

20

INFORME
ANUAL

18





Informe Anual 2018

> Carta de la Presidente	3	> 4. Generación de valor para los grupos de interés	60
> Mensaje del Consejero Delegado	7	4.1. Empleados	62
> 1. Prosegur y su modelo de negocio	11	4.2. Proveedores	72
1.1. Acerca de Prosegur	12	4.3. Administraciones públicas	75
1.1.1. Entorno de negocio	14	4.4. Comunidad financiera	77
1.1.2. Misión, Visión y Valores	15	4.5. Fundación Prosegur	81
1.1.3. Estructura de gobierno	16	4.5.1. Impacto en 2018	82
1.2. Marco de actuación estratégico	25	4.5.2. Drivers de valor	83
1.2.1. Estrategia	26	4.5.3. Hitos del año	84
1.2.2. Plan de Transformación	28	> 5. Prosegur Seguridad	89
> 2. Gestión responsable	31	5.1. El valor de Prosegur Seguridad	90
2.1. Modelo de gestión 3P	32	5.2. Entorno de negocio y futuro	97
2.2. Gestión del riesgo	35	5.3. Cifras clave	98
2.2.1. Gestión del riesgo operativo	38	5.4. Gestión de la experiencia del cliente	99
2.3. Ética y cumplimiento	42	> 6. Prosegur Alarmas	100
2.3.1. Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos	49	6.1. El valor de Prosegur Alarmas	101
2.4. Gestión ambiental	52	6.2. Entorno de negocio y futuro	102
> 3. Evolución y resultados del negocio en 2018	54	6.3. Cifras clave	103
3.1. Cifras clave del ejercicio	55	6.4. Gestión de la experiencia del cliente	105
3.2. Resultados económicos y financieros en 2018	57	> 7. Acerca de este informe	108
		> 8. Anexos	112



Carta de la **Presidente**

Como cada año, quiero darles la bienvenida a este Informe Anual que hace repaso a un ejercicio verdaderamente desafiante para Prosegur. La compañía ha afrontado dinámicas complejas en un periodo que ha estado marcado por la fuerte devaluación de las divisas en Iberoamérica y la declaración de Argentina como economía hiperinflacionaria.

Más allá de la incidencia de factores externos al negocio, me siento profundamente orgullosa de poder presentar en este Informe unos resultados que muestran un sólido crecimiento en moneda local. Y esto es, sin duda, consecuencia directa de la excelente gestión que los equipos están llevando a cabo en cada mercado.

Además, hemos seguido profundizando en nuestra estrategia de desarrollo inorgánico que nos ha permitido abrir la exposición de la compañía a mercados tan importantes como los de Estados Unidos, en Seguridad; Turquía, en Alarma; o Filipinas y Centroamérica, en Cash.

De esta manera, la presencia internacional de Prosegur alcanza ya los 25 mercados, lo que nos configura como una de las compañías españolas más internacionalizadas. Operar en nuevos mercados siempre es un reto para cualquier organización. En nuestro caso, representa también una experiencia muy enriquecedora que nos permite madurar como grupo y avanzar en nuestra propuesta de valor en el mercado de la seguridad privada.

Este año, tres factores merecen ser destacados por su extraordinaria relevancia para la compañía. El primero son nuestros clientes. Para todos los que formamos Prosegur, contar con su confianza es un aliciente para seguir haciendo nuestro trabajo cada día mejor, alcanzar las metas que nos planteamos y seguir progresando para mantenernos en la vanguardia de nuestro sector.

El segundo aspecto importante son las personas. Tenemos una genuina vocación por desarrollar el talento con el que cuenta la compañía. Estamos implementando distintos planes para diversos colectivos dentro de la organización porque estamos convencidos de que Prosegur es una excelente plataforma para desarrollar una carrera profesional plena.

El tercero es la aceleración de nuestros planes de transformación. Un proceso que abordamos desde una concepción holística y que queremos que alcance a todo el grupo. Lo hacemos con el convencimiento de que nos encontramos en un momento de la historia apasionante. Prosegur tiene ante sí enormes oportunidades que afrontamos con inteligencia para saber capturar las propuestas que creen valor para nuestro negocio y, en consecuencia, para nuestros clientes, empleados y accionistas.

