



PROSEGUR

Informe Anual
2014





Informe Anual
2014



Índice

IA

Informe Anual

Carta de la Presidente	6
Mensaje del Consejero Delegado	8
1. Prosegur y su modelo de negocio	13
1.1. Misión, visión y valores	13
1.2. Esquema de nuestro modelo de negocio	14
1.3. Cash-flow social	18
1.4. Factores de diferenciación	19
1.5. Relación con el entorno	32
1.6. Retos de futuro	35
2. Gobierno y estrategia	37
2.1. Gobierno Corporativo	37
2.2. Ética y cumplimiento	42
2.3. Estrategia	47
3. Modelo de gestión y resultados	51
3.1. Estructura organizativa	51
3.2. Negocio por países	52
3.3. Desempeño financiero	58
3.4. Relación con inversores	60
3.5. Gestión de riesgos y oportunidades	63
3.6. Calidad	68
3.7. Comunicación con clientes	70
3.8. Gestión de la cadena de suministro	72
3.9. Gestión del talento	73
3.10. Compromiso medioambiental	78
3.11. Acción social	81
4. Acerca de este informe	89
4.1. Alcance del Informe Anual	89
4.2. Estándares de referencia	89
4.3. Datos de contacto	89
ANEXOS	90
I. Indicadores de desempeño	90
II. Índice de indicadores GRI	106

Carta de la **Presidente**



En Prosegur trabajamos para construir un mundo más seguro en el que vivir. La seguridad mejora nuestra calidad de vida y es un valor indispensable para el progreso de cualquier sociedad. Por ello, un año más, nos hemos mantenido fieles a este principio, convirtiéndonos en una de las principales compañías del sector de la seguridad privada en los mercados en los que desarrollamos nuestra actividad.

Durante este ejercicio, hemos ampliado horizontes gracias a un equipo de más de

158.000 profesionales que trabaja cada día por garantizar el bienestar de las personas, velando por la seguridad de familias y negocios en 17 países de Asia, Europa, Iberoamérica y Oceanía. Además, hemos consolidado nuestra posición de referencia con una visión y un estilo propios, que nos diferencian y nos impulsan a mejorar cada día.

Bajo esta premisa, desarrollamos un concepto de seguridad más sofisticado y global, basado en una oferta de servicios integrales que combina el talento humano y la tecnología para dar respuesta a las necesidades cada vez más específicas de nuestros clientes. Caminamos a su lado, minorando los riesgos a los que se enfrentan y asegurando que obtienen la máxima eficiencia. En un entorno que evoluciona tan rápidamente, sabemos que es preciso ir por delante. Somos una empresa multinacional e innovadora, con una sólida base para seguir creciendo.

Todo liderazgo conlleva una responsabilidad integral. En Prosegur, trabajamos aportando valor a nuestros empleados, clientes y accionistas, además de a las comunidades en las que estamos presentes. Con esta misma filosofía, la Fundación Prosegur gestiona iniciativas propias, que han beneficiado durante este año, de forma directa, a más de 32.000 personas en tres continentes.

Fomentamos, por tanto, valores solidarios entre nuestros trabajadores con programas de voluntariado corporativo y contamos con 758 personas con discapacidad en nuestra plantilla, porque para nosotros es importante dotar a este colectivo de un empleo y un futuro más estables. Nuestro proyecto de Cooperación al Desarrollo, “Piecitos Colorados”, refleja un espíritu colectivo y un modelo de intervención en el que todos nos implicamos. Maestros, familias y empresa, colaboramos por mejorar la formación de la infancia, aceptando un compromiso mutuo, que suma ya 33 escuelas y beneficia a más de 4.300 niños y niñas en Iberoamérica. También hemos dado continuidad a nuestro programa de “Becas Talento”, que, desde 2008, apoya la formación profesional, universitaria y escolar de nuestros trabajadores y sus familias, y que este año, ha llegado a más de 1.200 personas.

Con todos estos proyectos estamos descubriendo el enorme potencial del ser humano para superarse, confirmando la generosidad y el carácter solidario de todas las personas que formamos parte de la Compañía. Entre todos estamos haciendo las cosas de manera diferente, porque queremos obtener resultados diferentes.

Gracias, un año más, por acompañarnos en este sueño y en esta convicción.

Helena Revoredo
Presidente

Mensaje del **Consejero Delegado**



Me dirijo a ustedes con el fin de presentarles los logros más destacados del pasado ejercicio. Teniendo siempre la transparencia como referente, queremos que este Informe Anual sea un documento en el que se recojan las claves que permitan un análisis profundo de nuestro desempeño.

El año 2014 ha sido un periodo caracterizado por la consolidación de nuestra actividad en todos los mercados en los que estamos presentes.

Hemos avanzado en la definición de un nuevo

concepto de seguridad, que apoyado en la tecnología y en la innovación, nos ha permitido ofrecer a nuestros clientes soluciones eficientes y adaptadas a sus necesidades. Y lo que es aún más importante; nuestro equipo de profesionales ha conseguido, cada día y en distintas partes del mundo, salvaguardar el bienestar de la sociedad para la que trabajamos. En definitiva, hemos respondido de manera consistente y comprometida a los retos que afrontamos desde nuestra posición de referencia en el sector de la seguridad privada.

Una sólida posición financiera

Durante 2014, los resultados de Prosegur han estado marcados por la depreciación de las divisas iberoamericanas y el debilitamiento económico sufrido en Brasil. A pesar de este contexto, la Compañía ha alcanzado unos ingresos de 3.783 millones de euros, un 2,4 por ciento más con respecto a 2013, y ha registrado un beneficio neto consolidado de 159 millones de euros, lo que supone un incremento del 1,8 por ciento con respecto al año anterior. Por su parte, el crecimiento orgánico ha aumentado más del 10 por ciento sin tener en cuenta el efecto del tipo de cambio.

Cabe resaltar la mejora de márgenes registrada a lo largo del periodo, especialmente en Europa y Asia-Pacífico. Las ventas en esta zona también han aumentado en un 10 por ciento, gracias fundamentalmente al buen comportamiento del negocio en España -que ha recobrado la senda de crecimiento- unido a los buenos resultados obtenidos en Alemania, donde los ingresos han crecido por encima del 32 por ciento. Por lo que respecta a China, India, Singapur y Australia, hemos seguido fortaleciendo nuestra presencia con un crecimiento orgánico, en conjunto, superior al 20 por ciento, lo que da una idea de la fortaleza de nuestro negocio tras tres años en la región.

En cuanto a Iberoamérica, las ventas han crecido un 16 por ciento sin el impacto del tipo de cambio. A nivel orgánico, destaca la región que comprende Argentina, Paraguay y Uruguay, donde la facturación ha mejorado en un 38 por ciento. Colombia, con un incremento de más del 14 por ciento, es otro de los países que mejor se ha comportado. En Brasil hemos conseguido que el crecimiento orgánico se haya situado en el 5 por ciento.

Otro de los grandes logros del ejercicio ha sido la reducción del coste medio de la financiación hasta situarse en el 3,5 por ciento, un éxito especialmente significativo, atendiendo al hecho de que ésta incluye tasas de interés superiores a la que marca el euro en la actualidad. Además, hemos optimizado nuestra estructura de deuda para hacer frente a las necesidades futuras del negocio. La confianza que los mercados financieros tienen en nuestra gestión se ha reafirmado, hemos renovado la calificación crediticia “BBB estable” de Standard & Poor’s y extendido nuestras líneas de financiación con la firma de un crédito sindicado en España por valor de 400 millones de euros.

Asimismo, dentro del compromiso que mantenemos con la generación de caja, hemos sido capaces de mantener los niveles de años anteriores.

Hacia un nuevo concepto de seguridad

Desde hace tiempo, venimos trabajando con una orientación permanente hacia al uso de la tecnología, como uno de los impulsores para agregar valor añadido a nuestra actividad, tanto en nuestros procesos como en los servicios que desarrollamos para nuestros clientes. La Compañía ha realizado un especial esfuerzo por reinventarse, poniendo especial foco en una organización encaminada a sus tres líneas de negocio y situando a los clientes en el centro de la gestión.

Queremos establecer relaciones de largo plazo con nuestros más de 400.000 clientes, basadas en la excelencia y en la cercanía, e incrementar nuestro esfuerzo para lograr un mayor grado de personalización. Por eso, hemos diseñado productos y servicios adaptados a sus expectativas. Para nosotros, la orientación al cliente es una opción estratégica de primer orden.

En Prosegur, defendemos una oferta de soluciones integrales de seguridad, basadas en la tecnología y el conocimiento de nuestros vigilantes. Con una visión global, que responda a las necesidades de las compañías, presentamos propuestas a medida, creativas e innovadoras, pero que al tiempo, aúnan la experiencia de la Compañía a lo largo de décadas de actividad. También hemos comenzado a ofrecer soluciones en el ámbito de la ciberseguridad. En la actualidad, cada vez es más frecuente

que organizaciones y empresas realicen parte de sus operaciones en un entorno digital. Este desarrollo tecnológico aumenta la vulnerabilidad de los sistemas informáticos y la información que en ellos se almacena. Ante esta circunstancia, hemos puesto en marcha un centro global de operaciones, formado actualmente por 50 profesionales con un conocimiento técnico en el ámbito de la seguridad de la información, desde el que ofrecemos soluciones de seguridad lógica, vigilancia digital y ciberinteligencia.

En el negocio de logística de valores y gestión de efectivo seguimos apostando por hacer más eficiente todo el ciclo de vida de este medio de pago, a través de la gestión de más 80.000 cajeros automáticos. En este campo, también, con mayor frecuencia, estamos realizando servicios para su mantenimiento. Hemos puesto especial interés en el desarrollo de soluciones para la externalización de actividades y procesos de negocio en el ámbito financiero. El refuerzo en este segmento de actividad se concreta con una flota de más de 5.200 blindados y con la apertura de nuevas bases logísticas en distintos lugares del mundo como Brasil, Perú o Portugal. Todo ello, con el objetivo de estar más próximos a nuestros clientes.

Prosegur también está realizando una fuerte apuesta por el negocio de alarmas para el ámbito residencial y de los pequeños negocios, que se ha materializado con un aumento del 20 por ciento más de contrataciones de este servicio a nivel global. 2014 ha sido, por tanto, un año en el que los profesionales que trabajan en nuestros nueve centros de control a nivel global, han velado por la seguridad de más de 180.000 comercios y 200.000 hogares.

Los mejores profesionales trabajan en Prosegur

Esta mejora en la evolución de nuestra actividad no sólo se debe a nuestra permanente apuesta por reinventarnos, sino sobre todo al nivel de profesionalidad y de compromiso de todas las personas que integran Prosegur. Su implicación y esfuerzo suponen un valor diferencial y por eso quiero agradecer a todos y cada uno de nuestros más de 158.000 trabajadores su inestimable contribución a los resultados del año.

Sabemos que nuestro capital humano es esencial para lograr esta excelencia en el servicio a nuestros clientes y por eso, desarrollamos iniciativas para potenciar su talento, así como planes de formación específicos en los que hemos invertido más de 10 millones de euros. Así, este año, hemos conseguido que la Universidad Prosegur llegue a un mayor número de empleados. En 2014, un total

de 49.000 empleados en nueve países han realizado 125.000 horas de estudio a través de una oferta de e-learning que supera los 200 cursos especializados. A su vez, la formación presencial impartida durante el ejercicio superó los 2 millones de horas.

Por otro lado, hemos mejorado la asignación del vigilante a cada proyecto a través de la plataforma tecnológica Vigía, que favorece una mejor gestión de las operaciones. La herramienta también permite preparar a nuestros profesionales, con una oferta formativa relacionada con el sector y la empresa en la que va a desarrollar su labor.

Crear valor, nuestro principal objetivo

Efectivamente, nuestra filosofía como compañía ha estado siempre en ser una empresa responsable, con un compromiso claro con la creación de valor para el conjunto de la sociedad.

Una muestra de nuestra aportación en la dinamización de la economía se refleja en el reparto de los ingresos generados durante este periodo. De esta manera, por ejemplo, más de un 66 por ciento de los mismos ha sido destinado a nuestros empleados, mientras que un 24 por ciento se ha utilizado para los proveedores de bienes y servicios.

También conscientes de esta responsabilidad, la Compañía está adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, desde el que Prosegur promueve los Diez Principios que conforman esta iniciativa. Aplicamos el máximo rigor a la hora de velar por la seguridad e integridad física de nuestros profesionales, en línea con los más elevados estándares en materia de prevención de riesgos laborales del sector y mantenemos una continua relación con los representantes legítimos de los trabajadores.

Quiero agradecer la confianza y el apoyo constante que recibimos por parte de nuestros clientes, empleados y accionistas, pues nos permiten crecer y mejorar. Nuestro empeño por crear valor también se pone de manifiesto en la realización de este informe. Sin duda, este documento refleja el impacto que nuestra actividad genera en la sociedad y nuestra contribución en el desarrollo de los distintos países en los que estamos presentes.

En ello, creemos. Y por ese objetivo, trabajamos.

Christian Gut
Consejero Delegado



1. Prosegur y su modelo de negocio

Prosegur es una de las mayores multinacionales del sector de la seguridad privada, referente en los mercados en los que desarrolla su actividad.

Para la Compañía la confianza de sus clientes es lo más importante. Por ello ofrece

soluciones integrales de seguridad que, combinadas con la tecnología más avanzada, buscan la máxima eficiencia para las empresas, además de servicios especializados en la gestión del efectivo. Asimismo, cuenta con sistemas de alarmas para hogares y comercios.

1.1. Misión, visión y valores



MISIÓN

Generar valor para nuestros clientes, la sociedad y accionistas ofreciendo soluciones de seguridad integrales y especializadas contando con la tecnología más avanzada y el talento de los mejores profesionales



VISIÓN

Ser el referente global de seguridad, respetado y admirado como líder, con el objetivo de construir un mundo más seguro



VALORES

PROACTIVIDAD
CREACIÓN DE VALOR
ORIENTACIÓN AL CLIENTE
TRANSPARENCIA
EXCELENCIA
LIDERAZGO
TRABAJO EN EQUIPO
MARCA

1.2. Esquema de nuestro modelo de negocio

Líneas de negocio



SOLUCIONES INTEGRALES DE SEGURIDAD (SIS)

A través del área de Soluciones Integrales de Seguridad (SIS), Prosegur presta a sus clientes servicios innovadores que combinan las últimas tecnologías con los mejores profesionales, adaptándose a cada uno de los sectores de actividad. De esta forma, la Compañía trabaja para poner a disposición de las empresas servicios de seguridad integrales de alto valor añadido, obtenidos a partir de la experiencia y el conocimiento de las áreas de riesgo en la cadena de valor de su segmento de negocio.



LOGÍSTICA DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO (LVGE)

El área de Logística de Valores y Gestión de Efectivo cubre el ciclo completo del efectivo. Estos servicios permiten a los clientes optimizar el coste que supone la gestión de efectivo y mejorar la disponibilidad en la red de cajeros. Para ello, la Compañía cuenta con una flota de más de 5.200 blindados, con las más altas prestaciones en medidas de seguridad pasiva y activa para garantizar su trazabilidad y ofrecer información en tiempo real acerca de su localización.



ALARMAS

En el área de Alarmas, Prosegur cuenta con una amplia gama de productos que contribuyen a mejorar la seguridad y tranquilidad de las familias y negocios. Estas soluciones de seguridad personalizadas incluyen, además, otros servicios como vigilancia móvil o localización GPS.



Principales productos y servicios



SOLUCIONES INTEGRALES DE SEGURIDAD (SIS)

CONSULTORÍA DE SEGURIDAD

Prosegur detecta las necesidades de seguridad específicas de cada cliente como primer paso para establecer una solución especializada: auditorías y evaluación de seguridad, gestión de la emergencia y evacuación, planes de seguridad, seguridad de la información (LOPD, ISO 27000), etc.

VIGILANCIA

Prosegur ofrece servicios de vigilancia activa: vigilancia presencial con y sin armas, vigilancia con unidades caninas, rondas internas y perimetrales, control de accesos. Asimismo, la Compañía ofrece servicios de vigilancia móvil (vigilancia dinámica, servicio de acudas o custodia de llaves).

SISTEMAS ELECTRÓNICOS DE SEGURIDAD

Prosegur implanta el sistema electrónico de seguridad que cada cliente necesita, integrando en sus centros de control sistemas de gestión de accesos, CCTV, análisis inteligente de vídeo y sistemas de alarma interior y perimetral, entre otros.

SERVICIOS AUXILIARES

Con el objetivo de cubrir áreas del ciclo de la seguridad no abarcadas por los servicios de seguridad propiamente dichos, Prosegur ofrece a sus clientes soluciones y recursos multisectoriales como recepcionistas, azafatas, auxiliares de tienda y almacén y controladores de inventarios.

CIBERSEGURIDAD

En materia de ciberseguridad, Prosegur ofrece los siguientes servicios:

- Seguridad lógica.
- Vigilancia digital.
- Ciberinteligencia.

PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

Prosegur ofrece a sus clientes el diseño, instalación y mantenimiento de sistemas de detección de incendios, sistemas de extinción con y sin agua y servicios de mantenimiento.

ESCOLTAS

Prosegur cuenta con estructuras especializadas, escoltas seleccionados y evaluados siguiendo exigentes procesos y con un alto nivel formativo, y equipos estrictamente adiestrados. Todo ello con el apoyo de nuevas tecnologías y productos complementarios asociados a la protección personal.



LOGÍSTICA DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO (LVGE)

SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA SUCURSALES BANCARIAS

- Logística de valores, con la más extensa red de vehículos blindados.
- Externalización de ATMS.
- Autoservicios de efectivo.
- Planificación de oficinas.
- Externalización del personal de caja.
- Multiagencias.

GESTIÓN DE ATMS

Prosegur ofrece servicios de gestión del ciclo de efectivo, desde la planificación de la necesidad de efectivo hasta la carga del efectivo en los cajeros. Además, Prosegur controla la disponibilidad técnica del ATM, a través de monitoreo, mantenimiento y venta o alquiler de equipos.

SERVICIOS PARA COMERCIOS

Prosegur ofrece servicios para comercios entre los que destacan:

- La recogida y el conteo de valores.
- La instalación de caja fuerte en el comercio "Zona Segura".
- La recogida de efectivo.
- Los sistemas de información para controlar la trazabilidad y el flujo de la recaudación a través de la plataforma online "Mi Prosegur".

BACK OFFICE FINANCIERO

Prosegur ofrece servicios de back-office financiero, que incluyen la gestión administrativa del back-office de gestión de efectivo y el procesamiento de cheques (gestión administrativa, verificación, envío, etc.).

OTROS SERVICIOS

La Compañía ofrece otros servicios dentro del área de LVGE, entre los que se incluyen:

- Transporte internacional de mercancías.
- Transporte en vehículos blindados y custodia de mercancía valorada en cámaras.
- Acondicionamiento de billetes para su recirculación.



ALARMAS

ALARMA ANTI-INTRUSIÓN

Prosegur protege los hogares con la tecnología más avanzada, con equipos de vídeo-verificación conectados a la CRA (Central Receptora de Alarmas).

ALARMAS EN MOVILIDAD

La Compañía cuenta con un servicio de alarmas que permite la localización de personas y vehículos en cualquier momento y lugar, con un sistema de avisos personalizables (SOS, exceso de velocidad, etc.).

ALARMAS MÉDICAS

Prosegur diseña alarmas para el aviso inmediato de urgencia médica ante la activación de pulsadores de emergencia.

PROTECCIÓN CONTRA INCENDIOS

Prosegur instala y mantiene sistemas de protección contra incendios (detección y extinción).

ALARMAS TÉCNICAS ANTI-FUGA

Prosegur cuenta con sistemas de detección de fugas de agua, gas, humo, CO2 y pérdida de suministro eléctrico.

NEBULIZADORAS

Prosegur ofrece dispositivos de alta tecnología y escasas dimensiones que expulsan niebla seca a gran presión y velocidad cuando se detecta una intrusión en el sistema de seguridad.

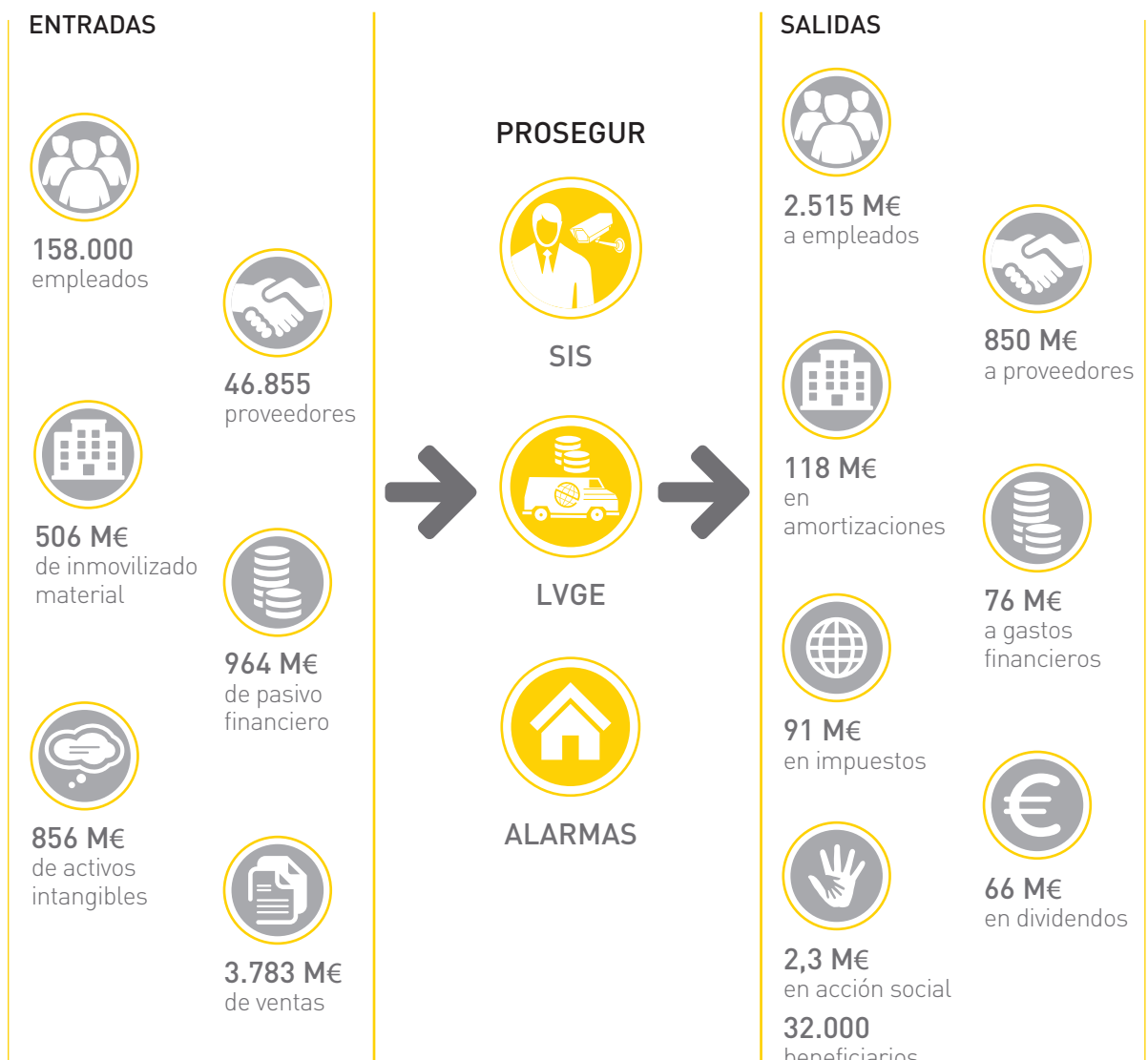
SERVICIOS AÑADIDOS

Prosegur ofrece otros servicios para sus clientes de alarmas: asistencia física por emergencias, seguros de robo o incendio, y asistencia para el cumplimiento de la ley de protección de datos.

1.3. Cash-flow social

Prosegur es un ejemplo de empresa generadora de valor integral –**económico, social y ambiental**–, es decir, en la transformación de unas entradas (empleados, proveedores, inmovilizado material, financiación, activos intangibles, ingresos, etc.) en unas salidas resultado de su actividad.

La Compañía produce un impacto positivo en los países en donde desarrolla su actividad, generando diferentes flujos de caja que revierten en sus empleados, proveedores, administraciones públicas, accionistas y sociedad en general, lo que permite hablar de un **cash-flow social**.



1.4. Factores de diferenciación

PROSEGUR



EMPRESA
MULTINACIONAL



EMPRESA
INNOVADORA



EMPRESA
RESPONSABLE

1. Prosegur, una empresa multinacional

Presencia internacional

Con **casi 40 años de historia** y presente en **cuatro continentes**, Prosegur es una **multinacional** reconocida a nivel mundial que ofrece **soluciones integrales de seguridad** (SIS), servicios de **logística de valores y gestión de efectivo** (LVGE) y sistemas de **alarmas**, todos ellos adaptados a las necesidades de sus clientes.

Gracias a la confianza de sus clientes, la Compañía ha ido ampliando su presencia internacional en los últimos años a través de un **crecimiento orgánico** (aumento del volumen de ventas y desarrollo de nuevos

servicios en los países donde está presente) e **inorgánico** (adquisición de compañías ya existentes en los mercados locales de seguridad).

