

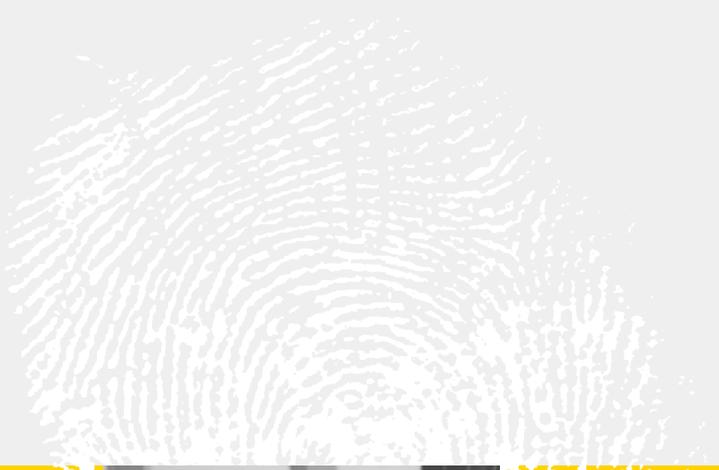


PROSEGUR

Memoria Anual
2008

ÍNDICE

	Carta del Consejero Delegado	04
01	Principales Magnitudes	08
02	Hitos 2008	11
03	Misión y Valores	15
04	Estrategia y Objetivos	19
05	Gobierno Corporativo	23
06	Evolución del Negocio	29
07	Informe de Bolsa	50
08	Nuestro Equipo Humano	55
09	Nuestros Clientes	62
10	Innovación	65
11	Gestión de Riesgos	68
12	Contribución a la Sociedad	72
13	Sedes	82



CARTA DEL
CONSEJERO
DELEGADO

Estimados Accionistas:

De nuevo, como Consejero Delegado de Prosegur, tengo el honor de compartir con ustedes los logros, iniciativas y resultados que hemos alcanzado durante este ejercicio; mi primer año al frente de la Compañía.

En 2008, concluía nuestro Plan “2.000/200” iniciado en 2005 y que ha cumplido con éxito el reto que nos marcamos entonces: duplicar el tamaño de la Compañía en términos de ventas y rentabilidad.

Con este Plan hemos crecido y nos hemos afianzado como el mejor socio, líder en servicios y soluciones globales de seguridad, para nuestros clientes. Reflejo de ello son, nuestra organización enfocada al cliente, nuestro equipo humano de más de 86.000 profesionales presente en 13 países, y la solidez de nuestra marca.

Este excelente resultado nos permite seguir impulsando al Grupo Prosegur hacia el futuro con solidez e ilusión.

En la actual situación marcada por la incertidumbre, la disminución de la demanda y la menor disponibilidad de capital, aún cuando el mercado de la seguridad no se encuentre entre los principales afectados, es muy importante que hayamos sentado unas bases sólidas que nos ayudarán a continuar avanzando con optimismo por la línea de éxito que hemos trazado.

> Resultados 2008: capaces de pensar nuestro modelo de negocio y capaces de hacerlo realidad

Durante el 2008 la Compañía ha aumentado el volumen de actividad en todas sus áreas de negocio y la estrategia de combinar crecimiento orgánico e inorgánico ha dado su fruto: el resultado ha sido el crecimiento en todos los mercados donde estamos presentes.

La facturación del Grupo Prosegur ha alcanzado los 2.051,7 millones de euros en 2008, un 11,4% más que en el 2007. El beneficio neto se ha incrementado un 29,2%, logrando los 127 millones de euros y el EBITA se ha situado en 207,1 millones de euros. Las dos grandes áreas del negocio, Seguridad Corporativa y Seguridad Residencial, crecieron sus ventas un 11,3% y un 12,8%, respectivamente y la propuesta de retribución a los accionistas con cargo al ejercicio 2008 será de 50 millones de euros.

En 2008, el Grupo ha realizado inversiones superiores a los 100 millones de euros desde una sólida estructura financiera que nos permite desarrollar proyectos con los que mantener el nivel de prestación que nos exigimos como referentes en el sector.

> Presencia internacional: actor global de seguridad privada

Fieles a nuestro compromiso de internacionalización, hemos reforzado y ampliado nuestra presencia fuera de España; obteniendo más peso específico en Latinoamérica y en el resto de Europa y desarrollando un modelo de atención global a nuestros clientes que se ha visto reconocido por su fidelidad tanto en nuevas áreas geográficas como en la diversificación de servicios.

Latinoamérica se ha afianzado como un pilar de crecimiento del Grupo. El desarrollo del área de Tecnología, que complementa a la de Vigilancia Activa y a la de Logística de Valores y Gestión del Efectivo; el gran avance en la venta cruzada en Brasil y Argentina o la entrada en nuevos mercados son ejemplos de la ejecución exitosa de la estrategia marcada.

En España hemos continuado nuestra apuesta por un mejor servicio, por la cercanía al cliente y a nuestro equipo humano y por ser el referente de mercado en cada área de negocio. Confiamos en que esta dirección nos permitirá lograr nuestros objetivos, pese al entorno económico en que nos tendremos que mover.

En Europa mantenemos nuestro liderazgo en Portugal, y continuamos creciendo en Francia, donde el número de clientes que confían en nuestros servicios aumenta tanto en cantidad como en calidad e importancia.

Especialmente destacado ha sido, durante este último ejercicio, el crecimiento de Prosegur Tecnología. Su equipo con más de 1.000 personas ha logrado un incremento de las ventas del 35%. Hemos adquirido Xiden y GIASA en Argentina o Sheta Industria Electrónica en Brasil. Estas adquisiciones y el crecimiento del negocio orgánico manifiestan claramente nuestro compromiso con la tecnología y la confianza que nos han otorgado nuestros clientes.

En Seguridad Residencial hemos continuado con paso firme en nuestra apuesta por la innovación y mejora de los servicios que ofrecemos. La adquisición en Chile de los activos de seguridad residencial de Telefónica Asistencia y Seguridad, S.A. (Teleemergencia) nos ha convertido en un operador de referencia en Latinoamérica.

En cada país donde estamos presentes, mantenemos de forma homogénea todas nuestras diferencias competitivas claves como son: la calidad en las operaciones, la excelencia en el control del negocio, la apuesta por la innovación y la adaptación a las necesidades específicas del cliente.

> Socio estratégico de los clientes

Nuestro deseo de contribuir de un modo tangible al progreso de la actividad de nuestros clientes es hoy una realidad.

Para poder atenderles mejor, aportando más valor, nos hemos transformado en un socio con iniciativas innovadoras y concretas que les ayuden a crecer y ser más eficientes. Hemos invertido para desarrollar una estructura y unas operativas especializadas para prestar un servicio a la medida de los objetivos de negocio cada uno de nuestros clientes. Ejemplo de ello es la creación de una división especializada en servicios de seguridad aeroportuaria en España siguiendo nuestra experiencia en otros mercados.

Para ofrecer la excelencia a nuestros clientes, consideramos vital el compromiso con la formación continua de nuestro equipo humano y la apuesta por un modelo de servicios que garantizan la calidad y miden la satisfacción de forma continua y objetiva.

Nuestros Centros de Competencia, dinamizadores del conocimiento y de la difusión de las mejores prácticas desarrolladas dentro del Grupo, o la Universidad Prosegur, como herramienta de transmisión global del conocimiento son dos buenos ejemplos de este compromiso.

> Preparados para el futuro

Sin duda, el 2009 será un año importante, lleno de desafíos, en el que queremos continuar afianzando nuestra posición en los mercados donde estamos presentes, impulsando los servicios de valor, estando cerca de nuestros clientes, buscando constantemente nuevas oportunidades y persiguiendo el aumento de la rentabilidad.

Nuestra organización multinacional es una fortaleza que nos permite aportar soluciones globales y obtener sinergias en todas las áreas, potenciando y demostrando así nuestra solidez como Grupo.

Para conseguir estos objetivos es clave el gran equipo humano de Prosegur, del cual me siento especialmente orgulloso. Estoy seguro, ahora más que nunca, que todos trabajaremos con ilusión, compromiso y esfuerzo. Nuevamente les agradezco el poder contar con su apoyo y confianza.

Christian Gut Revoredo
Consejero Delegado



PRINCIPALES
MAGNITUDES

Los resultados del Grupo Prosegur en este ejercicio han sido positivos, continuando con la tendencia del año anterior. Las ventas han registrado un crecimiento del 11,4%, superando los 2.000 millones de euros. El beneficio neto consolidado se ha incrementado en un 29,2% alcanzando los 127 millones de euros.

Todas las principales magnitudes de Prosegur han registrado en 2008 crecimientos que demuestran la solidez y solvencia de la estrategia llevada a cabo por la Compañía, que se consolida como una empresa de referencia en el sector de la seguridad privada en aquellos países en los que está presente. Así, el resultado operativo (EBITA) ha alcanzado los 207,1 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 27,9% respecto al año anterior. Adicionalmente, Prosegur ha realizado inversiones por valor de casi 102 millones de euros. Con estos resultados, Prosegur ha finalizado su Plan 2000/200 superando las previsiones realizadas.

A continuación, se da una muestra de la evolución de las principales cifras de la Compañía en el último trienio.

Facturación
(millones de euros)

2008	2.051,7
2007	1.841,8
2006	1.628,4

Plantilla media
(en personas)

2008	86.375
2007	81.983
2006	76.765

EBITA
(millones de euros)

2008	207,1
2007	161,9
2006	105,1

Beneficio neto consolidado
(millones de euros)

2008	127
2007	98,3
2006	57,6

Rentabilidad del capital
(ROE) (%)

2008	29,9
2007	25,7
2006	17,2

Cash flow operativo
(millones de euros)

2008	234,3
2007	171
2006	116,8

Inversiones
(millones de euros)

2008	101,9
2007	72,2
2006	55

Prosegur ha realizado inversiones por valor de casi 102 millones de euros

02



HITOS 2008

1 CONSOLIDACIÓN DEL NUEVO MODELO DE NEGOCIO EN VIGILANCIA ACTIVA

Cada profesional de Prosegur es el pilar en el que se sustenta la filosofía del Grupo. Vigilancia Activa ha seguido impulsando, en 2008, nuevas actuaciones para consolidar y hacer cada vez más tangible el nuevo modelo de negocio, puesto en marcha en 2007. Sus características principales son la cercanía, la delegación y el trabajo en equipo, algo que durante este ejercicio ha caracterizado la actividad diaria del área y que se apoya cada vez más en una operativa tecnológica. Así lo demuestra la inversión realizada en tecnología para dotar a los vigilantes de PDA con aplicaciones específicas para gestionar, anotar y reportar a las centrales operativas las incidencias diarias, así como de *notebooks*. Una información que Prosegur traslada *on-line* a la web del cliente para que conozca lo que está ocurriendo en su empresa.



2 HACIA UNA MAYOR ESPECIALIZACIÓN

La Compañía ha avanzado hacia la especialización en la seguridad aeroportuaria. Este departamento se encarga de gestionar únicamente a los clientes de este ámbito, tratando de dar un servicio de calidad y diferencial respecto a la competencia.

Fruto de estos esfuerzos, en noviembre de 2008 se adjudicó los servicios de seguridad, de control de accesos de vehículos y control perimetral de la nueva Terminal Sur del Aeropuerto de El Prat de Barcelona.

3 MÁS SERVICIOS ESPECIALIZADOS EN LOGÍSTICA DE VALORES Y GESTIÓN DE EFECTIVO

Prosegur continúa ampliando el catálogo de soluciones, tanto para clientes bancarios como de otros sectores. Además, en el ejercicio implantó unos sistemas de automatización de efectivo que cuentan con las tecnologías más avanzadas y las últimas innovaciones en el mercado de la seguridad.

Por ejemplo, en el área de clientes no bancarios ha desarrollado un nuevo servicio de automatización de la gestión de la recaudación y apertura de la caja a la vez que, a través de la herramienta on-line, Mi Prosegur, permite que el cliente pueda conocer en tiempo real los movimientos de las máquinas que gestionan el efectivo.

4 REFUERZO DEL NEGOCIO DE TECNOLOGÍA

En coherencia con la apuesta de la Compañía en Tecnología (Sistemas Electrónicos y Protección Contra Incendios), Prosegur, en Argentina, alcanzó un acuerdo para la compra de Xiden, empresa de sistemas electrónicos e integración de soluciones de seguridad, y adquirió la empresa de sistemas electrónicos GIASA. Estas adquisiciones se enmarcan dentro de la estrategia de la Compañía de impulsar decididamente su área de tecnología en Argentina, complementando la adquisición de Fireless (2006), especializada en sistemas de protección y detección de incendios.

En Brasil, reforzó su presencia en el área de sistemas electrónicos con la compra de la sociedad Setha Industria Electrónica, especializada en la instalación, mantenimiento e integración de sistemas electrónicos de seguridad y de comunicación industrial.

En España, ha continuado el avance de la venta cruzada para poder ofrecer al cliente soluciones globales de seguridad.

5 UN NUEVO IMPULSO PARA PROSEGUR ACTIVA

Siendo consecuentes con la importancia de la Seguridad Residencial, Prosegur adquirió en octubre la cartera de clientes y otros activos relacionados con este negocio de Telefónica Asistencia y Seguridad, S.A. (Teleemergencia) en Chile. La operación supuso una inversión de 15.563 millones de pesos chilenos, 18,2 millones de euros al cambio al cierre de la operación y permite incrementar la base de Prosegur Activa en este país en más de 45.000 clientes.

La Compañía refuerza su posición en Latinoamérica y gana peso específico y posicionamiento a nivel global.



6 FORTALECIMIENTO DEL EQUIPO

A lo largo de 2008 se reforzó el equipo humano con el objetivo de acometer el plan definido para el futuro.

Este equipo gestor es el encargado de seguir liderando la transformación de la organización, propulsando el crecimiento del negocio, rediseñando el concepto de servicios de seguridad, fortaleciendo el

trabajo en equipo, acercando todas las áreas de negocio a todos los países y buscando oportunidades de expansión internacional. Siempre desde la perspectiva de que el principal activo de la Compañía es su equipo de profesionales.

7 REFUERZO DEL CONTROL INTERNO Y BUEN GOBIERNO

La Compañía desarrolló su propio Código Ético y de Conducta que incluye los principios y estándares básicos para el desarrollo de las relaciones del Grupo Prosegur con sus principales grupos de interés. También puso en marcha, en 2008, su propio departamento de Auditoría Interna para fortalecer el control de riesgos.

8 CONTRIBUCIÓN A LA SOCIEDAD

Las acciones de la Fundación Prosegur se han consolidado, afianzándose así el contenido social de éstas y subrayando su contribución al desarrollo social de las sociedades de su entorno. Programas de reconstrucción de escuelas infantiles y viviendas en Latinoamérica o el apoyo a la integración de las personas discapacitadas son algunas de las actuaciones con las que concreta su compromiso social.



03

MISIÓN Y VALORES

Prosegur tiene por objetivo ser referente internacional en soluciones de seguridad privada con un compromiso con la calidad e innovación que supere las expectativas de sus clientes. Esta Misión se concreta en una serie de valores que definen su gestión diferenciadora, los cuales son compartidos por sus empleados, forjando una cultura que cohesiona al equipo.

Las diversas actividades desarrolladas por Prosegur en 2008 han incidido en el refuerzo de los valores que vertebran la Compañía. Algunas acciones relacionadas con éstos han sido:

> PROACTIVIDAD

Tomar la iniciativa y asumir responsabilidades que permitan encontrar las mejores soluciones en seguridad privada es una constante en el modelo de trabajo del equipo de Prosegur. La gestión integral de las necesidades del cliente o el desarrollo de herramientas como el portal *MiProsegur*, son actuaciones con las que la Compañía va mucho más allá a la hora de querer satisfacer las necesidades de sus clientes.

> CREACIÓN DE VALOR

El Grupo enfoca su gestión hacia la creación de valor para sus clientes, empleados y accionistas, sin olvidar su contribución a la sociedad. Los resultados obtenidos en 2008 confirman este principio y dan continuidad a la tendencia de años anteriores. Así, el beneficio neto consolidado ha crecido un 29,2%, alcanzado los 127 millones de euros.

> ORIENTACIÓN AL CLIENTE

La orientación al cliente es absoluta y se considera la forma más positiva y eficaz de detectar sus necesidades y desarrollar servicios que le satisfagan. La figura del interlocutor único con el cliente para que la comunicación sea transparente y directa, encuestas periódicas y reuniones personales son iniciativas destinadas a escuchar la “voz del cliente” y orientar la organización hacia él.

> TRANSPARENCIA

Para contar con la confianza y el respeto de sus clientes, empleados y accionistas, Prosegur considera fundamental el poner en marcha medidas concretas que fomenten su transparencia empresarial. Este año, el Consejo de Administración ha aprobado un Código Ético y de Conducta que incluye los principios y estándares básicos para el desarrollo de las relaciones de Prosegur con sus principales grupos de interés. De cara a los empleados, en 2008, ha comenzado el desarrollo de un nuevo Portal del Em-

pleado, una herramienta estratégica clave para responder a las necesidades informativas de todos los empleados e incrementar su integración dentro de la Compañía. Además, dentro del área residencial, se creó la figura del Defensor del Cliente, un profesional experto en el sector que canaliza las sugerencias del cliente con un punto de vista que compatibilice independencia y experiencia.