A través de las distintas iniciativas en las que la compañía está inmersa buscamos que la tecnología deje de ser un instrumento y pase a ser parte intrínseca de nuestra actividad. Además, no podemos obviar el hecho de que todos los grupos de

interés con los que interactuamos están inmersos en procesos similares. Por tanto, para una compañía como Prosegur, que quiere seguir liderando su sector, avanzar por esta senda es un imperativo.

En este proceso de transformación estamos poniendo mucho foco en las personas. Trabajamos para darles las herramientas y metodologías necesarias que les permitan transitar por este viaje con éxito. Hemos lanzado un intenso programa de formación para capacitar a los equipos, por ejemplo, en el trabajo con metodologías ágiles.

Además hemos desarrollado un ecosistema de innovación común para todo el grupo y hemos abierto la compañía a colaborar con el talento que está fuera de la organización.

“ En nuestro proceso de transformación buscamos que la tecnología deje de ser un instrumento y pase a ser parte intrínseca de nuestra actividad ”

Este es, sin duda alguna, un proceso apasionante que afrontamos como grupo, pero en el que las unidades de negocio también están andando su propio camino e identificando sus vectores de desarrollo particulares.

En el caso de Prosegur Seguridad, el año ha estado marcado por el impulso de nuestra propuesta Integra. Una manera única de entender la seguridad de nuestros clientes donde la labor de consultoría cobra una enorme relevancia y gracias a la cual desarrollamos planes de seguridad específicos para cada caso. A lo largo del año hemos llevado a cabo algunos proyectos emblemáticos en mercados tan diversos como Singapur, España o Brasil.

Además, con la adquisición de la compañía de ciberseguridad Cipher, profundizamos en nuestra propuesta de seguridad integral, protegiendo tanto los activos físicos como digitales de las organizaciones.

Sin embargo, no queremos detenernos aquí y ya estamos avanzando en el desarrollo de sistemas predictivos mediante la incorporación de big data

o inteligencia artificial. Con ello, buscamos operar con sistemas de información que nos permitan tener mayor capacidad de reacción e incluso anticiparnos a eventos que afecten a la seguridad de nuestros clientes.

En lo que respecta a Prosegur Alarmas, la unidad ha seguido creciendo a ratios muy por encima de la industria y ha superado ampliamente el medio millón de conexiones. Estamos orientando este desarrollo hacia un crecimiento más rentable y que aporte mayor valor a nuestra cartera. Para ello, trabajamos en la generación de modelos predictivos de comportamiento que nos permitan identificar aquellos clientes que más valor generan. En este campo estamos lanzando iniciativas como los scoring de clientes o los modelos predictivos de bajas.

Además, hemos duplicado el número de usuarios de nuestra aplicación, Prosegur Smart, y la hemos dotado de mayores funcionalidades. Cabe destacar, también, el lanzamiento de programas piloto sobre el hogar conectado en los mercados de España, Portugal y Uruguay. Con ello buscamos con-

vertirnos en el centro del ecosistema de seguridad de hogares y negocios y lo queremos hacer desde un enfoque integral, incluyendo, además, aspectos tan diversos como la ciberseguridad o la protección contra incendios.

Prosegur Cash ha seguido avanzando en su estrategia de agilidad, consolidación y transformación. La compañía sigue jugando un rol protagonista en la consolidación internacional de la industria y en 2018 invirtió aproximadamente 100 millones de euros en su crecimiento inorgánico. Además, otro de los aspectos más destacados del ejercicio es el crecimiento de los nuevos productos. Con ellos, Prosegur Cash incrementa la eficiencia del dinero en efectivo y aumenta su disponibilidad. En última instancia, esto favorece la libertad de elección de los usuarios que pueden decidir en cada momento cómo pagar sus compras.

Finalmente, y como cada año, permítanme mostrarles algunas de las iniciativas más destacadas de Fundación Prosegur en el ejercicio 2018. En línea con la estrategia de la compañía, hemos tra-

“ En 2018, el número de Voluntarios Prosegur se ha incrementado en más de un 60% hasta los 2.871 ”

bajado para dar un nuevo enfoque a los proyectos educativos que desarrollamos. Nuestro objetivo es dotar a las nuevas generaciones de las herramientas necesarias para enfrentarse a un mundo en constante cambio.

