía.

**Francia**

En el tercer trimestre de 2009 Francia ha salido de la recesión gracias a los planes de relanzamiento de la economía y la bajada de los tipos de interés. El PIB 2009 ha cerrado con un crecimiento negativo de 2,3% con una tasa de inflación de 0,1 %. Las previsiones apuntan a que la economía francesa tendrá un crecimiento en 2010 de 0,4 por trimestre. En lo que se refiere a la actividad de Prosegur, el área de Tecnología está sufriendo el bajo nivel de inversión y de la parálisis del mercado inmobiliario.

El mercado de la seguridad en Francia asciende a más de 6.000 millones de euros. Prosegur es la cuarta empresa en un mercado que sigue mostrándose muy fragmentado en la actividad de vigilancia y tecnología. La evolución de la reglamentación en Vigilancia contribuirá en los próximos años a una dignificación del sector, reduciendo el número de los operadores y produciendo una mejora de la rentabilidad del negocio.

El ejercicio 2009 ha sido el de la consolidación de Prosegur como un actor de la seguridad nacional. La adquisición de la empresa de transporte Valtis ha permitido a la Compañía consolidar su presencia en las regiones de Rhone Alpes, Franche Comté y Alsacia. Asimismo la adquisición de la cartera de clientes de Maisón de la Sécurité (Mdls)

representa un paso fundamental para el desarrollo de la actividad de Vigilancia en el norte de Francia y en París. El año también ha venido marcado por la apertura de nuevas agencias en París y Nantes y la obtención de nuevos clientes como Airbus o Crédit Agricole.

La base de transporte de Lyon ha sido ampliada para poder absorber los contratos con Crédit Agricole y Banque Populaire, lo que supone un incremento del 100% de su capacidad en la segunda ciudad de Francia.

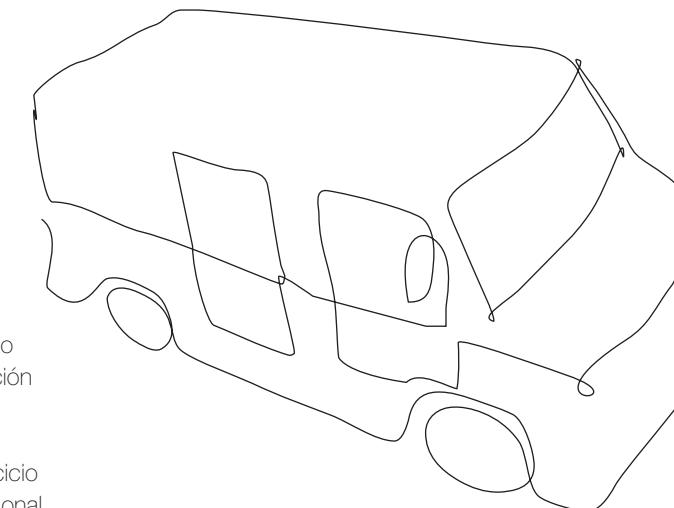
Prosegur se posiciona en Francia como una empresa de alcance nacional, capaz de ofrecer respuestas globales a los problemas de seguridad de sus clientes y con un respeto absoluto por las normas y estándares de calidad más rigurosos. La Compañía presta servicios de Seguridad Corporativa y cuenta con una plantilla de más de 3.200 empleados habiendo cerrado el año con una facturación de 132 millones de euros, un 9,5 % superior a la de 2008.

Portugal

La economía portuguesa, que en el ejercicio 2008 no había sufrido prácticamente variación respecto al 2007 y que sólo en el último trimestre había comenzado una tendencia negativa ha sufrido un descenso en el ejercicio 2009, que es estimado por el Instituto Nacional de Estadística de Portugal (INE) en una caída del 2,7 % del Producto Interior Bruto, la más acentuada de las últimas décadas. Por otra parte la tasa de desempleo de Portugal se ha situado en un 9,5 %. El volumen de negocios de seguridad en Portugal ha ascendido en el ejercicio a 700 millones de euros.

La Compañía continúa con su crecimiento sostenido de los últimos ejercicios y se consolida en su papel de empresa de referencia en el sector, ya que tiene presencia comercial y operativa en todo el territorio nacional, de hecho presta servicios de seguridad a más del 50% de las grandes empresas de Portugal.

Prosegur cuenta con importante presencia en el sector aeroportuario, hotelero y hospitalario. También tiene presencia en la seguridad de importantes embajadas y en los eventos deportivos y musicales más importantes.



La plantilla de Prosegur en Portugal asciende a 7.947 empleados y una flota de 564 vehículos, entre blindados y ligeros. En el mercado portugués está presente en los sectores de Seguridad Corporativa y Seguridad Residencial. En Seguridad Corporativa el volumen de negocio ha superado los 136 millones de euros, con un crecimiento negativo de 1,4% con respecto a 2008.

Durante el ejercicio 2009 se han producido importantes inversiones como la renovación de todos los equipos de radio en Vigilancia, para un mejor servicio a los clientes, la adquisición de la flota blindada o la dotación a los equipos de maletas de seguridad para reducir el riesgo de ataques en la calle.

Rumanía

La tasa de crecimiento en Rumanía ha sufrido un brusco descenso desde el 6,5 en 2008 hasta un crecimiento negativo del 7,5% en 2009. Además, 2009 ha sido el año con un mayor número de insolvencias en compañías de todos los sectores, lo cual ha afectado a Prosegur.

El mercado de la seguridad en Rumanía se encuentra fuertemente atomizado - 1.300 empresas- y la difícil situación económica ha hecho que muchas pequeñas empresas hayan

ido desapareciendo. Es un mercado con un gran potencial de desarrollo tanto en Logística de Valores como en Sistemas de Seguridad y que tiene que mejorar sus estándares en el sector de la Vigilancia para aproximarse a los estándares europeos.

La Compañía cuenta en Rumanía con una plantilla de 3.800 personas y una flota de más de 150 vehículos entre blindados y ligeros. La facturación en el país ha sido de 8,8 millones de euros lo que supone una caída del 3,3% con respecto al pasado ejercicio. Prosegur presta servicios de Vigilancia, Monitorización e Intervención (M&I), Logística de Valores y Sistemas Electrónicos de Seguridad y su actividad en el país consolida al 50 por ciento por la presencia de un socio.

Prosegur ha sido la primera empresa que ha ofrecido servicios de Monitorización e Intervención (M&I) con cobertura nacional e integrando todas las Centrales Receptoras de Alarma CRA -18- en una única situada en Bucarest.

El crecimiento inorgánico ha reforzado la oferta integral de Prosegur en sus mercados

Italia

El crecimiento negativo del PIB italiano, por encima del 4%, ha golpeado muy fuertemente al sector, especialmente en Vigilancia. Ya en el último trimestre de 2008 el PIB se había contraído un 2,9 %.

El ejercicio 2009 ha sido un año de transición en el sector, muy marcado por dos factores: por una parte la crisis económica y su influencia y por otro la salida del antiguo marco legal que regulaba la actividad en Italia mediante licencias provinciales. En este contexto, Prosegur ha seguido avanzando en el mercado italiano de la mano de su socio local, IVRI, para consolidarlo como líder del mercado de seguridad.

El mercado se encuentra muy abierto en estos momentos, debido a la desaparición del citado sistema de licencias provinciales lo que coloca a IVRI en una posición privilegiada para actuar en la previsible concentración del mercado que se está produciendo. La derogación de dicha ley está posibilitando esa concentración principalmente de modo regional, de tal modo que las empresas centralizan ya sus actividades y centrales operativas más allá de la provincia.

Latinoamérica**Argentina**

Las principales variables macroeconómicas de Argentina han evidenciado un deterioro notable respecto al año 2008. El PIB del 2009 creció negativamente un 3,5% acompañado de una presión inflacionaria del 15%. La moneda local ha sufrido una devaluación frente al dólar del 10% durante el año 2009.

La principal decisión estratégica del año ha sido la adquisición de Giasa, la cual aportó un nuevo servicio a la actual cartera de Prosegur Tecnología. El servicio consiste en alarmas conectadas por radiofrecuencia con la policía, fundamentalmente orientadas al mercado bancario y corporativo.

En lo que respecta a Sistemas Electrónicos de Seguridad (SES) y Monitoreo, fue importante el incremento de negocios en el área de control de acceso, y en lo que respecta a Protección Contra Incendios (PCI), el incremento sensible de negocios de detección de incendio.

En lo referente a mercados, en Sistemas Electrónicos de Seguridad (SES) y Monitoreo, se mantiene el buen posicionamiento en Bancos y en el sector Petroquímico, y se comenzó a trabajar firmemente en Minería.

En Protección contra Incendios (PCI), Prosegur se está consolidando en el sector energético, con obras importantes a las distribuidoras de energía.

El mercado de Logística de Valores y Gestión de Efectivo es un mercado que no está sujeto a importantes modificaciones.

El posicionamiento de Prosegur Tecnología actualmente es muy bueno, siendo la única empresa capaz de dar una solución completa a los clientes, en el ámbito de la tecnología.

Prosegur cuenta en el área Argentina – Argentina, Uruguay y Perú- con una plantilla de más de 12.600 empleados, con un incremento neto de 334 trabajadores con respecto al ejercicio 2008, lo que le otorga un porcentaje de creación neta de empleo del 2,71 %. La Compañía, con una flota de 1.100 vehículos - ligeros y blindados-, está presente en todas las áreas de Seguridad Corporativa y Seguridad Residencial. En 2009 la cifra de negocio en Seguridad Corporativa ha alcanzado los 256,9 millones de euros, un 10,4 % más que en el ejercicio anterior.

Brasil

Prosegur Brasil es responsable del 18 % de la facturación de la Compañía en el mundo y ha dado un significativo salto en 2009. La empresa adquirió tres compañías muy representativas de sus respectivos nichos de mercado.

Centúria, empresa de vigilancia patrimonial y servicios con fuerte presencia en el mercado del Estado de Espírito Santo incorporó al equipo de Vigilancia Activa más de 500 empleados y 29 clientes importantes de la mencionada región.

En el área de Tecnología la empresa ha adquirido *Setha Industria Eletrônica* con fuerte actuación en el mercado de gas y petróleo, que desarrolla Sistemas de Seguridad electrónica, Circuitos Cerrados de Televisión, control de acceso y sistemas y productos para áreas industriales. En la actualidad Setha es la empresa con mayor número de certificaciones en su área, cumpliendo las exigencias de clientes como Petrobras y Braskem.

Finalmente la gran adquisición del año fue *Norsergel Vigilancia y Transporte de Valores S.A.*, empresa con fuerte participación en los estados de la región Norte de Brasil, además de Maranhão en la región Nordeste. Con esta compra, Prosegur reforzó su posición de crecimiento en el mercado brasileño empezando a trabajar en zonas donde antes no estaba presente.

Actualmente la mayor parte de la facturación de la Compañía proviene de los servicios de Logística de Valores, área en la que la empresa es líder en el sector brasileño. Con la adquisición de Norsergel Prosegur ha consolidado su presencia en el mercado brasileño. Después de esta compra, la Compañía está presente en 18 estados brasileños, Rio Grande do Sul, Santa Catarina, Paraná, São Paulo, Rio de Janeiro, Espírito Santo, Minas Gerais, Bahia, Goiás, Mato Grosso, Mato Grosso do Sul, Tocantins, Maranhão, Amazonas, Pará, Acre, Rondônia e Amapá, además del Distrito Federal.

También en el año 2009 Prosegur ha empezado a actuar en nuevos negocios, como en los servicios de recaudación de peajes para empresas administradoras de autopistas y carreteras. La nueva empresa constituida especialmente para atender el sector, Prosegur Administração de Recebíveis tiene 500 empleados y el principal cliente es el Grupo OHL. El servicio incluye también la Logística de Valores la gestión del efectivo y la vigilancia de las zonas de peajes.



Prosegur en Brasil cuenta con una plantilla de más de 28.000 empleados y dispone de una flota de más de 1.850 vehículos –ligeros y blindados- que operan en 83 delegaciones. En el presente ejercicio, el volumen de negocio alcanzado ha sido de 437 millones de euros, un 24,8% más que el registrado en 2008.

Chile

Durante el año 2009, la economía chilena presentó un crecimiento negativo del 1,4%. Si tenemos en cuenta que durante el 2008 el mismo indicador IPC ascendía a 7,1%, es de destacar el fuerte proceso de desaceleración del mismo producto principalmente de la contracción de la actividad y precios consecuencia de la crisis internacional.



Este entorno macroeconómico no pasó inadvertido para la Compañía generando menores volúmenes de actividad. No obstante, si tenemos en cuenta que la Compañía tiene en el país una sólida posición y se prevé un crecimiento de las inversiones las expectativas son positivas.

En este contexto, Prosegur logró cerrar la operación de compra de Segmatic una empresa dedicada al negocio de la tecnología de la seguridad, con fuerte presencia en los sistemas de detección y extinción de incendios. Con esta compra Prosegur logró consolidar una oferta de servicios integral para todos sus clientes.

Prosegur cuenta en Chile con una plantilla de más de 6.800 personas y una flota de más de 240 vehículos –ligeros y blindados-. Presente tanto en el sector de la Seguridad Corporativa como Residencial, el negocio se ha incrementado y la cifra en Seguridad Corporativa ha sido de 77,7 millones de euros, un 6,4 % más respecto a 2008.