> EXCELENCIA

Prosegur tiene como activo principal a las personas que diariamente prestan un servicio bajo unos parámetros que buscan la excelencia y la profesionalidad y que representan la imagen pública y visible de la Compañía. Por ello a través de los Centros de Competencia se organizan grupos de trabajo que se reúnen periódicamente para compartir y transferir las mejores prácticas y poner en marcha acciones concretas que inciden en este valor; obteniendo así la productividad e innovación que persigue la mejora continua de las operaciones y el desarrollo de nuevos productos para atender al cliente.

> LIDERAZGO

Prosegur es la Compañía de referencia en los países donde opera. Ese liderazgo se ha reforzado en 2008 con las adquisiciones realizadas en Latinoamérica. Así, en Chile se ha convertido en el segundo operador de Seguridad Residencial y gana peso específico en la mayoría de sus mercados en las áreas de Logística de Valores y Gestión de Efectivo. En este sentido, destaca la adquisición a primeros de 2009 en Francia de Valtis, la compra en México de la Sociedad de Resguardos y Estrategias Especializadas (RYES) y, en Colombia, la adquisición hasta el 100% del capital de la transportadora de valores, Thomas Greg & Sons.



> TRABAJO EN EQUIPO

Prosegur es una Compañía global. El intercambio de experiencia, bagaje y conocimiento entre los distintos países y los profesionales de su equipo es fundamental para integrar a sus más de 86.000 empleados. Así, destaca la Convención del Grupo, celebrada en 2008 en Buenos Aires, a la que asistieron personas procedentes de todos los países.



> LA MARCA

La gestión de la marca Prosegur como activo estratégico es cada vez más importante dentro de la estrategia global de la Compañía. La renovación de la marca, Prosegur, finalizada a principios de 2008, ha logrado sus objetivos de reconocimiento y diferenciación de sus atributos. Se ha conseguido que la estrategia de marca aporte sentido y unidad, no sólo a sus servicios y productos sino a la totalidad de la Organización.

La Compañía ha motivado a su equipo para que participe en diversas actividades como las Jornadas de Valores, la participación activa en acciones sociales y culturales de la Fundación Prosegur y Convenciones nacionales e internacionales para poner en valor la marca entre su equipo humano.

Además, el prestigio de la marca e imagen de Prosegur fueron reconocidos por la revista Actualidad Económica. Dentro de sus galardones anuales de publicidad, concedió el Premio a la Acción Especial a varias publicidades de la Compañía por combinar valentía y originalidad.

04

ESTRATEGIA Y
OBJETIVOS

En 2008 se han plasmado los resultados del trabajo que el Grupo Prosegur ha venido realizando en los últimos años y, como consecuencia, se han conseguido superar los objetivos del Plan 2.000/200.

El entorno económico y las incertidumbres surgidas en todos los sectores han caracterizado el ejercicio 2008 como un año de grandes retos. En este contexto, Prosegur se enfrentaba al último año de su Plan Estratégico, denominado Plan 2.000/200, y, por lo tanto, a la consecución de los objetivos comprometidos. Adicionalmente, el Grupo tenía el desafío de seguir creciendo y definir las líneas del futuro de la Compañía, sentando las primeras bases del nuevo Plan 2011.

> EL GRUPO PROSEGUR CUMPLE SU PLAN ESTRATÉGICO

A principios de 2005, Prosegur se fijó el objetivo de duplicar el tamaño de la Compañía tanto en términos de ventas como de rentabilidad. Así, se definió el denominado Plan 2.000/200, que contenía como principales objetivos estratégicos el alcanzar una cifra de ventas de 2.000 millones de euros y un resultado operativo (EBITA) de 200 millones de euros para 2008. Observando los resultados obtenidos en 2008, donde las ventas fueron de 2.052 millones y el EBITA de 207,1 millones de euros, se puede concluir que los objetivos del Plan se han superado con éxito.

> 2008, UN EJERCICIO QUE CONSOLIDA UN MODELO DE TRABAJO

La cifra de negocio en 2008 creció un 11,4% hasta superar los 2.000 millones de euros, siendo el crecimiento orgánico* superior al 13%. Por su parte, el resultado operativo (EBITA) derivado del negocio alcanzó la cifra de 207,1 millones de euros, lo que representa un margen sobre ventas superior al 10% y un crecimiento del 27,9% respecto al año anterior. Este margen pone de manifiesto el valor y la rentabilidad del Grupo y es una referencia para la industria a nivel mundial.

El beneficio neto consolidado alcanzó los 127 millones de euros, lo que supone un crecimiento del 29,2%.

Estas cifras son el reflejo de importantes acciones estratégicas implementadas de forma satisfactoria en los últimos años. Para adaptarse tanto al tamaño del Grupo como a los nuevos retos, desde 2005,

* Eliminando el efecto del tipo de cambio y de las adquisiciones/desinversiones.

Prosegur cambió la organización de sus actividades. Se crearon dos divisiones de negocio, una para clientes corporativos y otra para clientes residenciales (Prosegur Activa) y dentro de cada una se definió una organización geográfica.

Así, el centro de la gestión se focalizó en cada uno de los países buscando la cercanía al cliente y la venta cruzada de todos los servicios. También es importante destacar la apuesta por los sistemas electrónicos de seguridad y la protección contra incendios que el Grupo ha realizado, constituyéndose la unidad de negocio de Prosegur Tecnología que actualmente está presente en todos los países de Europa, además, de en Argentina y Brasil.

La Compañía ha reforzado continuamente su presencia en los mercados en los que está presente, tanto de Europa como de Suramérica, a través de importantes inversiones y adquisiciones corporativas. Dicho crecimiento ha tenido claros ejemplos de éxito como es el caso de Brasil. Desde 2005, el Grupo ha estado enfocado a aumentar su presencia a lo largo del país en todas las áreas de negocio y, así, Brasil es ya el segundo país del Grupo en contribución de ventas.

La vocación de crecimiento internacional ha llevado al Grupo a la apertura de tres nuevos y prometedores mercados en los últimos años.



> A FUTURO, EL GRUPO SE ENFRENTA A IMPORTANTES RETOS EN UN ENTORNO MARCADO POR LA INCERTIDUMBRE

Una vez finalizado el Plan Estratégico, la Compañía ya se ha puesto a trabajar en definir las líneas estratégicas a futuro y ha diseñado un nuevo Plan para el año 2011.

Aunque los próximos trimestres estarán marcados por las inestables condiciones macroeconómicas, Prosegur no renuncia a continuar en su senda de crecimiento y mejora de rentabilidad para el medio y largo plazo. La nueva coyuntura económica obligará a redoblar esfuerzos para lograr dichos objetivos.

En líneas generales, los principales retos a los que se enfrenta el Grupo en el medio y largo plazo son:

a) Consolidar el crecimiento: reforzando la presencia del Grupo en todos los países donde está presente y con una apuesta clara en los servicios de valor añadido, como la Planificación de Efectivo, Sistemas Electrónicos de Seguridad, Consultoría o los servicios de Seguridad Residencial.

Este crecimiento orgánico vendrá acompañado por la expansión en nuevos mercados donde el Grupo identifique oportunidades de inversión, así como por la adquisición de otras compañías en los mercados actuales. En los inicios de 2009 ya se han dado los primeros pasos con la adquisición de cinco compañías, según se detalla a continuación:

Áreas de negocio	Compañía	País	Fecha de adquisición	Actividad
Seguridad Corporativa	Setha	Brasil	Ene. 2009	Tecnología: Sistemas Electrónicos de Seguridad
	Centuria	Brasil (Estado de Espíritu Santo)	Ene. 2009	Prestación de Servicios de Vigilancia
	Giasa	Argentina	Ene. 2009	Tecnología: monitoreo de alarmas corporativas (sector bancario)
	Valtis	Francia	Feb. 2009	Logística de Valores y Gestión de Efectivo
Seguridad Residencial	Punta Systems	Uruguay	Feb. 2009	Alarmas

b) Capturar la rentabilidad del crecimiento: buscando la continua mejora en la calidad y la prestación de servicios de valor añadido, que redunde en beneficio tanto de los clientes como de la Compañía. Prosegur está enfocado en buscar la rentabilidad en todos y cada uno de los mercados donde está presente.

c) Aprovechar las ventajas de ser una Compañía multinacional: combinando el estar cerca del cliente y la gestión a nivel país, con la necesidad de extraer las ventajas de ser una Compañía multinacional presente en 13 países. En este sentido, la Compañía ha lanzado varias iniciativas de gran relevancia y elevado impacto en diversos frentes. Destaca la apuesta realizada por los Centros de Competencia, con el objetivo de la búsqueda de excelencia en las operaciones y compartir las mejores prácticas entre países. En el área de compras, durante 2008, se realizó una gestión global de proveedores claves, con excelentes resultados. En otras áreas de apoyo del Grupo, como Tecnologías de la Información (DTI) o el área Financiera, se trabaja buscando una mayor calidad y homogeneidad entre países, lo que redundará en una mejor gestión de dichas áreas.

05



GOBIERNO
CORPORATIVO

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

> ESTRUCTURA DE LA PROPIEDAD

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

> Accionistas significativos

Según la información comunicada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, la relación de accionistas con participación significativa en el capital social de la Compañía es la siguiente:

- Doña Helena Revoredo Delvecchio es titular de 30.924.033 acciones, que representan el 50,110% de los derechos de voto, a través de Gubel S.L y Prorevosa, S.A.
- Corporación Financiera Alba, S.A. es titular de 6.175.000 acciones, que representan el 10,006% de los derechos de voto, a través de Alba Participaciones, S.A.
- Doña Mirta María Giesso Cazenave es titular de 3.471.613 acciones, que representan el 5,625% de los derechos de voto, el 5,318% a través de As Inversiones, S.A.
- Marathon Asset Management LLP, entidad de gestión de fondos de inversión que tiene acciones en nombre de sus clientes, con poder para ejercer los correspondientes derechos de voto, es titular de 1.862.370 acciones, que representan el 3,018% de los derechos de voto.

> Miembros del Consejo de Administración que poseen derecho de voto

A fecha de cierre del ejercicio, el 55,792% del total de los derechos de voto de las acciones de la Compañía está en poder del Consejo de Administración, con el siguiente desglose:

- Doña Helena Revoredo Delvecchio: 50,110%
- Doña Mirta María Giesso Cazenave: 5,625%
- Don Pedro Guerrero Guerrero: 0,057%

> Autocartera

A 31 de diciembre de 2008, el dato de autocartera de la sociedad es de 1.434.743 acciones directas, que representan el 2,32% del total sobre el capital social.

> ESTRUCTURA DE LA ADMINISTRACIÓN

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

> El Reglamento del Consejo de Administración establece los mecanismos para detectar, determinar y resolver los posibles conflictos de intereses entre la sociedad y sus consejeros, directores o accionistas significativos.



> Composición del Consejo de Administración

- Presidente: Doña Helena Revoredo Delvecchio, consejera ejecutiva.
- Vicepresidente: Don Isidro Fernández Barreiro, consejero dominical, en nombre de Corporación Financiera Alba, S.A.
- Consejero Delegado: Don Christian Gut Revoredo, consejero ejecutivo.
- Vocales: Doña Mirta María Gieso Cazenave, consejera dominical, en representación de As Inversiones S.A.; Don Pedro Guerrero Guerrero, consejero independiente; Doña Chantal Gut Revoredo, consejera dominical, en representación de Gubel S.L.; Don Eduardo Paraja Quirós, consejero externo; y Don Eugenio Ruiz-Gálvez Priego, consejero independiente.

Nombramiento de los Consejeros

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

Duración del cargo de Consejero

Los consejeros son nombrados por un periodo de tres años, pudiendo ser reelegidos una o más veces por periodos de igual duración. No obstante, aquellos consejeros que ostenten la condición de independientes no podrán mantenerse en el cargo durante un plazo superior a doce años consecutivos, excepto que pasaran a ostentar la condición de consejero dominical, ejecutivo o de otros consejeros externos.

> **Comisiones delegadas del Consejo de Administración**

Comisión	Miembro	Cargo
Comisión Ejecutiva	D ^ª . Helena Revoredo Delvecchio	Presidente
	D. Isidro Fernández Barreiro D. Christian Gut Revoredo D. Pedro Guerrero Guerrero D ^ª . Chantal Gut Revoredo D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego	Vocales
Comité de Auditoría	D. Eugenio Ruiz-Gálvez Priego	Presidente
	D ^ª . Chantal Gut Revoredo D. Isidro Fernández Barreiro	Vocales
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	D. Pedro Guerrero Guerrero	Presidente
	D. Isidro Fernández Barreiro D ^ª . Chantal Gut Revoredo D ^ª . Helena Revoredo Delvecchio	Vocales



> La composición y funciones del Consejo de Administración se ajustan a las prácticas de Buen Gobierno Corporativo.

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

> **MIEMBROS DE LA ALTA DIRECCIÓN**

Los miembros de la Alta Dirección que no son a su vez consejeros ejecutivos son:

- D. Santiago García-Arenal López-Doría, director de Prosegur Latinoamérica.
- D. Alejandro Corominas Menéndez, director de Seguridad Corporativa España.
- D. Gonzaga Higuero Robles, director de Seguridad Corporativa Europa.

- D. José Antonio Lasanta Luri, director de Prosegur Tecnología.
- D. Jorge Couto Leitao, director de Prosegur Portugal.
- D. Fabián Blanco Ortiz, director de Prosegur Activa.
- D^a. Sagrario Fernández Barbe, directora de Asesoría Jurídica.
- D. Juan José Calvo Sáez, director de Gestión de Riesgos.
- D. Daniel Lozano Lozano, director Financiero.
- D. Luis Javier Oro Pradera, director de Innovación y Productividad.
- D. Jaime Plá Velarde, director de Clientes Globales.
- D. Francisco Javier Poveda Gil, director de Auditoría Interna.
- D. Guillermo Ruiz San Juan, director de Tecnologías de la Información.
- D. Pablo Blanco Juárez, director de Estrategia.
- D. Miguel Ángel Bandrés Gutiérrez, director de Recursos Estratégicos.

> SISTEMA DE CONTROL DE RIESGOS

La Comisión de Auditoría es la encargada de revisar periódicamente los sistemas de control interno y gestión de riesgos para que éstos se identifiquen, gestionen y se den a conocer adecuadamente. Los principales riesgos cubiertos por el sistema son de naturaleza operativa, financiera y reputacionales. Durante 2008 no se ha materializado ninguno de los distintos tipos de riesgos que afectan a la Sociedad.

> JUNTA GENERAL DE ACCIONISTAS

La Junta General de Accionistas tuvo lugar el 27 de junio de 2008. La información sobre los acuerdos adoptados en la Junta está disponible en el apartado E, "Junta General", del Informe Anual de Gobierno Corporativo.

> GRADO DE SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE GOBIERNO CORPORATIVO

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

> CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



> Helena Revoredo Delvecchio



> Isidro Fernández Barreiro



> Christian Gut Revoredo



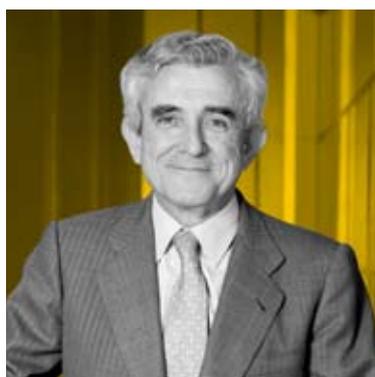
> Chantal Gut Revoredo



> Mirta María Giesso Cazenave



> Pedro Guerrero Guerrero



> Eugenio Ruiz-Gálvez Priego



> Eduardo Paraja Quirós



EVOLUCIÓN
DEL NEGOCIO

Pese a la desaceleración de la economía mundial, el ejercicio 2008 ha sido un año positivo para el sector de la seguridad privada y para Prosegur como líder en sus mercados. Los ingresos han mantenido la línea de crecimiento sostenido de los últimos ejercicios. Son resultados que refrendan y consolidan la estrategia y gestión del Grupo.

La facturación de la Compañía ha alcanzado 2.052 millones de euros en 2008, supone un incremento del 11,4% respecto al ejercicio anterior. Por su parte, el resultado neto se ha incrementado un 29,2%, logrando los 127 millones de euros.

En los 13 países en los que está presente, el Grupo Prosegur ha crecido a buen ritmo sobre todo en Latinoamérica.

Por líneas de negocio, el área de Seguridad Corporativa ha obtenido en el presente ejercicio una facturación de 1.940,5 millones de euros, lo que representa un aumento del 11,3%. De esta cifra, Europa ha aportado 1.196,1 millones, con un crecimiento del 6,7%, y Latinoamérica, 744,4 millones, cifra superior en un 19,6% a la registrada en 2007, lo que sitúa a Latinoamérica como motor del Grupo. En el área de Seguridad Residencial, las ventas han crecido el 12,8% hasta alcanzar los 111,2 millones de euros.