Uno de los proyectos más emocionantes que hemos abordado en 2018 ha sido llevar a 10 escuelas adscritas al programa Piecitos Colorados el germen de la innovación. Con el apoyo de 85 mentores y de la Fundación Créate, más de 500 alumnos se implicaron para impulsar ideas originales destinadas a solucionar problemas de su día a día. Como culminación de este pro-

yecto, cuatro alumnos de la escuela uruguaya Alfred Nobel, presentaron su idea en la edición infantil de la feria South Summit, el evento más importante del sur de Europa sobre innovación y emprendimiento.

Este año, además, quiero trasladar mi profundo agradecimiento a los 2.871 Voluntarios Prosegur que han colaborado en alguna de las 266 jornadas solidarias que hemos organizado. Un número muy importante que representa un incremento del 60% con respecto al año anterior y que pone en valor el fuerte compromiso del equipo Prosegur con las acciones de la Fundación.

Como podrán comprobar, son muchas las iniciativas en las que está embarcada la compañía. Todas ellas apasionantes y, en cierta medida, muy readoras. Sin embargo, la fortaleza de los equipos que las respaldan me invita a mirar el futuro de este grupo con optimismo.

Estoy segura de que, después de leer este informe, ustedes podrán compartir conmigo esta visión.

Un año más, muchas gracias por su confianza.

Helena Revoredo
Presidente



Mensaje del **Consejero Delegado**

Un año más, a través de la publicación de este Informe Anual, tenemos la oportunidad de hacer balance sobre los hitos alcanzados y presentar las principales líneas de actuación de la compañía en cada unidad de negocio.

En el pasado informe, destacamos de manera particular la importancia que para el grupo tuvo el inicio de cotización de Prosegur Cash en las bolsas y mercados españoles. Una operación que fue recibida con una extraordinaria acogida en el mercado y que, sin duda, es hoy una gran generadora de valor para todo el grupo.

Una vez abordado este proyecto, iniciamos, en 2018, un proceso de actualización de nuestra estrategia. Siempre con una visión de medio plazo y manteniendo la coherencia con los fundamentos que han hecho de Prosegur uno de los líderes mundiales de la industria de la seguridad privada.

Una estrategia para afrontar nuestro desarrollo

De esta manera, hemos configurado tres ejes de actuación prioritarios: digitalización, innovación y crecimiento.

La digitalización surge como consecuencia de la necesidad de evolucionar nuestras formas y metodologías de trabajo. Prosegur es una compañía que ha experimentado un crecimiento enorme. Una parte relevante de este crecimiento lo hemos realizado inorgánicamente ya que, tan solo en la última década, hemos completado más de una treintena de adquisiciones. La incorporación de una diversidad tan grande de compañías ha derivado en una cierta complejidad en nuestros sistemas. Sin embargo, la tecnología nos brinda, hoy, innumerables oportunidades para simplificar estos procesos. Por eso, hemos lanzado un ambicioso proyecto de transformación con el que queremos dotar al grupo de la necesaria agilidad, la escalabilidad y la excelencia operativa que nos permita afrontar con éxito el futuro próximo.

En Prosegur estamos desplegando las plataformas y herramientas necesarias que nos faciliten una importante simplificación de la gestión interna. Para ello, hemos empezado por modernizar nuestra arquitectura tecnológica y hemos revisado nuestros procesos. El objetivo que perseguimos es ser más eficientes y más competitivos. Queremos asegurarnos de que contamos con una alta capacidad de adaptación a las nuevas tecnologías y un profundo conocimiento de nuestros clientes y sus necesidades.

Los clientes son un factor clave también en lo que se refiere a la innovación. En Prosegur entendemos que innovar es, en primer lugar, escuchar a los clientes. Y, a continuación, trabajar en la generación de soluciones de seguridad que alcancen sus expectativas y respondan a sus necesidades.

En nuestro proceso de innovación, hemos desarrollado una metodología común para toda la compañía que afrontamos en tres horizontes. El primero persigue una mejora de nuestra cartera actual de productos y servicios. El segundo pretende identificar tendencias que nos permitan aprovechar nuevas oportunidades con nuestras capacidades actuales. Y, en último lugar, proponemos iniciativas más disruptivas, compartiendo recursos e incorporando las oportunidades que nos ofrece la innovación abierta.

El tercer eje de nuestra visión de la compañía es el crecimiento de las operaciones. Las actividades en las que opera Prosegur favorecen la generación de economías de escala, por tanto, un crecimiento eficiente nos coloca en una posición inmejorable para seguir ocupando un lugar destacado en el liderazgo global de la industria de la seguridad.