México

Dado que la economía mexicana se encuentra estrechamente relacionada con los Estados Unidos es relevante mencionar a este respecto que en la actividad económica de ese país se pronostica que registre para el 2010 un incremento anual de 2,8%. Al respecto de México los analistas estiman que en promedio, en el año 2010 se presenta un escenario de una expansión del 3,9% del PIB.

El mercado de la seguridad privada en México representa un uno por ciento del PIB, lo que asciende a más de 8.000 millones de dólares. La base del negocio de Prosegur en México es la Gestión del Efectivo, acompañada en un segundo término por el área de Vigilancia Activa y custodia de mercancías. En el 2009 se han iniciado formalmente operaciones con Prosegur Tecnología, lo que convierte a la Compañía en el único proveedor en ofrecer toda la gama de servicios de Seguridad Corporativa.

En México Prosegur cuenta con una plantilla de más de 1.300 personas y una flota de 130 vehículos –ligeros-. La facturación en 2009 ha superado los 15 millones de euros, un 109,5 % más que en el ejercicio 2008 sin olvidar la situación que sufrió la economía local por los brotes de gripe surgidos al inicio del ejercicio.

Colombia

Las ventas en Colombia han aumentado un 0,9% con respecto al ejercicio 2008 y han alcanzando los 32,4 millones de euros. La estrategia de la Compañía estuvo encaminada al posicionamiento de la marca en el sector financiero colombiano para convertirse en uno de los principales referentes del Transporte de Valores. Adicionalmente se ha logrado aumentar la participación en clientes globales de acuerdo a los parámetros establecidos por el Prosegur.

Prosegur se ha seguido consolidando en el país donde cuenta con una plantilla de más de 1.400 empleados y una flota de vehículos de 210 entre ligeros y blindados.

Paraguay

La economía paraguaya registró una reducción en el año 2009 interrumpiendo así seis años consecutivos de crecimiento. El PIB del 2009 tuvo un crecimiento negativo 3,8% inferior al PIB del 2008. El factor crucial que llevo a la economía a presentar este resultado fue la sequía que azotó al país a finales del 2008 e inicios del 2009. La tasa de inflación durante el año 2009 fue del 1,9% muy inferior al 7,5% observado en el año anterior.

El mercado de la seguridad en Paraguay es estable y está en desarrollo. Aún así, salvo los clientes del sector financiero y grandes empresas a nivel comercial, el concepto de Seguridad no está muy arraigado y es siempre analizado desde el punto de vista del coste y no de la diferenciación del servicio. La incipiente regulación de la actividad, permite confiar en un aumento de competitividad de las empresas formales del sector.

El aumento de la bancarización, acompañado de un importante crecimiento de la cobertura geográfica con servicios bancarios -sucursales, puntos de atención, cajeros automáticos- en áreas hasta ahora desprovistas, abre una posibilidad cierta de crecimiento por extensión.

Prosegur cuenta con una plantilla de más de 600 empleados y una flota de más de 70 vehículos.

Perú

En Perú, el crecimiento del PIB en el año 2009 alcanzó el 1,1% anual, con lo cual se alcanzan ya once años de crecimiento continuo, pese al entorno de crisis internacional. La balanza comercial mantiene un saldo positivo de 5.873 millones de dólares. La inflación del ejercicio 2009 es de 0,25 % siendo la más baja de los tres años precedentes.

Con fecha 24 de junio de 2009 se adquirió el 100% del grupo Orus, formado por Orus, S.A. y su filial Orus Selva S.A. y Orus Seguridad Electrónica S.A.: empresas especializadas en la prestación de servicios de vigilancia y alarmas respectivamente lo que permitió a la Compañía ampliar de manera exponencial la cartera de productos y su presencia geográfica.

En el 2009 la Compañía se enfocó en impulsar un mayor uso del medio interactivo y se decidió iniciar el planeamiento para la implementación en el 2010 del portal corporativo MiProsegur adecuado a las características de la operación y del mercado peruano.

Prosegur cuenta en Perú con una plantilla de más de 9.700 personas y una flota de más de 207 vehículos –ligeros y blindados-. Presente tanto en el sector de la Seguridad Corporativa como Residencial, el negocio se ha incrementado y la cifra en Seguridad Corporativa ha sido de 71,5 millones de euros, un 46,2 % más respecto a 2008.

Uruguay

La economía uruguaya continuó su proceso de recuperación en el tercer trimestre del año. Como consecuencia de esta evolución trimestral, la variación acumulada del PIB en el período enero – septiembre de 2009 fue de 1,7%, y según datos estimativos el crecimiento anual rondaría el 2%.

Si bien el país no se pudo mantener ajeno a la crisis internacional, la economía logró sortear con éxito los obstáculos logrando un crecimiento, aunque más modesto que los años anteriores, pero sin entrar en recesión.

En un año cargado de cambios, es de destacar las operaciones que Prosegur llevó a cabo en el mercado uruguayo. Por un lado, la compra del 100 % de Nautiland, S.A: (Punta Systems) que presta servicios de alarmas residenciales, inversión que permite a la Compañía ser líder del sector de Seguridad Residencial en Uruguay. Por otro lado, la adquisición e integración de la empresa Blindados SRL

(LV y GE) que permitió el reforzamiento de la marca, su posicionamiento y a la ampliación de la capacidad operativa para una mejor cobertura del mercado.

A diciembre de 2009 la Compañía cuenta en Uruguay con una plantilla de más de 1.900 personas y una flota de más de 70 vehículos lo que se suma a su oferta de servicios de calidad y la coloca en una clara posición de liderazgo en el país.



Informe de Bolsa

07



Maximizar la Creación de Valor para sus clientes, empleados y accionistas, sin olvidar su contribución a la sociedad es uno de los valores fundamentales de Prosegur y así queda reflejado en la Misión y Valores de la Compañía.

Este principio actúa como motor fundamental en la consecución de los objetivos a alcanzar mediante la búsqueda de oportunidades de crecimiento.

La fortaleza del negocio se ha visto reflejada en la evolución de la cotización que, durante 2009, y pese al entorno de incertidumbre de los mercados bursátiles, ha experimentado una revalorización de 46,1% frente al aumento del 29,8% que experimentó el IBEX 35.



La cotización experimentó una revalorización del 46,1% hasta los 34,22 €/acción

Cuadro de Mando y Principales Ratios

A través del denominado "cuadro de mando" se observan los datos más interesantes que pueden ser considerados como de relevancia para los accionistas de Prosegur.

(Actualizado a 31 de diciembre de 2009)

Acciones

Capitalización (Millones de Euros)	2.111,8
Acciones (Millones)	61,7

Ratios cobertura

Deuda Neta (Millones de Euros)	234
Deuda Neta/EBITDA	0,8
EBITDA/Gastos financieros	14,9
Deuda Neta/Fondos Propios	0,4

Ratios

Valor de mdo./Valor en libros	4,0
EV/Ventas	1,1
EV/EBITDA	8,0
EV/EBIT	10,0
PER	14,1
R.O.E	28,4%

Datos por acción

(Euros)	
Valor en libros	8,6
B. ^o Neto	2,4

Principales accionistas y rentabilidad

Una de las principales cualidades de Prosegur es su solidez. Esta característica queda reflejada en su estructura accionarial. Así, la fuerte presencia del accionariado en el Consejo de Administración permite a los órganos de dirección, y especialmente a la Comisión Ejecutiva, exponer las líneas de estrategia y tomar decisiones en consonancia con los intereses de todos los accionistas.

Estructura accionarial

Tramos	Nº accionistas	%	Nº acciones	%
+ de 100.000	24	1%	57.883.982	94%
+ de 10.000	64	3%	2.183.392	4%
Entre 1 y 10.000	2.163	96%	1.645.090	2%
Total	2.251	100%	61.712.464	100%

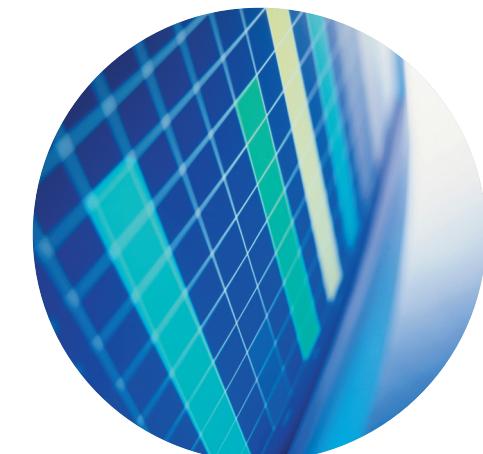
Accionistas mayoritarios

La estructura accionarial de Prosegur refleja su solidez y estabilidad. El 65,4% de las acciones son propiedad de tres accionistas principales: Gubel, S.L., Corporación Financiera Alba, S.A. y AS Inversiones, S.A.

Gubel, S.L.	50,1%
CF Alba S.A.	10%
As Inversores, S.A.	5,3%
Resto	34,6%

masa accionarial cuenta con inversores extranjeros que representan una parte muy significativa de su free-float.

Consejeros	Free Float
55,8%	44,2%



Rentabilidad

Prosegur tiene como objetivo prioritario alcanzar cada año el máximo valor para sus accionistas. Este objetivo se ha conseguido en el presente ejercicio a través de dos vías:

- La evolución de la cotización de la acción, que durante 2009, y pese al entorno de incertidumbre que ha rodeado a los mercados bursátiles, ha experimentado una revalorización del 46,1% hasta los 34,22 €/acción frente al aumento del 29,8% que registró el Ibex 35. Además, destacar que la cotización de Prosegur alcanzó un máximo anual de 34,5 €/acción el 18 de diciembre.
- El reparto de dividendos, cuya aprobación por la Junta General en junio de 2009 fue de 50 millones de euros (0,81 euros por acción) con cargo al resultado del ejercicio 2008.

Continuando con la política de crecimiento de la Compañía, en la próxima Junta General de Accionistas se va a proponer un dividendo total de 55 millones de euros, lo que supondrá un dividendo de 0,89 euros por acción.

Dividendos

Dividendo por acción 2009 (euros)*	0,9
Rentabilidad s/precio medio acción 2009	3,6%
Pay-out 2009*	36,6%

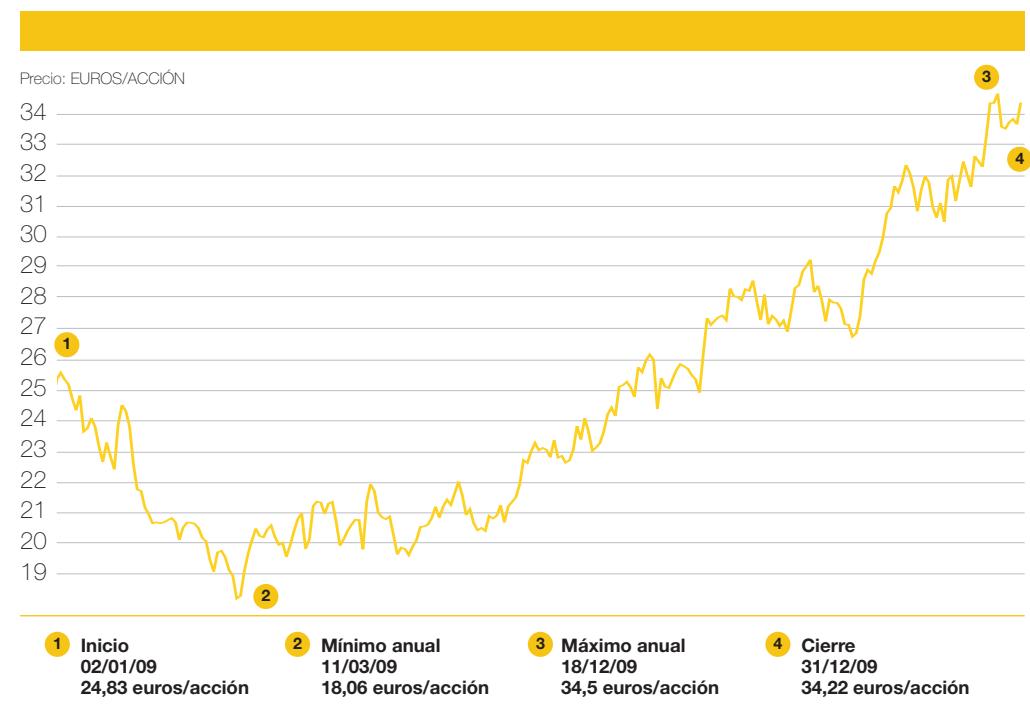
*Propuesta de dividendos del Consejo de Administración

Autocartera

A cierre del ejercicio 2009, la compañía mantenía 1.974.146 acciones en autocartera, (un 37,6% más que en 2008), que representan el 3,2% del capital social (en 2008 representó un 2,3%) y cuyo importe está valorado en 40,2 millones de euros frente a los 29,4 millones de euros en 2008. Parte de estas acciones están destinadas a ser entregadas a determinados directivos de la Compañía.