Los aspectos más destacados de la cuenta de resultados consolidada del Grupo Prosegur han sido:

- **Las ventas** en 2008 han superado los 2.000 millones de euros lo que supone un incremento del 11,4% respecto al ejercicio anterior.
- **El EBITA** ha alcanzado los 207,1 millones de euros, un 27,9% superior respecto al año anterior.
- **El beneficio neto consolidado** ha crecido el 29,2% hasta alcanzar los 127 millones de euros.
- **La deuda neta bancaria** es de 143 millones de euros, lo que supone una importante disminución respecto a los niveles de 2007, debido al efecto de la titulización de la cartera de clientes de España y Portugal.
- **La inversión** del Grupo ha seguido siendo relevante en este ejercicio, hasta alcanzar casi los 102 millones de euros, un 5% sobre las ventas.

> ENTORNO DE MERCADO

En el año 2008, el PIB real a nivel mundial creció un 2,5%, un porcentaje menor al registrado en 2007, debido a la coyuntura financiera internacional. Pese a las medidas paliativas emprendidas por distintos países durante 2008, no se ha logrado reducir la volatilidad de los mercados. Como consecuencia ha tenido lugar un endurecimiento de las condiciones crediticias, una menor afluencia de capitales y una disminución de la demanda.

En la zona Euro, el crecimiento del PIB fue del 0,8%, y en España del 1,2%, lo que supone el más bajo de los últimos 15 años.

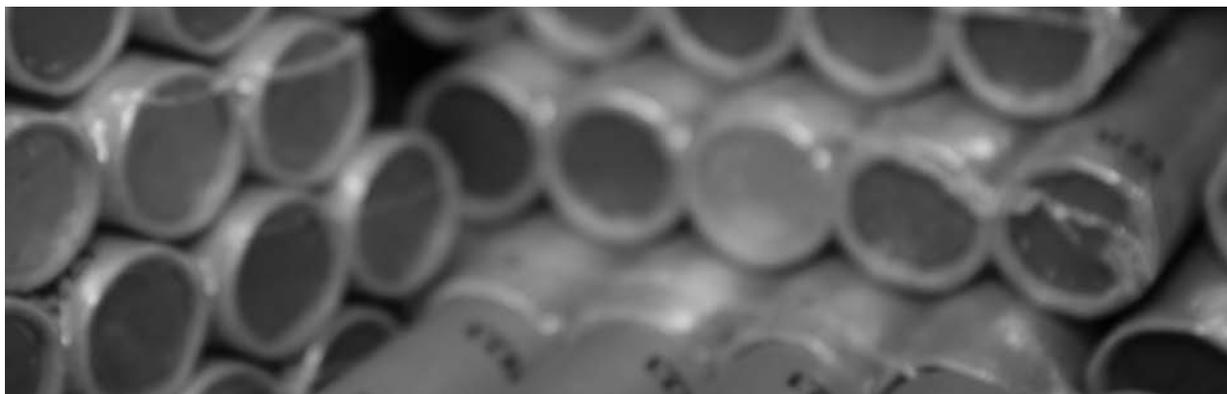
Por su parte, los Estados Unidos registraron en 2008 un crecimiento del PIB del 1,1% y la previsión para 2009 del Banco Mundial sitúa el decrecimiento de la economía estadounidense en el 0,5%, pese a la estabilización del sector de la vivienda, al avance en la renegociación de las deudas y al fortalecimiento de los balances de familias y sector financiero.

En Centroamérica, y debido a su cercanía y dependencia de los EE.UU., se desaceleró la economía mexicana.

En Suramérica, la economía mantuvo cotas de crecimiento del 4,4% en 2008, principalmente empujada por Brasil (+5,2%) y Argentina (+6,6%).

Por último, en la zona de Asia-Pacífico el crecimiento ha seguido siendo elevado, del 8,5%, gracias fundamentalmente a China, que ha crecido un 9,4% en 2008.

A futuro, de acuerdo con las proyecciones del Banco Mundial, se mantendrá la coyuntura marcada por la inestabilidad, con unas perspectivas de disminución del PIB mundial hasta el 0,9% durante el año 2009.



En concreto, el sector de la seguridad privada ha vivido en la última década una etapa de crecimiento en todo el mundo, impulsado, en gran medida, por la bonanza de la economía y por un apreciable aumento de la necesidad de mayor seguridad de la sociedad. Se suma también, la paulatina externalización de los servicios que anteriormente eran prestados internamente por cuerpos oficiales y empresas. Los segmentos que más rápidamente han crecido en este periodo han sido el de Sistemas Electrónicos (control de accesos, circuitos cerrados de televisión, detección y extinción) y el de Monitorización de Alarmas, como complemento de los negocios de Vigilancia y Transporte de Fondos, que también han tenido una tendencia positiva.

> Tendencias y desafíos

Teniendo en cuenta este panorama, se vislumbran importantes desafíos estratégicos en el futuro para las empresas del sector. Del mismo modo, se observan las siguientes tendencias:

○ **Concentración.** Como consecuencia de una demanda de servicios cada vez más compleja por parte de los clientes, las empresas del sector necesitan contar con una gran fortaleza, tanto operativa como financiera, para así poder competir en este entorno. En los últimos años hemos visto como las principales compañías internacionales del sector han liderado procesos de consolidación en muchos de sus mercados. Dicha consolidación continuará en los próximos años, lo que contribuye positivamente a mejorar la imagen del sector al aplicarse los mayores estándares de los grupos internacionales en todos los mercados.



> La búsqueda continua de la excelencia en las operaciones y en la prestación de servicios unida a la especialización supone un importante elemento diferenciador para las empresas del sector de la seguridad privada.

○ **Servicio integral.** La continua necesidad de innovación y adaptación a las necesidades reales de los clientes, obliga a realizar una oferta de soluciones integrales. Cada vez es mayor la necesidad de complementar los servicios de Vigilancia y Logística de Valores con los últimos sistemas electrónicos, equipos de detección de incendios o incluso elementos domóticos. Y todos ellos por un único proveedor de seguridad que cubra todas las necesidades del cliente. A futuro la correcta combinación de medios humanos y técnicos seguirá siendo un elemento muy diferencial en el mercado.

○ **Diferenciación-Valor añadido.** La búsqueda continua de la excelencia en las operaciones y en la forma de prestar los servicios, adaptándose a las necesidades y requerimiento del cliente, supone un importante elemento diferenciador. Es misión de las grandes empresas del sector la búsqueda de dicha excelencia y la lucha contra la “comoditización” de la seguridad. En este sentido, destaca la apuesta por la especialización, con el fin de prestar un servicio a la medida de ciertas industrias, como pueden ser los aeropuertos.

○ **Mayor nivel de subcontratación.** Aunque la industria a nivel mundial ya cuenta con un elevado nivel de subcontratación, la buena reputación y los éxitos del sector hacen que dicho nivel vaya en aumento. Grandes clientes de seguridad como industrias, instituciones financieras o administraciones públicas, seguirán aumentando su nivel de subcontratación para centrarse en su *core business*. Para continuar con dicho proceso, es necesario no sólo seguir prestando servicios de alta calidad, sino también tener un mayor conocimiento del cliente y una mayor integración con su negocio.



> SEGURIDAD CORPORATIVA

Durante el presente ejercicio, el Grupo Prosegur ha consolidado su presencia en los países en donde desarrolla su actividad, afianzando su posición como una de las empresas líderes en seguridad. En Europa, la Compañía está presente en España, Francia, Portugal, Rumanía e Italia; y en Suramérica, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Paraguay, Perú y Uruguay.

En todos estos países, el área de Seguridad Corporativa ha continuado con una tendencia positiva con un aumento de las ventas del 11,3%, logrando los 1.940,5 millones de euros, y un EBITA de 181,2 millones, con un margen del 9,3%.

Por zonas geográficas, la mayor tasa de crecimiento en la facturación de 2008 se ha registrado en Latinoamérica, con un incremento del 19,6%. Europa ha conseguido unas ventas por importe de 1.196,1 millones de euros, un 6,7% más que el año anterior, mientras que Latam ha obtenido una facturación de 744,4 millones.

Respecto a los países, España ha facturado 928,2 millones de euros, cifra un 9,9% superior a la de 2007; Portugal ha logrado unas ventas por importe de 138,2 millones de euros (un 12,1% más); Francia ha crecido el 11,9% hasta alcanzar los 120,6 millones y Rumanía* ha cerrado el año con unas ventas de 9,1 millones, con un crecimiento del 19,3%. Debido a la reestructuración e integración de las operaciones italianas en el Grupo IVRI (líder del sector de la seguridad en Italia), el negocio en este país dejó de consolidar desde el 1 de enero de 2008.

* Rumanía consolidada al 50%.

Al otro lado del Atlántico, Brasil ha obtenido unas ventas de 350,1 millones de euros, un 8,8% más que en el ejercicio anterior. El área Argentina, que incluye Argentina, Uruguay y Paraguay, ha logrado unas ventas de 232,8 millones, un 35% más que en 2007; Chile ha alcanzado un crecimiento del 6% hasta los 73 millones de euros y Perú y Colombia logran una facturación de 48,9 y 32,1 millones de euros, respectivamente, lo que supone crecimientos del 32% y el 51,3%**.

> ÁREAS GEOGRÁFICAS***

> Europa

España

España constituye el principal mercado de la Compañía y en el que el Grupo cuenta con la estructura operativa y de gestión sólida para encarar con éxito los objetivos marcados. En términos macroeconómicos, el PIB español se redujo en el último trimestre de 2008 un 0,7%, situándose el agregado dos puntos y medio por debajo del registrado en 2007, con un crecimiento del 1,2%.

A este crecimiento moderado ha contribuido más la demanda extranjera, que creció 1,8 puntos respecto a 2007, que la nacional, que prácticamente se ha mantenido en los mismos ratios, por lo que su aportación al PIB se ha reducido en 4,3 puntos, en comparación con el año anterior.

La economía española ha entrado en el último trimestre de 2008 en recesión.

Sin embargo, la estructura de Prosegur en España y su estrategia de negocio, basada en ofrecer soluciones globales de seguridad con alto valor añadido, le han permitido consolidarse como empresa de referencia en todas sus áreas de negocio. Un posicionamiento que es clave de cara a seguir creciendo en los próximos ejercicios.

Prosegur cuenta con más de 26.500 empleados y dispone, aproximadamente, de una flota de 1.200 vehículos. Está presente el mercado español con servicios de Seguridad Corporativa y Seguridad Residencial y, en el presente ejercicio, el volumen de negocio en Seguridad Corporativa alcanzado ha sido de 928,2 millones de euros, un 9,9% más que en 2007.

Francia

En 2008 el PIB francés se ha contraído un 1,2 por ciento en el último trimestre, el ritmo de declive más rápido en 34 años, ya que la coyuntura internacional ha repercutido en las exportaciones y en la inversión de capital. La disminución de la producción de los sectores de bienes intermedios y de capital, y también de la industria del automóvil, ha provocado la caída de la actividad industrial.

El sector de la seguridad privada galo se caracteriza por el peso que mantienen las empresas de ámbito regional. Sin embargo, la nueva legislación, que requiere una mayor garantía financiera de las empresas que operan en el sector y una mejora de los sistemas de seguridad, ha propiciado la concentración del mercado.

** En 2007, Colombia consolida desde mayo.

*** Los datos de facturación hacen referencia al negocio de Seguridad Corporativa.

En Francia, Prosegur realiza actividades de Seguridad Corporativa y cuenta con una plantilla de más de 2.300 trabajadores y una flota de casi 100 vehículos (antes de la adquisición de Valtis). Las ventas del Grupo en 2008 han sido de 120,6 millones de euros, casi 13 millones más que en el ejercicio anterior y se han realizado inversiones, principalmente en material de transporte de valores y gestión de efectivo y en la renovación de la estación de televigilancia.

En el presente ejercicio destaca la adjudicación del contrato para la modernización y optimización de los sistemas de seguridad de gran parte de las oficinas de la compañía de correos francesa. Desde el punto de vista operativo, se ha ampliado la presencia geográfica con la inauguración de nuevas delegaciones tanto en el área de Vigilancia Activa como en el de Tecnología.

En la actividad de Logística de Valores y Gestión de Efectivo, Prosegur ha adquirido, a principios de 2009, el Grupo Valtis, que cuenta con cuatro delegaciones –Lyon, Besançon, Mulhouse y Lons le Saunier- y una plantilla de más de 200 empleados. Esta operación le ha permitido posicionarse como la empresa de referencia en su sector.



Italia

El Producto Interior Bruto italiano se contrajo un 2,9% durante el último trimestre de 2008, en su comparación con 2007, y un 1,9% con respecto a los tres meses anteriores.

La actividad del Grupo en Italia, que ha dejado de consolidar desde el 1 de enero, se ha centrado en poner el conocimiento, la experiencia y las buenas prácticas de la Compañía a disposición de IVRI, socio en este país, para ayudar a consolidarlo como líder del mercado de la seguridad italiana.

El cambio que se ha producido en la legislación italiana en materia de seguridad privada deja un mercado más abierto al desaparecer tanto la licencia provincial como el sistema de precios mínimo y refuerza a IVRI como una de las empresas de seguridad mejor preparadas para afrontar los retos que se deriven de la previsible concentración del mercado, producto de ese cambio.

Portugal

La economía portuguesa se ha mantenido en 2008 en las mismas cotas que en 2007. Sin embargo, en el último trimestre esta tendencia ha cambiado y el PIB se ha reducido el 2,1%, debido a la coyuntura económica internacional que se ha traducido en una caída de la producción, así como en una disminución significativa de las exportaciones.

En este ejercicio destaca la aprobación de una nueva ley que regula las condiciones de transporte, custodia, tratamiento y distribución de valores, que otorga a esta actividad un régimen especial por el que se definen un conjunto de medidas de seguridad. Esta normativa establece la forma adecuada de prevenir tanto posibles actos delictivos como irregularidades, además de manipulaciones de la carga durante el transporte. La nueva ley incluye un conjunto de normas que afectan tanto a la seguridad del propio vehículo durante el transporte como a las condiciones en las que éste puede circular y refuerza las medidas de protección que deben acompañar a los operativos.

En este marco, el Grupo Prosegur es líder en la prestación de servicios de seguridad privada, con una plantilla de más de 7.700 trabajadores y una flota de cerca de 400 vehículos. En 2008, la facturación ha sido de 138,2 millones de euros, un 12,1% más que en 2007.

En Lisboa se ha inaugurado una nueva Central Receptora de Alarmas (CRA), lo que le ha permitido mejorar la calidad del servicio que presta a los clientes, ya que se ha aumentado la capacidad de gestión del sistema de alarma y de videovigilancia, y se han reducido los tiempos de respuesta ante avisos.

La Compañía continúa en las cotas de crecimiento de los últimos años y se afianza como la empresa de referencia en la prestación de soluciones de seguridad. En este sentido, el Grupo cuenta con una fuerte presencia en los sectores de distribución hotelera, el hospitalario y el aeroportuario.

Rumanía

El consumo interno y la inversión han impulsado el crecimiento del PIB en los últimos años, que se ve menos afectado por la situación internacional que en otros países de la Unión Europea, pues en 2008 ha registrado unas tasas de crecimiento del casi 8%. En la balanza comercial tienen más peso las importaciones que las exportaciones y la tasa de inflación ha seguido creciendo, impulsada, en parte, por el aumento de los costes de energía.

Prosegur ha consolidado su liderazgo en el área de Vigilancia Activa con la adjudicación de importantes contratos como el del Banco Central Rumano, la primera entidad financiera del país, y se mantiene como la segunda empresa en el mercado global de la seguridad privada.

El Grupo cuenta con una plantilla de más de 3.800 profesionales y una flota de más de 120 vehículos. En el presente ejercicio ha logrado unas ventas por importe de 9,1 millones de euros, un 19,3% más que en 2008, cifras muy importantes teniendo en cuenta que la actividad del Grupo en este país consolida al 50%.

> Latinoamérica

Argentina

La economía Argentina ha comenzado en 2008 a acusar un descenso en su crecimiento como consecuencia de la situación económica internacional. Su PIB aumentó el 6,6% frente al 8,7% registrado el año anterior. En particular, su economía real y sistema financiero local dieron muestra de una relativa inmunidad, ante la desaceleración mundial, que fue debilitándose a lo largo del cuarto trimestre. Tanto en el sector industrial como en el de la construcción se ha iniciado un decrecimiento. Frente a este contexto, el Gobierno argentino ha anunciado una serie de medidas destinadas a estimular la demanda a través del apoyo crediticio. Mientras que el Banco Central tomó diversas medidas para luchar contra la pérdida de reservas.

Prosegur cuenta en el área Argentina (Argentina, Uruguay, Paraguay) con una plantilla de más de 11.700 empleados y una flota de más de 950 vehículos. Está presente en el país andino en todas las áreas de Seguridad

Corporativa y Residencial. En 2008, su cifra de negocio ha alcanzado los 232,8 millones de euros, un 35% más, lo que sitúa a la Compañía como líder del mercado y a la marca, Prosegur, como referente en seguridad.

En 2008, Prosegur Tecnología consolida su negocio gracias a las tres empresas adquiridas en el último trienio (Xiden, Fireless y Giasa) con las que ha logrado posicionarse como líder argentino. La última de estas inversiones, la empresa de sistemas electrónicos, GIASA, es la primera del mercado en seguridad bancaria y opera en todo el país, con más de 130 profesionales y un significativo número de clientes.