Nuestra estrategia de desarrollo mantiene una fuerte coherencia con la historia de nuestro grupo. De manera que seguimos impulsando un sólido crecimiento orgánico que complementaremos con adquisiciones que aporten valor. Las diez operaciones completadas en el ejercicio se han enfocado en fortalecer nuestra posición en mercados en los que ya operábamos y, además, nos han permitido abrir la compañía a nuevas geografías. Tan solo en 2018, hemos ampliado nuestra presencia internacional a ocho mercados que elevan nuestra huella hasta los 25 países.

Un ejercicio marcado por la fuerte devaluación de las divisas

A continuación, me gustaría hacer balance de los principales indicadores del ejercicio. Las ventas totales del grupo alcanzaron los 3.939 millones de euros, cifra que representa un 8,2% menos con

respecto a 2017. Sin embargo, quiero destacar el excelente comportamiento de las operaciones que, en moneda local, reportaron un crecimiento del 8%.

En cuanto a los parámetros de rentabilidad, el EBITDA se situó en los 456 millones de euros frente a los 522 millones logrados en 2017. El EBIT alcanzó los 301 millones de euros, mientras que en 2017 ascendió a 392 millones de euros y, finalmente, el margen EBIT para el ejercicio completo se ha colocado en el 7,7% desde el 9,1% reportado en 2017. Por último, la compañía obtuvo un beneficio neto de 180 millones de euros. Esta cifra representó un 18,3% menos comparado con 2017, que se explica en gran medida debido a la desfavorable tasa de cambio.

Quiero mencionar, especialmente, el esfuerzo de gestión que ha realizado la compañía para contrarrestar el efecto negativo de las monedas y que tiene su principal exponente en la generación de caja. El flujo de caja operativo en el pasado ejercicio alcanzó los 343 millones de euros, una mejora de casi el 4% en relación con las cifras de 2017. Esto implica un ratio de conversión de EBITDA en caja superior al 75% y pone en valor las políticas de disciplina financiera del grupo y la efectividad de nuestros modelos de gestión del capital circulante.

En el año 2018, la deuda financiera neta del grupo experimentó un incremento de 173 millones de euros y alcanzó los 425 millones de euros. A pesar de este incremento, seguimos manteniendo un nivel de endeudamiento bajo, de 0,9 veces deuda financiera neta sobre EBITDA, lo que queda todavía lejos de nuestro límite interno de 2,5.

Otro aspecto destacado del ejercicio fue la reducción del coste medio de nuestra deuda en cerca de 60 puntos básicos, pasando del 2,23% al 1,65%. Este proceso de optimización de la deuda nos ha permitido reducir nuestros gastos financieros en más de un 50%.

Con todo ello, Prosegur se encuentra en una posición financiera óptima sobre la que seguir trabajando en nuestra transformación digital, profundizando en nuestros proyectos de innovación y afrontando nuestra estrategia de crecimiento.

Nuestras actividades mantienen un sólido crecimiento en moneda local

En cuanto al comportamiento de nuestras tres unidades de negocio, Prosegur Seguridad generó unas ventas de 1.946 millones de euros, un 8,0% menos con respecto a 2017. Sin embargo, al igual

que el conjunto del grupo, las ventas en moneda local registraron una evolución positiva. Además, la unidad reportó un EBIT de 54 millones de euros, desde los 66 millones registrados en 2017. Y situó su margen EBIT en el 2,8%.

Más allá de los indicadores económicos, me gustaría destacar la entrada de la compañía en Estados Unidos, el mayor mercado de seguridad privada del mundo. Prosegur ha realizado varias adquisiciones en las actividades de seguridad física, tecnología y ciberseguridad que le permitirán enfocar su crecimiento en este mercado a través del desarrollo de las soluciones integrales de seguridad.

También es muy significativo el incremento de la facturación en productos de transformación y soluciones integrales de seguridad, que ya representan el 23% de las ventas totales de la unidad. Con ello, nuestra propuesta Integra se consolida en el mercado y ya goza de una importante aceptación, especialmente en el área de grandes clientes.

Por su parte, Prosegur Cash alcanzó los 1.732 millones de euros de facturación en 2018, un 10,0% menos que en 2017. Si bien, reportó en moneda local un crecimiento del 12%. El margen EBIT se contrajo desde el 18,7% al 15,5%. El ajuste del

margen tiene como principales causas el efecto de tasa de cambio, la implantación de la contabilidad por hiperinflación y los costes de integración de las adquisiciones.