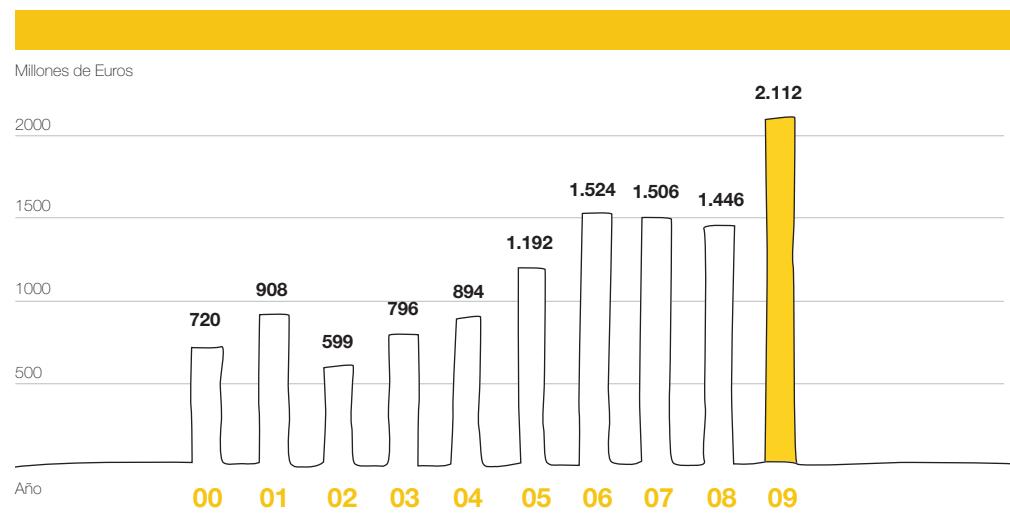
Durante el ejercicio 2009 se han adquirido 539.403 acciones propias frente al 1.003.186 que se adquirió en 2008.

Evolución del precio de la acción 2009

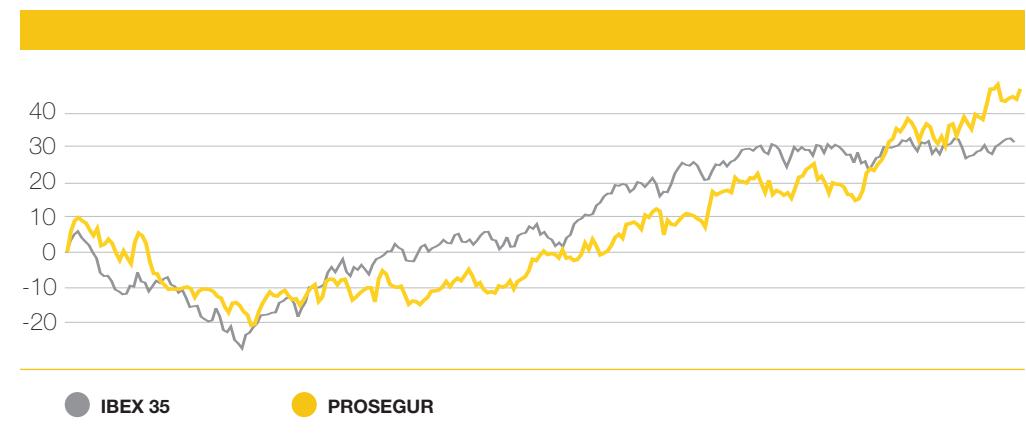


**Evolución de la capitalización bursátil
(En Millones de Euros)**

La capitalización bursátil de Prosegur a cierre de 2009 ascendía a 2.112 millones de euros. Este dato sitúa a la Compañía entre las primeras multinacionales de seguridad a nivel mundial y como referente en el sector en nuestro país ya que Prosegur es la única compañía de seguridad en España que cotiza en bolsa

**Gráfico diario de la evolución de la cotización de la acción de Prosegur respecto al IBEX 35 en el año 2009**

La acción de Prosegur durante 2009 se ha revalorizado un 46,1% hasta alcanzar los 34,22 €/ acción frente a un aumento del 29,8% del IBEX 35.



Relación con Analistas e Inversores

Prosegur mantiene una estrecha y permanente relación con los accionistas y analistas que siguen a la Compañía, a través de diferentes canales de comunicación:

1. Informaciones trimestrales enviadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con la posterior celebración de diferentes tipos de encuentros con los analistas que cubren la Compañía.
2. Celebración de una presentación de la Compañía: Londres -noviembre 2009-.
3. Más de 300 encuentros a través de reuniones personales con analistas e inversores.
4. Celebración de una reunión anual de la alta dirección con analistas -septiembre 2009.
5. Seminarios y conferencias realizados en distintos momentos del año.
6. Continua relación con analistas e inversores, actuales y potenciales, a través de la dirección de correo electrónico: accionistas@prosegur.com y de la página web de la Compañía:
<http://www.prosegur.com>.

Analistas que cubren la Compañía

Ahorro Corporación
Rafael Cavanillas Gil
rcavanillas@ahorro.com

Banesto Bolsa
Juan A. Tuesta
jatuesta@notes.banesto.es

BBVA
Juan Ros Padilla
Juan.r.padilla@grupobbva.com

BPI
Joaquín García Romanillos
joaquin.garcia.romanillos@bpi.pt

Cheuvreux
Fernando Lafuente
flafuente @cheuvreux.com

Kepler
David Peña Delgado
David.pena@keplercm.com

Deutsche Bank
José Francisco Ruiz
jose-francisco.ruiz@db.com

Espírito Santo Research
Nuno Estacio
nestacio@besinv.pt

Fidentis
Juan Cánovas
jcc@fidentis.com

Grupo Santander
Patricia López
patrlopez@gruposantander.com

Grupo Banco Sabadell
María Cebollero
Cebollerom@bancsabadell.com

Interdin
Álvaro Arístegui
alvaro.aristegui@interdin.com

Inverseguros
Alberto Roldán
aroldan@inverseguros.es

JB Capital Markets
Juan Vives
ivives@jbcm.com

Nmás 1
Javier Mata
javier.mata@nmas1.com

UBS
Ignacio Carvajal
ignacio.carvajal@ubs.com

Caja Madrid
David Cabeza Jareño
dcabezaj@cajamadrid.es

Iberian Equities A.V.
Íñigo Vega
i.vega@ibequities.com

La Caixa
Borja Pagoaga
bpagoaga@lacaixa.es

Venture Finanzas
Gonzalo Sanz Martín
gsanz@venture.es

Link Securities
Paula Sampedro
psj.linksecurities@easynet.es

40
Equipo Humano
08

Equipo humano

08



Una de las claves que ha llevado a Prosegur a situarse entre las principales multinacionales del sector es la gestión estratégica de su equipo humano. En su permanente compromiso por ofrecer el mejor servicio a sus clientes resulta primordial el alto nivel de capacidad, la experiencia y la motivación de sus empleados.

La gestión del capital humano persigue el pleno desarrollo del potencial y las cualidades de cada persona para de este modo lograr un triple beneficio, para el desarrollo personal del empleado, para el cliente y para la Compañía.

En el ejercicio 2009 la plantilla de Prosegur continuó su línea de crecimiento hasta alcanzar la cifra de los 100.000 empleados a cierre del ejercicio como consecuencia de la política de expansión y consolidación de Prosegur en los mercados en los que está presente.

Este incremento ha colocado a la Compañía como un gran generador de empleo.



Selección de Personal

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

Por la propia naturaleza de los servicios que presta la Compañía, se exige a los candidatos unas cualidades específicas, a nivel personal y profesional, por lo que resulta fundamental la implicación de la Dirección de RR.HH. En el ejercicio 2009 se ha continuado mejorando los procesos de selección para lograr una perfecta identificación del mejor candidato para cada puesto. Los exhaustivos procesos de selección incluyen tanto evaluaciones psicotécnicas como cuestionarios técnicos y exámenes médicos.

Continuando con la política de años anteriores, Prosegur ha primado y reforzado la promoción interna para cubrir las distintas vacantes que se han ido produciendo en la Compañía, lo que supone un importante elemento motivador para los empleados.



Durante el 2009 se ha producido un crecimiento importante de las solicitudes de incorporación por lo que la actividad en el área de recursos humanos ha sido importante. En España se analizaron 84.427 candidaturas para finalmente ser seleccionados más de 10.000. En Argentina se han llevado a cabo durante el ejercicio más de 24.000 entrevistas a fin de encontrar los mejores perfiles para todas las áreas de negocios. Finalmente han sido seleccionados más de 3.100 empleados en todo el país. En Perú el número de personas que se han incorporado a la Compañía, sin tener en cuenta las integraciones derivadas de las adquisiciones realizadas, ha sido más de 1.900 personas. Por último, en Uruguay, se recibieron más de 3.400 solicitudes de empleo, de las cuales un 62,8 por ciento continuó en el proceso de selección y un 30 por ciento de los mismos concretaron su ingreso.

Formando para la Excelencia

Uno de los elementos claves y estratégicos en la gestión de Prosegur es la formación. La Compañía busca la excelencia en la prestación de sus servicios y sus acciones de formación van encaminadas a la detección del talento, a la mejora de la capacitación y al desarrollo de potencialidades de su equipo humano así como al fortalecimiento de los valores propios de la Compañía.

Políticas de formación

Prosegur elabora políticas de formación encaminadas a asegurar tanto el cumplimiento de las legislaciones correspondientes como el desarrollo y crecimiento profesional de sus empleados. Para ello, se realizan todos los cursos de habilitación que sean necesarios en función de los procesos de selección realizados y las necesidades de incorporación de personal formado en la Compañía.

A la hora de determinar los contenidos de las distintas acciones formativas que se llevan a cabo, se realiza una detección de necesidades a nivel local para acercar la formación a las necesidades reales de cada una de las delegaciones de Prosegur. Se atienden las peticiones de los distintos clientes o departamentos y se completa el plan de formación con acciones en abierto para que cada empleado pueda elegir su plan de formación anual.

Toda esta formación para el personal operativo se complementa con distintos programas formativos específicos y de carácter más completo para algunos colectivos de especial importancia, como es el caso de los Responsables de Equipo, Coordinadores de Grandes Clientes, etcétera.

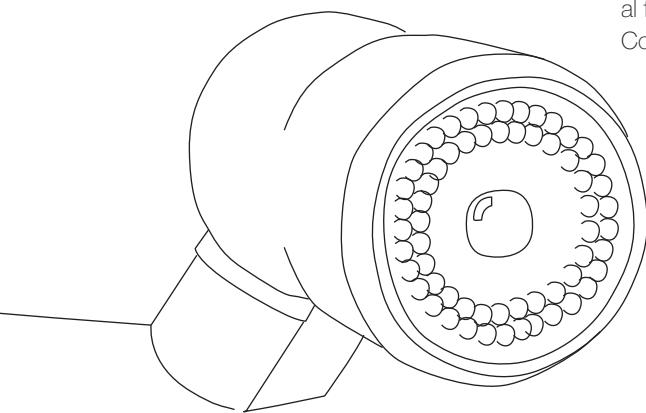
Atendiendo a los distintos países en los que Prosegur está presente, en Argentina se han llevado a cabo más de 953 cursos de capacitación de los cuales el 90 % correspondió a personal directo y el resto a personal de estructura. La cantidad total de participantes fue de 13.155.

En México se realizaron un total de 67.804 horas de capacitación en las áreas de Gestión de Efectivo, Vigilancia Activa y Capacitación de Clientes externos y se definieron Planes de Carrera.

Al igual que ocurre en otros países como puede ser España, en Colombia los temas de Formación son abordados teniendo en cuenta las necesidades locales de la Compañía, los trabajadores de acuerdo con la Evaluación del Desempeño y Auditorias Internas y Externas así como las encuestas de satisfacción del cliente. El total de horas lectivas ha sido durante el 2009 de más 2.900 horas de las que se beneficiaron más de 1.100 trabajadores.

A lo largo del ejercicio, en Perú se realizaron cursos de capacitación para nuevo personal y cursos de reciclaje para 2.968 trabajadores.

En Uruguay se impartieron un total de 36.075 horas formativas para personal directo y 3.331 para indirecto. La oferta de cursos ascendió a 98 cursos de formación interna, 631 de formación externa y 238 de Universidad Prosegur.



Brasil tiene el foco formacional en el desarrollo y la mejora de la calificación de los profesionales mediante programas internos y cursos técnicos como: la formación denominada TOR - Entrenamiento Operacional Rotativo- o el TOP -Entrenamiento Operacional Patrimonial-, cursos ambos específicos para las áreas de Logística de Valores y Vigilancia Activa.

Universidad Prosegur

La Universidad Prosegur es una Universidad Corporativa online que permite la circulación del conocimiento y la experiencia que sobre el sector y el negocio acumula la Organización, ofreciendo a los empleados una formación especializada, dinámica y atractiva. Con una clara vocación internacional en sintonía con la vocación de la Compañía, la Universidad comenzó su andadura en el ejercicio 2006 para el personal de estructura llegando a 12 países.



Durante el ejercicio 2009 se ha centrado el foco en desarrollar la Universidad para Operativos. Este ambicioso proyecto, que será puesto en marcha en España para posteriormente trasladar la experiencia al resto de países, ha surgido como respuesta a la situación del mercado de la seguridad privada que demanda una especialización creciente en cada uno de los sectores que forman parte de la actividad diaria. El desafío que emprende la Universidad Prosegur es la creación de Facultades que respondan a las necesidades que las actividades de los clientes puedan demandar o que se vayan identificando. Llegado ese caso, se diseña un programa de estudios que nos permitirá realizar "un traje a medida" para cada sector o para cada cliente.