Además, en 2008, Prosegur Tecnología ha comenzado a profundizar su inserción en el segmento de grandes superficies comerciales con nuevos contratos que fortalecen su peso en el sector y fomentan la venta cruzada; y ha consolidado e incrementado su posición dentro del sector alimenticio (industria frigorífica). También ha reforzado su presencia en el sector de ocio, prestando servicios de Vigilancia y Logística de Valores.



En Protección Contra Incendios, se ha conseguido la exclusividad de una línea de productos que permitirá la apertura de nuevos mercados y la profundización en los negocios de extinción por gases. A esto se suma, una mayor conciencia por parte de los clientes y, en Sistemas Electrónicos de Seguridad, la obligatoriedad del Banco Central de la República Argentina de adecuar los sistemas de seguridad de Circuito Cerrado de Televisión (CCTV) en los bancos del país y la obligatoriedad del control de válvulas de los oleoductos de petróleo y gas.

En el área de Logística de Valores y Gestión de Efectivo se ha trabajado para ampliar el espectro de servicios brindados, atraer nuevos clientes y consolidar el vínculo con los actuales. Además, durante 2008, se ha innovado en el mecanizado de remesas con la utilización de una máquina clasificadora de billetes de última generación. Esta nueva operativa ha impactado positivamente en la eficiencia y calidad de la Compañía y ha permitido cumplir con mayor eficacia las exigencias de respuesta horaria de los clientes.

En cuanto a Vigilancia Activa, en el último trimestre del año, se ha comenzado a notar una sensible rebaja en el volumen de contratación de estos servicios y una incipiente demanda de tecnología para complementar la vigilancia presencial.

Brasil

El PIB de Brasil en 2008 ha crecido el 5,2% (lo que supone una tasa 2% menor con relación a 2007), como consecuencia de la salida de capitales invertidos en el país que ha afectado a la tasa de cambio.

La situación macroeconómica ha derivado en que las empresas y entidades financieras hayan decele-
rado los planes de expansión en el país, así como otras operaciones de fusiones y adquisiciones.

Prosegur Brasil cuenta con más de 20.000 empleados y dispone de una flota de más de 1.600 vehí-
culos. Está presente en el país con servicios de Seguridad Corporativa: Logística de Valores y Gestión
de Efectivo, Vigilancia Activa y Tecnología. En el presente ejercicio, el volumen de negocio alcanzado
ha sido de 350,1 millones de euros, un 8,8% más que el registrado en 2007.

En el área de Logística de Valores y Gestión de Efectivo, Prosegur inicia en 2008 un servicio innovador en
Brasil, el servicio de cobro en las cabinas de peaje en carreteras. Este nuevo negocio ha posicionado a
Prosegur como la única empresa del sector que ofrece una amplia gama de servicios para las concesio-
narias de explotación de autopistas, lo que convierte a Prosegur en la empresa de referencia en el país.

El negocio de Vigilancia Activa ha seguido en los parámetros de desarrollo registrados en ejercicios
anteriores, afianzándose como una de las compañías líderes en el segmento de Vigilancia Residencial.
Una muestra de ello es la creciente adjudicación a la Compañía de servicios de seguridad de varios
eventos culturales y deportivos.

Por su parte, Prosegur Tecnología ha reforzado su actividad desde que comenzara en noviembre de 2007.
Se ha multiplicado por 10 en relación a 2007 y el producto más demandado ha sido el de Sistemas Elec-
trónicos de Seguridad, aunque cada vez cobran mayor relevancia proyectos en el área de Mantenimiento
y los Sistemas de Detección y Protección Contra Incendios, junto al de central de Monitorización.

Con estos avances, Prosegur ofrece a sus clientes en Brasil una oferta global en el área de Seguridad
Corporativa.



Chile

La economía chilena, a pesar de su solidez, también, ha comenzado a notar en 2008 los efectos de la
recesión internacional. El PIB del país creció un 3,5% frente al 5,1% de 2007. Entre otros factores que
impactaron en la economía local y en el valor de la moneda, destaca la caída de los precios del cobre y
de otras materias primas que son el foco de las exportaciones chilenas. El gobierno chileno está desa-
rrollando un plan de inversión y fiscal para estimular el crecimiento, que según las previsiones oficiales
se situaría alrededor del 2% en 2009.

Prosegur cuenta en Chile con una plantilla de más de 5.800 personas y casi 300 vehículos. Su cifra de negocio se incrementó, en 2008, un 6% hasta los 73 millones de euros, reflejando la positiva evolución de las ventas de todas las áreas de negocio que operan en el país andino: Logística de Valores y Gestión de Efectivo, Vigilancia Activa y Seguridad Residencial.

En 2008, Prosegur Activa se ha convertido en el segundo operador de Seguridad Residencial del país andino al adquirir la cartera de clientes y otros activos relacionados con el negocio de Telefónica Asistencia y Seguridad, S.A. (Teleemergencia). La operación ha supuesto una inversión de 18,2 millones de euros y ha permitido ampliar la base de Prosegur Activa en cerca de 45.000 clientes. Con esta operación en Chile, la Compañía sigue ganando peso específico, posicionamiento global y ha dado un paso más en la consolidación de Prosegur Activa como uno de los operadores en Seguridad Residencial con mayor volumen de clientes y de negocio en el mundo.

Colombia

La desaceleración económica sufrida a lo largo de 2008 ha generado que el PIB colombiano, durante este año creciera el 3,4% frente al 6% del año pasado. En el cuarto trimestre de ejercicio, el clima de incertidumbre provocó un descenso de los gastos de empresas, particulares y de las exportaciones, ocasionado por la caída de los precios de bienes primarios, en especial el del petróleo.

Prosegur se ha consolidado como la segunda Compañía de servicios de Logística de Valores del país, ampliando su presencia entre las entidades financieras. Sus operaciones se extienden a más de 20 ciudades. Su plantilla supera las 500 personas y la flota se compone de más de 200 vehículos.

Con la compra del 40% restante del capital de Thomas Greg&Sons, transportadora de valores, Prosegur se ha hecho con la totalidad del accionariado de esta compañía con la que inició su actividad en este país en 2007.

México

México es un mercado con grandes posibilidades para Prosegur. Su economía, influenciada directamente por la norteamericana, ha entrado en recesión en 2008 con un descenso de casi el 1%. La inflación ha aumentado con respecto al año anterior.

El Grupo Prosegur opera en México con una plantilla de más de 400 trabajadores. Su facturación en 2008 ha alcanzado los 7,4 millones de euros, un 626,1% más que en el ejercicio anterior. Se adquirió la sociedad Resguardo y Estrategias Especializadas, S.A. de C.V. (RYES), una empresa de vigilancia especializada.

Paraguay

La economía paraguaya registró en 2008 un crecimiento positivo. Su PIB se incrementó un 5,8% y el superávit fiscal fue superior en un 29% al del año anterior.

El mercado de la seguridad en Paraguay es estable y con pronósticos de crecimiento. La tendencia del mercado es priorizar la eficiencia lo que implica coincidir con los valores diferenciales y el servicio integral asociados a Prosegur. Por ello, la gestión se ha orientado a que los servicios de seguridad se diferencien por su excelencia operacional, mejora e innovación continua.

La Empresa, con una plantilla de más de 440 empleados y una flota de más de 60 vehículos, ha registrado en 2008 un crecimiento de un 32,2% más que en 2007.

El sector de mayor demanda de servicios de seguridad sigue siendo el financiero a lo que está contribuyendo la progresiva *banca*ización del país.

En el área de Prosegur Tecnología, la Compañía ha continuado avanzando con iniciativas como: la incorporación de nuevos paneles integradores en sistemas contra intrusión y control de accesos, la implantación de GPS para el control de flota y el desarrollo de un programa informático de rutas operativas. También, en 2008, se iniciaron y concluyeron los trabajos de diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con vista a la obtención de la certificación ISO 9001:2000 para las áreas de Logística de Valores y Vigilancia Activa en sus oficinas centrales de Asunción y en delegaciones del interior.



Perú

Durante los últimos diez años la economía peruana ha seguido creciendo. En 2008, el PIB ha aumentado el 9,8%, la mayor tasa de expansión desde 1994. Esta bonanza es fruto de una balanza comercial equilibrada, en la que tanto las exportaciones como las importaciones se han incrementado un 10,7% y un 45%, respectivamente.

Dentro del primer segmento se encuentra Prosegur, que en 2008 ha facturado un 32% más que en 2007 alcanzando 48,9 millones de euros. Además, el Grupo cuenta con una plantilla de más de 4.750 trabajadores y una flota de más de 190 vehículos.

En este ejercicio, el Grupo ha incrementado su cobertura de mercado, para lo que ha ampliado su plantilla y ha abierto nuevas plantas operativas, dado el especial desarrollo de las provincias. Para ello, ha llevado a cabo un plan de trabajo orientado a captar y fidelizar a los clientes por medio de una amplia oferta de productos. Como ejemplo, Prosegur Perú ha ampliado el servicio de cajeros desplazados y cajeros suplentes y ha comenzado a ofrecer el de distribución de tarjetas de crédito y débito al sector bancario, convirtiéndose así en un proveedor verdaderamente integral, en lo que a servicios de seguridad se refiere.

Con el objetivo de acercar a los clientes a su público, Prosegur ha desarrollado en Perú distintas innovaciones como la agencia móvil, donde la Compañía es pionera; y el proyecto Multired Móvil, en colaboración con el Banco de la Nación, el cual posibilita que los servicios bancarios, a través de ventanillas portátiles, lleguen a los lugares más alejados de la geografía peruana. En este mismo sentido,

se ha impulsado el servicio propio de multiagenda, que permite a los clientes contar con más puntos de recaudación y horarios extendidos.

Además, en pro de una mayor calidad en el servicio, se ha reforzado el área de control que vela porque la gestión y prestación de las distintas soluciones de seguridad de Prosegur mantengan los estándares de excelencia y profesionalidad adecuados y respondan a las necesidades del cliente.



Uruguay

La economía de Uruguay ha registrado, de nuevo, un fuerte crecimiento en 2008, estimado en un 11,5%. El crecimiento de la actividad ha producido una caída en los niveles de desempleo ya que sectores como el de la construcción y exportación demandan mano de obra intensiva. Dentro de este contexto, el mercado de la seguridad ha crecido apoyado en diversos factores como son la creciente necesidad de seguridad, la reactivación económica y el crecimiento de las inversiones extranjeras. En materia legislativa, recientes leyes y decretos están tendiendo a regularizar la actividad, como por ejemplo la “Ley de Tercerizaciones”. Estos avances regulatorios afianzan el posicionamiento de Prosegur como una compañía que se ciñe fielmente a todas y cada una de las normativas que regulan las diversas actividades.

Todas las magnitudes de la Compañía experimentaron un significativo crecimiento. Igualmente, en Vigilancia Activa la evolución de las ventas ha sido creciente durante todo el ejercicio, a pesar de la dificultad que supone el reclutar personal cualificado para el negocio de vigilancia.

En 2008, Prosegur, con una plantilla de más de 1.900 empleados y una flota de más de 70 vehículos, sumado a una oferta que se caracteriza por la calidad de sus servicios, ha logrado mantener su posición de liderazgo con un crecimiento de un 35% respecto al año anterior.

Prosegur ha realizado su entrada en el mercado residencial con la adquisición, a principios de 2009, de Punta Systems, compañía con más de 4.000 clientes que presta servicio en Punta del Este. Con esta inversión, Prosegur Activa ha pasado a ser el líder del sector.

> ÁREAS DE NEGOCIO

> **Vigilancia Activa**

El área de Vigilancia Activa está presente en todos los países donde se encuentra el Grupo, a excepción de Colombia, con un posicionamiento relevante en estos mercados. Incluye una gran variedad de servicios (consultoría de seguridad, seguridad aeroportuaria, seguridad en grandes eventos, vigilancia dinámica, protección personal, geolocalización y seguimiento GPS, protección transporte de mercancías, centros móviles de control...) desarrollados bajo una filosofía corporativa claramente definida y diferenciadora dentro del sector: combinar el mejor equipo humano con las tecnologías más avanzadas para ofrecer las mejores soluciones de seguridad completamente personalizadas y adaptadas a las exigencias y necesidades de cada uno de los clientes.

Se consolida un modelo de negocio diferenciador y referente del sector

En 2008, Vigilancia Activa ha seguido impulsando nuevas actuaciones para consolidar y hacer cada vez más tangible el nuevo modelo de negocio, puesto en marcha en 2007. Cada profesional de Prosegur es el pilar en el que se sustenta la filosofía de la Compañía. Sus características principales son la cercanía, la delegación y el trabajo en equipo, algo que se ha traducido en este ejercicio en la actividad diaria de vigilancia.

Para hacer efectivo este nuevo modelo se ha analizado en detalle el enfoque de los servicios de cada cliente y, a la vez, conseguir que toda la estructura de la Empresa gire alrededor de los vigilantes como los profesionales que “personifican” el valor añadido de Prosegur ante el cliente. En esta nueva dinámica ha sido importante invertir en cercanía y potenciar una estructura horizontal que redunde en beneficio del cliente. Para ello, se han tomado iniciativas como:

- Incrementar el número de inspectores que apoyan y asesoran al vigilante en su trabajo diario y potencian la cercanía de la Compañía tanto al empleado como al cliente.
- Hacer partícipe activamente a los vigilantes en el diseño de los servicios a través de sus sugerencias.
- Proporcionar a los vigilantes e inspectores herramientas tecnológicas que doten de mayor valor y eficiencia a su trabajo.

Este modelo ha sido, en 2008, una realidad. Ha mejorado la anticipación de Prosegur a las necesidades del cliente, dando, al mismo tiempo, mayor apoyo, flexibilidad y motivación a la plantilla.

> **Operativa tecnológica**

Los vigilantes están dotados de PDA con aplicaciones específicas para gestionar, anotar y reportar a las centrales operativas las incidencias diarias. Una información que Prosegur traslada *on-line* a la web del cliente

para que conozca lo que está ocurriendo en su empresa. Esta información se presenta documentada (imágenes, estadísticas...) y sirve de base a la hora de tomar decisiones que mejoren su operativa de seguridad.

Herramientas Tecnológicas

Dotar a todos los vigilantes de herramientas tecnológicas para mejorar el servicio era uno de los principales objetivos del proyecto "Opera" que comenzó en 2007 y ha continuado avanzando en 2008. Así, se ha facilitado a vigilantes de España y Portugal PDA con aplicaciones específicas para poder gestionar, anotar y reportar a las centrales operativas las incidencias diarias de los clientes. Una información que Prosegur traslada *on-line* a la web del cliente para que éste pueda conocer lo que está ocurriendo en su centro de trabajo. Esta información se presenta documentada (imágenes, estadísticas...) y sirve de fundamento a la hora de tomar decisiones que mejoren su operativa de seguridad. También, en esta web, el cliente tiene información sobre la composición del equipo de seguridad, su plan de trabajo, formación específica y los informes de inspección realizados por Prosegur.

En 2009 se prevé dar un nuevo paso tecnológico, dotando a los inspectores de ordenadores *note book*; que a modo de oficina móvil les permitan desarrollar su actividad con la máxima agilidad, reforzar la cercanía al cliente y al empleado y poder tratar toda la información con la máxima eficacia.

Recompensa a la profesionalidad

El Programa Prosegur Plus ha seguido funcionando con éxito en 2008. Este programa de puntos se ha ido extendiendo por más delegaciones y, prácticamente, ya se ha sumado a él la mitad de la plantilla de España. A través del mismo, los vigilantes pueden acumular puntos canjeables por viajes y otros regalos. El programa reconoce la profesionalidad y la dedicación de los operativos en su trabajo diario.

> Logística de Valores y Gestión de Efectivo

La actividad de Gestión de Efectivo y Logística de Valores ha continuado avanzando en línea del crecimiento logrado por la Compañía. El avance de esta área en 2008 se ha centrado en aspectos como una mayor automatización de procesos y la creación de unos servicios muy especializados con los que Prosegur aporta valor añadido a sus clientes.

Alguno de los principales retos conseguidos en 2008, han sido:

- Materializar mejoras concretas en el servicio al cliente con la puesta en marcha de herramientas *on-line* como *MiProsegur* que permiten que el cliente acceda en detalle a la información sobre el flujo de su efectivo y la creación de un servicio telefónico de atención al cliente que centraliza y canaliza la comunicación con éste.
- Desarrollar un amplio catálogo de soluciones tanto para clientes bancarios como de otros sectores que permite, a través de la automatización de las líneas de negocio, ganar en eficiencia y calidad.

Continúa la innovación en el servicio integral de cajeros: rapidez y exactitud

El Grupo Prosegur es pionero en la Gestión Integral de Cajeros. En 2008, ha dado un paso más en este campo al implantar sistemas automatizados para la gestión integral de cajeros automáticos desplazados y de oficinas. El servicio ofrecido por Prosegur va mucho más allá de la recarga y mantenimiento del cajero. Su principal fortaleza es que Prosegur, a través de diversas herramientas de análisis y estadísticas matemáticas, tenga capacidad para planificar globalmente el efectivo de las sucursales bancarias de una entidad. El equipo de analistas de Prosegur realiza un estudio diario para establecer cuánto efectivo necesitan en cada terminal, según los consumos históricos, su ubicación y la previsión de eventos que puedan suponer un incremento de la demanda. A partir de esos datos, los vigilantes de Logística de Valores llevan el efectivo al cajero e informan de las incidencias que puedan surgir.