Prosegur Cash invirtió cerca de 100 millones de euros en el desarrollo de su estrategia de crecimiento inorgánico. También es reseñable el buen comportamiento de las ventas de Nuevos Productos, que mantuvieron su fuerte ritmo de crecimiento y representaron en el año 2018 el 11,8% de la facturación.

Prosegur Alarms registró unas ventas de 262 millones de euros en 2018, un 4,4% más que el año anterior. La unidad mantuvo un ritmo de crecimiento superior al de la media de la industria hasta alcanzar las 547.000 conexiones. Esta cifra representa un crecimiento neto del 10% en la base total con respecto a 2017.

Entre otros aspectos destacados del ejercicio, es significativo el incremento en la penetración del uso de nuestra aplicación Prosegur Smart que ya alcanza al 15% de la base total de clientes. Además, hemos lanzado una serie de programas para seguir mejorando nuestra tasa de retención de clientes, impulsar la cualificación de la cartera e implementar mejoras en nuestros procesos.

El talento como eje del cambio

En este entorno de cambio y evolución constante, Prosegur quiere atraer, desarrollar y retener a los profesionales mejor cualificados. Por ello, trabajamos para poner a su disposición el conocimiento y las herramientas necesarias que potencien sus habilidades y les otorguen oportunidades de crecimiento dentro de la compañía.

En este sentido, estamos enriqueciendo la plataforma Universidad Corporativa Prosegur con más contenido autoformativo en materias relacionadas con la digitalización. En paralelo, estamos realizando evaluaciones del liderazgo transformacional y de conocimientos digitales que nos permitan identificar los líderes dentro de la compañía con la necesaria capacidad para promover la progresión que buscamos. En definitiva, queremos formar a nuestros profesionales y darles capacidad de decisión en un entorno de total transparencia en nuestra relación con el empleado.

Estos son aspectos muy importantes para nosotros y que, en la medida de nuestras posibilidades, tratamos de trasladar al conjunto de nuestro sector.

En Prosegur trabajamos activamente por elevar los estándares de nuestra industria en todos los mercados en los que operamos. El desempeño en aspectos como la generación de empleo de calidad, la seguridad y salud de los trabajadores, el cumplimiento normativo, el respeto por los derechos humanos o el bueno gobierno, representan el más claro ejemplo de nuestro compromiso. Seguiremos, también, profundizando en la aplicación de políticas y procedimientos que den respuesta a cuestiones medioambientales y sociales.

El desarrollo de nuestra actividad siempre se ha sustentado sobre valores sólidos que nos identifican como compañía y que nos guían en nuestro comportamiento. Creo firmemente que la actividad de Prosegur genera un impacto positivo en la sociedad. Esto es así, en buena medida, gracias a la figura del

vigilante de seguridad. Profesionales que demuestran cada día un inquebrantable compromiso con la protección y el bienestar de las personas. Y que con su trabajo realizan una innegable contribución a la seguridad del conjunto de la sociedad.

Prosegur puede y debe transformarse, sin embargo, tengo la certeza de que nuestros principios se mantienen firmes. Seguiremos honrando nuestro compromiso con nuestros clientes, con nuestros empleados y con nuestros accionistas, y continuaremos trabajando para hacer de Prosegur un proyecto atractivo al que se puedan sumar los distintos grupos de interés con los que la compañía se relaciona.

Quiero, un año más, agradecerles su confianza y reiterarles el compromiso de todo el equipo humano que conforma Prosegur por hacer de esta compañía un verdadero líder de la industria de la seguridad.

Christian Gut
Consejero Delegado

1. Prosegur y su modelo de negocio

1.1.	Acerca de Prosegur	12
1.1.1.	Entorno de negocio	14
1.1.2.	Misión, Visión y Valores	15
1.1.3.	Estructura de gobierno	16
1.2.	Marco de actuación estratégico	25
1.2.1.	Estrategia	26
1.2.2.	Plan de Transformación	28



1.1. Acerca de Prosegur

Prosegur es un referente global del sector de la seguridad privada. Desde su constitución en 1976, la compañía ha desarrollado una estrategia basada en tres pilares fundamentales: la **innovación**, un **equipo humano** de primer nivel y, de manera especial, una **organización totalmente orientada al cliente**. Además, ha complementado su desarrollo orgánico con crecimiento inorgánico que le ha permitido alcanzar una posición de liderazgo tanto por geografías como por líneas de negocio.