Con esta potente iniciativa, el acceso a la Universidad se va a universalizar de tal manera que cualquier trabajador tendrá acceso en función de su perfil. Dicho acceso será dinámico ya que irá variando en función del desarrollo profesional del empleado.

En definitiva la Universidad Prosegur aporta valor al negocio obteniendo el máximo rendimiento del potencial de la plantilla, fidelizando a los empleados ofreciéndoles oportunidades de formación y otorga a Prosegur un importante elemento diferenciador en el sector en lo que respecta a las políticas de gestión de la formación.

Favoreciendo el Talento

La experiencia que los profesionales de Prosegur van acumulando con el tiempo constituye un gran valor de la Compañía. En el sector de la seguridad, en donde la calidad y la excelencia es un claro elemento diferenciador resulta importante mantener una plantilla estable de profesionales que sean expertos en su área de trabajo. Para ello es imprescindible realizar acciones y estrategias encaminadas a la retención del talento dentro de la Organización, lo que redundará en mayores niveles de excelencia y por tanto mayor satisfacción de los clientes.

Para la retención del talento se aplica un Programa de Gestión del Talento que tiene su primera actuación con la llegada del profesional y continúa a lo largo de toda su vida en la Compañía.

España ha puesto en marcha un programa de valoración y desarrollo de puestos claves en el negocio que incluye desde la posición de Delegado hasta la de Responsable de Equipo.

Por su parte, Argentina ha implementado un programa gerencial para jóvenes con potencial y otro focalizado para la promoción de gerentes de segundo nivel. Además, se han llevado a cabo 300 evaluaciones de potencial para testar las posibilidades de progreso del personal a fin de satisfacer las demandas de puestos con personal interno.

La Universidad Prosegur ha seguido creciendo para responder a las necesidades de los clientes

Comunicando, Cohesionando

La comunicación interna es un elemento de vital importancia para la cohesión y el funcionamiento de cualquier Organización. Como tal, Prosegur mantiene canales fluidos que fomentan la integración en la plantilla.

El Portal del Empleado, se ha convertido en una herramienta estratégica clave de la Compañía. Responde a las necesidades informativas de los empleados y al mismo tiempo difunde objetivos estratégicos y corporativos que favorecen la integración. Debido al carácter multinacional de Prosegur, cada portal se adapta a las características e informaciones de cada país.

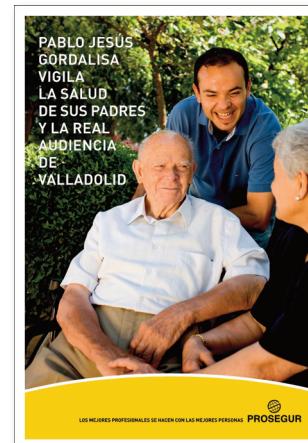
El Portal del Empleado tiene carácter universal y permite multitud de actividades. Además facilita la creación de comunidades o grupos de usuarios, y la circulación de información entre ellos, lo que constituye un factor de cohesión entre los trabajadores de Prosegur.

Otro de los elementos que fomentan la comunicación interna es la revista Gente

Prosegur. Esta sirve para compartir los logros y éxitos de la Compañía con todos los profesionales que los han hecho posibles, pero también para hacerse eco de las inquietudes y sugerencias del personal. Una publicación que ha ido evolucionando para ir dando cabida a diversos temas empresariales.

Se encuentra en funcionamiento también el Centro de Atención al Empleado, encargado de dar respuesta a las consultas o gestiones de los trabajadores de un modo directo y personal.

Asimismo, en 2009 la Compañía continuó con su apuesta por la comunicación online, realizando una Newsletter: "Actualidad Grupo Prosegur".



Aumentando la Calidad de Vida

En todos los países en los que está presente, Prosegur tiene implantados sistemas de prestaciones sociales con los que contribuye a mejorar la calidad de vida de sus empleados elevar sus niveles de bienestar.

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

Club del Empleado

Es un espacio exclusivo para los empleados de Prosegur del que pueden beneficiarse mediante el acceso al Club de ofertas y descuentos en diferentes productos y servicios de la vida cotidiana. Constituye un importante espacio de relación para los empleados.

Su concepción es sencilla, tiene una influencia real en la economía del trabajador y se encuentra también orientado a sus familias.

Algunas de las ventajas concretas para los miembros del Club son: Tarjeta Prosegur, Selección de productos a precios especiales, descuentos, entrega de compras en el domicilio sin coste adicional o foros de comunicación entre empleados que permiten la inserción de anuncios, entre otros.

El Club del Empleado cuenta con una publicación periódica con información, ventajas, novedades, descuentos y campañas puntuales. La Revista es también un modo de acceso al Club y a todas sus ventajas para todos aquellos empleados que cuentan con un perfil menos tecnológico.

Programa de Retribución Flexible

El objetivo de esta iniciativa es contribuir a que los empleados reduzcan los gastos cotidianos en base a la legislación local correspondiente. A lo largo del ejercicio 2009 ha tenido algunas mejoras en sus contenidos: los cheques restaurante se han adaptado mejor a las necesidades demandadas por los empleados, ofreciendo diferentes importes; asimismo se ha renovado la oferta de equipos informáticos, entre otras muchas opciones a su disposición.

El éxito del Programa puede percibirse en el dato de que el número de personas que se ha adherido a alguno de los beneficios de este Programa ha tenido un incremento del 53% en el ejercicio 2009.



Trabajando por la Seguridad y Prevención de Riesgos

Una vida en Prosegur

Prosegur considera que su principal valor reside en las personas que lo forman y prestan sus servicios con compromiso y profesionalidad. Esta filosofía se pone de manifiesto, por ejemplo, a través de la campaña llevada a cabo en España "Los mejores profesionales se hacen con las mejores personas".

Es ese indudable valor humano el que Prosegur quiere recompensar con el Programa "Una vida en Prosegur", mediante el cual la Compañía está presente en aquellos momentos más significativos de la vida de sus empleados como la unión con su pareja, la llegada de un nuevo miembro a la familia o la felicitación por una vida de éxitos en la empresa, a través de diferentes canales.

De este modo Prosegur continúa cuidando e involucrándose en su principal valor: las personas.

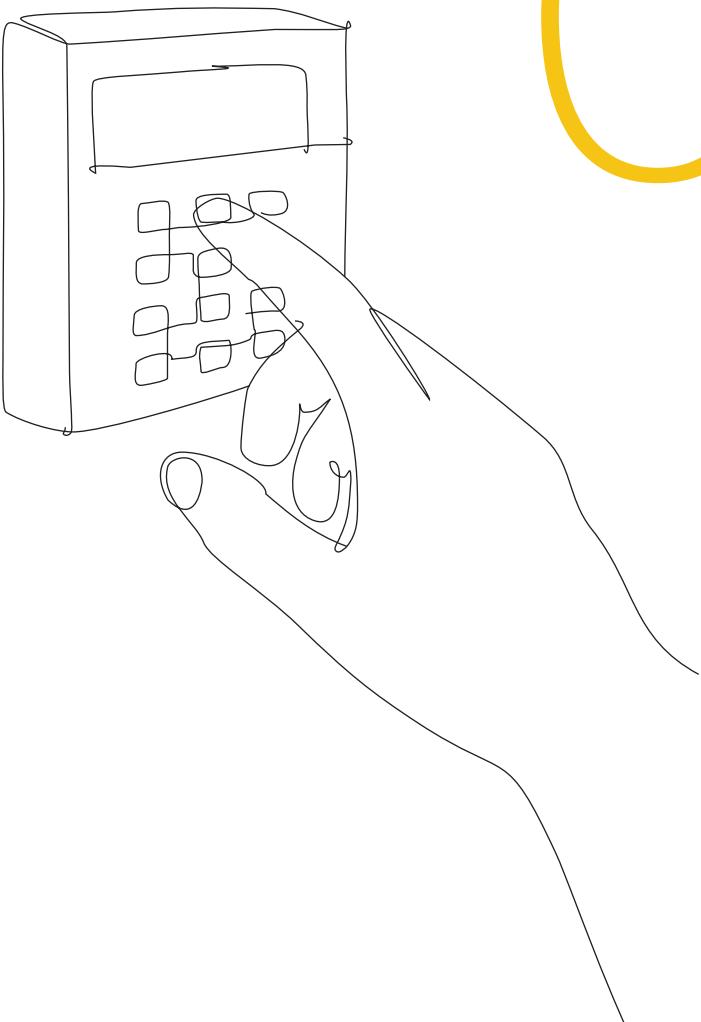
Prosegur aplica el máximo rigor a la hora de cumplir la legislación existente sobre prevención y seguridad de riesgos laborales vigente en cada uno de los países en los que operan sus diferentes áreas de actividad. La Compañía impulsa activamente la seguridad y salud en el trabajo mediante acciones formativas entre sus empleados con el objetivo de sensibilizarlos para que integren en sus rutinas diarias los conceptos de prevención y seguridad.

En la Intranet de Prosegur pueden consultarse todos los planes de prevención, que reúnen las distintas prácticas y procesos marcados por la legislación así como las implementadas por la propia Compañía para alcanzar las máximas garantías de seguridad laboral.

En los diversos países en los que Prosegur cuenta con presencia se han realizado acciones divulgativas sobre Higiene y Seguridad, Ergonomía, Primeros Auxilios y diversas materias de Protección Civil que contribuyen a una correcta concienciación del personal sobre la prevención de riesgos y la seguridad en el puesto de trabajo.

45
Clientes
09

Clientes



09

Los Clientes como Centro

La cercanía al cliente, la calidad y la excelencia en el servicio, son aspectos fundamentales en la estrategia de Prosegur en todos y en cada uno de los países en los que está presente. La satisfacción total de sus clientes es la meta y por ese motivo todos los servicios y soluciones de seguridad están orientados a ese fin.

La actividad de la Compañía está centrada en el cliente. La confianza depositada por sus clientes a lo largo de todo el mundo y en cada una de las áreas de actividad en las que está presente Prosegur ha sido fundamental para continuar creciendo. Partiendo de un know

how, una filosofía comercial claramente identificada y una profunda especialización –de producto y geográfica-, la Compañía ofrece soluciones diferenciales y “a medida” de los clientes manteniendo siempre abiertos canales directos de comunicación con ellos.



Programa de Clientes Globales

Respondiendo a un reto

Los clientes son el foco y el centro de la estrategia de la Compañía y Prosegur pone a su disposición su conocimiento, su capacidad de cobertura, su experiencia y su capacidad tecnológica y de innovación.

Continuando con su modelo de globalización, la Compañía ha consolidado durante el ejercicio el Programa de Gestión de Clientes Globales. Un Programa que responde a un reto: alinearse de modo global con las expectativas y los intereses de los clientes.

El Programa de Clientes Globales facilita la cobertura de sus demandas en cualquier lugar del mundo, fortaleciendo la relación e incrementando los niveles de satisfacción.

Un programa global para necesidades globales

El modelo de gestión global que Prosegur ofrece a sus clientes se basa en cuatro factores clave para que un proveedor global de servicios pueda tener éxito:

Gestión Global de la Cuenta: existe un contacto único para todos los países así como un modelo de interlocución graduado y adaptado.

Servicio consistente y homogéneo: Prosegur ofrece una atención personalizada y un servicio que se extiende de modo homogéneo a todos los países, tanto en los que cuenta con presencia como en los que actúa mediante acuerdos estratégicos.

Mejora continua de procesos: los estudios y seguimientos de los procesos garantizan su mejora y su evolución, adaptándose a las necesidades del cliente con flexibilidad y eficacia. La Compañía cuenta con las herramientas más avanzadas para la medición de la eficiencia de sus procesos.

Comunicación: el Programa de Clientes Globales establece los canales de comunicación necesarios para el perfecto seguimiento de sus necesidades que se concretan en Informes de gestión o de medición de la calidad.

Eficacia y especialización

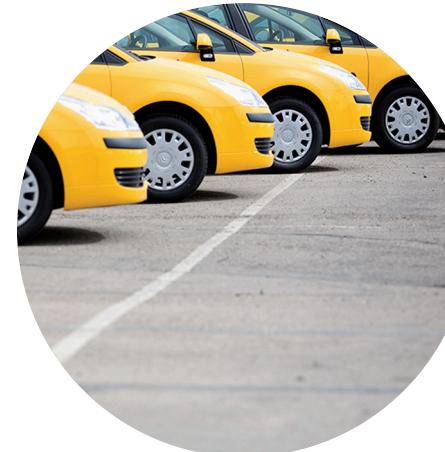
El Programa de Clientes Globales Prosegur cuenta con varios elementos que le sitúan en una posición muy favorable:

A través del Programa, Prosegur presta servicios al 80% de las 500 mayores empresas españolas y latinoamericanas, en todos los sectores y son más de 10.000 las que depositan su confianza en la Compañía en todo el mundo.

El modelo se puede definir en cuatro ejes comunes a todos los clientes: acuerdo global, servicios homogéneos en todo el mundo, comunicación fluida y mejora de procesos continua.

La capacidad de cobertura de Prosegur es global pero su estructura cerca del cliente es local. De este modo, la cercanía hace que el interlocutor conozca mejor las necesidades del cliente y pueda ofrecerle soluciones adaptadas.