El proceso de automatización también se aplica en la gestión de las incidencias. El gestor de incidencias de Prosegur lanza un reporte e inmediatamente se organiza el servicio técnico para solucionarlo. Además, estos profesionales también cuidan de la imagen de los cajeros y comprueban que no han sido manipulados.

> Equipo experto

Prosegur cuenta con un amplio equipo de analistas con más de cinco años de experiencia planificando efectivo para oficinas bancarias y cajeros. Cada analista se encarga de un área geográfica y calcula el efectivo teniendo en cuenta los más diversos factores

(ubicación, eventos...) y las indicaciones de las delegaciones de Prosegur. Su trabajo profundiza el modelo de atención al cliente de la Empresa ya permite que la entidad bancaria con este servicio reduzca costes actuales y genere ahorros internos.

La clave del éxito es la combinación del equipo de expertos y la tecnología informática que se aplica. El servicio de Prosegur contribuye a mejorar la eficiencia operativa de la entidad bancaria ya que permite que el personal bancario se centre en las funciones comerciales y reduzca el tiempo dedicado a tareas administrativas. Prosegur aporta al cliente experiencia, mejora en la gestión del efectivo inmovilizado, tecnología de última generación y mayor disponibilidad y seguridad.

La Compañía se encarga de más de 8.000 puntos de efectivo. A corto plazo, el reto que afronta Prosegur es convertirse, también, en líder en cajeros ubicados en oficinas bancarias en los países donde está presente.

Entrada en nuevos mercados

La Compañía ha introducido el servicio integral de gestión de cajeros en dos nuevos países de Latinoamérica, Perú y Colombia. La llegada de Prosegur ha supuesto la entrada en estos mercados de un servicio con los máximos estándares de calidad y la puesta en marcha de iniciativas novedosas como el cajero móvil en Colombia. Un dispositivo que se desplaza hacia los lugares donde no hay terminales disponibles con el objetivo de cubrir la celebración de eventos puntuales o la remodelación de oficinas.

Recaudación más eficiente en negocios

En 2008, Prosegur ha puesto en funcionamiento entre sus clientes no bancarios como centros comerciales o tiendas al por menor, entre otros, el servicio de automatización, recaudación y gestión de efectivo. Un servicio que aumenta la seguridad del negocio, al tiempo que incrementa el control interno de cualquiera de las operaciones que se realizan en efectivo.

A disposición de estos clientes está el sistema de seguimiento *on-line*, *MiProsegur*, a través del cual pueden hacer el seguimiento de todos los movimientos del efectivo que se producen en su negocio y tienen la posibilidad de imprimir todos los recibos e informes de movimientos del día.

Mayor productividad y calidad

Una constante en esta área es el incremento de la productividad y en las bases de gestión de efectivo y de toda la red logística de valores de cara a lograr una permanente mejora en el servicio al cliente. Para ello, en 2008, se han proseguido actuaciones como:



- Implantación de un modelo mejorado de trabajo en todas las bases logísticas del Grupo a través del cual se han conseguido importantes avances.
- Automatización del sistema de contaje de moneda en las bases de gestión de efectivo.
- Modernización del sistema de manipulado de efectivo.
- Mejora de las operaciones de contaje en las instalaciones del cliente.
- Sistemas de seguimiento *on-line* de las flotas de blindados para optimizar rutas y tiempos.

> Prosegur Tecnología

Después de tres años de actividad, Prosegur Tecnología ha logrado, en 2008, consolidar significativamente su actividad. El volumen del negocio ha crecido, en el entorno de un 35%, y su equipo, compuesto en su mayoría por personal técnico, ha alcanzado los 1.200 profesionales. Sólo entre España y Portugal, este equipo lo componen más de 600 personas, dedicadas exclusivamente a las tecnologías de seguridad (Sistemas de Seguridad y Protección contra Incendios), área en las que la Compañía ofrece servicios y soluciones con el claro objetivo de convertirse en referente del sector.

Prosegur Tecnología es un modelo diferente centrándose en:

- Ofrecer soluciones de futuro que se adapten a las necesidades del cliente.
- Diseñar soluciones a medida al trabajar desde la independencia que le permite no ser fabricante ni distribuidor de productos.
- Enfocarse a la creación del mejor equipo cualificado de esta área.

- Comprometerse con un servicio integral que se responsabiliza de todas las fases del proceso y se integra con el resto de sistemas de seguridad del cliente.

Mayor presencia activa en los mercados que demandan tecnología de seguridad

Prosegur Tecnología está presente en la mayoría de países donde el Grupo desarrolla su actividad: España, Portugal, Francia, Rumanía, Argentina, Brasil, Chile, México y, en 2008, ha iniciado sus actuaciones en Perú. La evolución positiva de todos estos mercados ha contribuido al progreso del negocio en este ejercicio, así como la consolidación de las dos adquisiciones realizadas en 2007: Xiden, empresa argentina de soluciones de seguridad, e IASA, dedicada al diseño de sistemas de protección contra incendios.

Durante 2008, la Compañía ha impulsado su capacidad de ser socio estratégico de sus clientes y actor global en la seguridad privada. Además de en Perú, Prosegur Tecnología ha continuado extendiendo su presencia geográfica con dos nuevas adquisiciones corporativas en Suramérica. En Brasil, ha reforzado su presencia en el área de sistemas electrónicos con la compra de la totalidad de capital de la sociedad, Setha Industria Electrónica, especializada en la instalación, mantenimiento e integración de sistemas electrónicos de seguridad y de comunicación industrial. La compañía brasileña posee una sólida base de clientes y una reconocida posición en el sector. Su plantilla supera las 100 personas, incluyendo 50 ingenieros y técnicos especializados, y, también, cuenta con cinco laboratorios de tecnología.

Mientras, en Argentina, ha adquirido la empresa de sistemas electrónicos, GIASA. Uno de los líderes de este mercado en seguridad bancaria que opera en todo el país, con más de 130 profesionales y un significativo número de clientes.



El desarrollo de la actividad de Prosegur Tecnología en cada uno de los países donde opera ha sido el siguiente:

España. Con la compra de IASA, en 2007, se ha diversificado la base de clientes y adentrado en nuevas áreas de negocio. En el campo de las instituciones financieras se han extendido los servicios de CRA, Central Receptora de Alarmas, y, también, se ha ganado peso en el sector energético mediante la integración de sistemas de extinción de incendios en generación eléctrica y transporte de hidrocarburos.

Francia. Se ha conseguido un importante contrato con la primera compañía de correos gala para adecuación de los sistemas de seguridad de sus oficinas. Desde el punto de vista operativo, se ha potenciado la presencia geográfica y organizativa con la apertura de nuevas delegaciones en el norte del país.

Portugal. En 2008 ha seguido su fuerte crecimiento en este mercado, convirtiéndose en uno de los líderes con una fuerte implantación en los sectores de distribución, hotelero y hospitalario.

Argentina. La Compañía se ha enfocado en la obtención de sinergias entre las tres empresas adquiridas en el último trienio (Xiden, Giasa y Fireless) con las que ha logrado posicionarse como líder en tecnologías de seguridad en este mercado.

Brasil. La Compañía ha diversificado su base de clientes con contratos en el sector petrolero, siderúrgico y de telecomunicaciones. A esta posición contribuyó la adquisición de Setha, a primeros de 2009, por su relevancia en el sector de petrolero y por su influencia en los mercados del área de Río de Janeiro.

Resto de Latinoamérica. La clave del ejercicio 2008 ha sido el crecimiento orgánico con el fin de ir consolidando paulatinamente la actividad en cada uno de ellos.

Avanzando en I+D+I

La innovación se plantea como una actividad continua en la Compañía que intenta ir más allá de lo establecido. En esta búsqueda permanente de nuevas soluciones tecnológicas, en 2008, destacaron proyectos como:

- La unificación de sistemas de control de acceso para satisfacer las necesidades específicas del cliente.
- El desarrollo e integración de Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) con control de acceso.

> SEGURIDAD RESIDENCIAL Y NEGOCIO

Esta área, denominada Prosegur Activa, agrupa toda la actividad de servicios de seguridad para hogares, comercios y pequeñas y medianas empresas. La Compañía presta su actividad en cinco países y da servicio a más de 276.000 clientes. En 2008 ha seguido consolidándose como una unidad de negocio volcada en atender con la mejor calidad y potenciando su desarrollo y crecimiento con el objetivo de reforzar su posición como socio estratégico de sus clientes.

Los resultados de esta línea de negocio han logrado un crecimiento significativo en 2008. Prosegur Activa ha obtenido una cifra de negocio de 111,2 millones de euros, un 12,8% superior a la de 2007. El número de conexiones nuevas ha aumentado un 22%. Uno de los mercados con un crecimiento más destacado ha sido Chile, mientras que Uruguay y Argentina se han mantenido en la línea de los últimos años. La plantilla del área ha crecido un 2% superando los 1.800 empleados con el objetivo de dar respuesta a las mejoras de servicio implantadas y al crecimiento de los mercados.

> Refuerzo de la presencia internacional

En 2008, Prosegur Activa ha reforzado con una operación en Chile su posición en Latinoamérica, y ha continuado avanzando en este mercado con otra operación en Uruguay en los primeros meses de 2009. Inversiones con las que la Compañía sigue ganando peso específico, posicionamiento global y que son un paso más en la consolidación de Prosegur Activa como uno de los operadores en Seguridad Residencial con mayor volumen de clientes y negocio en el mundo.

En Chile, ha adquirido en octubre de 2008, la cartera de clientes y otros activos relacionados con el negocio de Telefónica Asistencia y Seguridad, S.A. (Teleemergencia). La operación ha supuesto una inversión de 18,2 millones de euros y ha permitido ampliar la base de Prosegur Activa en cerca de 45.000 clientes, lo que le convierte en el segundo operador de Seguridad Residencial del país andino.

En Uruguay, a principios de 2009, Prosegur Activa ha pasado a ser el líder del sector con más de 10.000 clientes, tras la adquisición de Punta Systems, compañía con más de 4.000 clientes, que presta servicio en Punta del Este. Una estrategia de crecimiento que se prevé que continúe en 2009.



> Potenciar la cercanía y la fidelización de los clientes

Prosegur Activa ha desarrollado una amplia actividad en este ejercicio con el objetivo de lograr una mayor cercanía al cliente como clave para ofrecer un servicio de calidad. Con el fin de seguir potenciando este acercamiento, ha continuado con la apertura de nuevas tiendas de calle en España. Así, ha abierto nuevas delegaciones en Las Palmas de Gran Canarias, Vigo y Alzira (Valencia) y, en Latinoamérica, ha puesto en marcha la delegación de Punta de Este en Uruguay. Con esta expansión, se consolida como la empresa de seguridad con una de las mayores redes directas de España, con casi 40 puntos de venta y servicios y aproximadamente 60 en todo el mundo.

Además, en esta área se han implantado nuevas herramientas de comunicación y marketing con la intención de generar vínculos más cercanos y permanentes con los clientes, conocer sus comportamientos de manera más integral y lograr que el servicio gane visibilidad y esté más presente en el día a día del cliente. Algunas novedades relevantes son:

- La creación de la figura del Defensor del Cliente para el área residencial. Un profesional experto en el sector que es responsable de canalizar las sugerencias de los clientes desde una óptica de independencia y experiencia.
- La edición de la revista de seguridad residencial “Código” con un enfoque específico del contenido en función del cliente, empresa o particular.
- La edición de la “Guía de la Seguridad para Hogar”. Una publicación para que los clientes residenciales puedan comprender y analizar los elementos críticos a la hora de mejorar su seguridad y entender

las ofertas y soluciones distintas para su casa. La guía detalla los ámbitos de la seguridad en el hogar relacionados con los niños, personas mayores o la prevención de accidentes.

Asimismo, la estrategia de la Empresa ha sido reconocida en el Salón Inmobiliario de Madrid al lograr el servicio de central de alarmas de Prosegur, "Activa System", el premio Casadomo 2008. Un galardón que se entrega, coincidiendo con este evento, y que reconoce a los mejores proyectos, productos y servicios relacionados con el hogar digital.

> Innovar para crear valor

Durante 2008 se ha creado dentro de esta área la dirección de I+D+I Internacional. Esta unidad nace como respuesta al constante ejercicio de innovación en productos y servicios que realiza Prosegur Activa para lograr la satisfacción total de sus clientes a través de la excelencia. Gran parte de estos esfuerzos se centran en una revisión continua del portafolio de productos y servicios de cara a adecuarlos a las necesidades actuales de los clientes, así como innovar para ofrecer las nuevas soluciones.

> Más comunicación interna

Siguiendo la filosofía del Grupo en comunicación con sus empleados, en 2008 se han puesto en marcha nuevos soportes para mejorar y potenciar la comunicación en el equipo de Prosegur Activa, consciente de la repercusión que una buena comunicación interna tiene de cara a los clientes. Para ello, se ha creado una intranet y una revista interna específicas de Seguridad Residencial que aportan a la vez información y formación y comunican con claridad los objetivos, intereses y planes de los profesionales de esta línea de negocio, que complementan los canales de comunicación interna ya existentes.

07



INFORME
DE BOLSA

Maximizar la Creación de Valor de la Compañía constituye, no sólo uno de sus valores, sino también un objetivo que alcanzar mediante la búsqueda de oportunidades de crecimiento.

La fortaleza del negocio y el elevado interés que la Compañía tiene dentro de la comunidad inversora se ha visto reflejada en la evolución de la cotización en bolsa. Así al cierre de 2008, la cotización de Prosegur alcanzó los 23,43 euros por acción, lo que implica una capitalización bursátil de 1.446 millones de euros. Desde el pasado mes de junio, Prosegur ha sido incluida en el índice IBEX Medium Cap de la Bolsa Española.

> CUADRO DE MANDOS Y PRINCIPALES RATIOS

A través del denominado “cuadro de mandos” los accionistas pueden encontrar información relevante sobre la Compañía.

(Actualizado a 31 de diciembre de 2008)

Acciones		Ratios	
Capitalización (millones de euros)	1.445,9	Valor de mdo./Valor en libros	3,4
Acciones (millones)	61,7	EV/Ventas	0,77
		EV/EBITDA	6,14
		EV/EBIT	7,75
		PER	11,38
Ratios cobertura		Datos por acción (euros)	
Deuda Neta (en millones de euros)	143	Valor en libros	6,88
Deuda Neta/EBITDA	0,55	B° Neto	2,06
EBITDA/Gastos Financieros	11,62		

> PRINCIPALES ACCIONISTAS Y RENTABILIDAD

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



Estructura accionarial				
Tramos	Nº accionistas	%	Nº acciones	%
Más de 100.000	26	1%	58.043.548	94%
Más de 10.000	75	3%	2.236.538	4%
Entre 1 y 10.000	2.150	96%	1.432.378	2%
Total	2.251	100%	61.712.464	100%

El Grupo Prosegur ha tenido tradicionalmente una gran aceptación entre los inversores internacionales, ya que es percibida como una Compañía con potenciales de crecimiento importantes. Esto se ha traducido en que su masa accionarial cuenta con inversores extranjeros que representan una parte muy significativa de su *free-float*.

Consejeros	Free-float
55,8%	44,2%

> RENTABILIDAD

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

- La evolución de la cotización de la acción, que durante 2008, y pese al entorno de incertidumbre que ha rodeado a los mercados bursátiles, registró una caída del 4% vs. el descenso del 39,4% que experimentó el Ibex 35. Además, destacar que la cotización de Prosegur alcanzó un máximo anual de 30,06 €/acción el 30 de julio.
- El reparto de dividendos, cuya aprobación por la Junta General en junio de 2008 fue de 44 millones de euros (0,71 euros por acción) con cargo al ejercicio 2007.

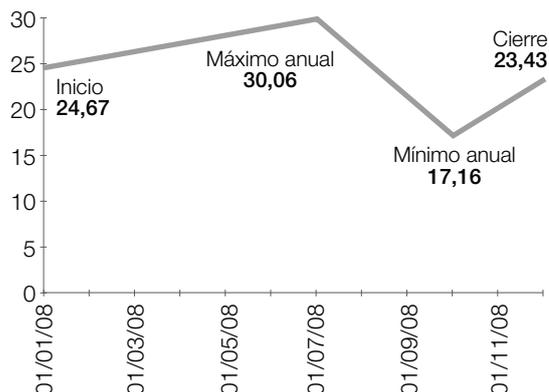
Con cargo al ejercicio 2008 se va a proponer un dividendo total de 50 millones de euros, lo que supondrá un dividendo de 0,81 euros por acción.