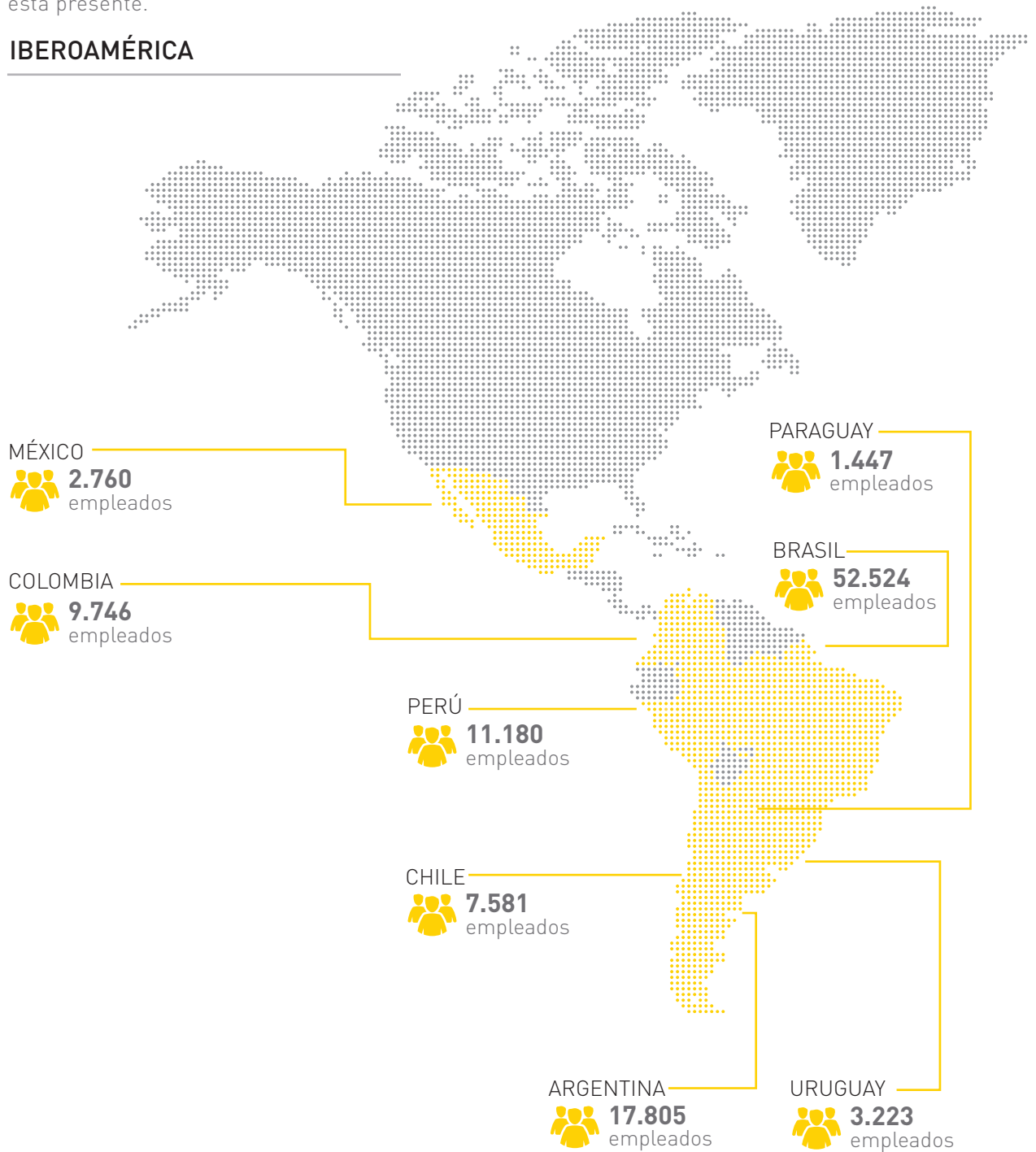
Actualmente, Prosegur está presente en cinco países en Europa, ocho países en Iberoamérica, tres países en Asia y en Australia. A nivel de gestión, su actividad se divide en dos regiones geográficas, **Europa y Asia-Pacífico e Iberoamérica**, en las que en los últimos años ha aumentado su presencia desde el punto de vista de cobertura de mercado y de equipo humano dedicado al desarrollo de las actividades de las diferentes líneas de negocio.

A través de un fuerte crecimiento orgánico e inorgánico durante los últimos años, Prosegur cuenta en la actualidad con más de 158.000 empleados en 17 países, siendo especialmente importantes en 2014 el fortalecimiento en Alemania, la expansión en Asia-Pacífico y el liderazgo en Brasil

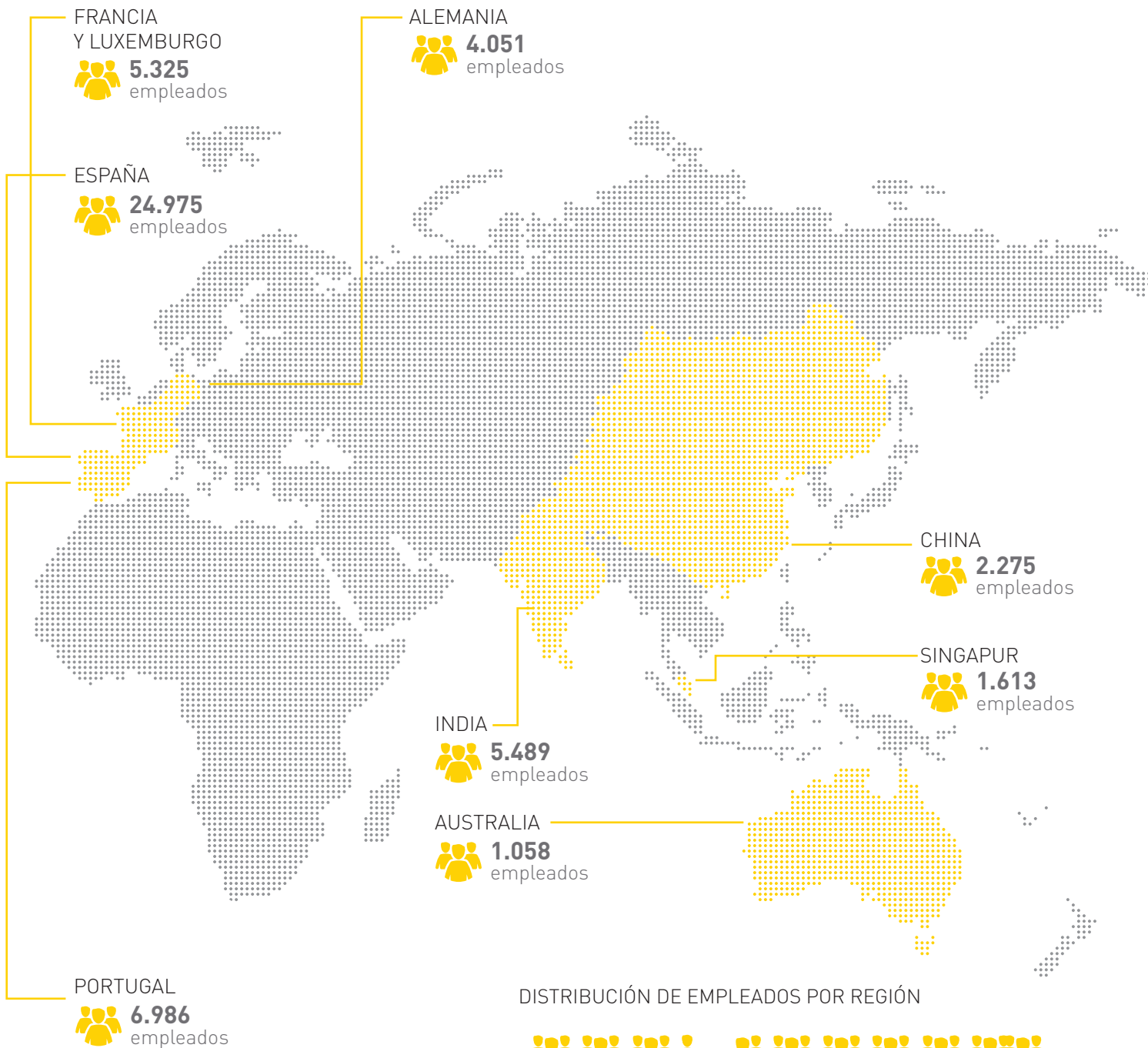


En la actualidad, Prosegur cuenta con más de **158.000 empleados** en los **17 países** en los que está presente.

IBEROAMÉRICA



EUROPA Y ASIA - PACÍFICO



DISTRIBUCIÓN DE EMPLEADOS POR REGIÓN



33%

Europa y Asia-Pacífico

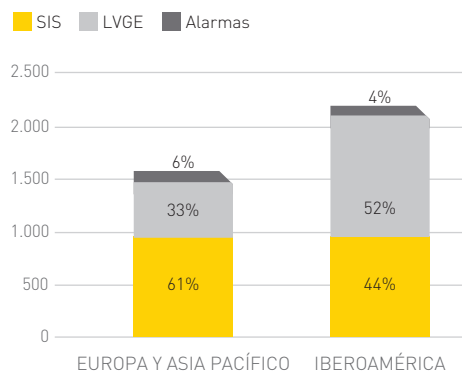


67%

Iberoamérica

VENTAS POR REGIÓN Y LÍNEA DE NEGOCIO

millones de euros



Las **ventas** también están distribuidas en las dos regiones de actividad de Prosegur, correspondiendo alrededor del 60% a

Iberoamérica, donde la línea de negocio de logística de valores y gestión de efectivo es la que mayor peso tiene, y a Europa y Asia-Pacífico, donde el negocio de soluciones integrales de seguridad es el que cuenta con mayor entidad en las ventas.

Algunos de los hitos más destacados en la expansión de Prosegur en 2014 han sido el **fortalecimiento del negocio en Alemania**, la **integración de la nueva filial en Australia**, el **crecimiento en India** y la mejora del **posicionamiento en Brasil**. En todas las adquisiciones, el **proceso de integración** ha sido **clave** para lograr una cultura común, conseguir la aplicación de los más altos estándares de calidad del servicio prestado a los clientes e incrementar la eficiencia en los procesos operativos.

Principales hitos de la expansión internacional

ALEMANIA

A finales de 2011, Prosegur entró en Alemania a través de la **compra de SecurLog**, empresa líder en el mercado de servicios de logística de valores. Tras las **compras de Brink's Deutschland y Chorus Security** (2013 y 2014 respectivamente), se ha llevado a cabo la **integración** de sus filiales repartidas por toda la geografía alemana en la estructura y operativa de Prosegur. La fusión de las diferentes sociedades ha simplificado la organización y la unificación de la cartera de clientes de las compañías integradas, permitiendo mejorar el posicionamiento de Prosegur en este país, en el que el **foco de futuro es ofrecer un mejor servicio** como principal operador en el mercado.

AUSTRALIA

A finales de 2013, se firmó la **compra de Chubb Security Services**, empresa dedicada a la **logística de valores y gestión de efectivo** y a la **operación de cajeros automáticos**. Durante 2014 se ha llevado a cabo su integración en Prosegur a todos los niveles. Esta integración ha permitido a la Compañía **fortalecer su posición en Asia-Pacífico** y generar importantes oportunidades de innovación y desarrollo de nuevas prácticas, fundamentalmente en la gestión integral de cajeros (producción y mantenimiento).

INDIA

Desde 2012, Prosegur opera en India a través de una alianza estratégica con el grupo local SIS. A finales de 2014, esta joint venture cerró la compra en el país de la **división de logística de valores y gestión de efectivo** de la **multinacional ISS SDB Security Services**. Esta adquisición refuerza su posición en el mercado indio como el **segundo mayor operador** de dichos servicios, siendo líder en las regiones norte y este del país, y fortalece la **presencia de Prosegur en Asia-Pacífico**.

BRASIL

En 2014, Prosegur compró la **empresa Transvig**, empresa dedicada a los servicios de logística de valores y gestión de efectivo, ubicada en el estado de Roraima, consolidándose como el **único operador de seguridad privada** con **presencia en todos los estados del país**. Brasil sigue siendo el país con mayor volumen de ventas, beneficio y número de empleados, además de una apuesta clara de futuro para Prosegur.

Gestión global del negocio

Parte de la responsabilidad de cualquier empresa consiste en ser eficientes en sus procesos y operaciones para maximizar la **creación de valor** para clientes, empleados y accionistas, manteniendo altos estándares de **calidad en los servicios** ofrecidos.

Al mismo tiempo, son cada vez más los clientes que demandan servicios en más de un país, lo que hace necesario que la gestión se lleve a cabo a nivel global. Esto ha supuesto importantes cambios en los **procesos operativos** y de **información interna** en Prosegur.

Los esfuerzos se centran, por tanto, en **conocer las necesidades de los clientes** y ofrecerles las **mejores soluciones de seguridad**, para lo cual los **equipos comerciales** necesitan una **formación** específica adaptada a este nuevo rol de **gestión comercial global**.

Asimismo, uno de los objetivos fundamentales de la Compañía en la integración y

funcionamiento de los procesos y equipos humanos a nivel internacional, ha sido compartir el conocimiento para mantener unos **estándares de calidad y eficiencia homogéneos** en todos los países en los que opera y en todos sus centros de trabajo.

Prosegur también analiza continuamente las oportunidades para mejorar la eficiencia en sus **procesos operativos y de compras**. En 2014 se han logrado importantes ahorros en estos procesos, derivados de una visión global que permite optimizar los suministros en las regiones en las que opera. Por ejemplo, se está trabajando en la identificación, evaluación y capacitación de proveedores con alto potencial en Asia para productos fundamentalmente tecnológicos.

Presencia en ferias y eventos

Teniendo en cuenta su posición como **empresa de referencia** en el sector de la seguridad para los agentes del mercado, Prosegur ha participado durante 2014 en diferentes **ferias y eventos** a nivel internacional.

Así, por ejemplo, en enero de 2014, la Compañía participó en la cuarta edición del Spain Investors Day, celebrado en Madrid (España) con el objetivo de transmitir las fortalezas de la economía española y atraer la inversión internacional. Prosegur presentó su modelo de negocio y explicó los hitos más destacados de su estrategia de internacionalización.

En abril de 2014, participó en la decimotercera edición de la conferencia ASIS Europa, celebrada en La Haya (Holanda), donde se analizaban las últimas innovaciones en materia de seguridad. La Compañía presentó su amplia gama de servicios relacionados con la seguridad, dando a conocer sus nuevos productos innovadores.

De la misma forma, en mayo de 2014, Prosegur participó en la décima edición del Foro MEDCAP de Empresas de Mediana y Pequeña Capitalización, organizado por Bolsas y Mercados Españoles (BME), que tiene el objetivo de impulsar la capacidad

de financiación de estas compañías en el mercado bursátil.

En junio de 2014, participó en el congreso European ATM's, que reúne a entidades financieras y organizaciones relacionadas con la gestión de cajeros automáticos y que es organizado por la asociación regional del sector ATMIA Europe y la consultora especializada Retail Banking Research. Prosegur presentó las últimas novedades en las que trabaja para garantizar la gestión integral de los cajeros automáticos y permitir a las entidades bancarias externalizar todos los servicios relacionados en un único proveedor.

Prosegur participó igualmente en el sesenta aniversario del seminario anual de ASIS (organización líder para profesionales de la seguridad), celebrado en Atlanta (Estados Unidos) en septiembre de 2014. Este evento reunió a los principales agentes públicos y privados del sector de la seguridad a nivel internacional para compartir las últimas innovaciones y tendencias en este ámbito.



El servicio Prosegur Integra es un ejemplo de la capacidad de la Compañía de diseñar soluciones adaptadas a las necesidades del cliente



2. Prosegur, empresa innovadora

Uso de tecnología y servicios integrales

Uno de los principales avances de Prosegur en lo relativo a la oferta de servicios de seguridad en los últimos ejercicios ha sido el trabajo orientado a la oferta de **soluciones integrales de seguridad**. Estas soluciones consisten en la combinación de las **últimas tecnologías** con los **mejores profesionales**, ofreciendo servicios innovadores adaptados a las necesidades de los clientes de diferentes sectores. La experiencia y el conocimiento de las áreas de riesgo en las cadenas de valor de los diferentes sectores permiten ofrecer servicios de alto valor añadido.

En marzo de 2014, Prosegur celebró la cuarta edición de su encuentro anual orientado al

análisis de nuevas tendencias en materia de seguridad y gestión del efectivo. La jornada **“Prosegur, Soluciones Integrales”** ha contado con la presencia de empresas de diferentes sectores (automoción, bancario, farmacéutico, etc.) que han compartido **buenas prácticas** y **casos de éxito** en materia de seguridad. La Compañía presentó algunos de los **desarrollos más innovadores** como el modelo de oficina bancaria móvil o vigilancia por medio de drones.

Ciberseguridad

La seguridad de sus clientes es la máxima prioridad de Prosegur, y debido al desarrollo de las tecnologías de la información y al creciente uso de información virtual, la ciberseguridad



SEGURIDAD LÓGICA

Incluye los servicios de seguridad de la información más tradicionales, orientados a minimizar los riesgos de seguridad y proteger la información y los activos más importantes para las empresas.

CIBERSEGURIDAD



VIGILANCIA DIGITAL

Consiste en la monitorización continua de fuentes abiertas en internet, distintas webs, foros, blogs o redes sociales, para buscar cualquier dato o noticia que suponga una amenaza contra la empresa o cualquiera de sus profesionales.



CIBERINTELIGENCIA

Supone un paso más allá de la vigilancia digital, con el objetivo de prevenir la fuga de datos e identificar cualquier información sensible que pueda haber sido publicada. Con este fin, la Compañía cuenta con un equipo de especialistas en protección del fraude, capaces de actuar frente a cualquier tipo de delito cibernético.

se ha convertido en una demanda cada vez más habitual. Para responder a esta necesidad, Prosegur se ha dotado durante 2014 de **equipos de expertos** en seguridad de la información y de las mejores y más novedosas **herramientas y tecnologías**, estableciendo **alianzas con socios** tecnológicos.

Como parte de su apuesta por la ciberseguridad, Prosegur ha puesto en marcha en 2014 un centro de operaciones llamado **Security Operation Center (SOC)** dedicado al monitoreo y actuación frente a incidencias en la red que puedan suponer una amenaza para la seguridad de la información de los clientes, así como un riesgo reputacional.

Centros de Competencia

Con el objetivo de articular una estructura horizontal de transmisión del conocimiento y de las mejores prácticas entre países y líneas de negocio, Prosegur ha puesto en marcha los **Centros de Competencia**. Esta convocatoria, resultado del esfuerzo innovador de la Compañía, está orientada al desarrollo de nuevas soluciones de seguridad y al aumento de la calidad y la eficiencia. En la actualidad existen Centros de Competencia relacionados con las tres líneas de negocio, incluyendo específicos de vigilancia, tecnología, gestión de cajeros automáticos, gestión de la flota, alarmas, entre otros.

3. Prosegur, empresa responsable

Liderazgo en el sector

En línea con el interés de Prosegur de mantener los **más altos niveles de calidad y eficiencia** en todos los países en los que opera y en todas las líneas de negocio, se aplican **procedimientos y procesos homogéneos** que garantizan el cumplimiento y la satisfacción de expectativas de sus grupos de interés clave.

Esto tiene un impacto sobre el sector, las administraciones y la sociedad, ya que eleva sus expectativas acorde a otros entornos más exigentes, lo que supone una **palanca de desarrollo** para determinadas regiones y una **ventaja competitiva** para Prosegur.

En relación al **desarrollo normativo**, la Compañía, como referente del sector, colabora con las autoridades cuando pueden precisar de su aportación en el establecimiento de nuevos estándares legales.

Comportamiento ético de los profesionales

En 2013, el Consejo de Administración aprobó una nueva versión del **Código Ético y de Conducta**, que establece los principios y estándares que deben guiar el comportamiento de todos los empleados de Prosegur, incluidos los directivos y los miembros de los órganos de gobierno. La Compañía ha reiterado su compromiso firme con el cumplimiento de la legalidad, el respeto por los Derechos Humanos, la igualdad y el respeto entre empleados, la lucha contra el soborno y la corrupción, la preservación del medio ambiente y el compromiso con la sociedad.

Durante el 2014 se ha llevado a cabo su **difusión a todos los empleados** a través de diversos canales de comunicación como la Intranet, la página web corporativa o los tableros informativos, incluyéndose también contenidos relacionados en los **cursos de formación**. Además, se ha procedido a su **suscripción** por parte de los empleados a través de diversos medios.

Capacitación de los empleados

La responsabilidad de los empleados de Prosegur consiste en garantizar un entorno seguro, ofreciendo a los clientes un servicio de calidad. Su **cualificación y grado de especialización** supone uno de los principales factores de diferenciación de la Compañía en el sector. En 2014, se han impartido más de **2,2 millones de horas de formación presencial** (que suponen una media de 15 horas por empleado), sobre diferentes temas operativos, financieros y otros como el Código Ético y de Conducta, prevención de riesgos laborales o la prevención de blanqueo de capitales. Además se han impartido **125.000 horas de formación online** a través de la Universidad Prosegur. Mediante estas iniciativas formativas, se transmite una cultura común y unos estándares homogéneos de operación, de forma que se garantice la calidad del servicio y la **profesionalización de los empleados** en todos los países en los que está presente la Compañía.

Prosegur opera de manera homogénea bajo los máximos estándares de calidad, lo que unido a la elevada cualificación de sus empleados, supone una ventaja competitiva y una palanca de desarrollo del sector

Pertenencia a asociaciones y organizaciones sectoriales

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

Principales **organizaciones internacionales** en las que participa:

Ligue Internationale des Sociétés de Surveillance

Asociación de compañías de servicios de seguridad privada de carácter internacional. Órgano consultivo no gubernamental de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Unión Europea.

Confederation of European Security Services (CoESS)

Confederación europea de compañías de seguridad privada.

Aviation Security Services Association – International (ASSA-I)

Asociación internacional de compañías de seguridad aeroportuaria.

European Security Transport Association (ESTA)

Asociación europea de compañías proveedoras de servicios de transporte de valores, gestión y manipulado de efectivo.

ATM Industry Association (ATMIA)

Asociación internacional de la industria de los cajeros automáticos.

Además, a **nivel nacional**, Prosegur participa en otras asociaciones clave en el sector en los diferentes países en los que opera:

ALEMANIA

- Asociación Nacional de la Industria del Transporte de Fondos (BDGW)

ARGENTINA

- Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación (CAESI)
- Cámara de Empresas Argentinas Transportadoras de Caudales (CETCA)
- Federación Argentina de Empresas de Autotransporte de Cargas (FADEEAC)
- Cámara de Empresas de Autotransporte de Cargas (CEAC)
- Cámara de Centros de Capacitación de Seguridad Privada
- Cámara de Empresas de Seguridad de Buenos Aires (CAESBA)

AUSTRALIA

- Asociación Australiana de la Industria de Seguridad (ASIAL)

BRASIL

- Asociación Brasileña de Transporte de Valores (ABTV)
- Federación Nacional de Empresas de Vigilancia, Seguridad y Transporte de Valores (FENAVIST)

CHILE

- Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores (ASEVA)
- Asociación Chilena de Empresas de Alarmas (ACHEA)
- Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)
- Asociación Nacional de Profesionales de Seguridad (ANASEP)
- Asociación Nacional de Empresas de Seguridad de Chile (EMPRORSE)

CHINA

- Shanghai Security Association

COLOMBIA

- Federación Colombiana de Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada (FEDESEGURIDAD)

ESPAÑA

- Asociación Profesional de Compañías Privadas de Seguridad de España (APROSER)
- Asociación Española de Empresas de Seguridad (AES)

FRANCIA

- Unión de Empresas de Seguridad Privada (USP)
- Federación de Empresas de Seguridad Fiduciaria (FEDESFI)

INDIA

- Asociación de Gestión de Efectivo de India (CLAI)

MÉXICO

- Asociación Mexicana de Empresas de Seguridad Privada (AMESP)

PARAGUAY

- Cámara Paraguaya de Empresas de Transporte de Valores y Seguridad (CAPATRAVASEP)
- Cámara Paraguaya de Empresas Profesionales de Seguridad

PERÚ

- Sociedad Nacional de Seguridad de Perú (SNS)

PORTUGAL

- Asociación de Empresas de Seguridad Privada (AES)
- Asociación Portuguesa de Seguridad Electrónica y de Protección contra Incendios (APSEI)

SINGAPUR

- Asociación de Seguridad de Singapur (SAS)
- Asociación de Agencias de Seguridad Certificadas (ACSA)

URUGUAY

- Cámara Uruguaya de Transporte de Caudales (CUETRACA)
- Cámara de Instaladores Profesionales de Sistemas Electrónicos de Seguridad (CIPSES)
- Cámara Uruguaya de Empresas de Seguridad (CUES)



Premios y reconocimientos

Como muestra de su esfuerzo por impulsar su gestión de personas y desarrollo de negocio,

durante 2014 Prosegur ha recibido diferentes premios y reconocimientos:

MARZO

Prosegur recibe por segundo año consecutivo el reconocimiento de **Top Employer 2014** en **Brasil** por sus mejores prácticas relativas a la gestión de personas.