La Compañía es líder internacional en tecnología y en inversión en I+D+i, lo que le permite compartir las mejores prácticas y ser capaz de adaptarlas a los distintos entornos en donde está presente.



Un modelo con futuro

La búsqueda de soluciones eficientes y de modelos de relación eficaces con sus clientes es uno de los objetivos permanentes de Prosegur. La Compañía trabaja para que sus clientes puedan optimizar sus recursos y de este modo liberarlos y destinarlos para la inversión en su propio negocio.

La propuesta de Prosegur va ganando clientes y está en el buen camino. Cerca de 40 de las mayores corporaciones industriales españolas y latinoamericanas han desarrollado ya o están en proceso de desarrollar programas de Gestión Global.

La Gestión del Cliente

Siempre cerca

Según el sector de actividad al que pertenezcan, los clientes son clasificados en el Servicio de Relación con los Clientes (CRM) de tal manera que sean los especialistas en su sector de actividad quienes gestionen la cuenta.

En el caso particular del sector público, cuya forma de contratación es el concurso público, Prosegur cuenta con gestores comerciales especialistas en las relaciones con las Administraciones Públicas con el fin de lograr una mayor fluidez de comunicación y lograr su fidelización a través del alto nivel de servicios.

A nivel internacional, desde la Dirección de Clientes Globales se gestionan las cuentas cuyas estructuras corporativas lo solicitan.



Escuchando al cliente

Todos los clientes tienen asignado un gestor comercial que les presta una atención personalizada y atiende sus peticiones y consultas. Las incidencias que se producen relativas a los servicios son gestionadas por sistemas operativos desarrollados en Prosegur tales como Opera, que las comunican a los responsables de atenderlas.

De modo adicional, existe un Servicio de Atención al Cliente a través del teléfono mediante un Centro de Llamadas que les pone en comunicación con los responsables dependiendo de cual sea la necesidad o consulta.

El sistema de calidad establece un procedimiento que realiza anualmente una Encuesta de Satisfacción de Clientes. El área de calidad procesa los resultados de dichas encuestas de satisfacción y los pone en conocimiento de los responsables del negocio para que se adopten las medidas oportunas de mejora del servicio. Los resultados muestran un índice de satisfacción muy elevado.

47
Cientes
09

Entre los diversos sistemas de comunicación con el cliente cabe destacar la edición de una newsletter distribuida de forma bimensual así como una Página Web en la que se comunica información de la oferta de servicios de Prosegur, noticias de interés y una vía de contacto, atendida por la Dirección Comercial.

Conociendo al cliente

La especialización es una línea estratégica de Prosegur con el objetivo de reforzar el liderazgo en el mercado y como medio de contribuir con más valor a la actividad del negocio de sus clientes.

De este modo, con el objetivo de facilitar la gestión y el conocimiento del cliente, Prosegur tiene establecidos unos criterios para su segmentación y clasificación que tienen en cuenta diversos factores.

Para desarrollar esta estrategia de especialización se han identificado más de 17 sectores de actividad que tienen un perfil con necesidades definidas y específicas en el ámbito de la seguridad. Cada sector tiene asignado un responsable comercial, que es referente de dicho sector para la Compañía, con la finalidad de identificar e impulsar las mejores prácticas.

Garantía de Calidad

Prosegur tiene establecido un sistema de calidad según la ISO 9001 cuyo alcance cubre el diseño, prestación de servicio y mantenimiento de todos los servicios que presta a sus clientes -Consultoría, Vigilancia, Logística y Gestión de Efectivo y Tecnología-.

El modelo de excelencia de Prosegur, que utiliza un enfoque de gestión por procesos, se encuentra ya implantado en un nivel muy alto en las áreas operativas y en desarrollo en las unidades de servicios. Dicho modelo tiene como finalidad el establecimiento de procesos de obligado cumplimiento que sistematicen y asignen responsabilidades y competencias claras, establezcan indicadores de medida sobre los resultados de cada proceso y revisen sistemáticamente los resultados alcanzados.

Hitos del Ejercicio

Implantación de un nuevo sistema CRM

El ejercicio 2009 ha sido, sin duda, el de la consolidación del Servicio de Relación con los Clientes (CRM). Su uso es ya generalizado por parte de todos los gestores del área comercial y aporta innumerables ventajas entre las que destacan:

- Existencia de una única base de datos de clientes, permanentemente actualizada, compartida por toda la organización.
- Información accesible para todos sobre el equipo comercial que atiende a cada cliente.
- Acceso a referencias de clientes por sectores de actividad.
- Ayuda a planificar la actividad comercial.
- Alerta sobre concursos tanto públicos como privados.
- Soporte a la realización de actividades clave: revisión de precios, planes de cuentas, etc.
- Elaboración de ofertas comerciales y contratos.
- Simplificación de los procesos de soporte a la actividad comercial -actualización de datos de clientes, alta de contratos, revisión de tarifas-.
- Facilitar y simplificar la supervisión y el seguimiento de la actividad.
- Facilitar el uso y medición de indicadores de los procesos comerciales.

**Cerca de
300.000 clientes
en el área
Residencial**

Concursos

Han sido muy numerosos los concursos ganados por la Compañía a lo largo del ejercicio, lo que demuestra la eficacia de la estrategia de excelencia y cercanía al cliente que mantiene Prosegur:

Entre los ganados en España destacan los siguientes: Renfe, AENA, Enresa, Ayuntamiento de Bilbao, Red Eléctrica España, S.A., y Departamento de Justicia, Empleo y Seguridad Social. En Francia, Crédit Agricole y Airbus. Y en Latinoamérica, Banco Central (Paraguay), Puerta del Sur S.A. (Uruguay) y Teatro Colón (Argentina).

En todo el mundo más de 10.000 empresas confían en Prosegur

Reconocimientos

La actividad de la Compañía ha sido reconocida con la adjudicación de varios premios que reconocen la trayectoria y los logros alcanzados durante el ejercicio, tanto a nivel corporativo como individual del equipo humano que forma sus equipos:

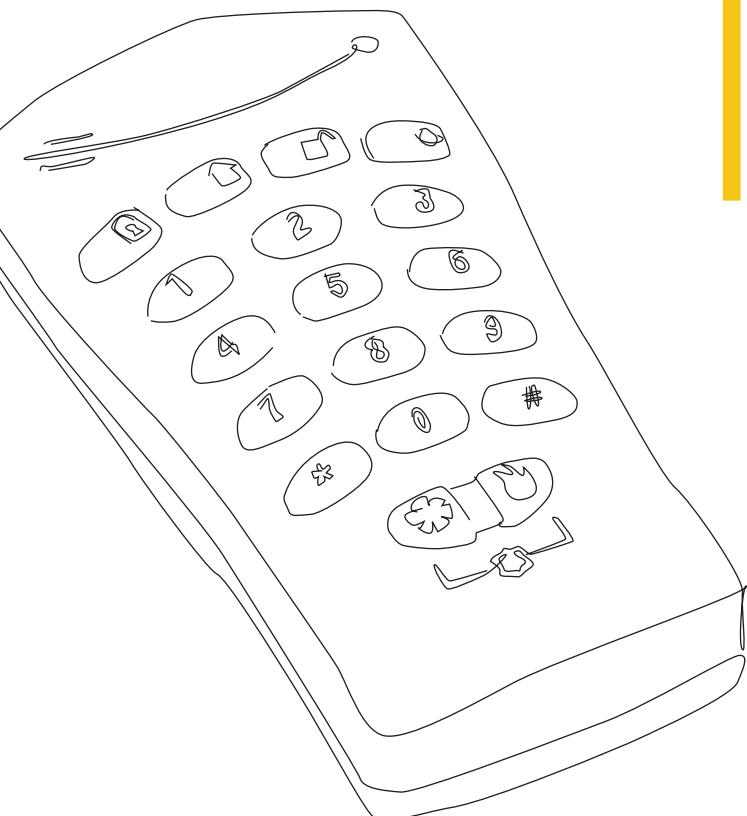
La Fundación Dintel otorgó a Prosegur el Premio Evolución de Negocio en el ámbito de la Seguridad Integral, dentro de la categoría Dimensión Dintel.

Dentro de la celebración del Día de la Seguridad Privada, en España el Ministerio del Interior hizo entrega de diversos galardones a vigilantes de Prosegur por sus méritos en el servicio.

La Revista Actualidad Económica otorgó a Prosegur el Premio a la Innovación por su desarrollo de un Sistema de Protección contra Incendios mediante inertización.



Innovación



10

Creando Valor

Para Prosegur la innovación es un elemento intrínseco en su concepción de la prestación de servicio al cliente y es entendida desde la vocación de ofrecer un servicio global más eficaz y homogéneo.

Prosegur enfoca su esfuerzo innovador tanto en el desarrollo de nuevas soluciones de seguridad como en el incremento de la eficiencia y calidad de sus operaciones. Para la Compañía la innovación significa no sólo contar con la mejor tecnología sino mejorar los procesos y herramientas que permitan desarrollar soluciones de futuro, adelantarse a las necesidades de sus clientes y diferenciarse.



Ofreciendo Soluciones

En Logística de Valores

El desarrollo de una nueva Plataforma de Seguridad que integra múltiples tecnologías permite a Prosegur minimizar el riesgo en las operaciones de logística. Esta plataforma permite detectar y gestionar situaciones de riesgo e incluso actuar de modo remoto si fuera necesario.

El desarrollo de esta plataforma ha sido realizado con el apoyo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio dentro de su acción estratégica de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información por su elevado componente de innovación.

En Gestión del Efectivo

En un mundo cada vez más globalizado y competitivo, la gestión integral del efectivo se ha convertido en una de las áreas más importantes para Prosegur.

La Compañía ha puesto en marcha un Sistema Global para la Gestión del Efectivo, que mejora la productividad y el control del procesamiento de efectivo. Este sistema de Investigación y Desarrollo, permite a Prosegur homogeneizar y aprovechar las sinergias que se crean en las diferentes localizaciones geográficas y aporta un servicio mucho más competitivo a sus clientes.

Además, Prosegur también ha desarrollado, con el apoyo del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, un *Sistema de Planificación y Mantenimiento* que optimiza el coste de efectivo en toda la cadena de valor e incrementa la disponibilidad de cajeros, oficinas y máquinas de retail.

En Movilidad

Prosegur, a través de Prosegur Activa y Prosegur Tecnología y, logrando la certificación de Innovación Tecnológica, ha desarrollado un *Sistema Global de Movilidad* que permite el acceso remoto a la gestión on-line de las tareas así como su situación y resultado. Este desarrollo implica la integración de una herramienta para optimizar la gestión de todo el ciclo de vida de los proyectos y, un sistema para agentes móviles, que facilita la planificación y gestión del servicio prestado en tiempo real.

En Seguridad de la Información

Otra de las grandes áreas de Investigación y Desarrollo de Prosegur la constituye la información y su seguridad. En este sentido, durante el ejercicio 2009, se puso en marcha un nuevo modelo corporativo de tratamiento de datos que permite tener una visión única e integrada de la totalidad del negocio y sus clientes.

El Data Warehouse Corporativo de Prosegur facilita la toma de decisiones y permite dar continuidad estratégica a la política de innovación de Prosegur con el claro objetivo de mejorar sus procesos y del servicio que prestan a sus clientes.

En la Vanguardia de la I+D+i

La competitividad de Prosegur en I+D+i es permanente como consecuencia de su profundo compromiso con lograr ofrecer a sus clientes servicios que satisfagan completamente sus necesidades.

En los talleres de I+D se trabaja en colaboración con los fabricantes para lograr tecnologías de vanguardia que posteriormente llegarán a los canales comerciales. En estas fases la Compañía prueba los productos y los configura de modo que su llegada al mercado y al cliente sea rápida y sencilla.

Prosegur continua innovando en el desarrollo de soluciones de seguridad

Por ejemplo en España, la Administración ha puesto en marcha un Plan Nacional de Investigación Científica, Desarrollo e Innovación Tecnológica 2008-2011 uno de cuyos objetivos es hacer del I+D+i un factor de mejora de la competitividad empresarial.