En la actualidad, Prosegur está presente, con alguna de sus líneas de negocio (Prosegur Seguridad, Prosegur Alarms y Prosegur Cash), en 25 países de cinco continentes. El grupo facturó 3.939 millones de euros en 2018, cuenta con un equipo de más de 167.000 empleados y es la única empresa de seguridad española cotizada en las Bolsas de Madrid y Barcelona.

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

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



Más de 40 años liderando la seguridad a través de propuestas de valor que dan respuesta a los retos que enfrenta la sociedad.



Líneas de negocio



Prosegur Seguridad presta servicios integrales de seguridad que son el resultado de una efectiva combinación de la vigilancia física con las últimas capacidades tecnológicas y analíticas. Incluye, principalmente, las actividades de vigilancia presencial, servicios de movilidad, sistemas electrónicos de seguridad, mantenimiento integral de sistemas, protección contra incendios, ciberseguridad, análisis de riesgos globales, consultoría y centro de control.



Prosegur Alarmas cuenta con una amplia gama de servicios que contribuyen a mejorar la seguridad de las familias y negocios. Incluye la instalación y mantenimiento de las alarmas, así como el servicio de monitoreo de la alarma por la central receptora de alarmas (CRA) y respuesta ante incidentes.



Prosegur Cash provee servicios que abarcan desde la logística de valores y la gestión de efectivo hasta la externalización de servicios de alto valor añadido. La actividad está enfocada fundamentalmente a instituciones financieras, comercios, organismos gubernamentales y bancos centrales, fábricas de moneda, joyerías, así como a otras actividades comerciales alrededor del mundo.



1.1.1. Entorno de negocio

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

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

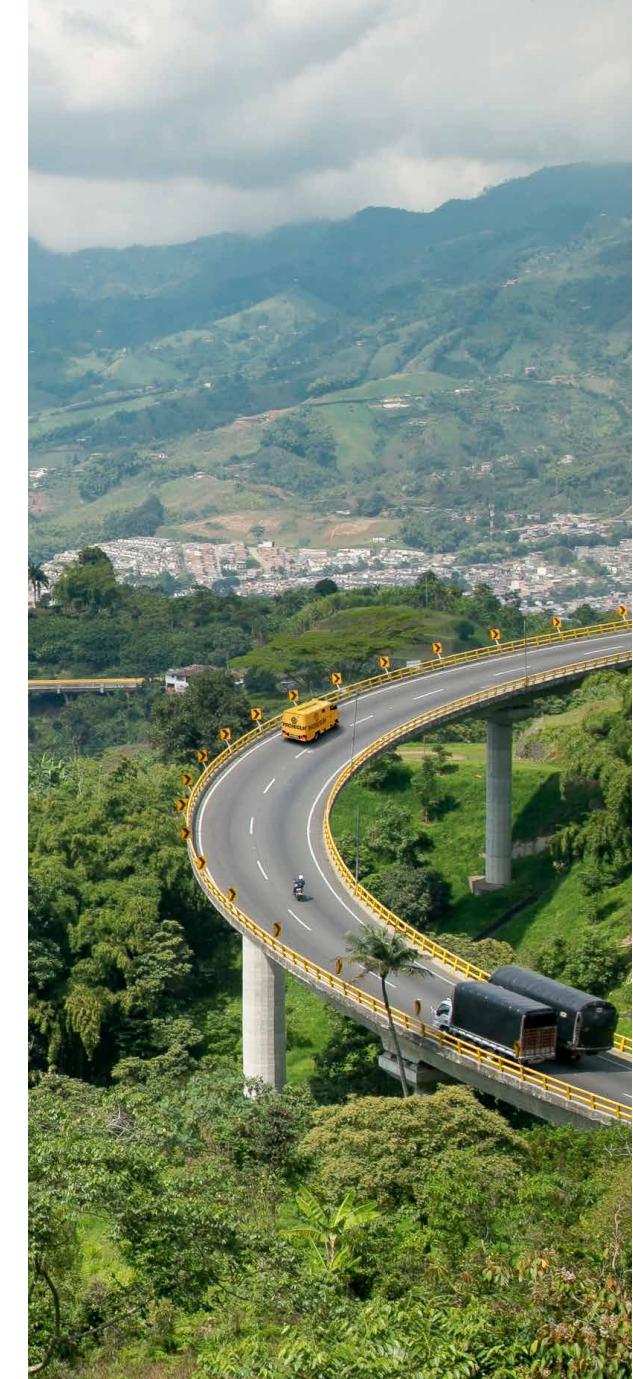
Sin embargo, la compañía no puede obviar que el mundo es cada vez más complejo. Una realidad que tiene una innegable incidencia en las cuestiones de seguridad. Los nuevos entornos abren la puerta a numerosas oportunidades, pero también exponen a nuevos riesgos y nuevas amenazas.