Según el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (**Merco**), Prosegur se encuentra por cuarto año consecutivo **entre las 100 empresas españolas con mayor reputación corporativa**.

MAYO

Por primera vez, Prosegur se encuentra entre las **100 empresas preferidas por los universitarios** españoles para trabajar, según el ranking de Empleadores Ideales 2014.

AGOSTO

Prosegur ha sido reconocida como una de las **mejores empresas españolas para trabajar**, según la publicación financiera **Actualidad Económica**.

Fundación Prosegur y su programa de cooperación al desarrollo "**Piecititos Colorados**" han sido reconocidos como mejor práctica en la categoría "**Apoyo a la comunidad**" por DERES.

NOVIEMBRE

Prosegur recibe el premio "**Emprendedores y empleo a la innovación en Recursos Humanos**", otorgado por el diario **Expansión** y el **IE Business School**, por el desarrollo de la aplicación "**Vigía**" que favorece la **conciliación laboral y personal**.

El **Centro Especial de Empleo Aprocor-Prosegur** es reconocido como mejor **práctica de RC y discapacidad** por la Red Europea de Responsabilidad Social Empresarial y Discapacidad.

Merco Personas reconoce a Prosegur, por cuarto año consecutivo, como **una de las 100 mejores empresas para trabajar** en España.

DICIEMBRE

Prosegur recibe el "**Premio a la empresa más innovadora**", según la revista **Capital**, por aplicar la **innovación** y la **tecnología** en sus soluciones de seguridad.

Prosegur ha recibido en Brasil el premio "**Maiores & Melhores do Transporte 2014**", por ser la mejor empresa del sector transportes y servicios, según las revistas **Transporte Moderno** y **Technibus**.

1.5. Relación con el entorno

Transparencia [G4-26]

La **transparencia** es uno de los valores fundamentales con los que cuenta Prosegur. Para ello, la comunicación, tanto interna como externa, es una herramienta clave en la que sigue avanzando. La Compañía atiende a las necesidades de sus grupos de interés manteniendo un **contacto directo, continuo y cercano** con todos ellos, y ofreciendo una **información relevante, veraz y actualizada** a través de los diversos canales. [G4-24] [G4-25]

La **comunicación interna** se centra en la puesta a disposición de los empleados de canales de comunicación a través de los cuales transmitir información relevante de forma ascendente (encuesta de clima laboral, evaluación de desempeño, etc.) y descendente (formación presencial y online, revista interna, cartelería, etc.). Destaca también la Intranet, accesible en la actualidad desde el área corporativa y desde nueve de los países en los que opera (Argentina, Chile, Colombia, España, México, Paraguay, Perú, Portugal y Uruguay).

La **relación con los accionistas** se basa en la creación de valor económico y la comunicación se establece a través de la presentación trimestral de resultados a través de webcasts, newsletters, reuniones presenciales y roadshows, apartado específico de la web corporativa, entre otros. Además, Prosegur participa con frecuencia en diferentes conferencias a nivel internacional para compartir los avances y logros más destacados de la Compañía.

Prosegur basa la **relación con sus clientes** en una mayor cercanía con los mismos por lo que

dispone de procesos de seguimiento mediante visitas (comerciales, técnicas, etc.) y el uso de diversos canales de comunicación (portal de clientes, centros telefónicos de atención al cliente, redes sociales, etc.), lo que deriva en una mayor eficacia y agilidad en la gestión de las relaciones.

Prosegur entiende la comunicación como una herramienta clave en la gestión de sus grupos de interés

Las redes sociales y los medios de comunicación constituyen los canales de comunicación más relevantes con la **sociedad**. El entorno online ejerce cada día más influencia en las opiniones de la sociedad y las redes sociales se han convertido en una oportunidad para transmitir confianza y dar una rápida respuesta a opiniones y sugerencias.

- En 2014, Prosegur ha sido elegida la **segunda compañía con mejor reputación digital** según el informe Drindex, elaborado por ISDI (escuela de referencia en formación digital) y Accsos (consultora de marketing y comunicación digital).
- En 2014, la Compañía ya cuenta con perfiles corporativos en LinkedIn, Youtube y Twitter, y con perfiles por países en Twitter, LinkedIn y Facebook, con un total de **577.971 seguidores a nivel mundial**.

Asuntos relevantes

El objetivo de la elaboración del Informe Anual por parte de Prosegur, es **transmitir** a sus



grupos de interés la **información relevante referente al desempeño de la Compañía** durante 2014 en materia social, ambiental y económica.

Por ello, el Informe Anual 2014 sigue los criterios, principios y contenidos definidos en la versión G4 de Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad. La Guía G4 pone especial acento en que las empresas publiquen la información que sea realmente material o relevante para el desarrollo del negocio y para los grupos de interés. [G4-18]

Para priorizar cuáles son los asuntos relevantes para Prosegur, la Compañía realizó

un **estudio de materialidad** a partir de la combinación de factores internos y externos, siguiendo los siguientes pasos:

1. Análisis de los principales asuntos materiales para el **sector de la seguridad privada**, con base en:
 - Asuntos recogidos por la Guía G4 de GRI.
 - Organismos internacionales e índices bursátiles selectivos (CDP, DJSI, FTSE4good, etc.).
 - Informes/memorias de tres competidores internacionales de Prosegur.
 - Temas que hayan podido ser fuente de controversias durante 2014 en el sector de la seguridad privada.

2. Análisis de las conclusiones extraídas en el **estudio de materialidad** asociado al Informe Anual de **2013**.
3. **Entrevistas** en profundidad realizadas a representantes de los siguientes grupos de interés de la Compañía: **clientes y analistas financieros**. [G4-26]
4. **Entrevistas** en profundidad a un total de **15 responsables** de diversas áreas dentro de la Compañía.

5. **Valoración de los asuntos** detectados teniendo en cuenta dos factores: la relevancia para sus grupos de interés y la relevancia para la consecución de los objetivos de negocio de la Compañía.

Como resultado de esta valoración, se elaboró un listado con los **15 asuntos de mayor relevancia** para Prosegur:
[G4-19] [G4-20] [G4-21] [G4-27]



- Corrupción
- Desempeño económico
- Seguridad de los clientes
- Reputación y marca
- Ética e integridad
- Calidad del servicio
- Buen gobierno
- Innovación
- Seguridad y salud de los trabajadores
- Relaciones entre empresa y trabajadores
- Cualificación de los empleados
- Comunicación externa
- Gestión de los DDHH
- Comunicación interna
- Diversidad e igualdad

1.6. Retos de futuro

Prosegur considera claves los siguientes retos para consolidarse en el futuro como empresa líder en el sector de la seguridad

privada, y a los que da respuesta a través del Plan Estratégico 2015 – 2017 (ver apartado 2.3. Estrategia) [64-27] :



Crecimiento de la línea de negocio de Alarmas

En los últimos años, la Compañía ha realizado un importante esfuerzo para situarse como uno de los líderes del mercado en el segmento de las alarmas, pero todavía existe un **amplio margen para crecer y ganar cuota de mercado**.

Prosegur ha puesto en marcha una estrategia de **difusión comercial**, en la que la interacción a través de las redes sociales Twitter y Youtube ha permitido contribuir a su diferenciación de la competencia.

Además, se ha reforzado el papel de la **formación** a empleados, online y presencial, sobre los servicios de alarmas, en especial para los perfiles comerciales de la Compañía.



Consolidación en los países: crecimiento orgánico y cobertura geográfica

Uno de los principales retos fijados en el Plan Estratégico 2012 – 2014 fue la **penetración** de Prosegur en **otros mercados y continentes**. Tras tres años de duración del Plan, Prosegur ha conseguido consolidar con éxito su presencia en el **mercado alemán** y se ha asentado en el área **Asia-Pacífico**, con su entrada en India, China y Australia. En esta expansión geográfica, las **adquisiciones y fusiones de empresas especialistas** del sector han jugado un papel clave.

Así, el principal reto para Prosegur en los próximos tres años es **conseguir crecer orgánicamente** en los países en los que opera, a través del incremento de sus volúmenes de negocio, el desarrollo de nuevos productos y servicios y la especialización continua de sus gestores y empleados.

Por otro lado, la Compañía trabaja para seguir **ampliando su cobertura geográfica** dentro de los países en los que ya está presente, con la finalidad de gozar del mejor posicionamiento posible en toda su área de actuación.



Desarrollo de nuevas tendencias en materia de seguridad, entre ellas ciberseguridad

Prosegur quiere mantenerse a la cabeza como **empresa innovadora** dentro del área de seguridad privada, gracias a lo que obtiene ventajas competitivas mediante la diferenciación en su servicio. Para ello, la Compañía se basa en unas líneas de trabajo mantenidas a lo largo de los años y en poner a disposición de los clientes los productos y servicios más tecnológicamente avanzados.

Debido a la creciente dependencia de la sociedad de los sistemas TIC y a la ingente cantidad de información virtual que se maneja en la actualidad, la ciberseguridad se ha convertido en los últimos años en una necesidad muy **demandada por muchas compañías**. Prosegur, como empresa líder en seguridad privada, se ha marcado el reto de posicionarse en los próximos años como un referente en el desarrollo de servicios de **seguridad lógica y seguridad de la información**.

Por ello, en 2014, la Compañía realizó una apuesta fundamental por la ciberseguridad con la creación del **Security Office Center (SOC)**, un centro de referencia a nivel internacional, con una oferta de servicios completa, innovadora e integrada con el resto de servicios.

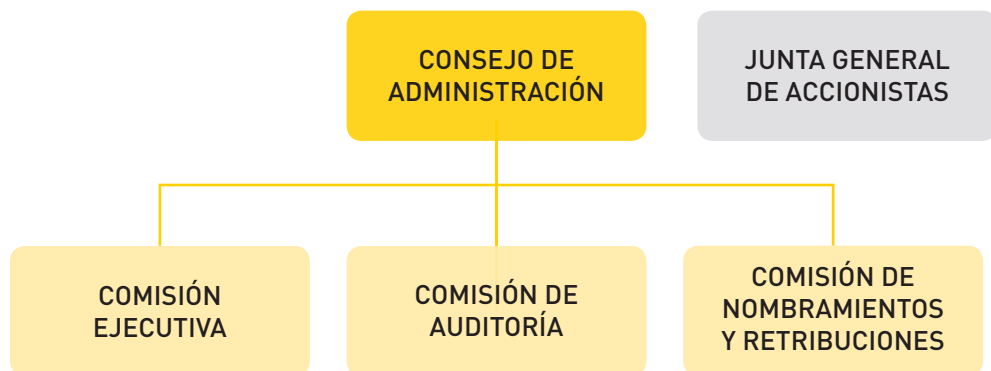


2. Gobierno y estrategia

2.1. Gobierno Corporativo

Prosegur define sus principios sobre Gobierno Corporativo tomando como referencia las recomendaciones de los principales inversores institucionales

internacionales y las indicaciones recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España.



Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas, cuyo funcionamiento está regido por el **Reglamento de la Junta General de Accionistas**, tiene asignadas, entre otras funciones, la aprobación de las Cuentas Anuales, el aumento y la reducción del capital social y la modificación de los Estatutos Sociales.

En 2014, la Junta se reunió el 30 de junio, en el domicilio social situado en la Calle Pajaritos número 24, del municipio de Madrid (España). Los **asuntos tratados** durante la Junta fueron los siguientes:

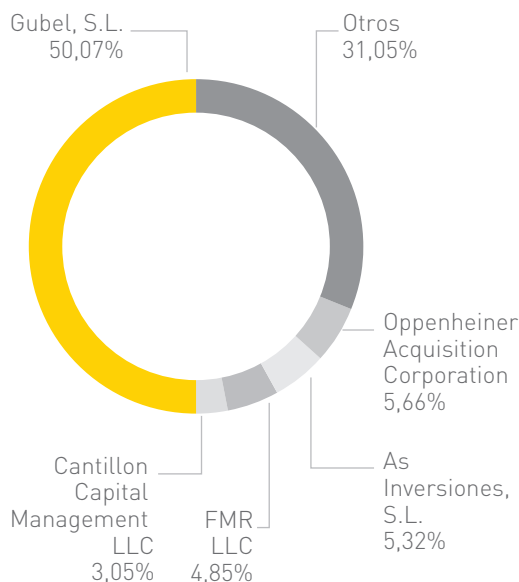
1. Examen y aprobación de las Cuentas Anuales y del Informe de Gestión de 2013.
2. Distribución de dividendos entre los accionistas, con cargo a resultados del ejercicio 2013 y a reservas de libre disposición.
3. Reección de los Consejeros independientes Don Pedro Guerrero Guerrero y Don Eugenio Ruiz-Gálvez Priego.
4. Autorización al Consejo de Administración, durante el plazo máximo de cinco años, para emitir valores de renta fija y participaciones preferentes y para garantizar emisiones de dichos valores realizadas por otras sociedades de su Grupo.
5. Delegación de facultades para formalizar, interpretar, subsanar y ejecutar los acuerdos adoptados por la Junta General de Accionistas.
6. Votación consultiva del Informe Anual sobre las remuneraciones de los Consejeros.

Estructura de la propiedad

El capital social de Prosegur Compañía de Seguridad, S.A. es de **37.027.478 euros**, representado por **617.124.640 acciones** de 0,06 euros de valor nominal, pertenecientes a una única clase y a la misma serie.

Todas las acciones se encuentran íntegramente suscritas y desembolsadas y cotizan en las **Bolsas de Madrid y Barcelona** (España). Cada acción da derecho a un voto y no existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio del derecho de voto ni a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital social.

ACCIONARIADO DE PROSEGUR
Participaciones significativas a fecha
31 de diciembre de 2014



Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el responsable principal de la administración

de Prosegur y su **máximo órgano de gobierno**, excepto en las materias reservadas a la competencia de la Junta General de Accionistas.

Los principios de actuación del Consejo, las reglas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros, se recogen en el **Reglamento del Consejo de Administración**.

El Consejo de Administración tiene como una de sus principales misiones garantizar y maximizar la **creación de valor para el accionista**, para lo que es responsable de determinar las estrategias empresariales y financieras de la empresa.

Este órgano delega la gestión ordinaria de la Compañía en los órganos ejecutivos y en el equipo de dirección, centrando su actividad en la función general de supervisión. No obstante, el Consejo de Administración tiene asignada la responsabilidad directa de una serie de funciones, entre las que destacan:

- Supervisar el funcionamiento de las Comisiones Delegadas.
- Determinar las políticas y estrategias generales de Prosegur: plan estratégico, política de inversiones y financiación, política de gobierno corporativo y política de responsabilidad social corporativa, entre otros.
- Determinar su propia organización y funcionamiento.
- Formular las Cuentas Anuales y presentarlas a la Junta General.

Durante 2014, el Consejo de Administración se reunió en pleno en cinco ocasiones. El cambio más significativo en su estructura y composición fue la modificación del cargo



de la Presidente, Dña. Helena Revoredó Delvecchio, que en febrero abandonó su posición ejecutiva, pasando a tener la condición de consejero externo dominical.

Conforme a lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración, en 2014 la Presidente organizó y coordinó con los presidentes de las Comisiones de Nombramientos y Retribuciones y de Auditoría, la evaluación periódica del Consejo, no dando lugar a cambios significativos en su organización interna ni en los procedimientos aplicables a sus actividades.

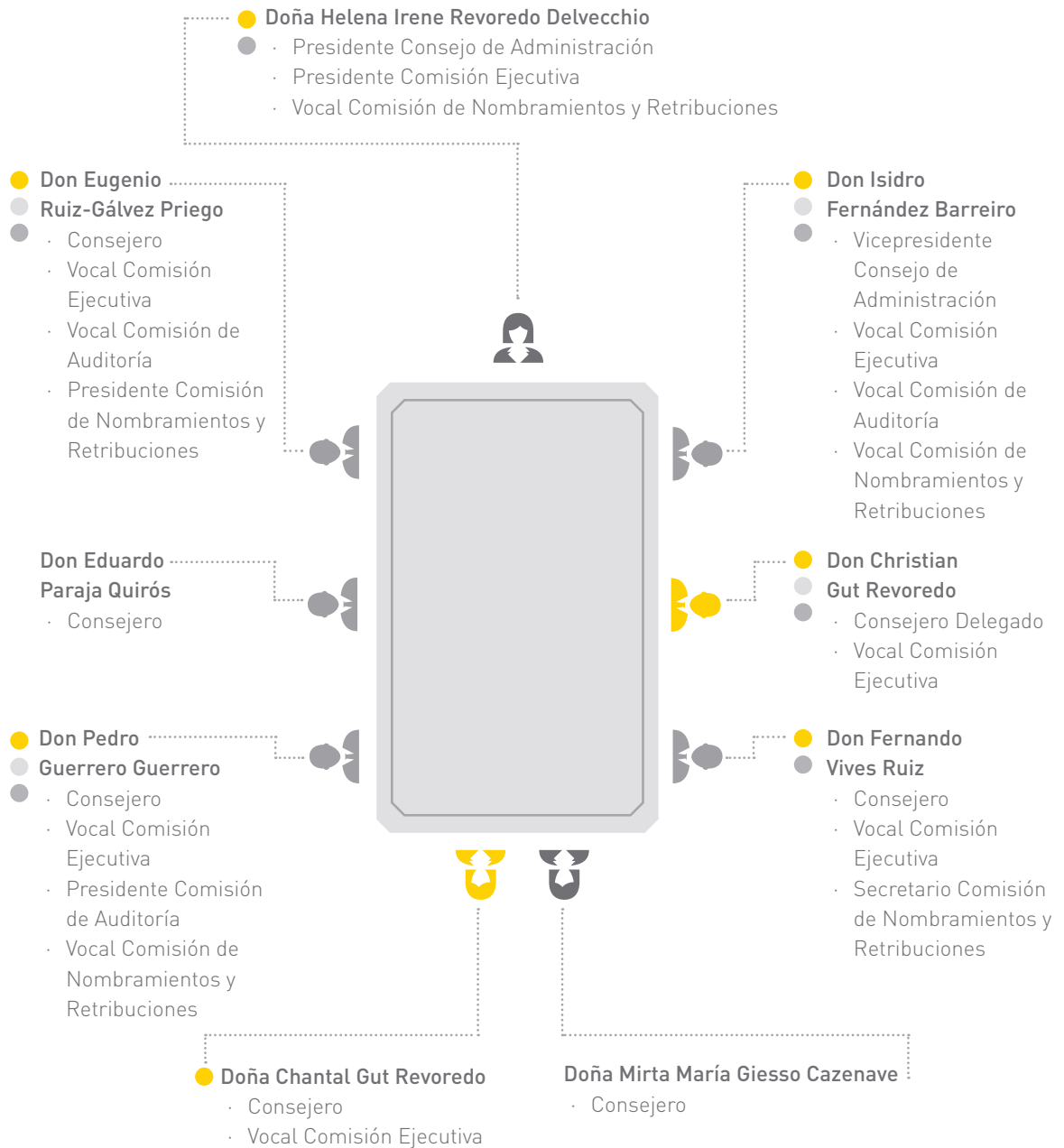
Composición del Consejo de Administración y de las Comisiones Delegadas

A 31 de diciembre de 2014, el Consejo de Administración de Prosegur está compuesto por **nueve miembros**: dos ejecutivos y siete no ejecutivos, de los cuales cinco son independientes, aspecto que garantiza el equilibrio y la independencia en las decisiones del Consejo.

Tres de los nueve consejeros de la Compañía (33 por ciento) son mujeres, cumpliendo de este modo con la recomendación 14 del nuevo Código Unificado de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas

Las responsabilidades de Presidente y Consejero Delegado son distintas y complementarias. De esta manera, Prosegur adopta los requerimientos de los principales estándares internacionales en materia de Gobierno Corporativo, que recomiendan la separación de roles.

En cuanto a la **representación de la mujer**, a cierre de ejercicio, tres de los nueve consejeros de la Compañía (33 por ciento) son mujeres, cumpliendo de este modo con la recomendación 14 del nuevo Código Unificado de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas publicado en febrero de 2015, que promueve el establecimiento de objetivos para alcanzar el objetivo en 2020 de que el número de consejeras represente, al menos, el 30 por ciento del total.



Externo Dominical



Ejecutivo



Externo Independiente

Comisión Ejecutiva

Comisión de Auditoría

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Responsabilidades y actividad de las Comisiones Delegadas

COMISIÓN	PRINCIPALES RESPONSABILIDADES	REUNIONES EN 2014
Comisión Ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> Representación, administración, gestión y disposición y, en general, todas las correspondientes al Consejo de Administración. 	11 reuniones
Comisión de Auditoría	<ul style="list-style-type: none"> Supervisar la eficacia del control interno, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos. Supervisar los servicios de auditoría interna. Conocer el proceso de información financiera y de los sistemas internos de control. Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera. Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo. Examinar el cumplimiento del Código Ético y de Conducta. Supervisar el Canal de Denuncias. 	5 reuniones
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	<ul style="list-style-type: none"> Formular y revisar los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y la selección de candidatos. Informar las propuestas de nombramiento y separación de altos directivos. Examinar y organizar la sucesión del Presidente y del primer ejecutivo. Proponer la política de retribuciones de los consejeros. Revisar periódicamente los programas de retribución. Informar en relación a las transacciones que impliquen o puedan implicar conflictos de intereses. Informar al Consejo sobre las cuestiones relativas a la diversidad de género. 	2 reuniones

Para más información, consulte el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Prosegur (www.prosegur.com).



2.2. Ética y cumplimiento

En el ámbito empresarial, y especialmente en el sector de la seguridad privada, Prosegur concibe el desarrollo del negocio con la **máxima exigencia** en términos de ética, integridad, respeto a los Derechos Humanos y el estricto cumplimiento de las normas.

La Compañía aplica criterios más exigentes que los establecidos por la ley y lucha porque se establezcan los más altos estándares de cumplimiento en su sector. En esta línea, resulta vital el rigor en la definición de los **mecanismos de control y prevención** de prácticas irregulares o ilegales, especialmente en aquellas de mayor riesgo, como adquisiciones y operaciones en países de alta inestabilidad jurídica.

Programa de Cumplimiento Corporativo

El Programa de Cumplimiento Corporativo de Prosegur, aprobado por el Consejo de Administración, establece medidas de control diseñadas para atenuar o eliminar los riesgos de incumplimiento normativo en la operativa diaria.

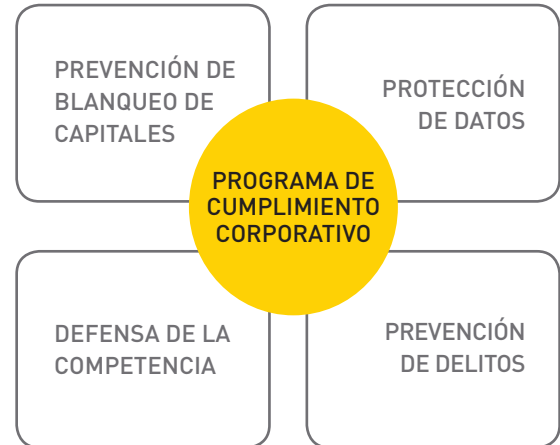
El Programa está supervisado por un **Comité de Cumplimiento** que actúa de forma autónoma e independiente y reporta directamente a la Comisión de Auditoría. El Comité está compuesto por los máximos responsables de las áreas de Auditoría Interna, Organización, Asesoría Jurídica y el Oficial de Cumplimiento Corporativo.

La Compañía cuenta, además, con oficiales de cumplimiento en todos los países donde opera, encargados de la implantación de los programas establecidos y de velar por el adecuado cumplimiento de la normativa. En este sentido, resulta clave el trabajo de identificación de los aspectos normativos que afectan a Prosegur realizado por el grupo de seguimiento normativo.

Para consolidar el modo de actuación definido por el programa en la operativa del día a día, se imparten cursos de formación a empleados con los aspectos más relevantes, cursos dirigidos a altos directivos y miembros del Consejo de Administración y cursos especializados enfocados a los responsables del cumplimiento.

Avances del Programa de Cumplimiento Corporativo en 2014

En 2014, el trabajo realizado en el marco del Programa de Cumplimiento Corporativo ha girado principalmente en torno a la redacción de políticas y procesos sobre la prevención del blanqueo de capitales, la protección de datos, la defensa de la competencia y la prevención, detección y reacción ante delitos.



Además, en este ejercicio se han constituido **Comités de Resolución de Conflictos** en relación con el Código Ético y de Conducta en todos los países en los que opera Prosegur, encargados de analizar aquellas situaciones de discrepancia que se detecten a través de los diferentes canales establecidos y tomar las medidas que resulten oportunas. Estos Comités se reúnen con una periodicidad trimestral.

Prosegur tiene el compromiso de actuar cada día, conforme a unos principios y estándares comunes, en el desarrollo de sus relaciones con el conjunto de grupos de interés afectados por su actividad

Cumplimiento en procesos de integración

El concepto de cumplimiento constituye un elemento de especial relevancia en los procesos de integración de nuevas compañías, en los que es necesario alinear las culturas corporativas, mitigar riesgos y ejercer la debida diligencia.