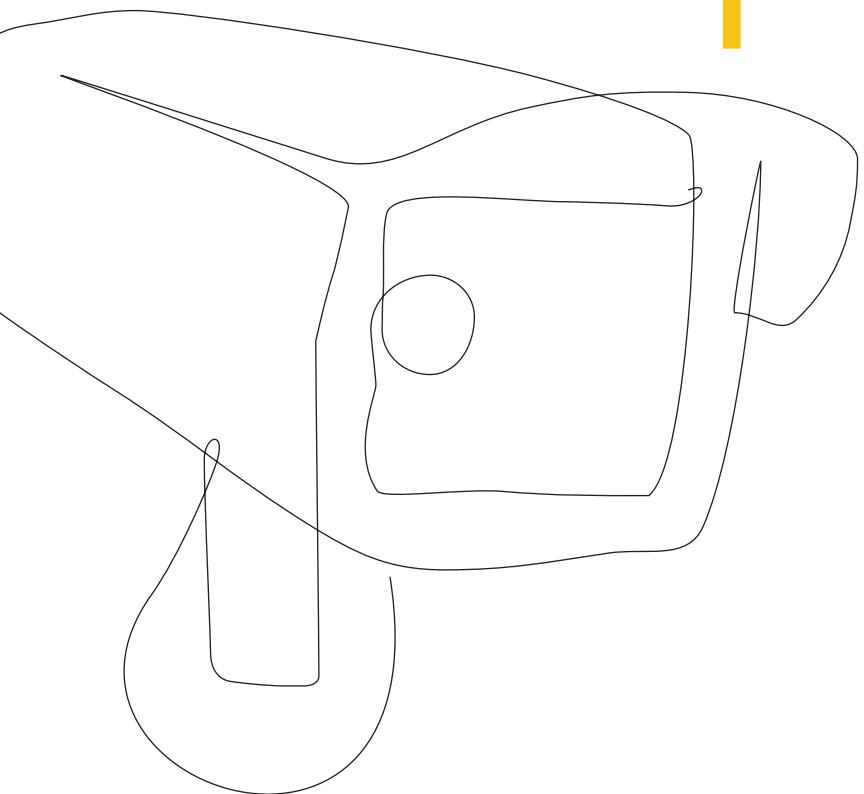
Prosegur cuenta con varios proyectos encuadrados en este Plan y catalogados como Innovación Tecnológica.

El desarrollo de una plataforma de información e interacción multicanal con clientes -Mi Prosegur-, el desarrollo de una plataforma de seguridad de blindado para la integración de nuevas tecnologías en la logística de valores (PSB) o un sistema de automatización y gestión de efectivo son algunos de los proyectos mencionados.



Gestión de Riesgos

1 1



Prosegur tiene implantado, a través de diversas áreas, un amplio sistema de control de riesgos. La Compañía realiza un análisis, evaluación y control de todos los factores relevantes que pueden afectar a su gestión diaria. De este modo, salvaguarda los activos, intereses de clientes, empleados y accionistas contribuyendo a un mejor desarrollo y una mayor confianza de su negocio.

A través del departamento de Auditoría Interna, que aporta un enfoque sistemático y riguroso a la hora de evaluar y mejorar los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno, Prosegur garantiza un sistema de control de riesgos adecuado y suficiente. Los riesgos de Prosegur son financieros, operacionales y de cumplimiento y reputacionales.



Riesgos Financieros

El Departamento Económico - Financiero, siguiendo las directrices del Consejo de Administración, es el responsable dentro de Prosegur de la gestión de los riesgos de carácter financiero a los que está expuesta la Compañía. Su cometido consiste en tratar de minimizar los posibles efectos adversos que la incertidumbre financiera puede tener sobre la rentabilidad de Prosegur. Las actividades de Prosegur se encuentran afectadas por tres posibles riesgos financieros: riesgos de mercado, riesgos de crédito y riesgos de liquidez.

Riesgos de Mercado

Afectan al valor de los activos y a los beneficios previstos en función de las fluctuaciones en relación con el euro de los tipos de cambio de divisas con las que opera la Compañía: el peso en Argentina, el real en Brasil, el peso chileno, el peso mexicano, el peso colombiano, el sol peruano y el ron rumano.

Este riesgo va en aumento a medida que Prosegur va incrementando su exposición internacional y su vocación de permanencia en los distintos países en los que opera. Se ha adoptado la decisión de cubrir este tipo de riesgos en el futuro de un modo dinámico, mostrando una gran capacidad de adaptación.

En el bienio 2009-2008 la caída de los tipos de interés a niveles excepcionalmente bajos fue percibida por Prosegur como una oportunidad para realizar una cobertura de su deuda, cobertura que alcanzó un tercio del total.

Riesgos de crédito

La Compañía no cuenta con concentraciones relevantes de este tipo de riesgos debido a su escaso porcentaje de impagados. La causa puede encontrarse en la suma de varios factores como el carácter del propio negocio, la equilibrada cartera de clientes y la composición de la misma.

Los límites de crédito son establecidos según las circunstancias de cada país en el que Prosegur está presente en función de diferentes calificaciones internas y externas de acuerdo con los criterios establecidos con las líneas de negocio y el área financiera.

En España, el departamento de Cobros gestiona aproximadamente 5.500 clientes con una facturación media mensual de 15.000 euros al mes.

Riesgos de liquidez

La prudencia es el principal criterio de Prosegur en la gestión de su liquidez. La Compañía mantiene una sólida posición de liquidez, con un índice de liquidez excepcional que alcanza casi el 14 % de los ingresos. Por este motivo, las entidades financieras perciben a Prosegur como una Compañía plenamente solvente.

En 2009 Prosegur cubrió de nuevo el objetivo de su Programa de Titulización a cinco años por el que las sociedades en Prosegur España y de Portugal pueden realizar ventas de factura sin recurso con una entidad financiera especializada hasta un límite de 180 millones de euros.

Esa disminución de la deuda, sumada a la buena liquidez y a las expectativas de crecimiento pese a las duras condiciones de la economía hace que Prosegur sea una empresa muy bien posicionada a nivel financiero. El resultado: que las entidades financieras confíen en el modelo Prosegur.

Durante el ejercicio 2009 se ha confirmado la fortaleza de la Organización y su resistencia y validez para continuar creciendo en coyunturas económicas adversas.

Riesgos Operacionales y de Cumplimiento

A través de su departamento de Gestión Integral de Riesgos (GIR) la Compañía lleva a efecto un programa continuo de análisis de la totalidad de sus procesos operativos, cuya finalidad es la detección, la evaluación y la adecuada gestión de todos los riesgos que pudieran derivarse de ellos.

Prosegur es consciente del impacto positivo que esta función de control tiene sobre los servicios y por ello destina importantes recursos a este fin. Sus operaciones están sometidas a un permanente proceso de auditorías, tanto de modo presencial como remoto. Con una implantación global, el departamento empleó en 2009 14.000 horas de trabajo en las diferentes visitas internacionales, a través de 800 auditorías entre todos los países, con un volumen de alrededor de 4.000 entrevistas internas, a todos los niveles.

Adicionalmente, el departamento de Gestión Integral de Riesgos participa activamente en las actividades de investigación y análisis en los procesos de compra de otras compañías.

Resulta importante destacar el papel del área denominada GIR Cámara, implantada en la actualidad en Europa y de próxima implantación en Latinoamérica. Su papel es controlar y asistir en reclamaciones o diferencias en la actividad de Gestión de Efectivo, colaborando en la identificación de mejores prácticas y en la elaboración de procedimientos que minimicen la posibilidad de pérdidas.



El área de GIR Cámara desempeña un papel esencial en la prevención de blanqueo de capitales, siendo responsable de la organización interna constitutiva de la Unidad de Prevención de Blanqueo de Capitales (UPBC) en España. La Unidad está encuadrada dentro de la normativa que obliga a Prosegur a implantar medidas de control tendentes a evitar que se utilice el transporte de fondos para el blanqueo de capitales. De nuevo Prosegur demuestra su liderazgo, también en esta materia.

Dentro de la responsabilidad de la Gestión Integral de Riesgos se suscribe también la gestión integral de la política de calidad y medio ambiente. Durante el año 2009, podemos resaltar como hitos más importantes la

integración de las Certificaciones ya existentes ISO 9001 e ISO 14001 y su ampliación en más países y negocios así como la implantación de un Sistema Integral de Gestión de Residuos como política de mejora continua a nivel medioambiental.

Los principales objetivos de la Política de Calidad y Medio Ambiente de Prosegur son los siguientes:

- La búsqueda de la satisfacción del cliente mediante la prestación de un servicio excelente basado en la permanente búsqueda de la mejora continua.
- El compromiso con el desarrollo de una actividad empresarial acorde con el respeto al medio ambiente, sensible socialmente y respetuosa con los derechos humanos.
- El impulso entre los empleados de la sensibilización y uso de buenas prácticas medioambientales y la difusión en sus hábitos laborales y personales.

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



Riesgos Reputacionales

Las relaciones que Prosegur mantiene con sus principales grupos de interés se llevan a cabo respetando, con el máximo nivel de exigencia, los principios y estándares básicos recogidos en el "Código Ético y de Conducta" aprobado por el Consejo de Administración.

Asimismo, en su condición de Compañía cotizada, cuenta con un Reglamento Interno de Conducta (RIC) aplicable a materias relacionadas con los mercados de valores para velar por el cumplimiento estricto de la legalidad.

Ambos documentos tienen carácter público y se encuentran disponibles para su consulta en la página web de la Compañía www.prosegur.com.

En el año 2009 se puso en funcionamiento un canal de denuncias interno cuya finalidad es posibilitar la comunicación de conductas irregulares o poco apropiadas y que puedan incumplir las pautas de actuación marcadas en dichos documentos.

El departamento de Gestión Integral de Riesgos realiza exhaustivos análisis de los procesos operativos

Contribución a la Sociedad

12

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

Su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas refleja su compromiso con la sociedad suscribiendo los Diez Principios en materia de derechos humanos, ámbito laboral, medio ambiente y lucha contra la corrupción e integrándolos en sus operativas y procesos.

El Pacto Mundial se trata de una iniciativa propuesta por las Naciones Unidas con el objetivo de conseguir un compromiso voluntario de las entidades en materia de

Responsabilidad Social, por medio de la implantación de diez principios basados en los derechos humanos, laborales, medioambientales o de lucha contra la corrupción. Prosegur está adherido a dicha iniciativa desde el año 2002 y realiza anualmente el Informe de Progreso sobre sus avances en estos aspectos.



La Compañía aplica de manera estricta los principios de Gobierno Corporativo en toda su gestión. La composición de su Consejo de Administración y la proporción debida entre los distintos tipos de consejeros se ajusta a las prácticas de buen gobierno.

Aplicando otro de sus valores, la transparencia, la Compañía elabora su Informe Anual de Gobierno Corporativo y lo hace público a través de la página web www.prosegur.com.

Compromiso Social

El compromiso de Prosegur con el desarrollo de las comunidades en las que está presente constituye el motor de su Acción Social. Una acción social que se plasma en actuaciones específicas que persiguen la construcción de una sociedad con menos desigualdades y que es canalizada –mayoritariamente- a través de la Fundación Prosegur.

Con sensibilidad hacia las necesidades locales de cada comunidad, todos los programas de la Fundación comparten el mismo enfoque de actuación: impulsar acciones que respondan a las demandas reales de la sociedad, para contribuir a la mejora de las condiciones de vida de las personas.

Siguiendo este criterio, las iniciativas sociales que Prosegur desarrolla a través de su Fundación se diseñan atendiendo los condicionantes de cada entorno y se focalizan en los siguientes ámbitos:

- **La Educación:** promoviendo y facilitando el acceso a la formación para la población menos favorecida, contribuyendo así al desarrollo de las nuevas generaciones.

- **La Integración Social:** fomentando la inclusión de los colectivos con necesidades especiales a través del empleo, ejerciendo así la responsabilidad de la Compañía como motor del cambio hacia valores más solidarios.

- **El Fomento de la Cultura:** mediante el apoyo a destacadas instituciones del área artística y científica, acercando también el arte a la sociedad.

La Fundación Prosegur está presidida por Dña Helena Revoredo Delvecchio –presidenta de Prosegur- y su Patronato, está integrado por representantes del Consejo de Administración de la Compañía, quienes impulsan el compromiso social y respaldan las actividades de la institución.



Aunque colabora con otras entidades sin ánimo de lucro en iniciativas puntuales, la estrategia de actuación de la Fundación Prosegur se basa principalmente en el desarrollo de sus propios proyectos. Su actividad se centra exclusivamente en los países donde la Compañía está presente, incorporando sus programas de manera progresiva en las diferentes regiones.

2009 ha sido un ejercicio para la consolidación de las acciones sociales de la Fundación Prosegur. Un año para reforzar el compromiso de la Compañía con las sociedades de su entorno y poner el acento en la Educación, como la mejor herramienta para el desarrollo futuro.

Avanzando en la integración de la Responsabilidad Social Corporativa como parte fundamental de la estrategia de la Compañía, éstos han sido los proyectos más destacados llevados a cabo en 2009 en materia de Acción Social:

Cerca de las Personas

En su educación

La Fundación Prosegur ha venido impulsando desde el año 2006 un programa en Latinoamérica para la reconstrucción de escuelas con graves carencias en su infraestructura y servicios básicos. La idea original del proyecto surgió desde la propia plantilla de Prosegur Argentina, al conocer la difícil situación de algunos centros del norte del país: sin agua potable, sin luz, sin equipamiento. Desde entonces, cerca de 2.000 escolares procedentes de zonas necesitadas de países como Paraguay, Argentina, Perú o Uruguay han sido beneficiados con este programa, mejorando así sus condiciones de estudio.

Los efectos positivos de la ayuda en un terreno tan importante como la Educación, motivaron que en 2009 la Compañía se planteara dar un paso más y extender el proyecto a todos los países de América Latina donde desarrolla su actividad y en el que se han detectado necesidades urgentes en materia de atención educativa (como es el caso de Colombia, Brasil o Chile).

Así, en este ejercicio, se han sentado las bases para desarrollar un programa de Educación Integral, denominado *Piecitos Colorados*. De la mano de expertos en el ámbito de la Cooperación al Desarrollo, se ha definido las fases, el alcance y la metodología de trabajo para la implementación en 2010 de este proyecto que busca convertirse en un agente transformador de las comunidades, partiendo de la escuela como núcleo dinamizador.