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

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

Prosegur quiere ser una empresa abierta, en constante exploración, y con la suficiente creatividad como para tener siempre una nueva mirada hacia su sector. Todo ello sin perder de vista la ética en todo lo que hace. La seguridad global afronta intensas dinámicas de transformación y uno de los caminos que la compañía está empezando a recorrer es el de la seguridad predictiva. Para dar respuesta a estas cuestiones, avanza en la generación de servicios en los que se interrelacionan diversas tecnologías, una mezcla de Big Data, internet de las cosas o inteligencia artificial.

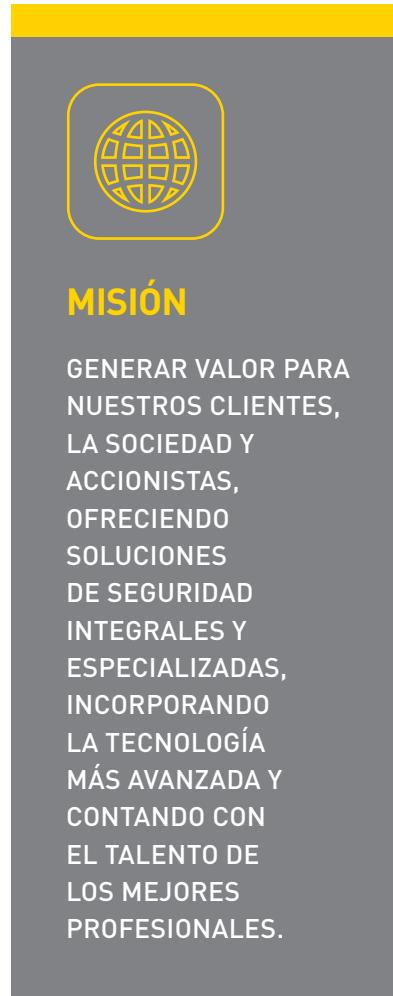
Un escenario apasionante que hace progresar a Prosegur hacia una forma distinta de operar en el negocio de la seguridad.



1.1.2. Misión, Visión y Valores

Prosegur cuenta con un **modelo de gestión funcional por negocios**. Esta estructura permite que el grupo aporte el valor de la marca, la estabilidad accionarial y las unidades de soporte especializadas y eficientes, mientras que los negocios mantienen su independencia y flexibilidad para operar y crecer en aquellos mercados que son más favorables a las características de cada unidad. Mediante la implantación de esta estrategia, la compañía está acelerando el crecimiento, sigue mejorando la rentabilidad, ha simplificado procesos y ha incrementado la especialización y la eficiencia.

Este modelo aporta visibilidad al valor de cada negocio, de forma independiente, y permite a Prosegur asentar las bases necesarias para afrontar el desarrollo futuro con las mejores garantías. Todo ello, anclado en una visión y misión claras, sostenidas por un conjunto de valores que refleja la identidad de la compañía.