En este sentido, la Compañía cuenta con un programa diseñado para la sistematización de estos procesos, denominado Post Merger Integration (PMI). La iniciativa facilita que las empresas adquiridas adopten rápidamente los valores y filosofía de Prosegur, para alcanzar el mismo estilo de dirección, una imagen común y un servicio consistente y homogéneo en todos los mercados.

Política de Prosegur sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo

Prosegur, sensibilizado con la trascendencia de estos dos problemas para la sociedad y del protagonismo que las empresas de logística de valores y gestión de efectivo tienen a la hora de su prevención, colabora con las autoridades competentes en la lucha contra la comisión de este tipo de delitos.

Por ello, la Compañía ha desarrollado en 2014 su propia política sobre prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo, a través de la cual se persigue:

- Establecer normas internas de actuación y sistemas de control y comunicación.
- Cumplir con la normativa vigente y las recomendaciones emitidas por los organismos competentes, atendiendo a las mejores prácticas del sector.
- Identificar, conocer y realizar un seguimiento adecuado de sus clientes.
- Garantizar que los empleados relacionados con el negocio de logística de valores y gestión de efectivo conozcan y apliquen las normas sobre la materia.

Para lograr la consecución de estas metas, Prosegur ha definido una serie de procedimientos en materia de diligencia debida, información, conservación de documentos, control interno, evaluación y gestión de riesgos, cumplimiento de las disposiciones vigentes y comunicación.

En cada uno de los países en los que Prosegur desarrolla actividades de logística de valores y gestión de efectivo, se establecen una serie de estándares mínimos que todos los empleados implicados en esta línea de negocio deben cumplir.

Código Ético y de Conducta

En 2013, a propuesta de la Comisión de Auditoría y con la aprobación del Consejo de Administración, Prosegur lanzó una **nueva versión** de su Código Ético y de Conducta, vinculante para todos los miembros de los órganos de gobierno, directivos y personal de la Compañía. El documento ofrece una guía sobre el comportamiento y el buen hacer de todos los profesionales de Prosegur, reflejando los principios y estándares comunes de actuación en el desarrollo de sus relaciones con todos sus grupos de interés.

El Código Ético y de Conducta es aplicable a todas las sociedades que integran Prosegur, en todos los negocios, actividades y países. Además, debe ser conocido, suscrito y cumplido por **todos sus trabajadores**, siendo obligada su firma para las nuevas contrataciones en el momento de su incorporación. Los empleados también deben colaborar para facilitar su implantación, así como comunicar los posibles incumplimientos de los que tengan conocimiento.

Con el fin de favorecer su divulgación y asentamiento en la Compañía, durante el año 2014 se ha desarrollado un **plan de difusión e**

implantación del Código Ético y de Conducta que ha comprendido las siguientes acciones [G4-26]:

- Aprobación de la nueva versión revisada del Código Ético y de Conducta por parte de los órganos de administración de todas las sociedades de los países donde Prosegur opera.
- Comunicación para la difusión de la nueva versión del Código Ético y de Conducta a todos los empleados de Prosegur a través de diversos medios: Intranet, web, revistas corporativas, tableros informativos, correo electrónico, etc.
- Suscripción por parte de los empleados del Código Ético y de Conducta a través de diversos medios.
- Formación presencial continua, integrada en los cursos de formación realizados desde las áreas de recursos humanos y de cumplimiento normativo. En cuanto a la formación online, a través de la Universidad Prosegur más de 3.400 empleados han recibido formación sobre el Código.

Para sumar su compromiso por la ética y la integridad al de otras compañías a nivel internacional, Prosegur suscribe el "Código de Conducta y Ética" de Ligue Internationale des Sociétés de Surveillance y reconoce el "Código de Conducta y Ética para el sector de la seguridad privada", elaborado por Confederation of European Security Services (CoESS).

Canal de Denuncias

Con el objetivo de detectar las conductas irregulares, ilegales o contrarias al Código Ético y de Conducta y actuar consecuentemente, la Compañía dispone de su propio Canal de Denuncias. El Canal permite a cualquier interesado, perteneciente a la Compañía o no, comunicar dichas conductas de forma **segura y anónima**, a

través de un formulario disponible en el sitio web www.prosegur.com. [G4-26]

La Dirección de Auditoría Interna gestiona de forma confidencial las comunicaciones recibidas, remitiéndolas, en función de la materia y de su gravedad, a la Dirección de Seguridad o a los responsables del país en el que se produzca la infracción, en función de cada caso concreto. Las comunicaciones que puedan tener que ver con el fraude son investigadas de manera independiente por la Dirección de Seguridad.

En función de las conclusiones resultantes de las investigaciones realizadas, en las reuniones de la Comisión de Auditoría se adoptan las **medidas necesarias** para los casos que requieran de una actuación por parte de la Compañía.

Respeto a los Derechos Humanos

En Prosegur existe el convencimiento de que las empresas deben funcionar como generadoras de valor, promoviendo el desarrollo sostenible de los países en los que operan y contribuyendo a su progreso económico, medioambiental y social. En este contexto y desde la posición de una de las principales multinacionales del sector, la responsabilidad en la contribución a una sociedad respetuosa con los Derechos Humanos es un deber evidente para Prosegur.

En consecuencia, la Compañía trabaja para **prevenir, mitigar** y, si procede, **corregir** los posibles impactos en los Derechos Humanos de sus empleados y del resto de individuos que forman parte de las comunidades en las que está presente. En esta línea, todos los profesionales y colaboradores de Prosegur deben abstenerse de infringir los Derechos Humanos de terceros, y especialmente los

directivos, que por su posición tienen la obligación adicional de ejercer un liderazgo claro y sin vacilaciones en esta materia.

Este compromiso se concibe como una **responsabilidad adicional** al cumplimiento de

las leyes y normas establecidas en cada lugar, en particular en aquellos países en los que la capacidad del estado de proteger los Derechos Humanos es débil. Para respaldar dicho compromiso, Prosegur cuenta con cuatro principios básicos en esta materia:

Principios de Prosegur en el respeto a los Derechos Humanos

1



Evaluamos las incidencias reales o potenciales sobre los Derechos Humanos

Prosegur cuenta con un robusto sistema de gestión y control de riesgos en el que se consideran factores de riesgo en el respeto a los Derechos Humanos. Estos incluyen, entre otros la vulneración de derechos y libertades de carácter personal, la privacidad de los individuos, así como derechos laborales.

2



Integramos los resultados de las evaluaciones y ponemos en práctica las acciones correspondientes

Prosegur integra las conclusiones de las evaluaciones en sus procesos de manera horizontal. En caso de que sean detectados impactos reales, la Compañía toma medidas adecuadas para remediarlos. Para facilitar las labores de detección, se facilita un Canal de Denuncias anónimo.

3



Informamos y rendimos cuentas

En el presente documento, que es distribuido entre los grupos de interés de la Compañía, se informa sobre el avance en materia de Derechos Humanos de Prosegur.

4



Formamos y promovemos públicamente el respeto a los Derechos Humanos

Con el objetivo de asegurar que sus profesionales, proveedores, clientes y otros grupos de interés conozcan sus valores en materia de Derechos Humanos, la compañía organiza sesiones formativas sobre cuestiones críticas como el uso de la fuerza, la violencia de género y la diversidad cultural.

Prosegur ha mantenido su participación en el grupo de trabajo sobre Derechos Humanos creado en 2013 por la **Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas**. En el marco de esta colaboración, en 2014 se impulsó una campaña para la defensa de los Derechos Humanos en la empresa con la finalidad de dar formación y

sensibilización al tejido productivo y social en torno al respeto de los mismos. En una primera fase, se desarrolló un vídeo de carácter formativo, dirigido a los empleados de cualquier organización, que presenta un carácter didáctico y divulgativo a la hora de abordar los Derechos Humanos y su relación con las empresas.

2.3. Estrategia

Prosegur, consciente del **entorno cambiante** en el que opera y de las nuevas necesidades y exigencias de sus grupos de interés, considera vital revisar en el corto y medio plazo su estrategia. Por ello, elabora **planes estratégicos trienales** con una serie de objetivos cualitativos y cuantitativos,

manteniendo siempre la coherencia con la visión a largo plazo de la Compañía.

En 2014, Prosegur dio por concluido su **Plan Estratégico 2012 – 2014**, el cual ha dado como resultado la consecución de una serie de logros asociados a seis objetivos estratégicos.



PLAN ESTRATÉGICO 2012 – 2014: LOGROS

OBJETIVOS	¿QUÉ HA CONSEGUIDO PROSEGUR?
CUANTITATIVOS	
 Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Aumentar las ventas de manera significativa respecto a 2011, a pesar del impacto negativo de los tipos de cambio en Argentina y Brasil. • Registrar un crecimiento anual compuesto (CAGR) orgánico por encima del PIB Nominal de los países en los que opera Prosegur, durante el Plan 2012 – 2014.
 Gestión de los costes indirectos	<ul style="list-style-type: none"> • Reducir, en el año 2014, el ratio de costes indirectos tras un periodo de fuerte actividad de fusiones y adquisiciones, gracias a la extracción de sinergias, homogenización de procesos y proyectos de eficiencia.
 Gestión de la caja	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener una buena generación de caja, con un porcentaje de conversión de EBITA en línea con el objetivo establecido en el plan. • Optimizar la gestión de las necesidades operativas de fondos (NOF) y las inversiones en bienes de capitales (CAPEX).
CUALITATIVOS	
 Estar cerca del cliente	<ul style="list-style-type: none"> • Ofrecer un set de nuevos productos muy competitivos en fase de implementación. • Focalizar la especialización reduciendo alcance y sectores. • Sistematizar medición y satisfacción del cliente
 Gestionar a nivel delegación	<ul style="list-style-type: none"> • Medición y seguimiento de los principales indicadores de negocio a nivel delegación.
 Ser más multinacional	<ul style="list-style-type: none"> • Penetrar en nuevos mercados y nuevos continentes: Alemania, India, China y Australia. • Desplegar las plataformas de DTI y los centros de servicios compartidos (USAP). • Transferir de forma eficiente el conocimiento a través de los centros de competencia. • Coordinar “la forma de hacer las cosas” en Prosegur, con el Sistema 3P.

En vista de los resultados alcanzados por el Plan 2012 – 2014 y de las nuevas prioridades de futuro para la Compañía, Prosegur definió su **Plan Estratégico 2015 – 2017**.

En este nuevo Plan trienal, además de continuar con el trabajo desempeñado a lo largo del periodo precedente, se ha puesto especial foco en **nuevos retos**, que se muestran a continuación:

PLAN ESTRATÉGICO 2015 – 2017: RETOS

OBJETIVOS	¿QUÉ QUIERE CONSEGUIR PROSEGUR?
CUANTITATIVOS	
 Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> • Enfatizar el crecimiento en nuevo volumen. • Mantener un compromiso firme con el desarrollo y la venta de nuevos productos. • Fomentar la especialización de los gestores.
 Gestión de los costes indirectos	<ul style="list-style-type: none"> • Simplificar el proceso de toma de decisiones y crear una organización más ágil. • Reducir el peso de los costes indirectos, principalmente en el negocio corporativo.
 Gestión de la caja	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener el ritmo de generación de caja y su conversión respecto al EBITA.
CUALITATIVOS	
 Gestionar a nivel delegación	<ul style="list-style-type: none"> • Medir de manera continuada el nivel de calidad de los servicios y la satisfacción del cliente. • Ofrecer una propuesta de valor más orientada a las necesidades del cliente.
 Eficiencia en las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Terminar de implementar las plataformas corporativas en todos los países Prosegur. • Continuar con el Proyecto Kaizen. • Continuar impulsando los centros de competencia implantando las mejores prácticas en todos los países.
 Simplificación de la gestión	<ul style="list-style-type: none"> • Construir un Prosegur más ágil, rápido, consistente y homogéneo, gracias a la simplificación de procesos y estructuras, redundando en una mejor toma de decisiones.



3. Modelo de gestión y resultados

3.1. Estructura organizativa

La intensa internacionalización de Prosegur durante los últimos años ha conllevado una adaptación de su estructura organizativa con el fin de favorecer la cohesión entre las distintas regiones, mejorar los procesos de negocio y aportar valor a los clientes. Las principales adaptaciones han sido:

- **Negocio como eje estructural de la organización:** El negocio constituye el principal eje estructural de la organización, donde los diferentes negocios se responsabilizan del diseño de soluciones de seguridad para los clientes: soluciones integrales de seguridad, logística de valores y gestión de efectivo, y alarmas.
- **Geografías:** La organización por segmentos geográficos de los negocios

ha permitido reforzar la orientación al cliente y conseguir una estructura más ágil y eficiente: Europa y Asia-Pacífico, e Iberoamérica.

- **Centralización de las funciones corporativas:** La centralización de las funciones corporativas de gestión administrativa permite una mayor eficiencia y control operativo, con el consiguiente impacto positivo en los clientes.

La flexibilidad de esta estructura organizativa facilita una permanente adaptación al entorno cambiante y a la evolución de Prosegur como grupo empresarial global. Asimismo, potencia el conocimiento transversal de los negocios y posibilita el acercamiento a las necesidades de los clientes.



3.2. Negocio por países

IBEROAMÉRICA

MÉXICO
Fuentes
expectativas
de **crecimiento**

COLOMBIA
Crecimiento
orgánico del **14,6**
por ciento

PERÚ
Líder en negocio
de **alarmas**
y **LVGE**

CHILE
Crecimiento
orgánico del **5,9**
por ciento

BRASIL
1ª compañía
de seguridad
privada que
opera en todo el
territorio

DISTRIBUCIÓN DE VENTAS POR REGIÓN

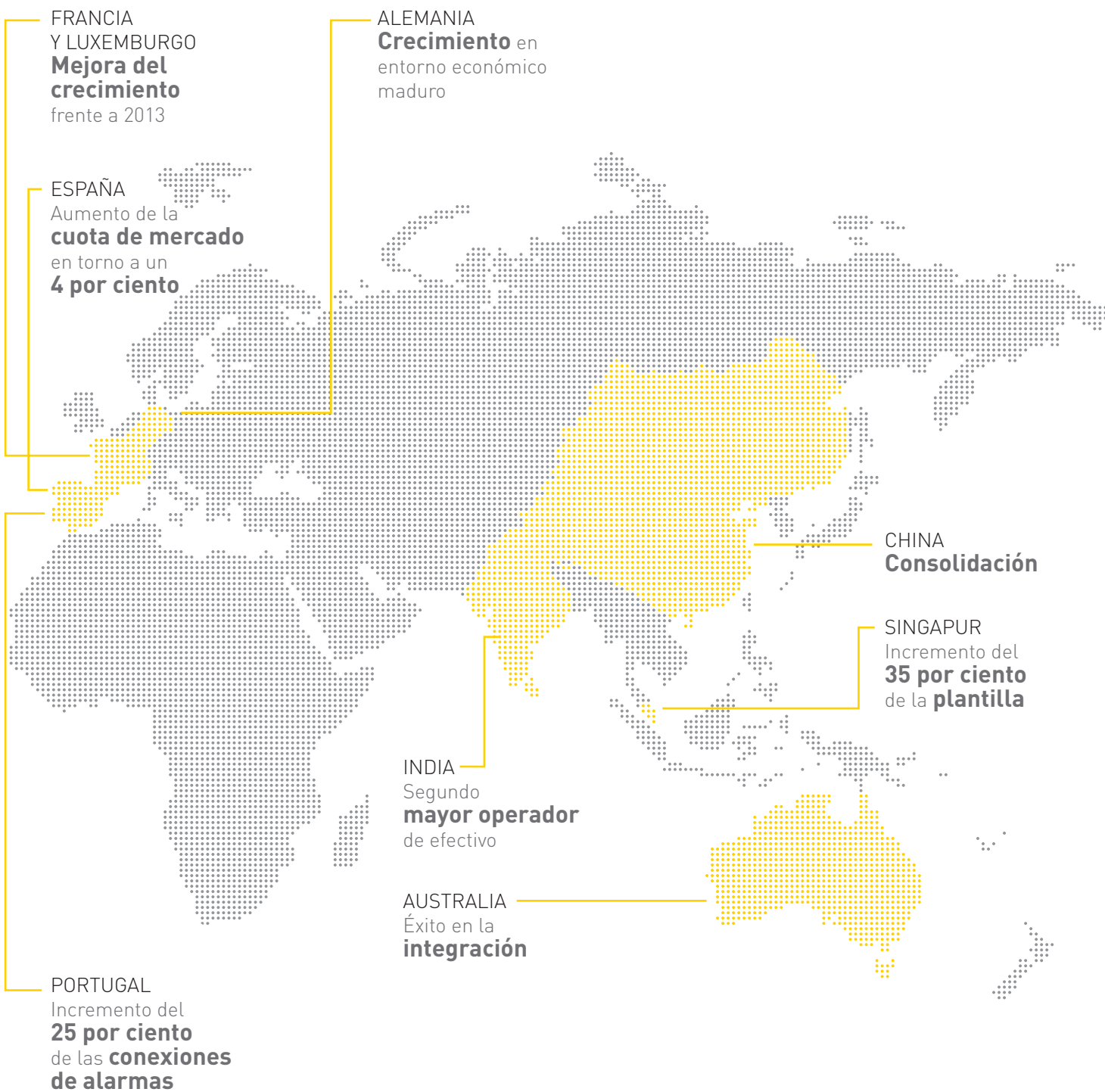


42%
Europa y Asia-Pacífico

58%
Iberoamérica

ARGENTINA
PARAGUAY
URUGUAY
Crecimiento
orgánico del **38**
por ciento

EUROPA Y ASIA - PACÍFICO



Europa y Asia-Pacífico

ALEMANIA

2014 ha sido un año de gran progresión en Alemania, con un crecimiento orgánico del 9,6 por ciento y un crecimiento total de 32,5 por ciento respecto a 2013, demostrando la capacidad del modelo de gestión de negocio de Prosegur para generar crecimiento en entornos económicos maduros.

El año ha estado marcado por la integración de Brink's Deutschland tras su adquisición en 2013, así como por la adquisición de la compañía Chorus Security, especializada en el transporte de efectivo.

ESPAÑA

En España, 2014 ha venido fuertemente marcado por la contracción y consolidación del sistema bancario, así como por el decrecimiento muy importante en el sector de la seguridad privada. En este escenario, Prosegur ha salido reforzada de la crisis aumentando su cuota de mercado en torno a un 4 por ciento y con una oferta de producto más diferenciada debido a la inversión en innovación que su fortaleza financiera le ha permitido.

FRANCIA Y LUXEMBURGO

En el área Francia, que comprende Francia y Luxemburgo, Prosegur ha experimentado un crecimiento orgánico del 1,8 por ciento en línea con el incremento del PIB del país, mejorando así el crecimiento experimentado en 2013.

PORTUGAL

En Portugal, el año para Prosegur ha estado marcado por la apertura de la nueva delegación en la región del Algarve. Desde esta sede trabajarán un total de 70 empleados que prestarán servicios de vigilancia, logística, tecnología y alarmas. La nueva delegación, que incorpora los últimos avances tecnológicos, se une a las seis con las que ya contaba Prosegur en Portugal.

En un entorno de crisis, Prosegur se ha mantenido como líder del sector en el mercado luso, obteniendo muy buenos resultados en el negocio de alarmas, con un incremento del 25 por ciento en el número de conexiones durante 2014.

AUSTRALIA

En Australia, 2014 ha sido un año de integración y en el que Prosegur ha conseguido crecer orgánicamente tras la adquisición a finales de 2013 de la compañía Chubb Security Services. Además, ha firmado contratos con importantes compañías del sector retail, diversificando una cartera de clientes enfocada principalmente al sector banca.

El crecimiento de Prosegur en el país ha transcurrido en línea con las estimaciones de crecimiento de su respectivo mercado. La madurez del mercado australiano, la experiencia del equipo humano en el país oceánico y la capacidad de la Compañía para adaptarse a distintos entornos, han sido los principales aspectos que han facilitado el éxito en la integración.



CHINA

2014 ha representado un año de estabilización en el que la Compañía ha sentado las bases para poder acometer su desarrollo con un equipo local y propio. Además, se han inaugurado las nuevas oficinas de Prosegur en Shanghái.

INDIA

El mercado indio de seguridad es uno de los más grandes en el mundo, aunque está muy fragmentado y se caracteriza por su gran dinamismo.

No obstante, en India, país en el que Prosegur opera a través de la joint venture formada con la empresa de seguridad SIS, el negocio ha crecido a un ritmo elevado, principalmente por la compra de la división de logística de valores y gestión de efectivo de la multinacional ISS SDB Security Services. Esta nueva adquisición ha reforzado la posición de Prosegur en el mercado indio como el segundo mayor operador en este ámbito proporcionando mayor presencia en las regiones sur y oeste del país.

SINGAPUR

En Singapur, 2014 ha sido un año de un importante crecimiento orgánico e inorgánico. Respecto al crecimiento inorgánico en el país asiático, Prosegur adquirió en enero de 2014 el 100 por ciento de la empresa Evtec Management Services, especializada en la prestación de servicios de vigilancia.

En lo que respecta a Prosegur, el principal obstáculo con el que se ha encontrado la Compañía en 2014 es la escasez de mano de obra que afecta al país. Saber adaptarse y sobreponerse ante este hecho representa un importante reto para una empresa con las perspectivas de crecimiento como las que tiene Prosegur, que ya es líder del mercado de vigilancia sin arma –único segmento permitido a empresas privadas–.

Iberoamérica

ARGENTINA, PARAGUAY, URUGUAY

En un entorno complicado debido a la inflación y a la volatilidad de la moneda argentina, Prosegur ha obtenido unos excelentes resultados en el área Argentina, compuesta por Argentina, Paraguay y Uruguay, con un crecimiento orgánico del 38 por ciento en 2014, demostrando su capacidad de adaptación en escenarios económicos complejos.

En términos de plantilla, el número de empleados en los tres países ha seguido creciendo durante el pasado ejercicio, en concreto un 13 por ciento en Argentina, un 10 por ciento en Paraguay y un 5 por ciento en Uruguay, superando los 22.000 empleados en todo el área.

BRASIL

En Brasil, el año ha estado marcado por la adquisición de la compañía Transvig, perteneciente al estado de Roraima, lo que ha convertido a Prosegur en la primera compañía de seguridad privada que opera en todo el territorio brasileño. Con esta adquisición, Brasil suma 500 empleados a su plantilla, situándose cerca de los 53.000 trabajadores en todo el país.

Además, en febrero de 2014, Prosegur inauguró una nueva base de operaciones en la ciudad de Altamira, situada en la región brasileña de Pará, para ampliar la cobertura del negocio de logística de valores y gestión de efectivo.

Brasil sigue siendo el país más importante dentro del perímetro de Prosegur, si se tienen en cuenta factores como el volumen de ventas, los beneficios y el número de empleados, constituyendo la principal apuesta de futuro de la Compañía.

CHILE

En Chile, 2014 ha sido un año de reestructuración para Prosegur, con el fin de estabilizar los negocios del país tras un período de pérdidas. En un entorno de fuerte depreciación del peso chileno, Prosegur ha tenido un crecimiento orgánico del 5,9 por ciento en 2014.

COLOMBIA

A lo largo de 2014, se ha finalizado el proceso de integración de las cinco compañías adquiridas en el año 2011. Esto ha favorecido el despegue de Prosegur en el país, que ha registrado unos excelentes resultados económicos en 2014, con un crecimiento orgánico del 14,6 por ciento. Otro de los hitos alcanzados en el país ha sido la apertura de cuatro nuevas oficinas.

MÉXICO

Debido a las dimensiones del país y a la todavía reciente irrupción de Prosegur en México, las condiciones existentes para crecer en el país son difíciles. Sin embargo, en 2014 México ha registrado unos resultados esperanzadores para Prosegur, con un crecimiento orgánico del 26 por ciento, lo que respalda las fuertes expectativas puestas en el país norteamericano por parte de la Compañía.

PERÚ

Perú ha experimentado un crecimiento orgánico de 1,3 por ciento. No obstante, la Compañía ha consolidado su posición de líder en los negocios de alarmas y logística de valores y gestión de efectivo. Además, en 2014 se han sucedido los siguientes hitos destacables:

- Implementación del servicio GICE (Gestión Integral de Cajeros Electrónicos), proyecto iniciado en 2013 y desarrollado en 2014.
- Apertura de dos nuevas plantas en el país.
- Creación de la empresa Proservicios, especializada en servicios de vigilancia.
- Desarrollo del servicio Proteus para el monitoreo mediante GPS de los contenedores de carga.



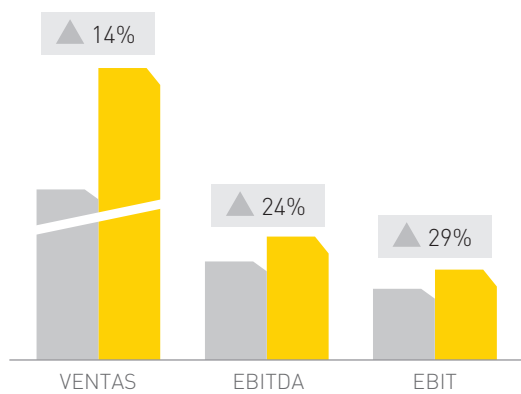
3.3. Desempeño financiero

Principales resultados

- 2014 ha supuesto un crecimiento en **ventas** que alcanza el 2,4 por ciento, donde las ventas consolidadas alcanzaron los 3.782,6 millones de euros, experimentando un incremento del 14 por ciento en términos de tipo de cambio constante.
- El **EBITDA** aumentó un 24 por ciento excluyendo el efecto de la depreciación de las monedas de los países en los que Prosegur opera respecto al euro, lo que refleja el incremento/mantenimiento de los márgenes a pesar de los crecimientos de los costes laborales en países con incidencia significativa en las líneas de la cuenta de resultados.
- El margen **EBIT / Ventas** del 8,1 por ciento muestra la capacidad de Prosegur para mantener la rentabilidad a pesar del impacto de las amortizaciones que se derivan de las operaciones de adquisición de nuevos negocios.
- El **resultado neto consolidado** aumenta un 1,8 por ciento debido principalmente a la buena evolución de las ventas y sinergias obtenidas de las adquisiciones realizadas por Prosegur en los últimos años.