Dividendos

Dividendo por acción 2008 (euros)*	0,81
Rentabilidad s/precio medio acción 2008	3,2%
Pay-out 2008*	39,4%

*Propuesta de dividendos del Consejo de Administración

Precio de la acción

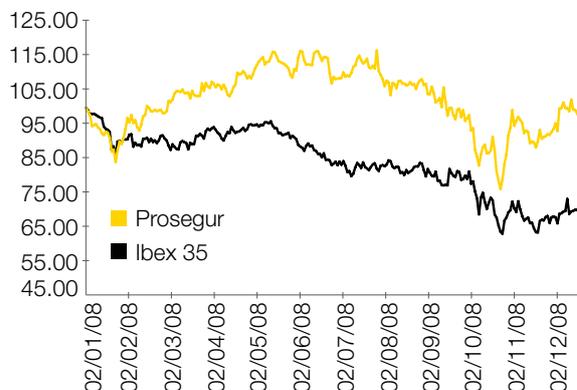


Evolución de la capitalización bursátil

(en millones de euros)

2008	1.446
2007	1.506
2006	1.524
2005	1.192
2004	894
2003	796
2002	599
2001	908
2000	720

Gráfico diario de la evolución de la cotización de la acción de Prosegur respecto al IBEX 35 en el año 2008



> La fortaleza del negocio se ha visto reflejada en la evolución de la cotización que, durante 2008, y pese al entorno de incertidumbre de los mercados bursátiles, registró una caída del 4% frente al descenso del 39,4% que experimentó el Ibex 35.

> RELACIÓN CON ANALISTAS E INVERSORES

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

- Informaciones trimestrales enviadas a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, con la posterior celebración de un *conference call* con los analistas que cubren la Compañía.

- Celebración de dos *road-shows* del Grupo: Frankfurt (febrero 2008) y París (septiembre 2008).
- Casi 300 encuentros a través de reuniones personales con analistas e inversores.
- Celebración de una reunión anual de la alta dirección con analistas (mayo 2008).
- Seminarios y conferencias realizados en distintos momentos del año.
- Continua relación con analistas e inversores, actuales y potenciales, a través de la dirección de correo electrónico: accionistas@prosegur.com y de la página web del Grupo: <http://www.prosegur.com>.

> Analistas que cubren la Compañía

Entidad	Analista	E-mail
Ahorro Corporación	Rafael Cavanillas Gil	rcavanillas@ahorro.com
Banesto Bolsa	Juan A. Tuesta	jatuesta@notes.banesto.es
BBVA	Luis de Toledo	luis.detoledo@grupobbva.com
BPI	Joaquín García Romanillos	joaquin.garcia.romanillos@bpi.pt
Cheuvreux	Isabel Carballo	icarballo@cheuvreux.com
Deutsche Bank	José Francisco Ruiz	jose-francisco.ruiz@db.com
Espíritu Santo Research	Sandra Sousa	ssousa@esinvestment.es
Fidentis	Juan Cánovas	jcc@fidentis.com
Grupo Santander	Jorge Palacios	jpalacios@gruposantander.com
Ibersecurities	María Cebollero	maria.cebollero@ibersecurities.es
Interdin	Álvaro Aristegui	alvaro.aristegui@interdin.com
Inverseguros	Alberto Roldán	aroldan@inverseguros.es
Kepler	David Peña Delgado	david.pena@keplercm.com
M&B Capital	Juan Vives	javives@mbca.es
Nmás 1	Javier Mata	javier.mata@nmas1.com
UBS	Ignacio Carvajal	ignacio.carvajal@ubs.com
Caja Madrid	David Cabeza Jareño	dcabezaj@cajamadrid.es
Iberian Equities A.V.	Íñigo Vega	i.vega@ibequities.com
Fortis	Manuel Zayas Carvajal	manuel.zayas@fortis.com
La Caixa	Borja Pagoaga	bpagoaga@lacaixa.es
Venture Finanzas	Gonzalo Sanz Martín	gsanz@venture.es
Link Securities	Paula Sampedro	psj.linksecurities@easynet.es



08

NUESTRO EQUIPO
HUMANO

La gestión estratégica de los recursos humanos ha sido una de las claves que ha convertido a Prosegur en una de las principales multinacionales del sector. Las capacidades, experiencia, idoneidad y motivación de sus empleados son fundamentales a la hora de ofrecer el mejor servicio al cliente. Una gestión enfocada a que las fortalezas de cada persona se potencien para el cliente a favor del Grupo y de su propio desarrollo profesional.

El crecimiento de la plantilla de Prosegur continuó en 2008 gracias a la incorporación de un número significativo de personas en la mayoría de los países donde está presente. El incremento de su equipo humano refleja la expansión y consolidación de Prosegur en todos sus mercados, derivada tanto de su crecimiento orgánico como de la política de adquisiciones corporativas. La plantilla media ascendió en 2008 a 86.375 personas, un 5% más que en 2007. Esta cifra supone, que desde 2005, la Compañía ha aumentado su media de empleados en un 28% lo que confirma la relevancia de Prosegur como una Empresa generadora de empleo.

> LA SELECCIÓN DE PERSONAL, CLAVE DEL ÉXITO DE LA GESTIÓN

La gestión de los recursos humanos está orientada a conseguir los objetivos estratégicos de Prosegur. El punto de partida son unos procedimientos de selección que por su rigor e idoneidad están permitiendo que el principal activo de la Compañía, su equipo profesional, crezca en solidez y calidad incorporando a las personas más adecuadas. Además, por la naturaleza de los servicios de seguridad, la selección de todos los puestos del área operativa la realiza el propio departamento de RR.HH. de Prosegur, dadas las especiales características personales y profesionales que se exigen. La directa implicación de la Dirección de RR.HH. en el proceso de selección supone que, de nuevo, en 2008, se haya continuado la mejora de los procesos de selección para identificar y equiparar con mayor precisión quien es la persona más adecuada para cada puesto de trabajo. Un ejemplo de esto es que en Argentina se ha implementado en beneficio del empleado y del cliente un nuevo sistema para gestionar los recursos humanos de todo el país, lo que ha permitido obtener, entre otras, las siguientes ventajas: un sistema operativo único para manejar los flujos de información del personal de las diferentes áreas y negocios, trazabilidad de los datos de las personas y de los procesos, posibilidad de generar reportes estandarizados y estructurados con la herramienta correspondiente, descentralización de la operación y centralización de la información.

Un año más, para cubrir las diversas vacantes, Prosegur ha reforzado y promovido su apuesta por la promoción interna. Por ejemplo en España y en Uruguay, casi un 60% de los puestos disponibles en estructura han sido cubiertos con personal procedente del área operativa y, en Brasil, promocionaron a más de 2.000 profesionales directos. Todo ello, con el doble objetivo de ofrecer posibilidades y oportunidades de desarrollo profesional a los empleados y lograr que exista un clima de motivación laboral. Para que todos los empleados conozcan las vacantes y puedan presentar a tiempo sus candidaturas se están implantando diversas herramientas que permitan lograr una comunicación integral de estas ofertas entre los posibles aspirantes.

En 2008, se ha producido un crecimiento muy importante de las solicitudes de incorporación y, por tanto, una gran actividad por parte del área de RR.HH. Por ejemplo, en España, en Prosegur recibimos cerca de 75.000 solicitudes de las que se seleccionaron casi un 18% del total, y se impartieron más de 100 cursos de acceso. En Argentina se realizaron más de 24.000 primeras entrevistas de las que se seleccionaron a 4.100 personas y en Perú se hicieron entrevistas a más de 20.000 personas para incorporarse a la plantilla casi 3.000.

> FORMACIÓN CONTINUA Y A MEDIDA

En Prosegur, la formación es uno de los elementos claves y estratégico de su gestión. Las actuaciones formativas están encaminadas a lograr tanto el fortalecimiento de la cultura y valores de la Compañía como la continua mejora en la capacitación y el desarrollo de las competencias de su equipo humano. Las principales iniciativas desarrolladas en 2008 en esta área fueron:

● **Formación continua del personal operativo y de estructura.** El valor de la formación es un principio fundamental en todos los países donde opera, los cuales tienen adaptados sus planes de formación de acuerdo con las necesidades de los servicios que prestan y de la legislación vigente. Por ejemplo, en España se han impartido más de 2.000 cursos de diversos contenidos, conducidos en su mayoría por el propio personal de Prosegur. La mayor parte de estos cursos se destinaron al personal operativo y se centraron en los más diversos contenidos: jurídicos, técnico-profesionales, socio-profesionales o instrumentales, entre otros. El personal de estructura participó en más de 100 acciones formativas centradas en dar respuesta a las necesidades que se van detectando en cada área.

En Uruguay han tenido lugar más de 400 acciones formativas, de las que el 70% estuvo dirigida a la plantilla de operativos y el 30% a la plantilla de estructura. La temática de los cursos se centró en liderazgo, legislación laboral, atención al cliente y prevención contra incendios, entre otros.

> **Universidad Prosegur**

Esta plataforma de *e-learning* permite compartir entre los profesionales de Prosegur el conocimiento y la experiencia que sobre el sector y el negocio ha acumulado la Compañía en sus más de 30 años de vida.



Alrededor de 10.000 profesionales han sido formados y desarrollados en Brasil, dando la idea de la magnitud de la formación continua en la Compañía. La media de horas de formación está entre 8 y 14 horas por profesional al año.

En Argentina se ofrecieron más de 400 cursos, 350 dirigidos al personal operativo y 50 al de estructura, orientados a incrementar la calidad del servicio al cliente. En total, en 2008, se impartieron una media de 34 horas de formación por empleado.

Por último, en Perú se realizaron 186 cursos de formación, de los que 156 estuvieron dirigidos a personal operativo y 30 a administrativos. En total, se impartieron más de 6.000 horas de capacitación y 4.000 de iniciación.



◉ **Universidad Prosegur.** Con el objetivo de compartir el conocimiento y las buenas prácticas entre sus empleados, Prosegur ha desarrollado una plataforma de *e-learning* en la que está volcado el conocimiento y la experiencia acumulada a lo largo de sus más de 30 años de vida de cada una de las áreas de la Compañía. El proyecto empezó a gestarse en 2006 y en 2007 comenzó con cerca de 800 alumnos, pero ha sido en el presente ejercicio cuando se ha ampliado su cobertura a un mayor número de profesionales del Grupo.

> PROTEGER Y APOYAR EL TALENTO

La excelencia en el servicio, por la que se trabaja diariamente en Prosegur, implica retener dentro de la Compañía su talento y lograr que la experiencia acumulada por sus profesionales garantice el mejor servicio a los clientes. Para la Compañía es importante mantener una plantilla estable de profesionales expertos en un sector, como el de la seguridad, en el que prima la calidad.

Para salvaguardar el talento de su equipo, la Compañía ha implantado en 2008 un programa de Gestión del Talento que se inicia con la llegada del nuevo profesional y continúa durante su trayectoria en la Compañía. Sus actuaciones principales fueron:

◉ **El Plan de Acogida de nuevos empleados.** Una actuación encaminada a lograr la mejor integración, en todos los sentidos, del nuevo profesional tanto desde un punto de vista funcional y operativo como desde el del conocimiento de la cultura corporativa de Prosegur. Este plan es periódicamente evaluado con cada una de las personas llegadas a la Empresa para conocer sus resultados efectivos y ver qué mejoras pueden irse aplicando.

◉ **Jornadas de Valores Prosegur.** En 2008 ha finalizado con éxito la primera fase de las Jornadas de Valores, en las que han participado la mayoría del personal de estructura del Grupo y que ha servido para definir de un modo conjunto cuales son los valores de Prosegur. Una iniciativa, que ha dado cabida a un gran número de empleados de todos los niveles y ha potenciado su participación en el continuo

diseño y evolución de las “señas de identidad” de la Compañía. Estas Jornadas entrarán en 2009 en una segunda fase donde el trabajo se centrará en poner en práctica, tanto en los principios de actuación del Grupo como en el trabajo diario, valores concretos como son la transparencia y el trabajo en equipo.

> Nuevo Portal del Empleado

Adaptado a las características e informaciones de cada país, será una herramienta estratégica clave para responder a las necesidades infor-

mativas de todos los empleados, incrementar su integración dentro de la Compañía y lograr que los objetivos corporativos y estratégicos lleguen a toda la plantilla.

> FIDELIZACIÓN DE LOS EMPLEADOS

En 2008, Prosegur prosiguió con la realización de iniciativas innovadoras para fomentar que el trabajador encuentre nuevos motivos objetivos y beneficios que refuercen el desarrollo de su carrera en la Compañía. En España, las actuaciones más destacadas fueron:

● **Programa de Retribución Flexible.** Esta iniciativa se inició en 2008 y está enfocada a lograr que los empleados reduzcan gastos cotidianos (seguros médicos, servicios de alquiler de vivienda...).

● **Programa Prosegur Plus.** Este programa de incentivos profesionales en el área operativa traduce el adecuado desempeño de las funciones de los empleados en puntos canjeables por regalos. Nuevamente ha logrado un buen nivel de aceptación y ha cumplido con el objetivo de fomentar la participación en un servicio de calidad.

● **Programas de Retribución Variable.** En 2008 se ha continuado potenciando este tipo de retribución variable en todas las áreas en España. En la mayoría de los países está vinculada al desempeño y el reconocimiento en las áreas tanto operativas como indirectas.

> MEJORA DE LA CALIDAD DE VIDA Y BIENESTAR DE LOS EMPLEADOS

Prosegur tiene implantado en todos los países en los que está presente, de acuerdo con la normativa, usos o costumbres de cada uno, diferentes programas de prestaciones sociales con los que contribuye a mejorar la calidad de vida y los niveles de bienestar de sus empleados. Estas medidas se estructuran de acuerdo con la legislación de cada país y algunas de las más relevantes son:

- Ayudas académicas en todos los grados.
- Apoyo a familias con hijos discapacitados.

- Seguros médicos y asistencia médica especializada, como pediatría, ginecología, odontología.
- Ayudas por nacimiento y nupcialidad.
- Seguros de vida, invalidez y accidentes.
- Planes de ahorro.
- Ayudas para el traslado hasta el centro de trabajo.



> POTENCIAR LA COMUNICACIÓN INTERNA

Prosegur comenzó el desarrollo en 2008 de un nuevo Portal del Empleado. Adaptado a las características e informaciones de cada país, será una herramienta estratégica clave para responder a las necesidades informativas de todos los empleados, incrementar su integración dentro de la Compañía y lograr que los objetivos corporativos y estratégicos lleguen a toda la plantilla. Además, la Compañía edita la revista interna “Gente Prosegur”, que ha evolucionado para, de un modo más detallado, dar cabida a diversos temas acerca de la Empresa y sus profesionales.

También, en 2008, se potenció y aumentó el número de empleados que se pusieron en contacto con el Centro de Atención al Empleado, encargado de dar respuesta a las gestiones o consultas de los trabajadores de un modo directo y personal.

En Latinoamérica se ha desarrollado el proyecto “Proeficiencia-Ideas en Movimiento”, foro en donde los empleados presentan sugerencias y propuestas de mejora por las que se reconoce a los generadores de aquellas que se implementan.

En particular en Argentina, con el objetivo de potenciar la comunicación interna y con motivo de la implementación de un nuevo sistema corporativo de gestión, se han desarrollado otras iniciativas como Gestión del Cambio. Esta iniciativa incluye la creación de un Comité de Comunicación interdisciplinario y de una página web, para motivar al personal involucrado e informar al resto de la plantilla de los avances del proyecto y de cómo influye en sus tareas cotidianas. El éxito obtenido ha hecho que el Comité de Comunicación se mantenga de forma indefinida.

> SENSIBILIZADOS CON LA SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

Prosegur cumple con rigor la legislación sobre prevención y seguridad de riesgos laborales vigente en cada país y área de actividad e impulsa la seguridad y salud en el trabajo con acciones formativas y diversos proyectos que sensibilicen a sus empleados para que integren con efectividad el concepto de prevención y seguridad en su operativa diaria. Todos los planes de prevención pueden consultarse en la intranet corporativa y reúnen las distintas prácticas y procedimientos que señala la legislación así como las que el Grupo ha desarrollado para lograr las máximas garantías de seguridad.



09

NUESTROS
CLIENTES

El Grupo Prosegur orienta sus servicios y soluciones de seguridad hacia las personas, apoyándose en la tecnología. La innovación constante en procesos y herramientas le permite lograr su principal objetivo: la satisfacción total del cliente a través de la excelencia.

La confianza de los clientes es uno de los principales activos de la Compañía. Por ello, Prosegur orienta toda su estructura hacia una mayor especialización y comunicación con el cliente que permita ofrecer soluciones de seguridad a su medida.

Más allá de la especialización por sectores, la Compañía establece un sistema de relación con el cliente basado en el contacto continuo con un interlocutor único con el que la comunicación es transparente y directa.

> ALTA ESPECIALIZACIÓN

El Grupo Prosegur avanza en la interlocución única con el cliente para lograr una mayor especialización del servicio. Así, la persona de contacto del Grupo se convierte en un “embajador”, punto de apoyo para todas las especialidades y en todo el mundo. La Compañía adapta el servicio en función de las necesidades del cliente y en colaboración con él, evolucionando de proveedor a socio de servicios de seguridad.

El ejemplo es la figura del Comité de Cuenta, integrado por un director de cuenta y una figura de cada área geográfica involucrada, donde se toman las decisiones y se asume la responsabilidad de lo ejecutado. El desarrollo de una estructura y una operativa específicas permite no sólo la especialización del servicio sino la creación de todo un nuevo protocolo aplicable a futuras demandas de seguridad en otros clientes o sectores.

Prosegur aplica una filosofía proactiva en la relación con sus clientes que implica una gestión integral de sus necesidades: análisis de riesgos, planificación global y asesoría, diseño, instalación, gestión y mantenimiento de sistemas. Siempre bajo las directrices del propio cliente.