El punto de partida de la ayuda será la refacción de las infraestructuras. Una vez que los menores cuenten con un lugar seguro y apto para estudiar, se pondrán en marcha las siguientes fases, que afectan a la formación nutricional, la calidad educativa o el fomento del deporte.

La primera etapa de Piecitos Colorados – prevista hasta el año 2013- contempla la intervención de más de 80 escuelas beneficiando con ello a 10.000 niños.

En su integración

Desde 2007, la Fundación Prosegur trabaja para favorecer la integración laboral de uno de los colectivos con mayores dificultades de acceso al mercado de trabajo: las personas con discapacidad intelectual.

La primera acción en este campo fue la puesta en marcha de un Centro Especial de Empleo en Madrid, en colaboración con la Fundación Aprocor. Este centro – dedicado a las actividades de lavandería y tintorería- ofrece trabajo de manera estable a una plantilla de 14 personas con distintos grados de discapacidad.

Tras esta experiencia, la Compañía se planteó dar un paso más en el nivel de inserción, impulsando la integración en sus sedes de jóvenes con discapacidad intelectual. Contando de nuevo con el asesoramiento de fundaciones especializadas en la materia – Fundación Prodís y Fundación Aprocor - la Fundación Prosegur inició este programa en las oficinas del Grupo en Madrid, para desarrollar posteriormente un Plan en colaboración con el departamento de RR.HH que permitiera trasladar esta experiencia a otras delegaciones nacionales.

2009 ha sido el año de la consolidación del Plan de Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual, a través de su implementación en sedes como Barcelona, A Coruña, Valencia y Bilbao. Así, son ya diez los nuevos trabajadores - integrados mediante la

metodología del Empleo con Apoyo- que desarrollan labores administrativas en departamentos como Tecnología, Recursos Humanos y otras áreas del negocio.

Gracias a esta iniciativa, Prosegur ha sido invitada este año a participar en diversos foros especializados para exponer su experiencia como empresa comprometida con la integración laboral de este colectivo. Además, la Fundación Prosegur ha recibido el Premio Especial al Pro-empleo de personas con discapacidad intelectual 2009, otorgado por la Fundación Aprocor en reconocimiento a su trabajo en este ámbito.

En su talento

La Fundación Prosegur impulsa un Programa de Becas de Educación tanto en España como en Latinoamérica, dirigido a hijos de empleados y adaptado a las necesidades de cada región. El objetivo central de esta iniciativa es apoyar a los jóvenes con menores recursos y destacados expedientes académicos para que puedan continuar con su formación y potenciar su talento.

Así, cerca de 200 estudiantes son beneficiados anualmente con estas Becas Talento Prosegur. Unas ayudas que según el país, adquieren diferentes modalidades: en España, Chile, Argentina y Perú son de carácter Universitario o para estudios de Postgrado; en Paraguay apoyan el ciclo escolar y en el caso de Uruguay, se destinan a la Formación Profesional.

Dentro de las acciones desarrolladas en 2009 para promover el acceso a la formación, destaca también la entrega de paquetes escolares básicos. Esta iniciativa, implementada en países como Brasil, Paraguay y Colombia, busca apoyar a los hijos de los empleados con menores recursos económicos en el inicio de su curso académico. Así, se han repartido un total de 5.500 paquetes.





En los países donde está presente

La Fundación Prosegur tiene una esencial vocación internacional y se mantiene en permanente contacto tanto con los departamentos de Recursos Humanos de los diferentes países, así como con representantes de otras entidades del Tercer Sector para diseñar las acciones más adecuadas para cada contexto. Fruto de la cercanía a las necesidades reales de cada comunidad, en 2009 Prosegur ha llevado a cabo las siguientes acciones sociales:

Viajes solidarios

Personas para mejorar las condiciones de vida de otras personas. Con este espíritu surgió el programa de Voluntariado Corporativo, con el que la Fundación Prosegur busca fomentar los valores solidarios entre los trabajadores de la Compañía. Ellos son los protagonistas de este proyecto denominado Viajes Solidarios, que permite a los empleados conocer la difícil situación socio-económica que atraviesan otras áreas geográficas y ayudar "sobre el terreno" a colectivos desfavorecidos mediante un completo programa de actividades sociales.

La iniciativa – que surgió en el año 2006 - se ha ido enriqueciendo en cada una de sus ediciones con la incorporación de nuevas tareas. Entre las actividades, destaca la construcción de viviendas de emergencia en asentamientos marginales para familias sin recursos (en colaboración con la organización latinoamericana Un Techo para mi País) y desde el año 2008, la participación en algunos de los proyectos que la Fundación Prosegur desarrolla en dichas zonas.

Así, en 2009, los cuarenta voluntarios procedentes de España, Portugal y Francia que han viajado a Latinoamérica pintaron el patio de una escuela fronteriza en Chile; compartieron jornadas lúdicas con los niños de un orfanato de Perú tras realizar un cursillo de Clown y colaboraron en Brasil en un proyecto social para jóvenes en riesgo de exclusión.



Brasil

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

Paraguay

En 2009, Paraguay ha continuado con el programa de salud buco-dental Una Boca Sana con el objetivo de fomentar el cuidado bucal. Este año, la campaña ha sido a nivel nacional logrando llegar a los trabajadores con menos recursos.

Perú

Como todos los años, Prosegur Perú ha realizado de manera gratuita el transporte y procesado de la recaudación de colectas públicas de diversas instituciones benéficas como la de la Liga Peruana de Lucha contra el Cáncer.

Uruguay

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

España

El Centro Especial de Empleo Aprocor-Prosegur afianzó en 2009 su actividad y realizó la contratación de jóvenes con discapacidad intelectual para llevar a cabo el manipulado de los regalos corporativos de la Compañía dentro de la Campaña de Navidad. Además, continuó la colaboración de Prosegur con la Fundación Deporte y Desafío para la celebración de cursos de deporte adaptado para personas con discapacidad física, psíquica y sensorial. Entre las actividades de ocio patrocinadas, destacan el hockey sobre hielo, el esquí náutico o el golf.

Chile

Prosegur Chile ha continuado desarrollando el programa de Alfabetización Digital -orientado a la enseñanza de informática tanto a los trabajadores como a sus familias- reforzando la iniciativa con nuevos cursos. En 2009 se realizó la colecta "Dona un Libro... Regala Cultura", con la que se consiguió material para la biblioteca del barrio marginal "Los Paltos", donde los voluntarios europeos del Viaje Solidario construyeron viviendas de emergencia. Además, se ha colaborado con el Jardín Infantil Belén de la Comuna de San Bernardo en la Región Metropolitana, participando en la recuperación del patio y en la entrega de útiles escolares.

Portugal

Se ha celebrado el Día del Voluntariado 2009 en Lisboa y en Oporto, en colaboración con la Fundación Grace, en el que los voluntarios realizaron trabajos de mejora de la infraestructura de dos instituciones sociales. Además, se ha continuado con el apoyo al Centro Infantil Crecer Ser, ofreciendo a los niños pasar un día diferente visitando nuestras instalaciones mientras algunos trabajadores les explicaban en qué consiste su empleo. Prosegur Portugal, además, ha realizado donaciones de alimentos y ropa a través de la Fundación CAIS y ha mantenido su colaboración con diversas instituciones como la Fundación Ronald McDonald.

Cerca de la Cultura

Conscientes de la importancia del apoyo al talento joven y a la difusión del patrimonio cultural, la Fundación Prosegur viene impulsando desde su constitución diversas acciones con el objetivo de fomentar y promover la cultura, así como crear nuevos públicos sensibles frente al arte y a la ciencia.

Con la música

En el campo de la formación y promoción del talento musical, el apoyo de la Fundación Prosegur - en colaboración con la Fundación Albéniz - se plasma en la concesión de becas a los alumnos de la Escuela de Música Reina Sofía.

Desde 1995 hasta la fecha, se han venido impulsando formaciones como el Cuarteto Casals, el Grupo Albéniz de Prosegur o el Cuarteto Quiroga, con las que se potencia el talento y la proyección internacional de jóvenes promesas de la música clásica. Formaciones que en el presente curso han participado en recitales organizados por Prosegur en diferentes ciudades de España como Palma de Mallorca, Mérida o Madrid.

Una de las actividades a destacar en este ámbito es el Festival de Otoño en la Casa de las Flores, con el que se acerca la música clásica al gran público en un espacio emblemático como es el Palacio Real de La Granja en Segovia. Estos recitales matinales se celebran anualmente durante el mes de octubre y son fruto de la colaboración de la Fundación Prosegur con las instituciones de Patrimonio Nacional y la Fundación Albéniz.



Con el arte

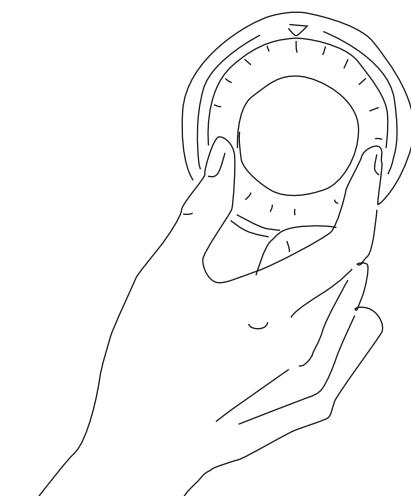
Buscando sensibilizar a un público joven y continuar acercando el arte a los trabajadores de la Compañía y sus familias, las visitas guiadas a la pinacoteca del Museo del Prado se renovaron en 2009. Con ello, se ha querido incluir a niños pequeños en el programa, ofreciendo a la vez, mayores alternativas a los adultos. Gracias a la colaboración de la Fundación Amigos del Museo del Prado, se han diseñado varios recorridos temáticos, siendo el primero "NAVIDAD. REYES Y PASTORES. Buscando al Niño Jesús". La acogida ha sido tan positiva que sólo en un mes se ha logrado duplicar la asistencia.

La Fundación Prosegur viene editando diversos títulos, de manera anual desde 1991, con el objetivo de apoyar la difusión de nuestro patrimonio menos conocido. Tal ha sido el caso de la publicación del libro sobre los Abanicos del Siglo XVIII (publicado en 2007) o la dedicada a los Bronces (en 2008). En el presente ejercicio, sin embargo, hemos querido aprovechar la celebración del Año Santo Jacobeo en 2010 para editar "El Camino de Santiago", buscando con ello analizar y conocer en profundidad el alcance de este interesante fenómeno religioso y cultural.

Con la ciencia

A través del convenio de colaboración con la Fundación Atapuerca, un año más la Fundación Prosegur continua apoyando las investigaciones sobre el origen del hombre que se desarrollan desde hace diez años en los Yacimientos de la Sierra de Atapuerca, en Burgos.

Se colabora, además, con la difusión de esta importante labor científica a través de actividades específicas como son los Campamentos de Verano de Atapuerca (dirigidos a hijos de trabajadores de la Compañía). Gracias a esta iniciativa, más de cien niños procedentes de toda España pudieron conocer en 2009 los principales hallazgos y trabajos realizados por estos científicos, teniendo la oportunidad de aprender in situ sobre Arqueología, Prehistoria y Medioambiente.



Compromiso con la Calidad

La excelencia como filosofía

El activo principal de Prosegur lo constituyen las personas que diariamente y en multitud de destinos prestan su servicio al cliente, bajo los más estrictos parámetros de excelencia y profesionalidad. Cada una de esas más de 100.000 personas son la imagen pública y visible de la Compañía y es en su forma de proceder en los operativos, en su trato diario con el cliente y el ciudadano en general, en lo que se materializa la calidad y el saber hacer de Prosegur.

El Plan de Calidad de Prosegur se fundamenta en la evaluación continua de la prestación de sus servicios con el objeto de garantizar que la prestación de los mismos se realiza de acuerdo a los cánones de calidad de Prosegur. Todos los departamentos trabajan coordinados para aplicar los sistemas existentes tanto de control de la calidad del servicio como de la medición del grado de satisfacción de los clientes.

**Control de calidad**

El Control de Calidad de los servicios de Prosegur depende de la Dirección Corporativa de Seguridad. Para una Compañía internacional como Prosegur, resulta importante garantizar que sus profesionales actúan de forma homogénea y con estándares de calidad similares independientemente del lugar o país en el que desempeñen sus funciones. Para ello existen dentro de la Compañía programas de formación continua y especializada enfocados a este objetivo.

A este fin contribuye también la figura del inspector, un profesional que vela para que todos los servicios se presten dentro de los parámetros de calidad marcados por Prosegur y sus clientes. Atendiendo a diversos criterios Prosegur ha establecido un número básico de inspecciones mensuales en las que determinan 10 parámetros que deben ser valorados y cuyo análisis proporciona una información clara de las fortalezas y debilidades del servicio.

Compartiendo valores

Prosegur pertenece a varias instituciones relacionadas con la calidad, con el objetivo de continuar siendo un referente en la transformación de la gestión para competir mejor en una economía global. Con su presencia en estos foros, Prosegur quiere apoyar y fomentar la cultura de calidad y desarrollo sostenible y establecer canales de comunicación con instituciones y empresas.