PRINCIPALES RESULTADOS 2014 vs 2013

■ FY 2013 ■ FY 2014

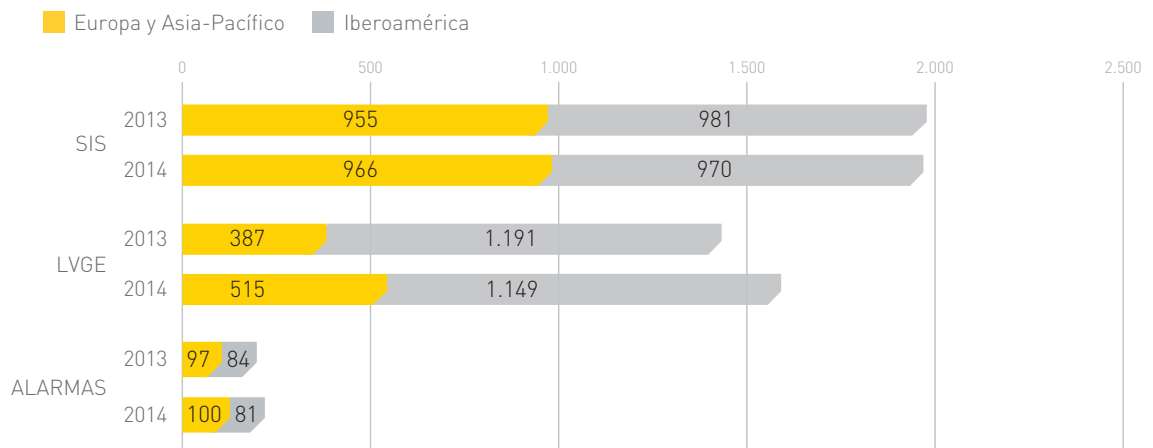


El ejercicio 2014 ha sido un año marcado a nivel macro por la desaceleración económica de Iberoamérica y a la recuperación general de la economía en la zona Euro, especialmente de la española que vuelve a mostrar signos de ser un mercado en crecimiento.

El ejercicio 2014 se ha cerrado de forma satisfactoria. Los resultados reflejan positivamente el **éxito de las estrategias de crecimiento inorgánico** de los años anteriores, que han facilitado una plataforma sólida para garantizar el crecimiento orgánico en momentos adversos.

EVOLUCIÓN DE VENTAS POR REGIÓN Y NEGOCIO

2014 vs 2013



INDICADORES FUNDAMENTALES DE CARÁCTER FINANCIERO Y NO FINANCIERO

(Millones de euros)				
		2014	2013	Variación
Ventas		3.782,6	3,695,2	2,4%
EBITDA		425,7	414,4	2,7%
	Margen	11,3%	11,2%	
Amortización inmovilizado material		-70,6	-67,8	
Depreciación de otros intangibles		-47,8	-49,0	
EBIT		307,2	297,6	3,2%
	Margen	8,1%	8,1%	
Resultados financieros		-58,1	-51,5	
Resultados antes de impuestos		249,2	246,2	1,2%
	Margen	6,6%	6,7%	
Impuestos		-90,7	-90,5	
	Tasa fiscal	-36,4%	-36,8%	
Resultado neto		158,4	155,7	1,7%
Intereses minoritarios		-0,3	-0,2	
Resultado neto consolidado		158,7	155,9	1,8%
Beneficio básico por acción		0,2654	0,2718	

Estos resultados alcanzan un mayor valor teniendo en cuenta que Prosegur desarrolla su actividad en 14 monedas diferentes de su moneda funcional, el Euro, y que el efecto de la depreciación de las divisas de la región de Iberoamérica ha supuesto un importante

impacto negativo en las principales líneas de la cuenta de resultados.

Las palancas que han permitido obtener resultados satisfactorios en 2014 han sido una eficiente combinación de los siguientes aspectos:

- Impulso en los mercados maduros de **nuevos modelos de servicio** enfocados a reducir el coste de la seguridad en el cliente, garantizando los niveles de protección deseados.
- Sostenimiento de las **tasas de crecimiento** por encima de mercado de los productos más tradicionales en mercados emergentes.
- Fuerte apuesta por la entrada en el mercado de la **externalización de procesos** de negocio bancario.
- Mantenimiento de las políticas de **optimización de costes y generación de caja**.

Por último, cabe destacar que los nuevos negocios adquiridos en ejercicios anteriores han sido integrados en su totalidad y, consecuentemente, el plan de reducción y reestructuración de la deuda que estaba previsto para el final del Plan Estratégico 2012 - 2014, se ha cumplido de forma adelantada. Este importante hito financiero permite a Prosegur adquirir un alto potencial para nuevas y mayores adquisiciones corporativas, consolidando su presencia en Iberoamérica y la expansión en nuevas regiones, como Asia-Pacífico.

3.4. Relación con inversores



72
reuniones
con analistas



500
reuniones
con inversores



14
roadshows



más de **40**
conferencias
telefónicas

En Prosegur se cree que ser percibidos como una **compañía accesible y transparente** por parte de sus accionistas, inversores y analistas, además de formar parte de su responsabilidad como empresa, tiene un efecto positivo sobre el desempeño económico. Por ello, la Compañía ofrece información actualizada, clara y coherente a través de diferentes canales de comunicación. [G4-26]

Con el fin de dar a conocer la información financiera y abarcar a un público lo más amplio posible, sin limitaciones geográficas, Prosegur presenta sus resultados trimestralmente a través de la webcast de su página web. Además, cada mes informa sobre las principales novedades relativas a la Compañía y el sector a través de una newsletter.

Asimismo, por medio de la sección "Accionistas e inversores" de su web (www.prosegur.com/corp/Accionistas-Inversores/), se ponen a disposición de la comunidad inversora diversas herramientas que facilitan el seguimiento de la evolución de la acción y la actualización de la información sobre eventos como el pago de dividendos, la presentación trimestral de resultados y la participación en conferencias.

En 2014, Prosegur ha incrementado su participación en foros y conferencias sobre inversión, con el fin de consolidar sus relaciones con analistas e inversores a nivel global. La Compañía participó en los siguientes eventos:

LONDRES, REINO UNIDO

- BBVA Iberian Days
- Deutsche Bank Pan European Small and Midcap Conferences
- HSBC Equity Conferences
- JP Morgan - Business Services Conferences 2014
- UBS Pan European small & midcap Conferences

MADRID, ESPAÑA

- Exane Spain Investors Day Deutsche Bank
- Foro Medcap
- Foro Latibex de BME
- Santander Iberian Conferences

LISBOA, PORTUGAL

- BPI Iberian Conferences

NUEVA YORK, ESTADOS UNIDOS

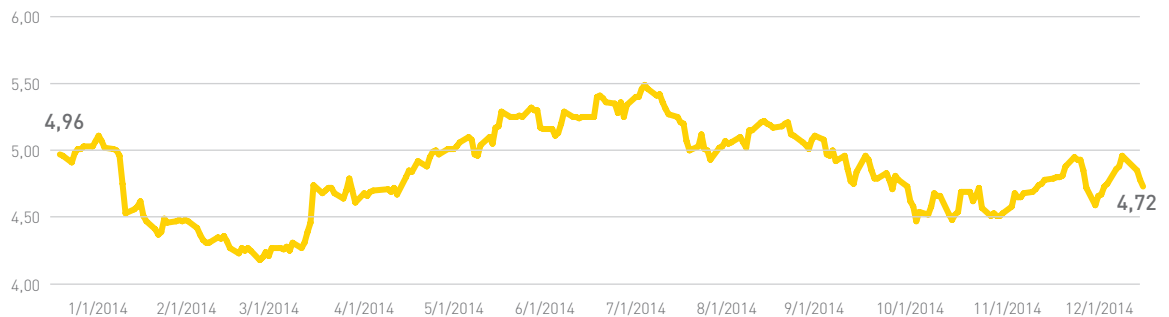
- JB Capital Iberian Conference

ESTOCOLMO, SUECIA

- SEB Security Companies Seminar



EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN EN 2014



Evolución de la acción

El 31 de diciembre de 2014, el precio de la acción de Prosegur cerró en **4,72 euros**, experimentando la cotización de la Compañía una disminución del 4,84 por ciento desde los 4,96 euros de comienzos de año.

Principales accionistas

La estructura accionarial de Prosegur refleja su solidez y estabilidad, donde a 31 de diciembre de 2014, el **69,3 por ciento** del capital de la Compañía estaba en manos de **accionistas significativos**, mientras que el 30,7 por ciento restante era capital flotante.

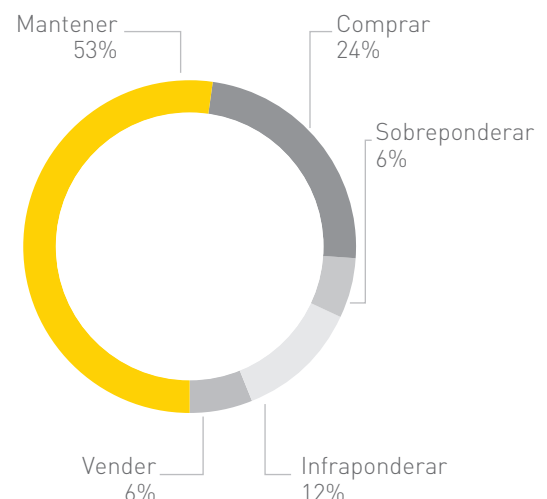
La fuerte presencia del accionariado en el Consejo de Administración permite a los órganos de gobierno, y especialmente a la Comisión Ejecutiva, definir las líneas estratégicas y tomar las decisiones en consonancia con los intereses de todos los accionistas.

Cobertura de analistas y recomendaciones

Un total de **17 casas de inversión** siguieron durante 2014 el comportamiento de

Prosegur en el ámbito bursátil. En sus recomendaciones el 53 por ciento invitó a mantener el valor, el 24 por ciento recomendó comprar, un 6 por ciento recomendó sobreponderar, otro 12 por ciento recomendó infraponderar y sólo el 6 por ciento aconsejó vender.

RECOMENDACIONES DE ANALISTAS



Los precios objetivos que se fijaron para Prosegur se situaban entre los 4,09 euros de JP Morgan y los 5,80 euros de Caixabank.

3.5. Gestión de riesgos y oportunidades

El **cumplimiento** riguroso de las leyes y normas que regulan el sector, la fiabilidad financiera y la transparencia, son elementos críticos para salvaguardar los activos e intereses de clientes, empleados, accionistas y de las comunidades donde opera. Por ello, resulta fundamental para una empresa como Prosegur disponer de un **sólido sistema de gestión de riesgos**.

Sistema de gestión de riesgos de Prosegur

Prosegur cuenta con sistemas para identificar las principales contingencias y clasificarlas de acuerdo a su naturaleza y su relación con la consecución de los objetivos en el corto, medio y largo plazo. Esta identificación se realiza anualmente, con el fin de detectar nuevos elementos sobre los que actuar. Este sistema se fundamenta en el **estándar COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), y se complementa con otros estándares como las normas de Basilea III, propias del sector financiero, y la norma ISO 31000.

La máxima responsabilidad en la gestión de los riesgos recae en el **Consejo de Administración**. La Comisión de Auditoría tiene, entre sus responsabilidades básicas, la de supervisar la eficacia del control interno y los sistemas de gestión de riesgos, comprobar su adecuación e integridad, y revisar la designación y sustitución de sus responsables.

El **Departamento Corporativo de Seguridad y Gestión de Riesgos** es el área que define las políticas, procedimientos y herramientas para la identificación y cuantificación de los

riesgos. También tiene la responsabilidad de proponer medidas de mitigación y actividades de monitorización continuada de cualquier desviación sobre los niveles de tolerancia establecidos por el Consejo de Administración. El Consejo de Administración también ha delegado funciones específicas a las unidades de negocio para que éstas participen de forma proactiva en la gestión de riesgos.

Los procesos de **información y seguimiento** de los riesgos recaen en los distintos **comités de gestión de riesgos**, que se reúnen con periodicidad. Así, los comités para la reevaluación de los riesgos financieros se reúnen de forma mensual, los de operacionales y de cumplimiento normativo de forma mensual y trimestral, los riesgos de negocio en cada país se reevalúan de forma trimestral, y finalmente la reevaluación global de todos los riesgos se realiza de forma anual.

Prosegur dispone de un robusto sistema de gestión de riesgos, donde los riesgos operacionales y de cumplimiento normativo cobran especial protagonismo por la propia naturaleza del sector

Por otro lado, la Comisión de Auditoría ha delegado en el **área de Auditoría Interna** la supervisión del control interno y de la gestión del riesgo. Este departamento evalúa de forma independiente el funcionamiento del sistema de gestión de riesgos para asegurar que es adecuado a las necesidades de la Compañía. Se aplica un enfoque sistemático y riguroso para la supervisión de la eficiencia y eficacia de los procesos, el control y el gobierno del sistema.

El área verifica que se están gestionando bien los riesgos, asigna responsabilidades y establece una política de tolerancia al riesgo, usando indicadores y realizando el consecuente seguimiento. También tiene entre sus funciones supervisar el control interno de la información financiera. El Consejo de Administración

es informado sobre los resultados de estos procesos de evaluación.

La información completa sobre el sistema de gestión de riesgos de Prosegur se encuentra en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Prosegur (www.prosegur.com).

Ciclo de gestión del riesgo

MENSUAL Se identifica información sobre exposición a:

- Riesgo Financiero
- Riesgo Operacional y Cumplimiento
- Riesgo Reputacional

TRIMESTRAL Se realizar el seguimiento a través de Comités de Riesgos de:

- Riesgo de Negocio
- Riesgo Financiero
- Riesgo Operacional y Cumplimiento

SEMESTRAL

Se informa al Consejo de Administración sobre:

- Riesgo de Negocio
- Riesgo Financiero
- Riesgo Operacional y Cumplimiento
- Riesgo Reputacional

ANUAL

- Proceso de reevaluación de Mapa de Riesgos
- Revisión de los riesgos Estratégicos

Información

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

Monitorización

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



Riesgo

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

Control

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

TIPO DE RIESGO	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN
Riesgos estratégicos <ul style="list-style-type: none"> Exposición a cambios de ciclos económicos. Concentración de negocios en áreas geográficas similares. 	<ul style="list-style-type: none"> Diversificación de negocios en mercados diferenciados. Procesos de debida diligencia independientes.
Riesgos de negocio <ul style="list-style-type: none"> Competencia desleal. Dependencia de proveedores. 	<ul style="list-style-type: none"> Desarrollo de nuevos productos y servicios de valor añadido. Entrada de nuevos proveedores de mercados internacionales.
Riesgo regulatorio y reputacional <ul style="list-style-type: none"> Legislación en materia de Blanqueo de Capitales. Protección de Datos. Laboral. Cumplimiento de Normas Internas y Código de Conducta. 	<ul style="list-style-type: none"> Diversificación de negocios en mercados diferenciados. Procesos de debida diligencia independientes.
Riesgo operacional <ul style="list-style-type: none"> Robos y asaltos. Errores en las operaciones. Sanciones legales. Continuidad del negocio. 	<ul style="list-style-type: none"> Políticas globales de seguridad física y lógica. Monitorización en los procesos de control y seguimiento de la trazabilidad de las operaciones de transporte, manipulado y almacenamiento del efectivo. Asistencia independiente en las reclamaciones o diferencias en la actividad de gestión de efectivo. Identificación de mejores prácticas. Elaboración de procedimientos que minimicen la posibilidad de pérdidas. Implementación de políticas de continuidad del negocio y planes de recuperación.

TIPO DE RIESGO	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN
Riesgos financieros <ul style="list-style-type: none"> • Riesgo de tipo de interés. • Riesgo de tipo de cambio. • Riesgo de crédito. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis de exposición al riesgo de tipo de interés de forma dinámica. • Simulación de varios escenarios según refinanciación, renovación de las posiciones actuales, financiación alternativa y cobertura. • Cálculo del efecto sobre el resultado de una variación determinada del tipo de interés. • Política de cobertura natural. • Evaluación del riesgo de cada cliente. • Seguimientos mensuales de la situación crediticia de los clientes y aplicación de correcciones valorativas. • Las inversiones financieras y otras operaciones se realizan con entidades de rating definido y se firman contratos marco de operaciones financieras (CMOF o ISDA). • Definición de los límites de riesgo de contrapartida. • Publicación periódica de los límites y niveles de crédito actualizados.
Riesgos de Recursos Humanos <ul style="list-style-type: none"> • Pérdida de talento. • Escasez de recursos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Programa de gestión de talento. • Programa de dignificación del personal de Prosegur asociado a servicios de vigilancia.



El riesgo en el día a día: riesgo operacional y de cumplimiento normativo

Prosegur dedica un esfuerzo significativo a la gestión de los **riesgos operacionales y de cumplimiento normativo** dado su impacto en los compromisos adquiridos con los grupos de interés y, en especial, con los clientes. El Departamento Corporativo de Seguridad y Gestión de Riesgos lleva a cabo un **programa continuo de análisis de los procesos operativos**, cuya finalidad es la detección, evaluación y adecuada gestión de los riesgos a los que pudieran dar lugar. Esta función cuenta con más de 80 profesionales organizados en dos plataformas continentales, una para los países de Iberoamérica y otra para Europa y Asia-Pacífico.

Cabe resaltar la labor de monitorización que realiza este departamento en los procesos de control y seguimiento de la trazabilidad de las operaciones realizadas en la actividad de transporte, manipulado y almacenamiento del efectivo. En el año 2014 se ha terminado de implantar esta actividad en todo Iberoamérica, como estaba previsto.

Durante este ejercicio se realizaron más de 400 revisiones operativas y de cumplimiento normativo, y más de 400 arqueos de cámara. El grado de cobertura del plan de trabajo fue de una media anual de 1,5 delegaciones revisadas operativamente en Iberoamérica y 0,5 en Europa. En cuanto a los arqueos,

la cobertura fue aproximadamente de 1,8 arqueos por delegación en Iberoamérica y de 1,0 arqueo por delegación en Europa. Además, en 2014 se ha terminado de implementar el **cuadro de mando de gestión del riesgo operacional** en bases en la actividad de logística de valores y gestión del efectivo y de vigilancia. Con dicha implementación se ha mejorado la gestión de los planes de remediación, reduciéndose sustancialmente el número de exposiciones de riesgos operativos identificados durante el año.

Del mismo modo, el área dedicada a la evaluación de los riesgos regulatorios desempeña un papel esencial en la actividad de **prevención de blanqueo de capitales**, siendo responsable de la organización interna constitutiva de la Unidad de Prevención de Blanqueo 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.

Finalmente, el Departamento de Seguros Corporativo colabora en la identificación y control de los riesgos operativos, determinando las bases y directrices de su transferencia/aseguramiento de los riesgos y la gestión derivada de la misma, asegurando el mínimo impacto en la cuenta de resultados y el balance. La transferencia se realiza a través de compañías de primer nivel a través de pólizas locales y corporativas de acuerdo a la legislación vigente.

Manual de Gestión de Crisis

A pesar del robusto sistema de gestión de riesgos con el que cuenta Prosegur, ninguna compañía del mundo está exenta de verse afectada por episodios de crisis de muy diversa índole. Ante esta situación, la transparencia y la comunicación externa e interna resultan aspectos clave.

En este sentido, Prosegur ha actualizado su Manual de Gestión de Crisis, en el que se definen las posibles situaciones de crisis que Prosegur podría afrontar en función de las actividades que lleva a cabo. Este Manual desarrolla y explica los procedimientos para poner en marcha un dispositivo de información interna y externa de urgencia, coordinado y que permita a la Compañía afrontar con la mayor rapidez y eficacia las posibles necesidades de comunicación.

3.6. Calidad

Prosegur formula, despliega y evalúa su política de calidad dentro del **Sistema 3P** (Políticas y Procesos de Prosegur), en el cual se establecen las políticas internas corporativas y locales para los negocios y las áreas soporte. Además, el sistema desarrolla una **metodología común de gestión de procesos** para estos negocios y áreas, en todos los países en los que opera la Compañía. Con ello, se asegura que se gestiona la calidad del servicio y la eficiencia de los recursos, garantizando los niveles requeridos.

Anualmente, la Dirección Corporativa de Calidad y Procesos establece las prioridades de la gestión de la calidad, las cuales se concretan con cada negocio para ajustarlas a sus prioridades y necesidades, y para hacerlo de una manera coherente con las políticas corporativas y en el marco del Sistema 3P. De esta manera, se define, en cada geografía, un **plan de acción anual en materia de calidad y medioambiente** que se ajusta con los negocios de soluciones integrales de seguridad, logística de valores y gestión

de efectivo, y alarmas, así como las áreas soporte de Recursos Humanos, Económico-Financiera, Seguridad y Asesoría Jurídica.

En esta misma línea, el principal hito de 2014 en los países referente a la gestión de la calidad ha consistido en la comunicación de las políticas corporativas de los negocios y las áreas soporte, y en el inicio del despliegue del Sistema 3P en cada una de las líneas de negocio, tarea que va a continuar en ejercicios posteriores. Gracias a ello, se está logrando un lenguaje común de procesos clave del negocio y de áreas soporte.

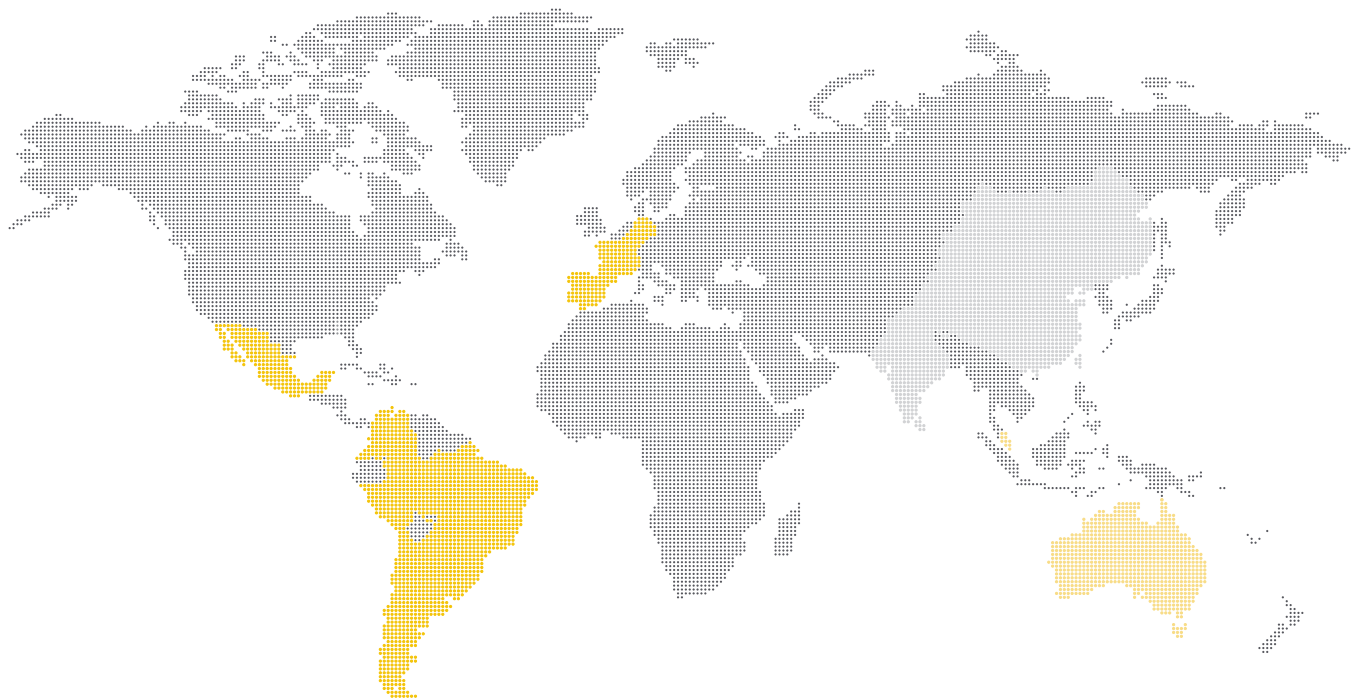
La gestión de dichos procesos facilitará **homogeneizar los procesos** de la Compañía en un ámbito nacional o regional y, en los casos en los que sea factible, incluso tener procesos de ámbito global. Como actuación más importante, este sistema, independientemente del área geográfica y el tipo de servicio prestado, define una forma común de gestión por procesos que establece formas de actuar y responsables en forma clara, así como la medición del desempeño

de los procesos (Calidad y Eficiencia) para impulsar la mejora continua con participación activa de los empleados.