El Programa de Cuentas Estratégicas de Prosegur es una herramienta fundamental en la consecución de estos objetivos, ya que permite dar respuesta a operaciones con un alto grado de complejidad, de entidades y corporaciones que, por su internacionalización y actividad global, exigen soluciones específicas.

Este Programa aporta una cobertura total a las demandas que pueda tener el cliente en cualquier mercado, abarca una diversidad de productos y simplifica la estructura de la gestión operativa, facilitando la comunicación con él.

> FIDELIZACIÓN DEL CLIENTE

La confianza y satisfacción del cliente es fundamental en el negocio de Prosegur. En este sentido, el Grupo cuenta con dos sistemas de medición de la satisfacción del cliente: encuestas periódicas y reuniones personales con clientes, según los requerimientos establecidos para cada uno.

- > La confianza de los clientes es uno de los principales activos de la Compañía. Por ello, Prosegur orienta toda su estructura hacia una mayor especialización.



En función de los resultados de estas mediciones, la Compañía trabaja internamente, en constante coordinación con el cliente, para conseguir la especialización y profesionalización adecuada de los operativos, y que esto se traduzca en un servicio eficiente y de mayor calidad.

Adicionalmente, el Grupo Prosegur cuenta con una serie de herramientas de marketing y relaciones públicas que permiten mantener con los clientes una comunicación permanente y directa. A lo largo de 2008 se han realizado varias jornadas y *road shows* centrados en temas específicos como Tecnología de la Seguridad Patrimonial o Distribución en el sector de Gran Consumo. A través de estas reuniones, Prosegur conoce de primera mano las inquietudes y necesidades de los clientes y recaba la información necesaria para mejorar el servicio. La web corporativa, www.prosegur.com, y la revista Magazine Prosegur son otros canales por los que el Grupo informa de su amplia cartera de productos.

Otro gran avance logrado ha sido la mejora y optimización del sistema CRM, proceso en el que han participado todos los departamentos de la Compañía; una potente herramienta comercial gracias a la cual se mejora el servicio prestado al cliente.



10

INNOVACIÓN

Para el Grupo Prosegur innovación no sólo significa contar con la mejor tecnología, sino mejorar los procesos y las herramientas disponibles que permitan desarrollar soluciones de futuro, pensadas para evolucionar y adaptarse a las necesidades del cliente.

Para ello, los profesionales de la Compañía se dedican a desarrollar nuevas soluciones de seguridad y aumentar así su valor añadido. Muestras de ello son el desarrollo del servicio de planificación de oficinas para clientes bancarios, la proyección internacional del servicio de gestión integral de cajeros, la creación de servicios de automatización de efectivo para clientes no bancarios y el desarrollo de un nuevo modelo de vigilancia activa.

Como empresa pionera en la gestión integral de cajeros, en el presente ejercicio, la Compañía ha avanzado en dos ejes. Por una parte, en aplicar las capacidades de planificación adquiridas en el campo de cajeros automáticos a la gestión de las necesidades de efectivo de las sucursales de clientes, reduciendo significativamente el efectivo inmovilizado en su red a nuevos mercados donde esta oferta no se daba, concretamente Perú y Colombia. Por otra parte, en extender el servicio de gestión integral de cajeros a mercados en los que ninguna compañía del sector lo prestaba, concretamente a Perú y Colombia. En 2009 se prevé implantarlo a otros mercados.

En Perú, Prosegur ha desarrollado distintas innovaciones como la agencia móvil y el proyecto Multired Móvil, en colaboración con el Banco de la Nación, que a través de ventanillas portátiles, permite llevar el servicio bancario a los lugares más remotos.

Entre sus clientes no bancarios, la Compañía ha desarrollado un nuevo servicio de automatización de la gestión de la recaudación y apertura de caja. El servicio combina la instalación e integración de máquinas en el cliente con el acceso en tiempo real a los movimientos a través de la herramienta *on-line* *MiProsegur*.

En el área de Vigilancia Activa, Prosegur ha desarrollado un nuevo modelo de negocio que pone el foco en ofrecer soluciones a la medida de cada cliente.

Este nuevo modelo de negocio se sustenta en 3 pilares fundamentales:

- Fortalecimiento del músculo Corporativo
- Aplicación de las herramientas tecnológicas más novedosas
- Mayor cercanía al cliente

El fin último de este modelo es confeccionar “Un traje a medida”. Para lograrlo el vigilante cuenta, en todo momento, con el apoyo humano necesario para el más adecuado desempeño de sus tareas y se le dota de la más novedosa tecnología (PDAs, Note Books, etc) que le permite optimizar en tiempo, calidad y eficiencia el servicio.

> OTRAS ACTUACIONES

La creación en el área de Seguridad Residencial de la Dirección de I+D+I internacional y el desarrollo de la solución de seguridad electrónica utilizada por Prosegur Tecnología. Esta última, además de un sistema de control de acceso, control de frecuencia o CCTV, es una plataforma de integración para la conexión de diferentes sistemas de diversos proveedores del mercado.

Prosegur Tecnología cuenta con un equipo de analistas con alta experiencia en desarrollo y con certificados en varias tecnologías para crear soluciones complejas en clientes altamente especializados.

Por ejemplo, esta plataforma propia ofrece al cliente un servicio de control de acceso totalmente integrado con sus sistemas, que exporte los datos de frecuencia directamente en su sistema de nómina, que importe la información sobre qué empleados están de vacaciones, de baja médica o con permisos, sin que requiera ninguna operación adicional por parte del Centro de Seguridad. También permite gestionar el protocolo de acceso a áreas restringidas y cuantificar el acceso de los empleados a otros servicios del cliente, como el de restauración. Además, en esta plataforma tecnológica de Prosegur se pueden insertar los datos aportados por las empresas subcontratas por el cliente, de tal forma que éste cuente con toda la información respecto a su control de accesos.



En su integración con alarmas y CCTV, permite que en una misma instalación y en una misma pantalla se concentren las informaciones de los sistemas de control de acceso, alarma y vídeo (CCTV), a través de una interfaz de software. Este sistema de video integrado posibilita la utilización de módulos de análisis de las imágenes con la automatización y detección de objetos abandonados, retirados, aglomeración de personas, conteo de personas e identificación, entre otras aplicaciones.

En los talleres de I+D se realizan los trabajos necesarios para desarrollar una tecnología que permita su posterior comercialización. Con este fin, Prosegur colabora estrechamente con los fabricantes. En estos bancos de pruebas, la Compañía testa los productos y prepara y configura los dispositivos para que su posterior instalación en las instalaciones de los clientes sea rápida y sencilla.



GESTIÓN DE
RIESGOS

Prosegur tiene implantado, a través de diversas áreas, un amplio sistema de control de sus principales riesgos. De este modo, la Compañía puede evaluar, analizar y controlar todos los aspectos que afectan a su actividad con el fin de salvaguardar sus activos, los intereses de clientes, empleados y accionistas y contribuir al mejor desarrollo de su negocio.

Con el objetivo de seguir sumando valor en esta área, en 2008, se creó el departamento de Auditoría Interna. Esta dirección independiente aporta un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la efectividad de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

En cuanto a los riesgos del Grupo Prosegur, éstos están relacionados con la gestión financiera, operativa y reputacional.

> RIESGOS FINANCIEROS

La gestión de este tipo de riesgos es responsabilidad del departamento de Tesorería, de acuerdo con las directrices del Consejo de Administración. Su tarea se centra en minimizar los efectos potenciales adversos derivados de la incertidumbre financiera sobre la rentabilidad (financiera) del Grupo. Los tres tipos de riesgos financieros que afectan a las actividades de Prosegur son:

● **Riesgos de mercado.** Afectan al valor de los activos y de las previsiones de beneficios esperados en función de las fluctuaciones de los tipos de cambio de las divisas con las que opera la Compañía como es el caso del peso en Argentina, el real en Brasil y, en menor medida, el peso chileno, el peso mexicano, el colombiano y el sol peruano. Para controlar este riesgo, que surge en las diferentes empresas del Grupo, se usan contratos a plazos, acordados con el departamento de Tesorería, quien los contratará en el mercado correspondiente. De este modo, el departamento de Tesorería gestiona la posición neta de cada moneda extranjera.

● **Riesgos de crédito.** El Grupo no cuenta con un porcentaje significativo de impagados por lo que no tiene concentraciones relevantes en este tipo de riesgos. Los límites de crédito se establecen en cada país donde Prosegur está presente en función de las calificaciones internas y externas de acuerdo con los criterios establecidos conjuntamente con las líneas de negocio y el área financiera. En España, el departamento de Cobros gestiona unos 5.000 clientes con una facturación media individual de 17.000 euros al mes.

● **Riesgos de liquidez.** La prudencia es el criterio que prima para Prosegur en la gestión de su liquidez, lo que implica el mantenimiento del suficiente efectivo y valores negociables, la disponibilidad de financiación mediante un importe suficiente de facilidades comprometidas y tener capacidad para liquidar posiciones en el mercado. En 2008, Prosegur siguió manteniendo una sólida posición de liquidez al cubrir con éxito un Programa de Titulización a cinco años por el que las Sociedades de Prosegur España

y de Portugal pueden realizar ventas de facturas sin recurso con una entidad financiera especializada hasta un límite de 180 millones de euros.

> RIESGOS OPERATIVOS

La Compañía mantiene a través de su departamento de Intervención un continuo proceso de análisis de sus procedimientos operativos, detectando, evaluando y gestionando los riesgos operativos que pudieran derivarse de los mismos. Sus operaciones están en un proceso de permanentes auditorías, tanto presenciales como remotas, en 2008 se realizaron 1.000 auditorías entre todos los países. El Grupo destina importantes recursos a esta función de control, consciente del positivo impacto que tiene sobre la calidad de los servicios.

> **Certificación integral de su Sistema de Gestión de Calidad y Medioambiente**

En España, Prosegur consiguió la certificación de gestión medioambiental ISO 14001 en logística de efectivo con la que ya contaba en vigilancia.



Esta área también es responsable de la gestión integral de la política de calidad y medio ambiente cuyos principales objetivos son:

- La búsqueda de la satisfacción del cliente mediante la prestación de un servicio de calidad basado en el espíritu de liderazgo del Grupo de estar en permanente búsqueda de la mejora continua.
- El compromiso con el desarrollo de una actividad empresarial acorde con el cuidado del medio ambiente, las preocupaciones sociales y los derechos humanos.
- El impulso entre los empleados de buenas prácticas medioambientales y la concienciación de su inclusión en sus hábitos laborales y personales.

Fruto de esta labor, en 2008, Prosegur consiguió en España la Certificación de Gestión Medioambiental ISO 14001 en el área de logística de efectivo con la que ya contaba en el área de vigilancia. Además de contar con la certificación de calidad 9001 desde 2000 en ambos negocios. Reconocimientos, que en su conjunto, suponen la certificación global del sistema integral de calidad y medioambiental del Grupo. También, en 2008, en Argentina ha conseguido la certificación de calidad ISO 9001. Y, en Paraguay, concluyeron los trabajos de diseño e implementación del Sistema de Gestión de Calidad, con vista a la obtención de la certificación ISO 9001:2000 para las áreas de Logística de Valores y Vigilancia Activa.

Por otro lado, Prosegur cuenta con un departamento de Gestión de Seguros que se ocupa de la transferencia de los riesgos operativos al mercado de seguros. La cartera de seguros está compuesta por diferentes programas multinacionales y pólizas locales que cubren su patrimonio, empleados, accionistas, actividades y terceros.



> **Código Ético y de Conducta**

Prosegur cuenta con su propio Código Ético y de Conducta que incluye los principios y estándares básicos para el desarrollo de las relaciones del Grupo Prosegur con sus principales grupos de interés.

> RIESGOS REPUTACIONALES

En 2008, el Consejo de Administración ha aprobado un Código Ético y de Conducta que incluye los principios y estándares básicos para el desarrollo de las relaciones del Grupo Prosegur con sus principales grupos de interés. Además, como Compañía cotizada, cuenta con un Reglamento Interno de Conducta (RIC) en materias relativas a los mercados de valores para contribuir al estricto cumplimiento de la normativa vigente. Ambos códigos están destinados a salvaguardar los valores de la Compañía y están disponibles en la página web del Grupo.



CONTRIBUCIÓN A
LA SOCIEDAD

El Grupo Prosegur es consciente de su responsabilidad de crear valor para su entorno, sus empleados, clientes, proveedores, accionistas y la sociedad en general.

En respuesta a este compromiso, el Grupo está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas, suscribiendo así los Diez Principios en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Asimismo, Prosegur participa como socio en la Fundación Empresa y Sociedad, entidad que promueve entre las compañías y entidades financieras la adopción de políticas estratégicas que creen valor para la sociedad y faciliten la inclusión social de los colectivos más desfavorecidos.

La responsabilidad corporativa de Prosegur comienza con la correcta aplicación de los principios de Gobierno Corporativo, por lo que la composición de su Consejo de Administración mantiene la adecuada proporción entre consejeros ejecutivos, dominicales e independientes.

Adicionalmente, bajo el principio de transparencia, la Compañía hace público su Informe Anual de Gobierno Corporativo, disponible en la web www.prosegur.es.



> FUNDACIÓN PROSEGUR

> **Crear valor para la sociedad**

El Grupo Prosegur canaliza su Acción Social y Cultural a través de la Fundación Prosegur: una entidad sin ánimo de lucro que impulsa proyectos para contribuir al desarrollo de las regiones donde la Compañía está presente.

Constituida en 1983 con vocación hacia el campo del mecenazgo artístico y el apoyo a la investigación científica, la Fundación Prosegur comenzó en 2005 a orientar sus líneas de trabajo también hacia el ámbito social. Consciente de la oportunidad -y la responsabilidad- de participar en la construcción de una sociedad más solidaria, los programas de la Fundación se centran en la consecución de los siguientes objetivos:

- Desarrollar proyectos sociales que respondan a las demandas reales de las comunidades en las que Prosegur opera y busquen la mejora de las condiciones de vida de las personas.

- Fomentar la integración social de los colectivos menos favorecidos, intentando generar cambios de actitud hacia valores más solidarios.
- Ayudar a la formación de las nuevas generaciones, con el convencimiento de que la Educación es la mejor herramienta para el desarrollo futuro.
- Acercar y promover la cultura con iniciativas concretas para el fomento de las artes y el apoyo a instituciones destacadas del área artística.

Respaldada por el Patronato del Consejo Directivo –que está integrado por representantes del Consejo– la Fundación Prosegur trabaja desarrollando proyectos propios de manera directa o mediante la colaboración puntual con otras entidades sin ánimo de lucro.

El año 2008 ha tenido para la Fundación Prosegur una especial relevancia. En este ejercicio, la institución ha afianzado el contenido social de sus acciones, subrayando así su sólido compromiso de contribuir al desarrollo de las sociedades de su entorno. Un sentido de la responsabilidad social que se ha materializado en las siguientes iniciativas:

> Educación e Infancia

Reconstrucción de escuelas en Latinoamérica

La Educación es para la Fundación Prosegur la clave para el desarrollo de los países y una herramienta esencial para fomentar la igualdad de oportunidades entre ciudadanos. Con este convencimiento, la institución impulsa en Latinoamérica un programa para la reconstrucción de escuelas que presentan graves carencias en su infraestructura y en sus servicios básicos. Centros escolares situados en zonas deprimidas de países como Argentina, Paraguay o Perú han sido beneficiados en 2008 con el proyecto, siendo sometidos a una completa rehabilitación y dotándoles de agua potable, electricidad, baños y material didáctico. Sus alumnos disfrutaban ya de mejor salud y pueden dedicarse con mayor atención al estudio, gracias a la mejora de las condiciones higiénico-sanitarias muy precarias. Hasta la fecha, casi 900 escolares de Latinoamérica se han beneficiado de este programa.

Becas Talento Prosegur

Para promover y facilitar el acceso a la formación, la Fundación desarrolla el programa de Becas Talento Prosegur, dirigido a familiares de empleados de la Compañía. El proyecto está implantado en Argentina, Chile, Paraguay, Perú y Uruguay y, desde 2008, también en España, con el objetivo de apoyar a los jóvenes con menores recursos para que puedan continuar con sus estudios o potenciar su talento. Con sensibilidad hacia las necesidades de cada región, estas becas se adaptan a las demandas de cada país: desde ayudas para los Estudios Universitarios o Educación Secundaria hasta Formación Profesional.

En otros países como Brasil o Colombia, la ayuda de la Fundación Prosegur se concreta en la entrega de *kits* escolares básicos para que los hijos de los empleados con menores recursos económicos puedan iniciar el periodo escolar. Cerca de 10.000 *kits* han sido entregados en los dos años que lleva funcionando el programa en Brasil, mientras que en 2008, 400 familias colombianas han sido beneficiadas con dicha ayuda.

> Integración de personas con discapacidad

Plan de Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual

Ofrecer un futuro más estable, a través del empleo, a uno de los colectivos que presentan mayores dificultades de acceso al mercado laboral. Con esta idea la Fundación Prosegur ha puesto en marcha un Plan para la integración de jóvenes con discapacidad intelectual en las diversas sedes del Grupo en España. La experiencia comenzó en Madrid en 2007, con el asesoramiento de dos entidades especializadas en la materia (Fundación Prodis y Fundación Aprocor) y la inserción en Prosegur de un grupo de alumnos del Programa de Formación que la Fundación Prodis imparte en la Universidad Autónoma. Su éxito ha provocado el desarrollo en 2008 de este Plan, que quiere llevar esta experiencia a oficinas de la Compañía de otras regiones.