Reconocimientos a la calidad

El esfuerzo constante de Prosegur en la consecución de la calidad y su vocación de liderazgo en la prestación de servicios de seguridad en todos los mercados en los que se encuentra presente tiene como consecuencia en numerosas ocasiones muestras de reconocimiento por parte de empresas, instituciones y particulares.

Algunas muestras de estos reconocimientos son:

Las numerosas menciones honoríficas que los vigilantes de seguridad reciben por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado por su colaboración y dedicación.

Las felicitaciones recibidas por la Compañía por parte de sus clientes, tanto particulares como de empresa y corporativos.

Las felicitaciones transmitidas por ciudadanos y usuarios de servicios públicos, ajenos a Prosegur como clientes pero que valoran el trabajo desempeñado o alguna actuación puntual.

La adjudicación a Prosegur de la responsabilidad sobre la seguridad de eventos de especial relevancia y que por sus características exigen altos niveles de calidad y especialización.

Certificaciones

Prosegur camina hacia la excelencia empresarial basada en el modelo europeo EFQM (European Foundation for Quality Management), por el que tiene como objetivo la calidad total en sus procesos de negocio o en sus relaciones con sus principales grupos de interés.

Asimismo, en la actualidad la Compañía cuenta con las certificaciones ISO 9001:2000 para las siguientes actividades: vigilancia y protección, protección de personas y consultoría, seño, planificación y asesoramiento.

En el ámbito internacional, para acreditar la calidad de los servicios prestados Prosegur cuenta con las certificaciones ISO 9001:2000 en los siguientes países: Perú, Chile, Francia, Argentina, Uruguay, Italia y Portugal.

*Primera
empresa de
seguridad privada
en conseguir la ISO
14001:2004 en
vigilancia*

En la intranet de Prosegur pueden encontrarse los procedimientos que la Organización debe seguir para adecuarse a su compromiso con el medio ambiente. Los de más interés son los de Gestión de Residuos no Peligrosos y Control de Consumos, Vertidos y Emisiones.

Las acciones llevadas a cabo por Prosegur a este respecto se rigen por el Programa de Gestión Medioambiental que establece entre otras actuaciones:

- La creación de un Manual de Gestión Medioambiental, integrado en el Manual de Calidad.
- Estudio y control periódico de los residuos generados en la Organización.
- La adopción de buenas prácticas al respecto de los residuos tales como reciclaje de papel, tóner de las impresoras, uso correcto de la iluminación, etc.

Compromiso con el Medio Ambiente

Consciente de que toda actividad empresarial es susceptible de impactar en el medio ambiente Prosegur mantiene un compromiso constante con el desarrollo sostenible y ha implantado los sistemas más avanzados de Gestión Medioambiental.

Prosegur es la primera empresa de seguridad privada en España que ha conseguido la certificación según la norma ISO 14001:2004 en el área de vigilancia. Esta norma afecta a todos los aspectos de la gestión ambiental de una organización teniendo como objetivo que dispongan de un sistema óptimo en todas sus áreas de actuación.

Prosegur no agota su compromiso con estas acciones sino que en todas sus líneas de investigación trabaja para el desarrollo de tecnologías limpias, entre ellas especialmente las relacionadas con la extinción de incendios. La meta es lograr un total éxito en el combate contra el fuego pero sin que tenga ningún efecto contaminante adicional.

Alcanzando metas

Para medir de forma objetiva el grado de avance de la Compañía en la aplicación de la Política de Calidad y el Medio Ambiente, con carácter anual se establecen objetivos y metas que permitan su comparación con ejercicios anteriores.

En los países en los que Prosegur desarrolla sus actividades han tenido lugar también acciones medioambientales:

Argentina

En el ejercicio 2009 se ha continuado con el Programa de Reciclado de Residuos en las plantas de Nazca y Florida. Las baterías de Prosegur Activa se reciclan para su utilización en empresas habilitadas al efecto y que aportan los correspondientes certificados.

Brasil

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

Colombia

Durante el 2009 se sometió a prueba durante cuatro meses una unidad blindada impulsada por Gas Natural. Tomando como base sus excelentes resultados se ha comenzado la conversión de otras 59 unidades, labor que finalizará en los primeros meses del año 2010.

España

Durante el ejercicio 2009 la Compañía ha invertido en vehículos blindados que se acogen a la normativa Euro III en cuanto a emisión de partículas no contaminantes. Esta inversión, registrada como mayor valor del inmovilizado, asciende a un importe de 2,8 millones de euros.

Francia

La política de flota ha sido modificada con el objetivo de que el 90% de los vehículos ligeros cumplan con los requisitos para obtener un bono medioambiental y el 10 % de vehículos híbridos.

México

Se han realizado acciones en favor de la difusión de la conciencia medioambiental y la importancia del uso consciente del papel así como del reciclado.

Portugal

Puntos ecológicos para la recogida selectiva de plástico, papel y vidrio por toda la Compañía. Celebración del concurso de fotografía "Um Olhar no ambiente". Creación de módulos específicos sobre ambiente y calidad en el curso de formación inicial de vigilancia. Campañas de sensibilización gráfica sobre los consumos de combustible y la eco-conducción.

Uruguay

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



62
Sedes
13

Sedes

13



España

Pajaritos, 24
28007 Madrid
Tel.: 91 589 81 00 / 91 589 85 00
Fax: 91 589 84 80
Santa Sabina, 8
28007 Madrid
Tel.: 91 589 81 00
Fax: 91 589 58 83

Prosegur Activa:
Pajaritos, 24
28007 Madrid
Tel.: 902 202 999
Fax: 91 558 48 03

Centro Nacional de Formación:

Pajaritos, 22
28007 Madrid
Tel.: 91 589 81 00 / 91 589 85 00
Fax: 91 589 58 70



Francia

88, Avenue du General Frère
69008 Lyon
Tel.: + 33 4 72 53 99 99
Fax: + 33 4 78 78 80 29

Portugal

Avenida Infante D. Henrique, 326
1849-006 Lisboa
Tel.: + 351 21 836 23 02 / 22 00
Fax: + 351 21 836 23 13 / 22 05

Prosegur Activa:
Avenida de Berna nº 54 B
1050-043 Lisboa
Tel.: + 351 21 790 9900
Fax: + 351 21 790 99 99

Rumanía

B-dul Ghica Tei, 64-70
Sector 2
023707 Bucuresti
Tel.: + 40 21 408 4305 / 4300
Fax: + 40 21 212 4540

Argentina

Gral. Julio A. Roca 4530
Florida (B1604BZR)
Provincia de Buenos Aires
Tel.: + 54 11 4709 8000
Fax: + 54 11 4709 8031

Tres Arroyos 2835
Capital Federal (C1416DDU)
Tel.: + 54 11 585-8200
Fax: + 54 11 585-8285

Prosegur Activa:

General Julio A. Roca 4530
Florida (B1604BZR)
Buenos Aires
Tel.: + 54 11 4709 8074
Fax: + 54 11 4709 8008

Brasil

R. Thomas Edison, 1250
Barra Funda – 01140-001
Sao Paulo
Tel.: + 55 11 2101 3998
Fax: + 55 11 2101 3993

Chile

Coronel Agustín López Alcázar nº 488
Comuna de Independencia, 8380587
Santiago de Chile
Tel.: + 56 2 431 60 00
Fax: + 56 2 431 60 61

Los Gobelinos 2567
Comuna de Renca,
Santiago de Chile
Tel.: + 56 2 595 80 00
Fax: + 56 2 595 80 11

Prosegur Activa:
Av. Vitacura nº 2771, piso 9
Comuna de Las Condes
Santiago de Chile
7550134
Tel.: + 56 2 979 32 00
Fax: + 56 2 979 32 06

Colombia

Avenida Américas, 42 - 25
Bogotá, Colombia
Tel.: (+ 57 1) 344 44 20 / Ext 8003
Fax: (+ 57 1) 344 58 28

México

Alfredo Nobel, 21
Col. Los Reyes Industrial
Tlalnepantla
Estado de México
(CP 54073)
Tel.: + 52 55 8628-3000

Paraguay

Avda. Artigas y M.C. Leyes de Chávez
Asunción
Tel.: + 595 21 21 42 55
Fax: + 595 21 21 29 69

Perú

La Chira, 103
Urb. Santa Teresa de las Gardenias
Surco, Lima 33
Tel.: + 51 1 610 34 00
Fax: + 51 1 610 34 01

Av. Los Próceres 250
Urb. La Bolichera
Surco, Lima 33
Tel.: + 51 1 274-2911
Fax: + 51 1 274-3347

Prosegur Activa:

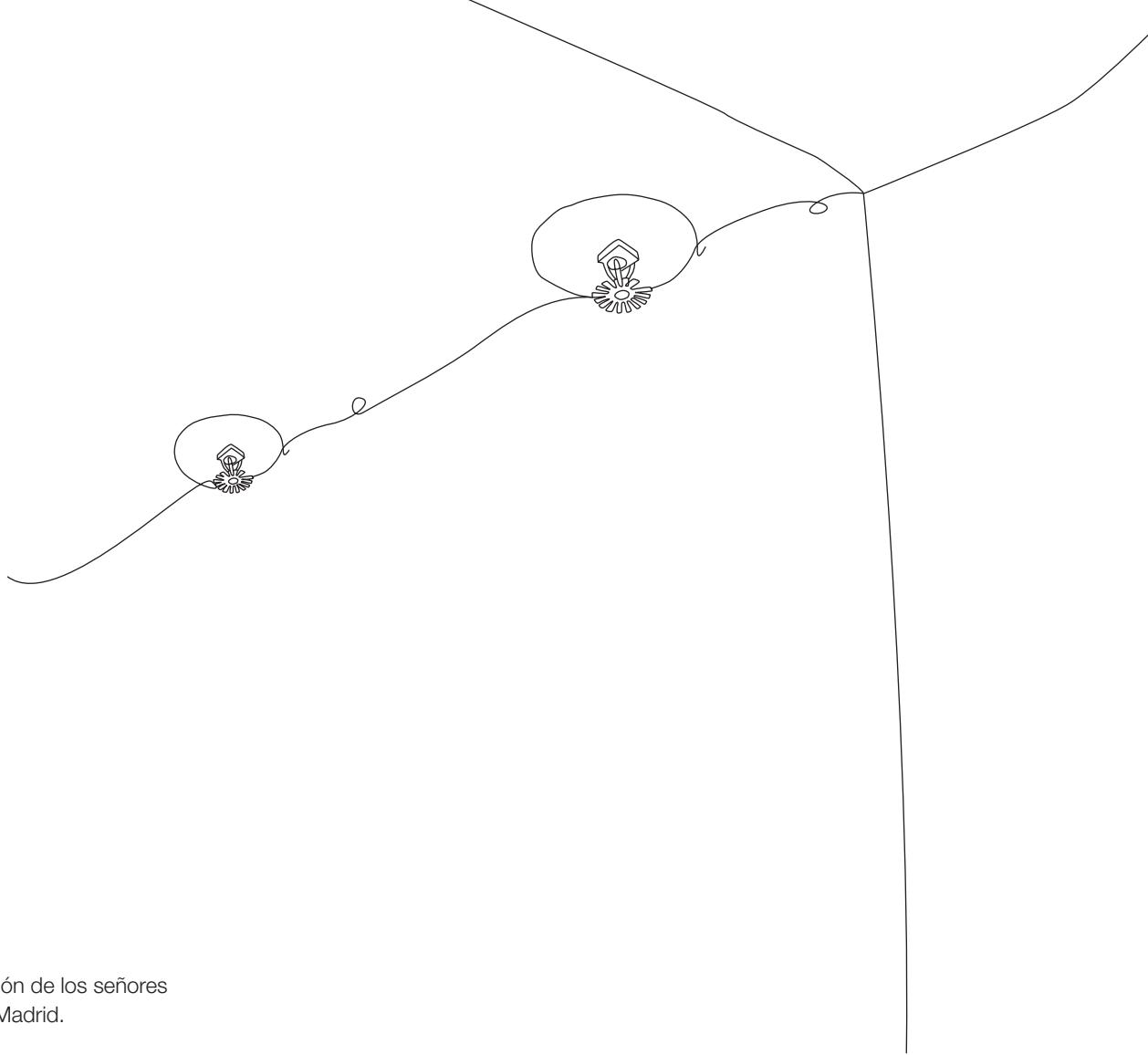
Av. República de Panamá 3890
Surquillo, Lima 34
Tel.: + 51 1 513 86 00
Fax: + 51 1 513 8664

Uruguay

Boulevard Artigas, 2629
Montevideo 11800
Tel.: + 598 2 204 15 00
Fax: + 598 2 204 15 00

Prosegur Activa:

Boulevard Artigas, 2629
Montevideo, 11800
Tel.: + 598 2 200 14 14 (ext 1291)
Fax: + 598 2 200 16 51



La memoria se presenta en la Junta General Ordinaria y está a disposición de los señores accionistas de la sociedad en el domicilio social, calle Pajaritos, 24, en Madrid.

Prosegur Compañía de Seguridad atiende a sus accionistas en:

Pajaritos, 24 - 28007 Madrid

Tel.: 91 589 81 00 / 91 589 85 00

Fax: 91 589 84 80

Dirección en Internet

www.prosegur.com

Dirección de correo-e

accionistas@prosegur.com

Diseño y Realización:

IMAGIAofficina.es