El Sistema 3P da cumplimiento a los requisitos establecidos en estándares internacionales de gestión de la calidad, como la norma ISO 9001. A día de hoy, Prosegur

cuenta con esta certificación en todos los países en los que opera, a excepción de Australia, donde se encuentra en fase de diseño, y de China e India. Además, Australia ha implementado un programa de mejora de la calidad (ACE – Achieving Competitiveness Excellence), práctica que será replicada en otros países.

Certificación de calidad ISO 9001



-  País Prosegur con certificación ISO 9001
-  País Prosegur en proceso de certificación según ISO 9001
-  País Prosegur sin certificación ISO 9001



3.7. Comunicación con clientes

En 2014, aproximadamente 24.000 empresas e instituciones, 180.000 negocios y comercios, y 200.000 hogares depositaron su confianza en Prosegur, alcanzándose una cartera de clientes de más de 400.000. Por ello, resulta crítico garantizar un servicio de calidad que esté respaldado por una atención permanente, próxima, y que permita conocer y dar respuesta en cada momento a las necesidades específicas que garanticen la seguridad de cada uno de los clientes.

Cercanía con nuestros clientes

Los vigilantes y el resto de especialistas que trabajan en Prosegur de cara al público son quienes tienen un contacto directo más frecuente con los clientes y es por ello que, aspectos tales como la **atención al cliente**,

la **proactividad** y, en general, la **calidad en el servicio**, son valores transmitidos en la formación que Prosegur ofrece a sus empleados.

Prosegur busca mejorar de manera permanente la calidad de sus servicios a través de una comunicación fluida y cercana con sus clientes

Con el fin de mejorar el servicio a los clientes a través de una mayor cercanía a los mismos, Prosegur ha trabajado durante 2014 en diversas líneas de trabajo:

- **Homogeneizar el mensaje** ofrecido desde todos los canales de atención al cliente, teniendo en cuenta las particularidades de cada negocio y región.

- Fomentar la **proactividad** en el seguimiento a los clientes mediante visitas comerciales, visitas técnicas, renovación de servicios y equipos, etc.
- **Aumentar los canales de comunicación** con el cliente, aspecto en el que juega un papel crucial la estrategia online de la Compañía y la presencia en redes sociales. [G4-26]
 - Portal de acceso a los clientes en la web de Prosegur.
 - Centros telefónicos de atención al cliente en los distintos países en los que opera.
 - Presencia en las redes sociales LinkedIn, Twitter, Facebook y Youtube.
- **Disminuir las derivaciones de llamadas** entre los departamentos, dando una respuesta más rápida y directa a las inquietudes de los clientes. En Argentina, Prosegur ha dado un paso en esta dirección mediante la integración del Centro de Soluciones Técnicas (CST) y el Control de No Reportantes en la Gerencia de Gestión de Clientes.
- Conseguir la **fidelización de los clientes** mediante una adaptación constante de la cartera de productos y servicios a las necesidades de los mismos y a la evolución permanente del sector.
- Fortalecer los **mecanismos de gestión de quejas y reclamaciones**. En 2014 se ha mejorado de manera significativa la respuesta frente a las quejas y las reclamaciones de los clientes, alcanzando un 75 por ciento de casos resueltos satisfactoriamente. Destaca el porcentaje obtenido en Prosegur España, donde el 78 por ciento de las reclamaciones fueron resueltas con éxito en menos de 24 horas, para un total de 96 por ciento de reclamaciones resueltas satisfactoriamente.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES



- Apoyar a los clientes ofreciendo **formación** sobre cuestiones relativas al servicio que tienen contratado con Prosegur, así como a aspectos generales de seguridad. En Uruguay se impartieron, a demanda de algunos clientes, talleres específicos sobre temáticas como primeros auxilios, seguridad, evacuación e incendios.

Satisfacción del cliente

Desde el año 2013, Prosegur cuenta con una metodología corporativa para medir la satisfacción de los clientes, la cual, haciendo uso de criterios racionales y emocionales, mide el impacto de los servicios ofrecidos en las percepciones del cliente. [G4-26]

En el año 2014, además de la encuesta corporativa de satisfacción del cliente, todas las delegaciones de Prosegur en los distintos países han desarrollado acciones específicas destinadas a conocer la satisfacción del cliente.

El porcentaje de clientes que, según el total de encuestas de satisfacción realizadas, se encuentra **satisfecho o muy satisfecho** con Prosegur, superó el 90 por ciento en el año 2014. [G4-27]

3.8. Gestión de la cadena de suministro

Prosegur considera que sus valores éticos deben aplicarse a lo largo de toda su cadena de suministro, y por ello todos los proveedores de la Compañía deben cumplir con su **Código Ético y de Conducta**, donde se prohíbe expresamente la contratación de proveedores involucrados en casos de fraude, corrupción u otros delitos. Además, Prosegur cuenta con un procedimiento interno de actuación que determina los pasos a seguir en caso de que exista un conflicto de intereses o posible fraude entre un empleado de Prosegur y un proveedor.

Por otro lado, Prosegur establece que la selección de sus colaboradores debe ser **independiente, objetiva y transparente**, aspecto que debe conciliarse con el interés

de la Compañía por la obtención de las mejores condiciones comerciales. Por ello, Prosegur cuenta con una **Norma General dentro del Sistema de Gestión propio 3P**, la cual estandariza la gestión de las compras de bienes y/o servicios en todos sus ámbitos de operación, independientemente de que en determinadas regiones o países se apliquen criterios más restrictivos.

La **homologación o clasificación de proveedores** es el proceso mediante el cual se adquiere o se mantiene la confianza en la capacidad de determinados proveedores para suministrar sus productos o servicios, cumpliendo los requisitos de los pliegos y especificaciones de Prosegur. Para llevar a cabo esta tarea, durante 2014 se puso en marcha un “**ABC de proveedores**” fundamentado en una norma 3P sobre homologación de proveedores. Según esta herramienta, los proveedores se clasifican con base en una serie de criterios predefinidos y desde el Departamento de Compras se consolida toda la información recibida desde los países, delimitándose el perímetro de compras de la Compañía.

Prosegur mantiene relaciones comerciales con más de 46.000 proveedores. La Compañía cuenta principalmente con la colaboración de proveedores locales, aspecto fundamental en la creación de valor en los países en los que opera. De esta manera, el gasto en compras efectuado durante 2014 se ha correspondido en más de un **82 por ciento a proveedores locales** y regionales, alcanzando el 90 por ciento en Argentina, Brasil, México, Paraguay y Uruguay.



Proyectos regionales: oficina de compras en Asia y oficina logística en Miami

Strategic Sourcing Development in Asia (SSDA) es una iniciativa surgida en 2012 que tiene como objetivo mejorar la competitividad de Prosegur desarrollando y ofreciendo oportunidades de reducción de coste mediante el abastecimiento de productos desde países asiáticos (China, Corea, Taiwán, Japón, entre otros). SSDA también se ocupa del desarrollo de proveedores en los países donde la Compañía cuenta con aspiraciones claras de crecimiento.

La misión de la nueva oficina de compras es identificar, evaluar y ayudar en la capacitación de proveedores con alto potencial y promover su uso dentro de los diferentes áreas y proyectos en Prosegur, asegurando las especificaciones de producto, calidad y plazos de entrega.

En 2014 también se puso en marcha una oficina logística en Miami (Estados Unidos), desde la cual se gestionan todos los pedidos realizados en Iberoamérica, la relación con las compañías logísticas y se agilizan los procesos de compras.

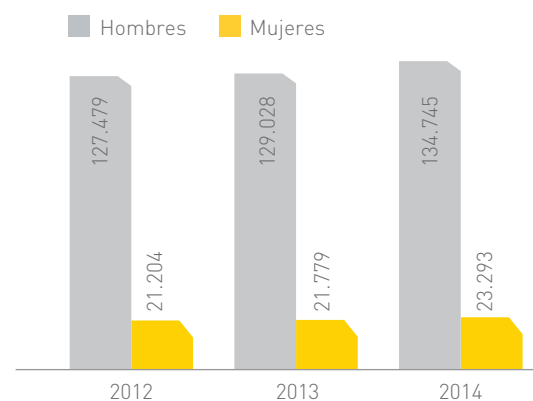
3.9. Gestión del talento

A finales de 2014, Prosegur tiene un equipo de **más de 158.000 personas** en todo el mundo. Esta cifra supone un crecimiento en el número de empleados del 5 por ciento respecto al año 2013, aumento que responde al incremento del negocio y de las ventas de la Compañía, así como a la adquisición de distintas empresas especializadas en seguridad privada.

Tal y como se observa en la figura, la plantilla de Prosegur crece año a año, de la misma manera que lo hace el número de mujeres en la plantilla. Con una política de **estricto respeto a la igualdad**, reflejada en un plan específico para esta materia, y en un sector tradicionalmente representado por el género masculino, Prosegur está consiguiendo paulatinamente incrementar la representación femenina entre sus empleados, constituyendo a finales de 2014 el 15 por ciento de la plantilla.

Prosegur ha constituido una cultura basada en el reconocimiento al mérito como seña de identidad, y la cualificación y grado de especialización de sus empleados como prioridad

EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA



Capacitación de los empleados



Debido a la responsabilidad que conlleva ser una empresa multinacional de semejante magnitud y a la trascendencia del cometido de Prosegur en la sociedad, que no es otro que garantizar un entorno seguro, la Compañía no ejerce de mero generador de empleo; sino que ofrece un empleo de calidad, siendo la **cualificación y el grado de especialización de sus empleados** uno de los principales factores de diferenciación respecto a otras empresas de su sector, buscando siempre ofrecer el mejor servicio a los clientes.

La formación presencial a los empleados de Prosegur ha ocupado en 2014 más de 2,2 millones de horas, con **15 horas de formación de promedio por empleado**. La formación ha estado centrada en temas como el Código Ético y de Conducta, la prevención de riesgos laborales y la prevención del blanqueo de capitales. Además, los empleados de gestión y los empleados directos han sido formados en áreas como la capacitación armada o la carrera profesional de seguridad y los empleados indirectos han recibido formación en liderazgo.

A esta formación presencial hay que añadir las **125.000 horas de formación online**

que se han realizado en 2014 a través de la plataforma Universidad Prosegur. Estos datos suponen una media de casi 5 horas por empleado formado, lo cual representa un 54 por ciento más respecto al año 2013. Esto refleja el elevado crecimiento de Universidad Prosegur en 2014.

Universidad Prosegur

La Universidad Prosegur representa un espacio para compartir el conocimiento, vivir los valores de la Compañía, desarrollar el talento y fomentar el liderazgo a través de una cultura común. Todo ello, con el único objetivo de mejorar la eficiencia y la capacitación de los empleados a través de diferentes **programas de formación online** que les ayudan en su desarrollo profesional, garantizando de esta manera el cumplimiento del Plan Estratégico de la Compañía.

2014 ha representado un año de consolidación y crecimiento para la Universidad Prosegur, ya que se ha lanzado con éxito en Brasil y Chile, países que se suman a Argentina, Colombia, España, Paraguay, Perú, Portugal y Uruguay.

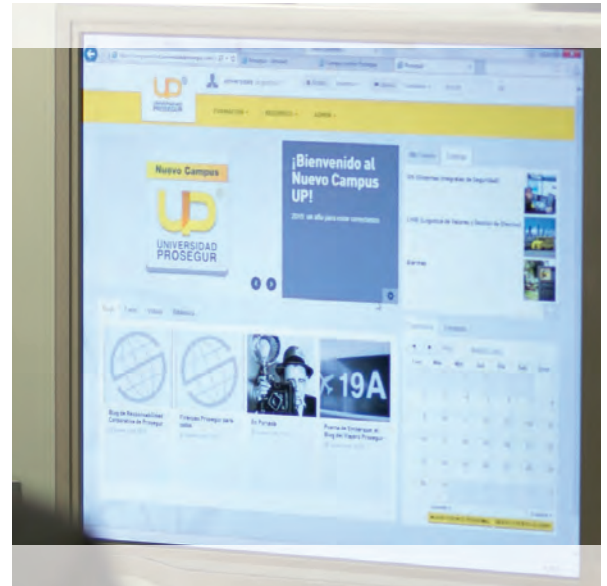
Durante 2014 se han realizado **más de 73.000 cursos**. Las capacitaciones, en el caso de los empleados indirectos, han abarcado principalmente áreas formativas de Gestión (Código Ético y de Conducta, Ley Orgánica de Protección de Datos, etc.) y Negocio (blanqueo de capitales, calidad en el servicio, alarmas móviles, etc.). En el caso de los empleados directos, la formación ha estado orientada principalmente hacia aspectos operativos, con temas como la actuación ante emergencias, el reconocimiento de explosivos y la violencia de género.

Un importante número de empleados se ha formado con el curso de "Código Ético y de Conducta", siendo el más realizado en 2014. Las causas de este éxito se deben a los importantes esfuerzos realizados en materia de comunicación interna, así como al seguimiento de los alumnos pendientes de realizar el curso.

Desarrollo profesional

La Compañía cuenta con un sistema de gestión del desempeño denominado **Summa Quatro**, un proceso sistematizado en el que el responsable y el colaborador tienen un encuentro donde se analiza, de la manera más objetiva posible, el desempeño del empleado durante el último año, con el fin de poner de manifiesto sus fortalezas y trabajar sobre sus áreas de mejora.

En 2014, se diseñó un curso presencial de cinco horas de formación y un curso online de una hora para **dar soporte a los responsables en el proceso de evaluación del desempeño**. Además, en el pasado ejercicio se rediseñaron los cuestionarios de Summa Quatro con el fin de adaptarlos a los valores de Prosegur y al puesto específico del trabajador evaluado.



En 2014, Summa Quatro alcanzó una **cobertura superior al 95 por ciento** de los empleados que forman parte del alcance del sistema y, con el fin de seguir aumentando dicha cobertura y de sensibilizar a la plantilla sobre la importancia de la herramienta en su desarrollo, se lanzó un plan de difusión y comunicación. [G4-26]

iPOP

En 2014 se lanzó el **Programa Internacional de Oportunidades Prosegur (iPOP)**, motivado por la acogida de la que gozó el Programa de Oportunidades de Prosegur (POP), lanzado en Argentina como respuesta a la percepción negativa de la encuesta de clima laboral 2012 sobre la transparencia de los procesos de promoción interna y la información sobre vacantes. El programa constituye una palanca estratégica para la **gestión del talento** y fomenta la **promoción interna** de forma transparente y objetiva con cuatro metas principales:

- Promover el **desarrollo profesional** dentro de la organización.

- Reducir la **rotación** y aumentar el **compromiso** con la Compañía.
- **Motivar y retener** a las personas con talento.
- Disminuir los **costes** de selección en la organización.

Los resultados ofrecidos por la encuesta de clima laboral de 2014 muestran que la percepción sobre la transparencia en las promociones y la información sobre vacantes es sensiblemente más positiva en los países a los que ha llegado iPOP, lo que anima a Prosegur a aumentar la difusión de esta iniciativa con el objetivo de consolidarla entre la plantilla. Con el fin de unificar y optimizar el funcionamiento futuro de iPOP, Prosegur ha desarrollado la **norma 3P de Programa de Oportunidades Profesionales Prosegur**. [G4-27]

Seguridad y salud laboral

La protección de los trabajadores es un aspecto capital para todas las empresas, y

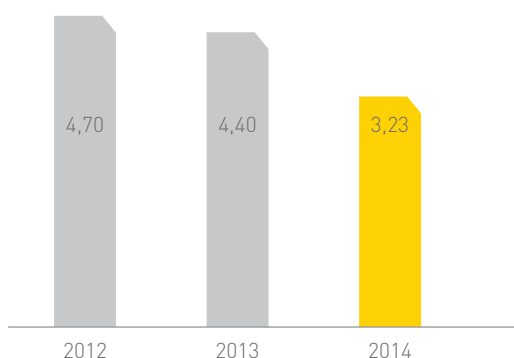
Prosegur actúa con el máximo rigor y en línea con los más elevados estándares en materia de prevención de riesgos laborales, tratando de reducir a cero la ocurrencia de incidentes.

La Compañía cuenta con herramientas informáticas que permiten realizar evaluaciones específicas para cada negocio y hacer un seguimiento exhaustivo de los datos de accidentes, de las condiciones laborales en las delegaciones y de los incidentes que puedan producirse.

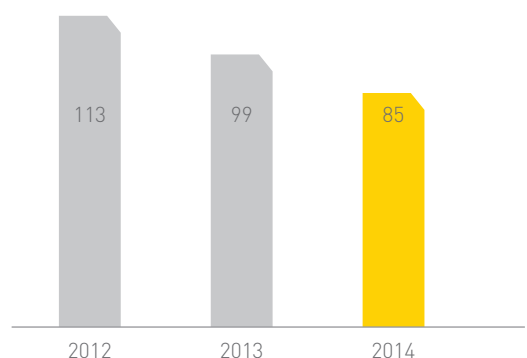
Además, Prosegur dispone de **comités de seguridad y salud laboral** que se reúnen con una periodicidad trimestral, destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales.

Gracias al esfuerzo en materia de seguridad y salud, en 2014 la Compañía ha conseguido **reducir su tasa de accidentes más de un 25 por ciento y la tasa de días perdidos en un 14 por ciento**.

TASA DE ACCIDENTES



TASA DE DÍAS PERDIDOS



Cooperación transnacional entre compañía y trabajadores

Prosegur y los sindicatos UGT, CC.OO. y USO (España), VERDI (Alemania), CGT (Francia) y STAD y SITESE (Portugal) mantuvieron durante el mes de noviembre la segunda reunión del Comité de Empresa Europeo en la que se abordaron asuntos transnacionales que afectan a la Compañía en Europa.

Por medio de este Comité, las partes persiguen el objetivo de promover la cooperación de carácter transnacional e iniciar un diálogo constructivo en el ámbito europeo que posibilite la consulta e información transnacional entre Prosegur y los representantes de los trabajadores.

La innovación, factor clave en la seguridad de los trabajadores

Prosegur entiende que la **innovación como uno de sus factores diferenciales**, resulta clave no sólo para ofrecer un servicio de calidad a los clientes, sino como un medio para garantizar la seguridad de sus empleados.

Especialmente en el negocio de logística de valores y gestión de efectivo, afectado en ocasiones por asaltos y robos en los que se pone en peligro la integridad física de los trabajadores, Prosegur trabaja constantemente en el desarrollo de proyectos de I+D+i destinados a incrementar la seguridad en el servicio, aspecto con el que se consigue disminuir la ocurrencia de este tipo de sucesos en la operativa de la Compañía.

Un ejemplo de ello, son las nuevas tecnologías presentadas en Feria Internacional de Seguridad EXPOCOM 2014, celebrada en Brasil, entre las que se encuentran:

- Un sistema de inyección de **poliuretano expandido**, que tiene como objetivo prevenir la rotura del coche de seguridad interna.
- **Blindaje extra** en las ruedas para evitar

detener el vehículo blindado en el caso de un ataque, aportando una autonomía de hasta 70 kilómetros tras la pérdida de presión.

- Una **cámara externa** en los vehículos blindados que facilita, mediante un monitor interno, que el conductor pueda seguir conduciendo en caso de perder la visibilidad a través de las lunas delanteras.

Formación en Seguridad y Salud

Desde el año 1999, Prosegur imparte formación en materia de seguridad y salud laboral, con la que pretende **ampliar, desarrollar y perfeccionar las actitudes de los profesionales** para hacer frente a los riesgos laborales a los que se enfrentan en su trabajo diario.

Durante 2014 se han impartido un total de 84.153 horas de formación en materia de Seguridad y Salud, repartidas entre:

- Módulos en los cursos de formación de acceso del personal operativo.
- Cursos de e-learning accesibles desde la Intranet corporativa para los colectivos de vigilantes de seguridad, auxiliares

de control, telefonistas-recepcionistas, personal de contaje y personal de oficinas.

- Cursos multimedia dirigidos a vigilantes de seguridad y auxiliares de servicios.
- Cursos específicos dentro de la formación continua.
- Módulos de formación a través de Universidad Prosegur. El curso más destacado de 2014 realizado en la plataforma online, es la formación sobre seguridad en el trabajo organizado en

Portugal, el cual contó con una duración de 12 horas y fue finalizado por 2.600 personas.

Prosegur aplica el máximo rigor a la hora de velar por la seguridad e integridad física de sus profesionales, en línea con los más elevados estándares en materia de prevención de riesgos laborales del sector

3.10. Compromiso medioambiental

Por las características del negocio de Prosegur, el impacto de las actividades de la Compañía no resulta especialmente significativo en el medioambiente. Prosegur presta especial foco en asegurar el **cumplimiento de la legislación vigente**, identificando a nivel de zona o región concreta dentro de un país la reglamentación aplicable a cada actividad de negocio. Además, tiene identificados y evaluados los riesgos inherentes a su actividad y dedica importantes esfuerzos a mitigar el impacto ambiental, principalmente mediante el control y la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y el **uso más eficiente de los materiales y los recursos energéticos**.

Con el fin de seguir mejorando año a año, Prosegur ha integrado su modelo de gestión ambiental en el Sistema de Gestión 3P, que garantiza el cumplimiento de la legislación local e internacional. Desde la Compañía se fomenta e impulsa el cumplimiento de los requisitos establecidos en la **norma ISO 14001** y, en los países en las que es relevante,

la certificación por entidad acreditada. En 2014, se ha obtenido dicha certificación en Colombia y Portugal, uniéndose de esta forma a Argentina, Brasil, España y Perú.

Gestión de la flota de vehículos

El principal impacto ambiental de Prosegur está vinculado a las **emisiones de gases de efecto invernadero** generadas por la combustión en su **flota de vehículos**. Para mitigar dicho impacto, Prosegur ha adoptado una política de adquisición de flota, consistente en la compra de blindados de combustión más modernos y eficientes, así como la incorporación de vehículos operativos potenciados por energías más “limpias”, como el gas licuado de petróleo (GLP), el gas natural vehicular (GNV) o el etanol, y de vehículos

El compromiso de Prosegur con el medio ambiente se ha traducido en una mejora de las cifras de indicadores clave, a pesar del crecimiento de la Compañía en 2014



eléctricos. En este último caso, con proyectos piloto que permitan evaluar la introducción de estas tecnologías innovadoras.

- En Argentina, durante el pasado ejercicio, más de 150 vehículos de la flota de Prosegur fueron dados de baja, adquiriéndose 208 vehículos menos contaminantes (39 vehículos de flota pesada y 169 de flota ligera), dato que representa un 14 por ciento sobre la flota total de Prosegur en Argentina.
- En España, a lo largo del 2014, se pusieron en circulación motocicletas eléctricas, vehículos híbridos y vehículos que funcionan con GLP.
- En otros países como Brasil y Colombia, además de la renovación de la flota, también se apostó por cambiar el combustible utilizado en los vehículos, sustituyendo combustibles fósiles tradicionales por GNV o etanol.

Eficiencia energética

En términos de eficiencia energética, la principal actuación de Prosegur es reducir en todos sus centros de trabajo el consumo de energía, mediante la **regulación de los medidores** de consumo de energía y el mayor **monitoreo** de los mismos, el cambio de luminarias y la implantación de sistemas de ahorro, entre otras medidas.

En este sentido, en 2014 se desarrolló un **Proyecto de Eficiencia Energética** en once delegaciones de Prosegur en España, instalándose en todas ellas iluminación LED. Asimismo, se realizó un estudio con la ayuda del proveedor de la Compañía, para la optimización de los servicios energéticos contratados. A través de esta acción se ha conseguido un ahorro económico relevante, ya que se han ajustado las potencias contratadas en aquellas sedes en las que había gran

diferencia entre la energía contratada y la consumida.

Consumo de agua

Prosegur ha conseguido una **reducción del consumo de agua cercana al 10 por ciento** en el último año, mediante la implementación de sistemas de ahorro. La reducción ha sido especialmente significativa en Brasil, donde se ha reducido un 28 por ciento el consumo de agua respecto al año 2013, gracias al uso de sistemas de accionamiento inteligente y a la labor de sensibilización entre los empleados.

Reducción del consumo de materiales y de residuos generados

Uno de los principales materiales consumidos en la operativa de Prosegur es el material plástico, que alcanzó más de 2.000 toneladas en 2014. Dada la cantidad de residuos generados, en Argentina se trabajó en el **desarrollo de una bolsa plástica tricapa** con cierre autoadhesivo para mejorar la seguridad

y la agilidad en el control de las remesas, así como su duración en el tiempo. Además, con las nuevas bolsas se eliminó la utilización de los precintos metálicos, con lo que el nuevo producto pasó a ser biodegradable y totalmente reciclable.

En España, con el fin de reducir el consumo de papel asociado a la ejecución de la actividad de las oficinas de Prosegur, se llevó a cabo un proyecto basado en la **eficiencia en la impresión de documentos**, centrado en seis de las delegaciones de la Compañía en el país. Además, durante 2014, el Departamento de Digitalización Documental ha continuado su labor de reducir el volumen de papel almacenado en delegaciones y proveedores externos.