> Navidad solidaria

Un año más, los trabajos de preparación y empaquetado de los regalos navideños de la Compañía han sido realizados por jóvenes con discapacidad intelectual procedentes de centros ocupacionales.



Centro Especial de Empleo

Prosegur y la Fundación Aprocor pusieron en marcha en 2007 un Centro Especial de Empleo en Madrid, para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual. En 2008, la actividad del centro –que ofrece los servicios de lavandería y tintorería– se ha visto reforzada con la incorporación de nuevos clientes y el excelente rendimiento y motivación de su plantilla (integrada por personas con diferentes grados de discapacidad que, en su mayoría, son familiares de empleados de la Compañía).

Para ciertas campañas, el Centro Especial de Empleo realiza la contratación de personas con discapacidad intelectual, fomentando su integración social mediante el empleo. Es el caso de la Campaña Navideña para la preparación de los regalos corporativos de la Compañía que, por segundo año consecutivo, ha sido realizada por jóvenes discapacitados.

Deporte y Discapacidad

En colaboración con la Fundación Deporte y Desafío, la Fundación Prosegur ha apoyado en 2008 la celebración de diversos cursos de deporte adaptado para personas con discapacidad física, psíquica o sensorial. Esquí acuático, buceo, golf y hockey sobre hielo han sido los deportes elegidos para desarrollar actividades de ocio y tiempo libre, que ayudan a mejorar la autoestima y a superar otras limitaciones.

> Voluntariado Corporativo

Viajes Solidarios

Mediante viajes a países con una realidad socio-económica compleja, este programa de la Fundación Prosegur busca promover el voluntariado corporativo y fomentar los valores solidarios entre los trabajadores

de Prosegur. En 2008, voluntarios europeos de la Empresa han viajado a países como Argentina, Brasil, Chile y Perú donde, en colaboración con voluntarios locales, han desarrollado un programa de actividades sociales y han conocido de cerca otros proyectos que la Fundación desarrolla en esas regiones.

Entre las tareas solidarias, destaca la construcción de viviendas de emergencia en asentamientos marginales para familias sin recursos, en colaboración con la Fundación latinoamericana, Un Techo para mi País. En esta edición del programa, los voluntarios han acondicionado el huerto que abastece a una escuela rural en Argentina y han dedicado jornadas de ocio con los niños de un orfanato de Sao Paulo y de un jardín infantil de escasos recursos en Chile. En el área de Ica, los participantes del Viaje Solidario a Perú han ayudado a los empleados locales -cuyas casas quedaron devastadas por el terremoto de 2007- a pintar sus viviendas, ya rehabilitadas con fondos de la Fundación Prosegur. Cerca de 800 voluntarios de Europa y Latinoamérica han sido movilizados en tres años para participar en las construcciones solidarias.

> Otras acciones por países

● **ARGENTINA.** Las acciones en Argentina se han centrado en la ayuda a organizaciones de asistencia social, como el Hogar de enfermos crónicos Nuestra Sra. De Lourdes, la Casa Ronald McDonald o la Fundación Padre Aguilera para el cuidado de niños discapacitados. Se han realizado también diversas colectas para recaudar libros y juguetes para los alumnos de las escuelas rurales apadrinadas por Prosegur en el país. Además, se ha apoyado al colectivo de empleados que padecieron situaciones de emergencia como incendios e inundaciones de sus hogares.

● **BRASIL.** Prosegur Brasil ha dirigido su ayuda en 2008 hacia los damnificados por las trágicas inundaciones del estado de Santa Catarina y ha desplazado hasta la zona alimentos, ropa y artículos de primera necesidad.



Además, la filial del Grupo ha continuado apoyando al orfanato de Sao Paulo *Um sonho de Crianza*, colaborando en tareas de mantenimiento, fomentando actividades deportivas y movilizando voluntarios para realizar jornadas lúdicas con los niños.

● **CHILE.** El país sigue apostando por la formación en nuevas tecnologías mediante el programa de Alfabetización Digital, que busca acercar el mundo de la Informática e Internet a personas con escasos conocimientos en esta materia, tan esencial en el contexto actual. Además, Prosegur Chile se ha su-

mado a la iniciativa de Uruguay y ha puesto en marcha en 2008 el programa de ayudas para la mejora de las condiciones habitacionales de los empleados con menos recursos.

○ **PARAGUAY.** En 2008, la filial de Prosegur en Paraguay ha desarrollado el programa Una Boca Sana en todas las delegaciones del interior del país. La iniciativa está destinada a la revisión y cuidado de la salud buco-dental de los hijos de los empleados de la Compañía con menores recursos y busca fomentar buenas prácticas de higiene bucal.

○ **PERÚ.** Prosegur Perú ha continuado su apoyo a diversas colectas públicas, realizando de manera gratuita el transporte y procesado de la recaudación de diversas instituciones con fines benéficos.

○ **PORTUGAL.** Entre las acciones de responsabilidad social desarrolladas en Prosegur Portugal cabe destacar la celebración del Día del Voluntariado. En 2008, esta jornada solidaria ha sido dedicada a recuperar las instalaciones de dos centros que trabajan para mejorar la calidad de vida de niños y ancianos: el Centro Social de Apoio do Pisao en Lisboa y la Obra do Frei Gil en Oporto. Además, la filial ha donado ordenadores a instituciones con necesidades de medios informáticos y por segundo año consecutivo ha apoyado a las familias de los empleados durante el periodo estival, con la organización de campamentos de verano para hijos de trabajadores.

○ **URUGUAY.** Con el apoyo de la Fundación, Prosegur Uruguay ha desarrollado su programa de ayudas para que los empleados de la filial con menores recursos y cuyas viviendas tengan graves deficiencias, puedan adquirir los materiales necesarios para su reforma o mantenimiento.

> Cerca de la cultura

Junto a los proyectos sociales, la Fundación Prosegur busca también apoyar y promover la cultura. Un objetivo presente en la entidad desde el momento de su constitución y que se plasma tanto en iniciativas concretas para el fomento de las artes, como en el respaldo a la labor de algunas de las instituciones culturales, artísticas y científicas más destacadas.

Apoyo al talento musical

La labor de mecenazgo de la Fundación en el campo de la música se centra en el apoyo a los jóvenes talentos, tanto en su formación como en la promoción de su carrera musical. En colaboración con la Fundación Albéniz y a través de las becas Prosegur concedidas a los alumnos de la Escuela de Música Reina Sofía, se han impulsado formaciones como el Cuarteto Casals, el Grupo Albéniz de Prosegur o el Cuarteto Quiroga.

En 2008 ha continuado con éxito el ciclo *Música en la Casa de las Flores*: una iniciativa con la que la Fundación Prosegur quiere acercar la música clásica al público en general. Estos recitales matinales se han celebrado en el marco del Palacio Real de La Granja en Segovia y han contado con el apoyo de Patrimonio Nacional y la Fundación Albéniz.

Difusión del patrimonio artístico y cultural

En colaboración con la Fundación Amigos del Museo del Prado, la Fundación ha puesto en marcha un año más la iniciativa *El Prado se llena de Familias*, dirigido al colectivo de empleados y sus familias. En 2008, cerca de 250 personas han disfrutado de este programa de visitas guiadas a la pinacoteca para conocer tanto su colección permanente como las exposiciones temporales más destacadas.

Además, la Fundación Prosegur plasma su interés por la difusión del patrimonio a través de la edición y publicación anual de un libro de carácter cultural. Los temas publicados abarcan aspectos tan diversos como los grandes descubridores españoles, la Lengua Española, o las obras maestras de la Literatura. Desde el año 2006, la Fundación colabora con Patrimonio Nacional en la edición de libros que acerquen al gran público algunas de sus colecciones menos conocidas. Es el caso de la obra sobre los abanicos del siglo XVIII publicada en 2007 o la dedicada a los bronceos, editada en 2008.



> **Aprender jugando**

Los Campamentos de verano de Atapuerca permiten a los hijos de los empleados de la Compañía descubrir de manera lúdica y en contacto con la naturaleza el mundo de la Prehistoria y la Arqueología.

Apoyo a la investigación científica

La Fundación Prosegur respalda el programa de investigación que se está llevando a cabo en Atapuerca sobre el origen del hombre. A través del convenio de colaboración con la Fundación Atapuerca, la Fundación quiere contribuir a la difusión de este destacado complejo arqueológico, referencia obligada para el estudio de la evolución humana.

Fruto de esta colaboración entre ambas entidades y con el objetivo de potenciar la formación de los más jóvenes, se celebran anualmente los Campamentos de verano de Atapuerca. Durante una semana, hijos de empleados procedentes de distintas regiones disfrutan de un completo programa de actividades relacionadas con la Arqueología y el Medio Ambiente, además de las visitas guiadas a los famosos yacimientos.

> CALIDAD

> **Excelencia y profesionalidad del servicio**

La calidad en Prosegur tiene como activo principal a las personas que diariamente prestan un servicio bajo los parámetros de la excelencia y la profesionalidad y que representan la imagen pública y visible de la Compañía. Con más de 86.000 empleados en todo el mundo, la calidad se materializa en la forma de proceder de los operativos, en su trato diario al cliente y al ciudadano.

Para lograr sus objetivos, la Compañía trabaja desde todos sus departamentos hasta la implementación de los resultados obtenidos en los sistemas de control de calidad del servicio y de medición de la satisfacción del cliente.

El Grupo cuenta con un programa de formación continua y especializada, enfocado a que sus profesionales actúen bajo estándares de calidad similares, con independencia del lugar o país en donde desempeñe su trabajo. A este fin, contribuyen, además, figuras concretas como la del inspector. Un profesional que vela para que el operativo cuente con las herramientas y recursos adecuados para el desempeño de sus funciones y se logre que el servicio responda tanto a los requisitos marcados por Prosegur como a los solicitados por el cliente.

Por ejemplo, en el área de vigilancia se han puesto en marcha acciones concretas que, al mejorar la labor y bienestar de estos profesionales, inciden en el servicio al cliente. Iniciativas en esta línea han sido:

- Creación del Portal del Empleado para todos los vigilantes que tengan acceso web para realizar gestiones con la Empresa (consulta de nóminas, solicitud de anticipos, cambio de datos personales...).
- Definición de las condiciones mínimas para el bienestar de un vigilante en servicio.
- Homogeneización de los procesos para cumplir con los estándares de calidad en todos los servicios, independientemente de factores geográficos o sectoriales.

> **Reconocimiento a la calidad**

Muestra del reconocimiento de esta calidad son:

- Las numerosas menciones honoríficas que reciben los vigilantes por su colaboración con las fuerzas de seguridad del Estado.
- Las felicitaciones recibidas de clientes particulares y empresas, así como de usuarios de servicios públicos.
- La adjudicación a Prosegur de los servicios de seguridad de eventos e instalaciones que por sus características exigen altos niveles de calidad y especialización. Por ejemplo, Prosegur ha sido responsable de la seguridad de eventos como el mundial de Moto GP en Portugal y el Master Series de Tenis en Madrid.

Respecto al cliente, el Grupo cuenta con sistemas de medición de la calidad del servicio y de fidelización que le permiten conocer cuantitativamente su grado de satisfacción y determinar y adoptar medidas de mejora en aquellos casos que se requieran. Adicionalmente, la Compañía se somete voluntariamente a los sistemas de auditoría interna de sus clientes.

Reconocimientos a esta calidad es el premio otorgado por la revista “Mayores y Mejores” de Brasil a la mejor empresa de Transporte y Logística de Valores y el Premio a la Excelencia que ha recibido Prosegur Portugal de la mano del Club de Empresarios Españoles de la Casa de España. Un galardón que la distingue como la tercera mejor empresa del país luso. Este premio mide criterios como el valor añadido, la productividad o la creación de empleo.

> COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

Las actuaciones llevadas a cabo en materia de medio ambiente se rigen por el Programa de Gestión Medioambiental, que establece las principales líneas de actuación en esta área.

- Sistema de Identificación y Evaluación de Aspectos Ambientales, mediante el que se identifican y catalogan los distintos residuos, generados en la actividad ordinaria de la Compañía, en una primera fase. Se establecen los procedimientos de tratamiento de residuos peligrosos y de residuos no peligrosos, los cuales especifican cómo separar, identificar y depositar en su correspondiente contenedor cada uno de ellos.
- Tratamiento del material desechable. La Compañía tiene convenios con empresas de gestión de residuos para el procesamiento del material desechable de oficina. En 2008 se han reducido considerablemente el consumo de este tipo de material. De papel el gasto por unidad ha sido de un 60% menos que en 2007, mientras que el uso de unidades de tóner por impresora y de pilas ha descendido un 72% y 93,54%, respectivamente.
- Adopción de buenas prácticas. En el presente ejercicio, las actividades previstas para la difusión de buenas prácticas medioambientales en la Empresa se han centrado en el ahorro de agua. Así, en España, desde el área de Medio Ambiente se ha enviado mensualmente a las delegaciones información con la situación de capacidad de los pantanos como elemento de concienciación. También se han distribuido internamente pegatinas y cartelería que daban ejemplo de buenas prácticas para el ahorro y uso eficiente del agua. Finalmente, la campaña ha incluido la difusión, a través de la intranet corporativa, de un documento en el que se conciencia sobre la situación y sus consecuencias de la escasez de agua potable en el mundo.

> Consecución de objetivos

Todos los vehículos adquiridos en 2008 se han adaptado a la normativa por la que se limitan las emisiones a menos de 120 ppm de CO₂. En la actualidad, la mitad de la flota cumple ya esta normativa.

Además, se han superado los objetivos marcados para 2008 para la reducción del gasto de consumibles de oficina como papel y tóner de impresora, implementando porcentajes de ahorro.

Por otro lado, la Compañía ha creado un módulo específico de formación sobre temas medioambientales.

Prosegur ha obtenido en el presente ejercicio la certificación de gestión medioambiental según la norma ISO 14001:2004 para la actividad de Logística de Valores. Esta certificación se suma a la ya conseguida para sus servicios de vigilancia y por la que se convirtió en la primera empresa de seguridad privada en España en conseguir esta acreditación.

Acciones medioambientales en otros países

● Prosegur Argentina ha iniciado en el presente ejercicio un programa de reciclado en la Planta Florida (Buenos Aires) y ha incorporado iluminación por led en las unidades blindadas, un sistema de menor consumo, mayor duración y menos contaminante que las baterías tradicionales.

> Más de **2.500 árboles autóctonos** en Sintra, contribuyendo a la recuperación de esta área.



● Francia ha optado por la compra de vehículos híbridos (electricidad-gasolina) en aquellos casos en los que es posible.

● En Portugal, voluntarios de la Compañía han plantado más de 2.500 árboles autóctonos en Sintra, contribuyendo a la recuperación de esta área. Adicionalmente, la Compañía ha continuado con el proyecto Portugal Verde, cuyo objetivo es combatir los daños producidos por los incendios estivales.



13

SEDES

ESPAÑA

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

Prosegur Activa:

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

Centro Nacional de Formación:

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

FRANCIA

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

PORTUGAL

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

Prosegur Activa:

Avenida Berna nº 54 1ª Lisboa
1069-046
Tlf: +351 21 790 9909
Fax: +351 21 790 99 99

RUMANIA

B-dul Ghica Tei, 64-70
Sector 2
023707 Bucuresti
Tel.: +40 21 212 5030
Fax: +40 21 212 4540

ARGENTINA

Gral. Julio A. Roca 45-30
Florida (B1604BZR)
Provincia de Buenos Aires
Tel.: +54 11 4709 8000
Fax: +54 11 4709 8031
Tres Arroyos 2835
Capital Federal (C1416DDU)
Tel.: +54 11 585-8200
Fax: +54 11 585- 8285

Prosegur Activa:

General Julio Roca
44-10
Florida 1602
Buenos aires
Tlf: +541147 09 80 74
Fax: +54 1147 09 88 06

BRASIL

R. Thomas Edison, 1250
Barra Funda – 01140-001
Sao Paulo
Tel.: +55 11 2101 3876
Fax: +55 11 3612 4493

CHILE

Coronel Agustín López
Alcázar No 488
Independencia,
Santiago de Chile
Tel.: +56 2 431 60 00
Fax: +56 2 431 60 61
Los Gobelinos 2567
Comuna de Renca,
Santiago de Chile.
Tel.: +562 595-8000
Fax: +562 595-8011

Prosegur Activa:

Avenida Andrés Bello 1051 – oficina 051
Providencia
Chile
Tel: +56 25 94 31 02

COLOMBIA

Avenida de las Américas, 40-25.
57-1 Bogotá, D.C. Colombia
Tel.: +571 344 44 20
Fax: +571 344 58 26

MÉXICO

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

URUGUAY

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

Prosegur Activa:

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



PARAGUAY

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

PERÚ

La Chira, 103
Urb. Santa Teresa de las Gardenias
Surco, Lima 33
Tel.: +511 610 34 00
Fax: +511 610 34 06
Av. Próceres 250
La Bolichera
Surco
Tel.: +511 274 - 2911
Fax: +511 274 - 3347