Los residuos peligrosos generados por Prosegur, principalmente acumuladores de níquel y cadmio, baterías de plomo, material absorbente contaminado, tóner y fluorescentes, son gestionados por **compañías especializadas y homologadas** para tal fin, de acuerdo con la



Sensibilización medioambiental

Con el fin de lograr que los esfuerzos realizados en materia medioambiental se materialicen en resultados, desde Prosegur se emprenden iniciativas de formación y sensibilización, destinadas principalmente a sus empleados.

A modo de ejemplo, en Portugal se ha impartido un curso presencial de nueve horas de duración a un total de 541 empleados, PROSustentável, sobre sensibilización y desempeño ambiental, así como un curso online sobre sensibilización ambiental a través de la Universidad Prosegur, con 769 empleados formados sumando un total de 1.082 horas.

En Argentina, se inició en 2014 la Campaña de Sensibilización Ambiental, con el objetivo de promover y aumentar la concienciación ambiental entre los empleados y clientes de Prosegur, con el eslogan "Todo lo que hagas, por más pequeño que sea, hará eco en el bienestar de nuestro entorno".

legislación particular de cada país de operación. En España, durante el 2014 se ha consolidado el **Proyecto de Gestión de Residuos** a nivel

nacional, con el que la Compañía pasa a disponer de dos únicos gestores para el tratamiento de estos residuos.

3.11. Acción social

Prosegur considera que su liderazgo debe ser integral, es decir, además de empresarial y financiero, también social. En este sentido, la apuesta de la Compañía por la ética y la integridad, el cumplimiento de las normas y el respeto a los Derechos Humanos en el ejercicio de su actividad es firme.

No obstante, para canalizar el esfuerzo en materia social en ámbitos que se alejan de la estricta actividad profesional de Prosegur, la Fundación Prosegur representa una herramienta vital en la construcción de una **sociedad más solidaria y con menos desigualdades**.

Esta labor se materializó en el año 2014 en un total de **26 proyectos ejecutados en 10**

países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur y Uruguay), destinados a **más de 32.000 beneficiarios**, con una inversión asociada de 2,3 millones de euros.

Los ámbitos de actuación de la Fundación Prosegur se centran en **cuatro ejes**: educación, inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual, voluntariado corporativo y fomento de la cultura.

Prosegur amplía su contribución a las comunidades locales donde opera, a través de proyectos de acción social que persiguen crear oportunidades para los más desfavorecidos

EDUCACIÓN

5 proyectos

12.673
beneficiarios
/ participantes970.238 €
invertidos**INCLUSIÓN
LABORAL**

5 proyectos

566
beneficiarios
/ participantes98.177 €
invertidos**VOLUNTARIADO
CORPORATIVO**

7 proyectos

715
beneficiarios
/ participantes113.720 €
invertidos**FOMENTO DE
LA CULTURA**

4 proyectos

3.263
beneficiarios
/ participantes262.770 €
invertidos**OTROS**

5 proyectos

14.835
beneficiarios
/ participantes860.095 €
invertidos**ÁMBITO DE ACTUACIÓN****PROYECTOS****EDUCACIÓN**

La Fundación Prosegur impulsa iniciativas que buscan reforzar la formación con el convencimiento de que la educación es la mejor herramienta para el desarrollo futuro.

5 proyectos:




- Piccitos Colorados
- Campamentos de verano para hijos de empleados
- Becas Talento escolares y universitarias para empleados y sus hijos
- Acciones de Educación Medioambiental
- Becas Escuela Superior de Música Reina Sofía y Beca a la Fundación Colegios del Mundo Unido

**INCLUSIÓN LABORAL**

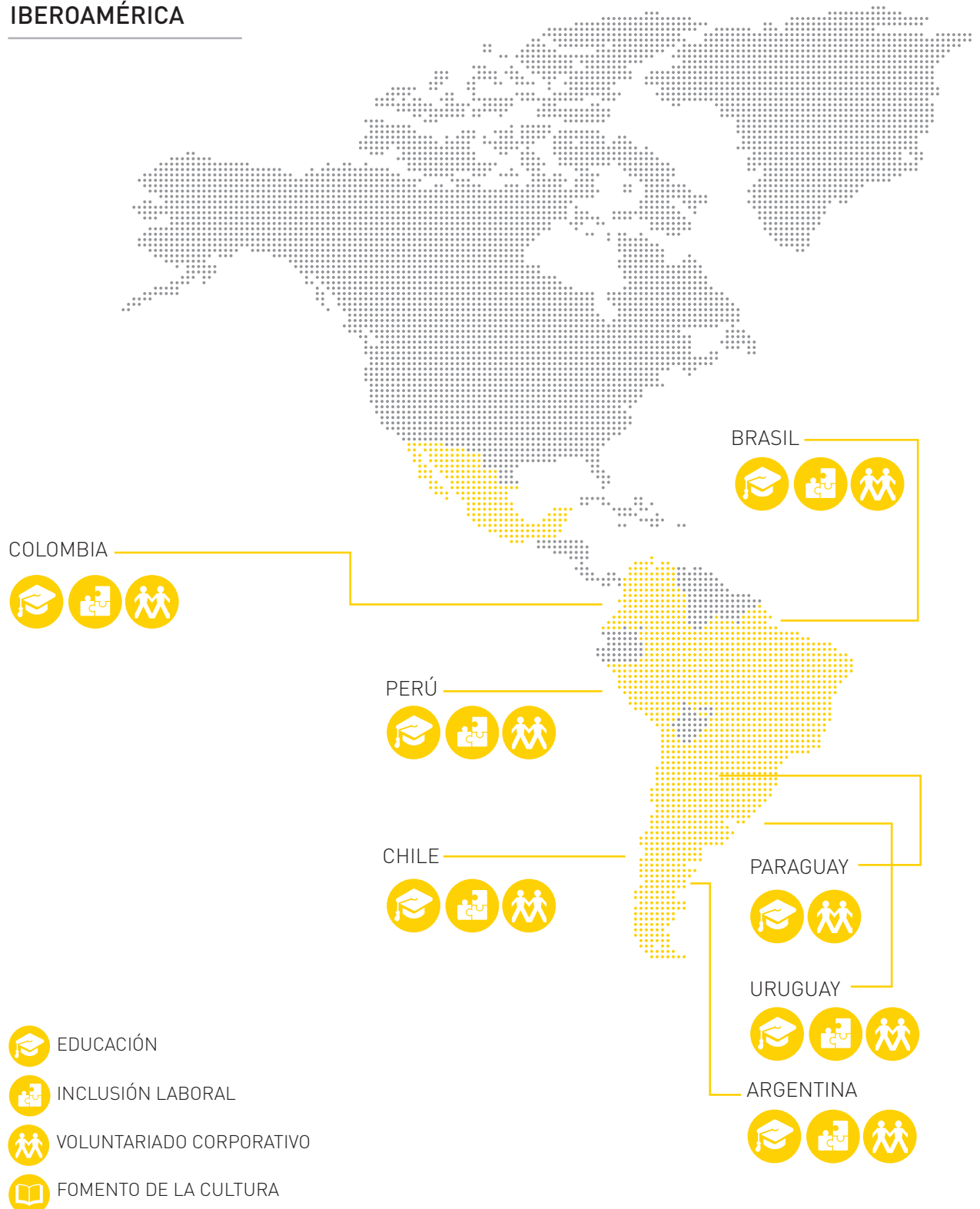
La Fundación Prosegur trabaja en iniciativas orientadas a la inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual.

5 proyectos:

- Centro Especial de Empleo (CEE) Aprocor – Prosegur (España)
- Centro de Formación Ciclo (Brasil)
- Plan de Inclusión Laboral en las sedes de la Compañía
- Departamento de Digitalización Documental
- Campaña especial de trabajo en Navidad

ÁMBITO DE ACTUACIÓN	PROYECTOS
 <p>VOLUNTARIADO CORPORATIVO</p> <p>Mediante sus proyectos de voluntariado, la Fundación Prosegur pretende demostrar, a través del espíritu solidario de los empleados, el “valor del amarillo”, término acuñado para abarcar todos los factores que se esconden detrás de la marca.</p>	<p>7 proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Todos Somos Piecitos Colorados (Iberoamérica) • Tu Seguridad, Nuestro Compromiso, de la mano de Cruz Roja (España) • Voluntariado con Associação de Assistência à Criança Deficiente (Brasil) • Charlas en centros escolares con la Fundación Empieza por Educar • Charlas en el Programa Empresa de la Fundación Prodis • Voluntariado con la Fundación Deporte y Desafío • Actividades con la Fundación Síndrome de Down
 <p>FOMENTO DE LA CULTURA</p> <p>La Fundación Prosegur impulsa la formación artística de jóvenes talentos en el ámbito musical y acerca el arte a los clientes, empleados de la Compañía y sus familiares.</p>	<p>4 proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conciertos con la orquesta de la Escuela Reina Sofía • Concierto de Navidad • Visitas al Museo del Prado para empleados, familiares y clientes • Publicaciones culturales
 <p>OTROS PROYECTOS</p> <p>En 2014, la Fundación Prosegur impulsó diferentes iniciativas con el fin de combatir la desigualdad y apoyar a los colectivos más desfavorecidos.</p>	<p>5 proyectos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo al Comedor Social Santiago Masarnau • Campaña de Navidad (recogida de ropa y alimentos) • Provivienda (ayuda para la refacción de la vivienda) • Ayuda a familiares de empleados con discapacidad • Ayuda a empleados tras inundaciones de Paraguay

IBEROAMÉRICA



EUROPA Y ASIA - PACÍFICO

ESPAÑA



SINGAPUR



PORTUGAL





Selección, evaluación y seguimiento de los proyectos

La dirección de la Fundación Prosegur coordina las diferentes iniciativas llevadas a cabo en los países en los que está presente. Con la colaboración de los responsables locales de la Fundación, efectúa la selección, definición e implantación de los proyectos más interesantes, **de acuerdo con las demandas sociales de cada lugar**.

La Fundación Prosegur realiza **seguimiento de los proyectos** a través de la observación directa, las visitas de campo, la elaboración de informes y el permanente contacto con el personal implicado en el desarrollo de las iniciativas. Esto permite conocer con detalle la situación de la actividad de la Fundación en los diferentes países, las iniciativas puestas en marcha y realizar un análisis de buenas prácticas para compartir experiencias de éxito.

El caso de “Piecitos Colorados” es especial ya que, dada su envergadura, requiere de un seguimiento muy exhaustivo. Por ello, este proyecto cuenta con un Plan de Negocio particular, un programa de

Los proyectos sociales de la Fundación se implementan progresivamente en cada uno de los países en los que está presente la Compañía, atendiendo a las necesidades locales y tomando como referencia los modelos de buenas prácticas

auditorías financieras y un plan de visitas de campo a cada una de las escuelas por parte de los equipos locales de Prosegur, la Coordinadora del proyecto en Iberoamérica y los responsables de la Fundación en cada uno de los países.

Pieciticos Colorados, el proyecto de Cooperación al Desarrollo más representativo de la Fundación Prosegur, desde 2007 trabaja para mejorar la educación integral y la calidad de vida de niñas y niños procedentes de zonas desfavorecidas de Iberoamérica en las que la Compañía está presente. Con la rehabilitación de escuelas y servicios básicos, la aplicación de programas nutricionales, la mejora educativa y la sensibilización de las familias, se busca combatir el abandono escolar, así como impulsar el desarrollo de las comunidades donde se establezca.

PIECITOS COLORADOS: CIFRAS SIGNIFICATIVAS EN 2014



4.386
alumnos



33
escuelas



7
países



400
voluntarios
"Todos Somos
Pieciticos Colorados"



2.711
empleados de Argentina que
han participado en colecta para
entregar alimentos a las
escuelas de Pieciticos Colorados

En 2014, Pieciticos Colorados ha sido galardonado en Uruguay como la Mejor Práctica en el área de "Apoyo a la Comunidad" por DERES (organización empresarial sin ánimo de lucro que reúne a los principales referentes uruguayos en materia de Responsabilidad Social Empresarial). Dicha institución ha premiado su alto nivel de sistematización y la importante articulación con distintos sectores de la empresa y de la sociedad, involucrando a organismos locales y autoridades competentes nacionales.





4. Acerca de este informe

4.1. Alcance del Informe Anual

La información incluida en el Informe Anual 2014 hace referencia a todas las actividades llevadas a cabo por **Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.** y sus filiales, desde el 1 de enero de 2014 hasta el 31 de diciembre del mismo año.

El informe abarca el desempeño financiero y

no financiero de la Compañía como empresa especializada en servicios de seguridad, con un alcance geográfico que incluye **todos los países** en los que Prosegur opera: Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile, China, Colombia, España, Francia y Luxemburgo, India, México, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur y Uruguay. [G4-23]

4.2. Estándares de referencia

El Informe Anual 2014 ha sido elaborado sobre la base de las directrices establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la entidad **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su versión G4. La presentación equilibrada y razonable del desempeño de la organización ha requerido de la aplicación de los siguientes principios: [G4-18]

- Principios para determinar el contenido de la memoria: participación de los grupos de interés, contexto de sostenibilidad y exhaustividad.
- Principios para determinar la calidad de la memoria: equilibrio, comparabilidad,

precisión, periodicidad, claridad y fiabilidad.

Prosegur ha elaborado el Informe Anual 2014 de acuerdo a la opción de conformidad “**exhaustiva**” de GRI, cubriendo de esta manera todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales de la Compañía que fueron definidos en el análisis de materialidad.

Además, Prosegur ha tomado por primera vez como referencia el **Marco IIRC** (International Integrated Report Council) para la elaboración de Informes Anuales integrados.

4.3. Datos de contacto

Para realizar cualquier consulta sobre el Informe Anual 2014 y sobre la información contenida en éste, se facilita la siguiente dirección de correo electrónico: accionistas@prosegur.com.

Anexo I

Indicadores de desempeño

La siguiente tabla contiene los principales indicadores de desempeño de Prosegur en los años 2013 y 2014. El alcance marca el nivel de cobertura de cada indicador en función de la facturación de cada país, según lo reportado en cada indicador. Por ejemplo, Brasil, con una facturación de 1.042 millones de euros sobre la facturación total de Prosegur de 3.783 millones de euros, representa el 28% del alcance en 2014. [G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
INDICADORES ECONÓMICOS					
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido por la Compañía				
	Valor económico generado (VEG) (millones de euros)	3.716	100,0%	3.783	100,0%
	Ingresos	3.695		3.783	
	Otros ingresos de explotación	21		—	
	Valor económico distribuido (VED) (millones de euros)	3.677		3.455	
	Empleados (Gastos de personal)	2.473		2.515	
	Proveedores de circulante (Otros gastos de explotación)	972		704	
	Administraciones públicas (Impuestos)	91		91	
	Proveedores de capital	139		142	
	Sociedad (Inversiones en la comunidad)	2		2	
	Valor económico retenido (VER) (millones de euros)	40		328	
	Reservas	-77		210	
	Amortizaciones	117		119	
G4-9	Principales resultados				
	Ventas (millones de euros) por región	3.695	100,0%	3.783	100,0%
	Iberoamérica	2.256		2.201	
	Europa y Asia-Pacífico	1.439		1.581	
	Ventas (millones de euros) por línea de negocio	3.695		3.783	
	SIS	1.936		1.937	
	Logística de Valores y Gestión de Efectivo	1.678		1.664	
	Alarmas	182		181	
	EBITDA (millones de euros)	414		426	
	EBIT (millones de euros)	298		307	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-9	Beneficio Neto Consolidado (millones de euros)	156	100,0%	159	100,0%
	Fondos propios (millones de euros)	655		864	
	Capex (millones de euros)	138		185	
	Ratio circulante (activos corrientes/pasivos corrientes)	1,30		1,3	
	Deuda neta / Recursos propios	1,00		0,7	
	Deuda Neta (millones de euros)	632		564	
	Deuda Neta / EBITDA	1,50		1,3	
	Gastos financieros netos (millones de euros)	52		58	
	EBITDA / Gastos financieros	8,00		7,3	
	EV (millones de euros)	3.705		3.477	
G4-EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos				
	Incentivos / bonificaciones fiscales (miles de euros)	5.000	49,3%	4.257	51,8%
	Subsidios (miles de euros)	229		71	
	Subvenciones a la inversión o para investigación y desarrollo, y otro tipo de ayudas financieras relevantes (miles de euros)	60		1.134	
	Premios con dotación económica (miles de euros)	0		0	
	Exención temporal del pago de licencias (miles de euros)	68		33	
	Incentivos financieros (miles de euros)	0		0	
	Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier administración por cualquier operación (miles de euros)	427		439	
Inversión en I+D+i					
	Inversión en I+D+i (millones de euros)	9,0	100,0%	9,1	100,0%
ÉTICA Y CUMPLIMIENTO					
G4-S03	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción	ND	0,0%	ND	0,0%
	Nº total de unidades de centros	ND		ND	
	Nº de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción	ND		ND	
G4-S04	Empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción				
	Empleados en cargos directivos que han recibido formación sobre anticorrupción (%)	ND	100,0%	ND	100,0%
	Nº total de empleados en cargos directivos	ND		ND	
	Nº de empleados en cargos directivos que han recibido formación sobre anticorrupción	49		191	
	Empleados en cargos no directivos que han recibido formación sobre anticorrupción (%)	ND		ND	
	Nº total de empleados en cargos no directivos	ND		ND	
	Nº de empleados en cargos no directivos que han recibido formación sobre anticorrupción	11.992		2.082	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-S05	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción				
	Número total de incidentes en los que haya habido empleados amonestados o despedidos por corrupción	386	100,0%	458	100,0%
	Número total de incidentes a partir de los cuales no se han renovado contratos con socios empresariales, debido a violaciones relacionadas con corrupción	ND		ND	
G4-PR7	Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal y voluntaria relativas a las comunicaciones comerciales				
	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa o sanción	102	92,0%	121	88,7%
	Número de incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios	0		0	
G4-PR8	Reclamaciones de clientes				
	Número de reclamaciones recibidas de clientes con el respecto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes	0	60,8%	0	88,7%
G4-PR9	Multas relacionadas con el uso y suministro de productos y servicios				
	Número de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	1	89,8%	0	88,7%
	Importe total de las multas (miles de euros)	0,51		0,00	
G4-S07	Competencia desleal y prácticas monopolísticas				
	Nº total de acciones legales por comportamientos de competencia desleal y prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas	2	64,6%	1	88,7%
G4-S08	Sanciones y multas significativas por el incumplimiento de leyes y regulaciones				
	Valor total de las sanciones monetarias significativas (miles de euros)	955,00	93,7%	1.036,14	88,7%
	Número de sanciones no monetarias	10		1	
	Demandas contra la organización promovidas ante instancias de arbitraje	1		1	

CALIDAD

	Inversiones realizadas en mejoras de la calidad (millones de euros)	0,79	46,0%	0,38	47,0%
	Nº de auditorías de calidad realizadas	167	94,6%	212	92,9%

COMUNICACIÓN CON CLIENTES

G4-PR5	Porcentaje de clientes "satisfechos" o "muy satisfechos"	94,64%	54,0%	91,44%	66,3%
	Número total de encuestas cumplimentadas por clientes	8.190		13.289	
	Número de encuestas a clientes cuyo resultado global es "satisfechos" o "muy satisfechos"	7.751		12.152	
	Reclamaciones				
	Número de reclamaciones recibidas de clientes	21.574	55,0%	32.089	55,0%
	Número de reclamaciones atendidas	20.753		31.433	
	Número de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	9.211		24.039	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
--------------------	-----------	------	-----------------	------	-----------------

GESTIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTRO

	Número total de proveedores	37.394	94,7%	46.855	99,2%
	Gastos relacionados con proveedores (millones de euros)	834,00	94,7%	1.074,95	99,2%

PERSONAS

G4-10	Número total de empleados	150.807	99,4%	158.038	100,0%
-------	---------------------------	---------	-------	---------	--------

	Número de empleados por sexo				
G4-10	Hombres	129.028	99,4%	134.745	100,0%
	Mujeres	21.779		23.293	

	Número de empleados por país y tipo de contrato				
G4-10	Alemania	3.318	99,2%	4.051	100,0%
	Hombres	2.735		3.316	
	Indefinido	2.301		2.773	
	Temporal	434		543	
	Mujeres	583		735	
	Indefinido	471		579	
	Temporal	112		156	
	Argentina	15.785		17.805	
	Hombres	14.337		16.172	
	Indefinido	14.326		16.160	
	Temporal	11		12	
	Mujeres	1.448		1.633	
	Indefinido	1.448		1.633	
	Temporal	0		0	
	Australia	1.040		1.058	
	Hombres	708		730	
	Indefinido	708		730	
	Temporal	0		0	
	Mujeres	332		328	
	Indefinido	332		328	
	Temporal	0		0	
	Brasil	52.157		52.524	
	Hombres	44.966		45.209	
	Indefinido	44.955		45.146	
	Temporal	11		63	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-10	Mujeres	7.191	99,2%	7.315	100,0%
	Indefinido	7.166		7.246	
	Temporal	25		69	
	Chile	7.685		7.581	
	Hombres	6.295		6.116	
	Indefinido	5.404		5.254	
	Temporal	891		862	
	Mujeres	1.390		1.465	
	Indefinido	1.210		1.245	
	Temporal	180		220	
	China	2.366		2.275	
	Hombres	2.198		2.113	
	Indefinido	2.163		2.079	
	Temporal	35		34	
	Mujeres	168		162	
	Indefinido	168		162	
	Temporal	0		0	
	Colombia	9.316		9.746	
	Hombres	7.941		8.012	
	Indefinido	7.627		884	
	Temporal	314		7.128	
	Mujeres	1.375		1.734	
	Indefinido	1.316		408	
	Temporal	59		1.326	
	España	23.462		24.975	
	Hombres	18.758		20.046	
	Indefinido	14.752		14.845	
	Temporal	4.006		5.201	
	Mujeres	4.704		4.929	
	Indefinido	3.563		3.557	
	Temporal	1.141		1.372	
	Francia y Luxemburgo	5.271		5.325	
	Hombres	4.572		4.618	
	Indefinido	4.255		4.276	
	Temporal	317		342	
	Mujeres	699		707	
	Indefinido	632		650	
	Temporal	67		57	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-10	India	4.413	99,2%	5.489	100,0%
	Hombres	4.395		5.156	
	Indefinido	ND		ND	
	Temporal	ND		ND	
	Mujeres	18		333	
	Indefinido	ND		ND	
	Temporal	ND		ND	
	México	3.009		2.760	
	Hombres	2.342		2.181	
	Indefinido	2.342		2.181	
	Temporal	0		0	
	Mujeres	667		579	
	Indefinido	667		579	
	Temporal	0		0	
	Paraguay	1.318		1.447	
	Hombres	1.215		1.346	
	Indefinido	1.215		1.346	
	Temporal	0		0	
	Mujeres	103		101	
	Indefinido	103		101	
	Temporal	0		0	
	Perú	11.458		11.180	
	Hombres	9.930		9.567	
	Indefinido	3.557		3.682	
	Temporal	6.373		5.885	
	Mujeres	1.528		1.613	
	Indefinido	499		537	
	Temporal	1.029		1.076	
	Portugal	7.127		6.986	
	Hombres	5.866		5.708	
	Indefinido	5.421		5.075	
	Temporal	445		633	
	Mujeres	1.261		1.278	
	Indefinido	1.059		1.000	
	Temporal	202		278	
	Singapur	1.169		1.613	
	Hombres	ND		1.535	
	Indefinido	ND		1.535	
	Temporal	ND		0	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-10	Mujeres	ND	99,2%	78	100,0%
	Indefinido	ND		78	
	Temporal	ND		0	
	Uruguay	3.082		3.223	
	Hombres	2.770		2.920	
	Indefinido	2.770		2.920	
	Temporal	0		0	
	Mujeres	312		303	
	Indefinido	312		303	
	Temporal	0		0	
G4-10	Número de empleados por tipo de jornada y sexo	146.394	99,2%	150.936	99,2%
	Hombres	124.633		128.054	
	Jornada completa	117.932		120.529	
	Tiempo parcial	6.701		7.525	
	Mujeres	21.761		22.882	
	Jornada completa	19.579		20.399	
	Tiempo parcial	2.182		2.483	
G4-10	Número de empleados por franja de edad	146.394	99,2%	152.549	100,0%
	Menos de 30 años	36.710		36.105	
	Entre 30 y 50 años	92.766		97.198	
	Más de 50 años	16.918		19.246	
G4-10	Número de empleados por categoría profesional y franja de edad	146.394	99,2%	152.549	100,0%
	Directores	787		776	
	Menos de 30 años	42		37	
	Entre 30 y 50 años	631		629	
	Más de 50 años	114		110	
	Jefes	3.877		4.029	
	Menos de 30 años	250		227	
	Entre 30 y 50 años	2.984		3.089	
	Más de 50 años	643		713	
	Administrativos	7.374		7.488	
	Menos de 30 años	1.929		1.887	
	Entre 30 y 50 años	4.666		4.855	
	Más de 50 años	779		746	
	Operativos	134.356		140.256	
	Menos de 30 años	34.302		33.954	
	Entre 30 y 50 años	84.677		88.625	
	Más de 50 años	15.377		17.677	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-10	Número de empleados por categoría profesional y sexo	146.394	99,2%	152.549	100,0%
	Directores	787		776	
	Hombres	611		593	
	Mujeres	176		183	
	Jefes	3.879		4.029	
	Hombres	3.266		3.416	
	Mujeres	613		613	
	Administrativos	7.371		7.488	
	Hombres	4.301		4.426	
	Mujeres	3.070		3.062	
	Operativos	134.357		140.256	
	Hombres	116.439		121.154	
	Mujeres	17.918		19.102	
	Plantilla con discapacidad		99,4%		100,0%
	Número de personas con discapacidad	680		758	
	Porcentaje de personas con discapacidad	0,5%		0,5%	
	Plantilla inmigrante		99,4%		100,0%
	Número de personas inmigrantes en la plantilla	2.210		2.730	
	Porcentaje de inmigrantes en la plantilla	1,5%		1,8%	
G4-EC6	Directivos procedentes de la comunidad local		99,4%		100,0%
	Número de altos directivos procedentes de la comunidad local	261		248	
	Número total de altos directivos	288		275	
	Altos directivos procedentes de la comunidad local	90,6%		90,2%	
G4-LA13	Salario medio de hombres y mujeres por categoría profesional (euros)		97,3%		99,4%
	Directores				
	Hombres	83.834,2		101.887,8	
	Mujeres	72.770,8		68.285,3	
	Jefes				
	Hombres	33.525,0		41.504,1	
	Mujeres	33.378,4		36.901,6	
	Administrativos				
	Hombres	16.997,8		19.934,7	
	Mujeres	17.159,5		16.893,3	
	Operativos				
	Hombres	11.878,5		13.412,1	
	Mujeres	12.338,2		12.707,9	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-11	Representación sindical				
	Número de empleados afiliados a una organización sindical	27.694	93,1%	28.167	93,9%
	Porcentaje de empleados afiliados a una organización sindical	19,6%		19,1%	
	Convenios colectivos				
	Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo	119.195	99,0%	123.581	99,9%
	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	82,8%		81,0%	
G4-LA9	Número total de horas de formación impartidas	1.956.490,3		2.282.020,9	
	Por categoría profesional				
	Directores	6.375,1	99,2%	8.108,2	100,0%
	Jefes	36.334,3		46.615,7	
	Administrativos	150.587,5		171.386,6	
	Operativos	1.763.193,4		2.055.910,4	
	Por sexo				
	Hombres	1.617.237,7	90,9%	1.948.541,0	100,0%
	Mujeres	271.364,1		333.480,2	
G4-LA9	Número medio de horas de formación impartidas	13,0		15,0	
	Por categoría profesional				
	Directores	8,1	95,3%	10,9	100,0%
	Jefes	9,4		11,9	
	Administrativos	20,4		23,1	
	Operativos	13,1		14,8	
	Por sexo				
	Hombres	12,5	90,9%	15,0	100,0%
	Mujeres	12,5		14,5	
G4-HR7	Formación en materia de derechos humanos				
	Número de empleados que han recibido formación en materia de derechos humanos	20.672	53,0%	20.949	54,3%
	Porcentaje de empleados que han recibido formación en materia de derechos humanos	29,5%		26,4%	
	Horas de formación impartidas en materia de derechos humanos	34.859,5		53.158,0	
	Inversión en formación				
	Inversión realizada en formación de los empleados	9,3	99,1%	10,2	92,7%
G4-LA11	Empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional				
	Número de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	26.894	88,7%	29.764	93,3%
	Hombres	21.999		24.185	
	Mujeres	4.895		5.579	
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	19,2%		20,5%	
	Hombres	18,4%		19,7%	
	Mujeres	24,1%		25,3%	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-LA3	Número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad	3.824		4.374	
	Hombres	2.798	90,2%	3.386	95,9%
	Mujeres	1.026		988	
	Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad	3.493		4.278	
	Hombres	2.607	90,0%	3.340	95,9%
	Mujeres	886		938	
	Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y que siguieron en su trabajo durante los 12 meses después de volver al trabajo	3.370		3.587	
	Hombres	2.532	83,5%	2.842	87,3%
	Mujeres	838		745	
G4-LA1	Nuevas contrataciones	37.963		42.693	
	Por sexo				
	Hombres	30.946	99,4%	34.521	99,4%
	Mujeres	7.017		8.172	
	Por edad				
	Menos de 30 años	18.942	99,4%	20.745	99,4%
	Entre 30 y 50 años	17.273		19.619	
	Más de 50 años	1.748		2.329	
	Por país				
	Alemania	347	99,4%	1.176	99,4%
	Argentina	3.425		3.782	
	Australia	148		146	
	Brasil	11.441		10.873	
	Chile	4.585		4.270	
	China	1.205		ND	
	Colombia	516		3.617	
	España	4.107		5.269	
	Francia y Luxemburgo	3.065		3.338	
	India	212		ND	
	México	2.374		1.437	
	Paraguay	539		362	
	Perú	3.911		5.639	
	Portugal	531		764	
	Singapur	ND		444	
	Uruguay	1.557		1.576	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-LA1	Rotación	23,3%		25,7%	
	Por sexo				
	Hombres	19,1%	99,1%	23,1%	71,0%
	Mujeres	24,0%		22,4%	
	Por edad				
	Menos de 30 años	30,7%	99,1%	34,1%	71,0%
	Entre 30 y 50 años	19,7%		18,1%	
	Más de 50 años	9,8%		11,0%	
	Por país				
	Alemania	9,3%	99,1%	10,9%	89,4%
	Argentina	3,2%		17,1%	
	Australia	9,4%		ND	
	Brasil	26,9%		20,5%	
	Chile	59,1%		ND	
	China	ND		ND	
	Colombia	38,5%		58,0%	
	España	10,2%		8,3%	
	Francia y Luxemburgo	16,7%		26,1%	
	India	37,9%		ND	
	México	49,2%		61,1%	
	Paraguay	20,2%		22,7%	
	Perú	33,2%		ND	
	Portugal	10,6%		11,8%	
	Singapur	ND		1,2%	
	Uruguay	8,1%		45,0%	
G4-LA6	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	33.920.358	86,3%	37.738.629	95,3%
	Hombres	28.849.754		32.044.632	
	Mujeres	5.070.604		5.693.997	
	Número de total de días perdidos por ausencia	1.337.611		1.768.318	
	Hombres	1.095.292		1.402.833	
	Mujeres	242.319		272.713	
	Tasa de absentismo (AR)	3,9%		4,7%	
	Hombres	3,8%		4,4%	
	Mujeres	4,8%		4,8%	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-LA6	Por país				
	Alemania				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	ND		715.848	
	Número de total de días perdidos por ausencia	ND		86.268	
	Tasa de absentismo (AR)	ND		12,1%	
	Argentina				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	3.788.400		4.146.660	
	Número de total de días perdidos por ausencia	208.655		272.593	
	Tasa de absentismo (AR)	5,5%		6,6%	
	Australia				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	ND		148.411	
	Número de total de días perdidos por ausencia	ND		14.318	
	Tasa de absentismo (AR)	ND		9,6%	
	Brasil				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	12.621.994		12.897.500	
	Número de total de días perdidos por ausencia	655.286		656.398	
	Tasa de absentismo (AR)	5,2%		5,1%	
	Chile				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	2.766.600	86,3%	2.491.426	95,3%
	Número de total de días perdidos por ausencia	89.110		247.096	
	Tasa de absentismo (AR)	3,2%		9,9%	
	China				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	ND		ND	
	Número de total de días perdidos por ausencia	ND		ND	
	Tasa de absentismo (AR)	ND		ND	
	Colombia				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	3.093.935		2.827.080	
	Número de total de días perdidos por ausencia	35.712		33.008	
	Tasa de absentismo (AR)	1,2%		1,2%	
	España				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	8.477.083		8.261.870	
	Número de total de días perdidos por ausencia	238.659		238.670	
	Tasa de absentismo (AR)	2,8%		2,9%	
	Francia y Luxemburgo				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	1.237.920		1.506.561	
	Número de total de días perdidos por ausencia	94.554		111.247	
	Tasa de absentismo (AR)	7,6%		7,4%	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-LA6	India				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	ND		ND	
	Número de total de días perdidos por ausencia	ND		ND	
	Tasa de absentismo (AR)	ND		ND	
	México				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	673.445		717.600	
	Número de total de días perdidos por ausencia	9.425		10.501	
	Tasa de absentismo (AR)	1,4%		1,5%	
	Paraguay				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	340.582		433.208	
	Número de total de días perdidos por ausencia	5.384		5.039	
	Tasa de absentismo (AR)	1,6%		1,2%	
	Perú				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	ND	86,3%	ND	95,3%
	Número de total de días perdidos por ausencia	ND		ND	
	Tasa de absentismo (AR)	ND		ND	
	Portugal				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	ND		2.224.574	
	Número de total de días perdidos por ausencia	ND		92.772	
	Tasa de absentismo (AR)	ND		4,2%	
	Singapur				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	ND		403.416	
	Número de total de días perdidos por ausencia	ND		0	
	Tasa de absentismo (AR)	ND		0,0%	
	Uruguay				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	920.400		964.475	
	Número de total de días perdidos por ausencia	826		408	
	Tasa de absentismo (AR)	0,1%		0,0%	
G4-LA5	Comités formales de Salud y Seguridad				
	Número total de empleados	ND	0,0%	141.343	95,9%
	Número de empleados representados en comités formales de Salud y Seguridad	ND		44.251	
	Porcentaje de empleados representados en comités formales de Salud y Seguridad	ND		31,3%	
G4-LA7	Tasa de accidentes por sexo				
	Número de horas trabajadas por todos los empleados de Prosegur	252.931.998,7	94,6%	317.104.794,4	99,4%
	Hombres	214.902.073,5		245.380.994,8	
	Mujeres	36.504.533,2		71.723.799,6	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
	Número de accidentes laborales	5.537	94,6%	5.124	99,4%
	Hombres	4.875		4.443	
	Mujeres	662		681	
	Tasa de accidentes (IR)	4,4		3,2	
	Hombres	4,5		3,6	
	Mujeres	3,6		1,9	
G4-LA7	Tasa de enfermedades profesionales por sexo		72,6%		93,3%
	Número de total de casos de enfermedades ocupacionales	151		92	
	Hombres	48		56	
	Mujeres	19		36	
	Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0,1		0,1	
	Hombres	0,1		0,0	
G4-LA7	Tasa de días perdidos por sexo		94,6%		99,4%
	Número de total de días perdidos	125.330		134.620	
	Hombres	106.669		113.885	
	Mujeres	18.661		20.735	
	Tasa de días perdidos (IDR)	99,1		84,9	
	Hombres	99,3		92,8	
G4-LA7	Víctimas mortales		88,4%		92,5%
	Número de víctimas mortales	11		18	
	Hombres	11		18	
	Mujeres	0		0	
G4-LA9	Formación impartida en materia de SSL		0,0%		71,9%
	Número de horas de formación impartidas en materia de SSL	ND		84.153	
	Hombres	ND		69.912	
	Directores	ND		127	
	Jefes	ND		650	
	Administrativos	ND		2.653	
	Operativos	ND		66.482	
	Mujeres	ND		14.241	
	Directores	ND		37	
	Jefes	ND		166	
	Administrativos	ND		1.539	
	Operativos	ND		12.499	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
	Inversión en seguridad y salud en el trabajo				
	Inversión en seguridad y salud en el trabajo (millones de euros)	1,1	32,0%	1,1	57,3%
COMPROMISO MEDIOAMBIENTAL					
	Materiales utilizados				
G4-EN1	Papel (t)	451,40	68,9%	466,37	91,7%
	Tóner (t)	6,30		4,33	
	Plásticos operativos (t)	878,00		2.067,39	
	Tasa de valorización de materiales				
G4-EN2	Número de uniformes reutilizados por año	59.904,00	61,1%	48.479,00	55,2%
	Número de uniformes distribuidos por año	232.115,00		534.929,50	
	Consumo directo e indirecto de energía				
G4-EN3	Consumo de gasolina + gasóleo (millones de litros)	47,60	94,6%	44,98	94,1%
G4-EN4	Consumo de gas natural (m³)	477.537,90		358.806,41	
	Consumo de electricidad (MWh)	134.182,70		122.249,79	
	Consumo de agua				
G4-EN8	Obtenida de la red pública (m³)	347.369,80	86,6%	315.344,37	87,3%
	Obtenida de otras fuentes (m³)	1.219,40		1.132,20	
G4-EN10	Total consumo de agua (m³)	348.589,20		316.476,57	
	Volumen de agua reciclada/reutilizada (m³)	0,00		0,00	
	Porcentaje de consumo de agua reciclada/reutilizada	0,00%		0,00%	
	Emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero				
G4-EN15	Emisiones directas (t CO ₂ eq)	91.136,80	89,4%	81.191,83	83,5%
G4-EN16	Emisiones indirectas (t CO ₂ eq)	23.363,20		16.840,16	
G4-EN17	Emisiones totales (t CO ₂ eq)	114.500,00		98.031,99	
	Residuos gestionados				
G4-EN23	Generación de residuos (t)	908,34	52,5%	1.123,56	54,9%
	Residuos peligrosos (t)	190,41		160,86	
	Residuos no peligrosos (t)	717,93		962,71	
	Papel y cartón (t)	ND		162,32	
	Plásticos (t)	ND		305,13	
	Otros (t)	ND		495,26	

[G4-20] [G4-21] [G4-23]

Equivalencia G4	Indicador	2013	Alcance 2013	2014	Alcance 2014
G4-EN29	Coste de las multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental				
	Número de incidentes medioambientales	0	63,8%	3	93,2%
	Número de incidentes medioambientales con expediente sancionador	0		0	
	Coste de las multas por expedientes sancionadores	0,00		0,00	
G4-EN31	Gastos e inversiones ambientales				
	Inversiones ambientales (miles de euros)	462,85	62,0%	1.296,30	59,5%
	Gastos ambientales (miles de euros)	939,90		7.838,25	
	Auditorías ambientales				
	Número de uditorías ambientales realizadas	13	60,8%	16	66,5%

ACCIÓN SOCIAL

	Número de proyectos desarrollados en acción social por áreas de acción	24	100,0%	26	100,0%
	Educación	4		5	
	Inclusión laboral	6		5	
	Fomento de la cultura	5		4	
	Voluntariado Corporativo	—		7	
	Otros	9		5	
	Beneficiarios / participantes en los proyectos	34.693	100,0%	32.052	100,0%
	Educación	15.023		12.673	
	Inclusión laboral	482		566	
	Fomento de la cultura	3.226		3.263	
	Voluntariado Corporativo	915		715	
	Otros	15.047		14.835	
	Inversión social por área de actuación (euros)	2.100.000	100,0%	2.305.000	100,0%
	Educación	1.035.195		970.238	
	Inclusión laboral	133.037		98.177	
	Fomento de la cultura	264.770		262.770	
	Voluntariado Corporativo	131.750		113.720	
	Otros	535.248		860.095	

Anexo II

Índice de indicadores GRI



Contenidos básicos generales

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Carta Presidente y Mensaje del Consejero Delegado Págs. 6-11	No
G4-2	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.	3.5 Gestión de riesgos y oportunidades Págs. 63-68	No
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.	No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	1.2 Esquema modelo de negocio Págs. 14-17	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Calle Pajaritos, nº 24, Madrid, España	No
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	1.4 Factores de diferenciación (Dimensión Prosegur, una empresa multinacional) Págs. 19-24	No
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.	No
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	1.4 Factores de diferenciación (Dimensión Prosegur, una empresa multinacional) Págs. 19-24, 52-57	No
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: - número de empleados; número de operaciones; - ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); - capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y - cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	1.2 Esquema modelo de negocio Págs. 14-17 1.3 Cash-flow social Pág. 18 2.1. Gobierno Corporativo Pág. 37-38	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	3.9 Gestión del talento Págs. 73-78 Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión de empleados Págs. 93-104	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión de empleados Págs. 93-104	No
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	3.8 Gestión de la cadena de suministro Págs. 72-73	No
G4-13	Comuniqué todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	2.1. Gobierno Corporativo Págs. 37-41	No
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	3.5 Gestión de riesgos y oportunidades Págs. 63-68	No
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	1.4 Factores de diferenciación (Empresa responsable dentro del sector de seguridad privada: Pertenencia a asociaciones/ organizaciones sectoriales) Págs. 28-30 2.2 Ética y cumplimiento: Código Ético y de Conducta Págs. 44-45	No
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	1.4 Factores de diferenciación (Empresa responsable dentro del sector de seguridad privada: Pertenencia a asociaciones/ organizaciones sectoriales) Págs. 28-30	No
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2014 – Anexo I. Sociedades Dependientes incluidas en el Perímetro de Consolidación Págs. 90-93 Disponible en la sección Accionistas e Inversores / Información financiera en la web www.prosegur.com	No
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto. b. Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	1.5. Relación con el entorno Pág. 33 4. Acerca de este informe Pág. 89	No
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	1.4. Factores de diferenciación (Empresa responsable dentro del sector de seguridad: Relación con el entorno) Pág. 34	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	1.5. Relación con el entorno (Asuntos relevantes) Pág. 34 Anexo I. Indicadores de desempeño Págs. 90-105	No
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	1.5. Relación con el entorno (Asuntos relevantes) Pág. 34 Anexo I. Indicadores de desempeño Págs. 90-105	No
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No se ha reexpresado la información publicada en ninguno de los Informes Anuales anteriores	No
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	4. Acerca de este informe Pág. 89 Anexo I. Indicadores de desempeño Págs. 90-105	No
PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS			
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	1.5. Relación con el entorno Pág. 32	No
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Los grupos de interés se han definido como consecuencia de la propia actividades de Prosegur (ver apartado 1.5. Relación con el entorno) Pág. 32	No
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Págs. 32, 45, 60, 71, 75	No
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Págs. 34, 35, 71, 76	No
PERFIL DE LA MEMORIA			
G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	2014	No
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	2013	No
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual	No
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	4. Acerca de este informe Pág. 89	No
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización. b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación). c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	4. Acerca de este informe Pág. 89	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-33	a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización.	El Informe Anual no es verificado externamente (el Informe de Cuentas Anuales sí es auditado externamente)	No
GOBIERNO			
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	2.1. Gobierno Corporativo Págs. 37-41	No
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	2.1. Gobierno Corporativo Pág. 38	No
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	2.1. Gobierno Corporativo Pág. 37-41	No
G4-37	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	1.5. Relación con el entorno Pág. 32 2.1. Gobierno Corporativo Págs. 37-41 2.2. Ética y cumplimiento (canal de denuncias) Pág. 45	No
G4-38	Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	2.1. Gobierno Corporativo Págs. 37-41 Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-39	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	2.1. Gobierno Corporativo Págs. 38-39 Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-40	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-41	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-42	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	2.1. Gobierno Corporativo Págs. 37-41	No
G4-43	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-44	a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-45	a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	3.5 Gestión de riesgos y oportunidades Págs. 63-66 2.1. Gobierno Corporativo Págs. 37-41	No
G4-46	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	3.5 Gestión de riesgos y oportunidades Págs. 63-66	No
G4-47	Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	3.5 Gestión de riesgos y oportunidades Págs. 63-66	No
G4-48	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	El Informe Anual es revisado y aprobado en última instancia por el Consejo de Administración	No
G4-49	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	2.1. Gobierno Corporativo Págs. 37-41 2.2. Ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y canal de denuncias) Pág. 45	No
G4-50	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-51	a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	2.1. Gobierno Corporativo Págs. 38-39 Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-52	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	2.1. Gobierno Corporativo Págs. 37-41 Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-53	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	En 2014, no se ha recibido ninguna consulta relativa a esta cuestión en ninguno de los canales de comunicación con los que cuenta la Compañía.	No
G4-54	Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com Informe de Retribución de Consejeros Disponible en la web www.prosegur.com	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-55	Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com Informe de Retribución de Consejeros Disponible en la web www.prosegur.com	No
ÉTICA E INTEGRIDAD			
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	1.1 Misión, visión y valores Pág. 13 2.2. Ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y canal de denuncias) Págs. 44-45	No
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	2.2. Ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y canal de denuncias) Págs. 44-45	No
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	2.2. Ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y canal de denuncias) Págs. 44-45	No

Contenidos básicos específicos

CATEGORÍA: ECONOMÍA			
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	1. Prosegur y su modelo de negocio Págs. 13-17 3.3. Desempeño financiero Págs. 58-60	No
G4-EC1	a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo». b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.	1.3 Cash-flow social Pág. 18	No
G4-EC2	Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos.	3.5 Gestión de riesgos y oportunidades Págs. 63-68	No
G4-EC3	a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo. c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla. d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).	No aplicable. No existe un plan de prestaciones para empleados.	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-EC4	a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria. b. Desglose la información anterior por países. c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Desempeño financiero Págs. 90-91	No
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL / SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	3.9 Gestión del talento Págs. 73-78	No
G4-LA1	a. Indique el número y el índice de contrataciones en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región. b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 93-104	No
G4-LA2	a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».	La Compañía no ofrece distintas prestaciones sociales a los empleados a jornada completa	No
G4-LA3	a. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad. b. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad. c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo. d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo. e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 93-104	No
ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	3.9 Gestión del talento Págs. 73-78	No
G4-LA4	a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 93-104	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	3.9 Gestión del talento Págs. 76-78	No
G4-LA5	a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 93-104	No
G4-LA6	a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por: región; y sexo. b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosados por: Región; y sexo. c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 93-104	No
G4-LA7	Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de determinadas enfermedades.	No se han identificado actividades profesionales con riesgo de enfermedad	No
G4-LA8	a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.	La información está recogida en los convenios colectivos de los distintos países de operación, pero no se dispone del porcentaje de los mismos que cubren estas cuestiones en la actualidad.	No
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	3.9 Gestión del talento Págs. 73-78	No
G4-LA9	a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: sexo; y categoría laboral.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 93-104	No
G4-LA10	a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.	3.9 Gestión del talento Págs. 73-78	No
G4-LA11	Indique qué porcentaje de los empleados han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 93-104	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	3.9 Gestión del talento Pág. 73	No
G4-LA12	Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios; y otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios; y otros indicadores de diversidad, si procede.	2.1 Gobierno Corporativo (Estructura de gobierno) Págs. 39-40 Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 93-104	No
ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	3.9 Gestión del talento Pág. 73	No
G4-LA13	a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios; y otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios; y otros indicadores de diversidad, si procede.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 93-104	No
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL / SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS			
ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.2. Ética y cumplimiento Págs. 42-46	No
G4-HR1	a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».	2.2. Ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y Canal de Denuncias) Págs. 42-46	No
G4-HR2	A. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.	2.2. Ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y Canal de denuncias) Págs. 42-46 3.9 Gestión del talento: Capacitación de los empleados Págs. 74-75 Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 98	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.2. Ética y cumplimiento Págs. 42-46	No
G4-HR3	a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas.	2.2. Ética y cumplimiento (Canal de denuncias) Págs. 45	No
ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	3.5 Gestión de riesgos y oportunidades Págs. 63-66 3.9. Gestión del talento Pág. 73-78	No
G4-HR4	a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados. b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria, destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	3.5 Gestión de riesgos y oportunidades Págs. 63-66 3.9. Gestión del talento Pág. 73-78	No
ASPECTO MATERIAL: MEDIDAS DE SEGURIDAD			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.2. Ética y cumplimiento Págs. 44-46 3.9 Gestión del talento Págs. 73-75	No
G4-HR7	a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad. b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.	2.2. Ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y Canal de denuncias) Págs. 44-46 3.9 Gestión del talento: Capacitación de los empleados Págs. 73-75 Anexo I. Indicadores de desempeño: Gestión del talento Págs. 98	No
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.2. Ética y cumplimiento Págs. 42-46	No
G4-HR12	a. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: se abordaron en el periodo objeto de la memoria; se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	2.2. Ética y cumplimiento (Canal de denuncias) Págs. 45	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL / SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD			
ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.2. Ética y cumplimiento Págs. 42-46	No
G4-S03	a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.	2.2. Ética y cumplimiento Págs. 42-44 Anexo I. Indicadores de desempeño: Ética y cumplimiento Págs. 91-92	No
G4-S04	a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. e. Indique el número y porcentaje de miembros de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.	2.2. Ética y cumplimiento Págs. 42-44 Anexo I. Indicadores de desempeño: Ética y cumplimiento Págs. 91-92	No
G4-S05	a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Ética y cumplimiento Págs. 91-92	No
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.2. Ética y cumplimiento Págs. 42-44	No
G4-S07	a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante. b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Ética y cumplimiento Págs. 91-92	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.2. Ética y cumplimiento Págs. 42-44	No
G4-S08	a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Ética y cumplimiento Págs. 91-92	No
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL / SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	3.5 Gestión de riesgos y oportunidades Págs. 63-68	No
G4-PR1	Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	3.5 Gestión de riesgos y oportunidades: Riesgo operacional y de cumplimiento normativo Págs. 67 3.6. Calidad Págs. 68-69	No
G4-PR2	a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.	No se han registrado incidentes en este aspecto	No
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.2. Ética y cumplimiento Págs. 42-44	No
G4-PR9	a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.	Anexo I. Indicadores de desempeño: Ética y cumplimiento Págs. 91-92	No



PROSEGUR

Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.

C/ Pajaritos, 24. 28007 Madrid.

www.prosegur.com

accionistas@prosegur.com