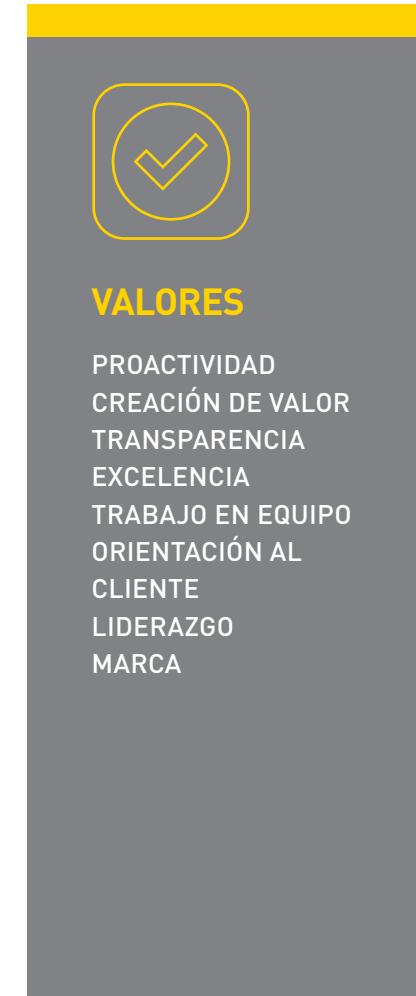
MISIÓN

GENERAR VALOR PARA NUESTROS CLIENTES, LA SOCIEDAD Y ACCIONISTAS, OFRECIENDO SOLUCIONES DE SEGURIDAD INTEGRALES Y ESPECIALIZADAS, INCORPORANDO LA TECNOLOGÍA MÁS AVANZADA Y CONTANDO CON EL TALENTO DE LOS MEJORES PROFESIONALES.



VISIÓN

SER EL REFERENTE GLOBAL DE SEGURIDAD, RESPETADO Y ADMIRADO COMO LÍDER, CON EL OBJETIVO DE CONSTRUIR UN MUNDO MÁS SEGURO.



VALORES

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

1.1.3. Estructura de gobierno

Con base en las disposiciones y recomendaciones del Código Unificado de buen gobierno de las sociedades cotizadas, aprobado por el Consejo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), y las mejores prácticas y recomendaciones internacionales en materia de Buen Gobierno, Prosegur ha mantenido su **compromiso con el éxito y sus esfuerzos en la consolidación de un negocio responsable, rentable y sostenible**. En este sentido, el Gobierno Corporativo de la organización se asienta en cinco pilares fundamentales que sirven como marco y punto de referencia en su desarrollo.

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

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

Pilares de Buen Gobierno en Prosegur



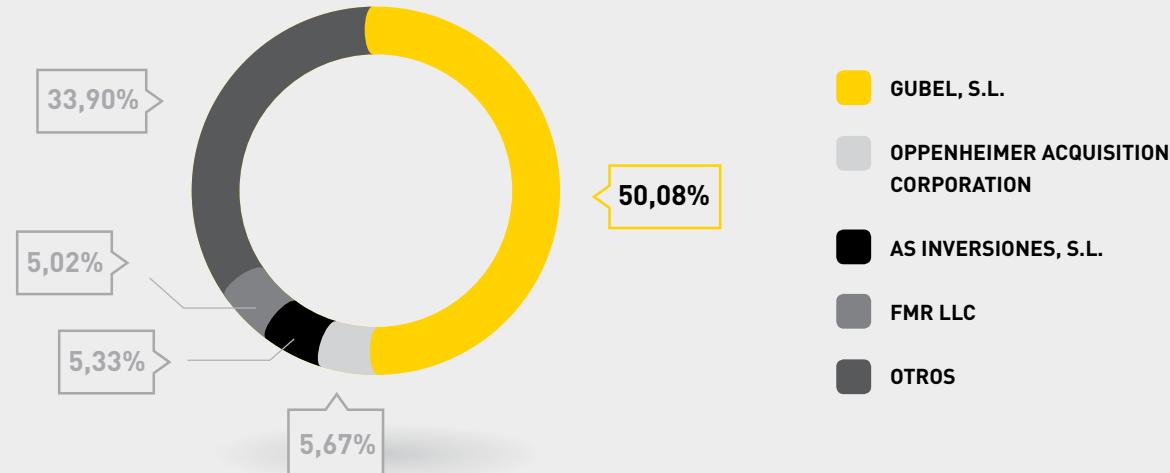


Estructura de la propiedad

El capital social de Prosegur Compañía de Seguridad S.A. es de 37.027.478,40 euros, representado por 617.124.640 acciones de 0,06 euros de valor nominal, pertenecientes a una única clase y a la misma serie. Todas las acciones se encuentran íntegramente suscritas y desembolsadas y cotizan

en las Bolsas de Madrid y Barcelona. Cada acción da derecho a un voto y no existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio del derecho de voto. Asimismo, no existen restricciones legales a la adquisición o transmisión de participaciones en el capital social.

Principales accionistas de Prosegur*



(*) A 31 de diciembre de 2018.

Sistema de Gobierno de Prosegur

La Junta General de Accionistas es el principal órgano de representación del capital social de Prosegur, ejerciendo las funciones otorgadas por ley y por los estatutos sociales. En 2018, la Junta General Ordinaria se celebró el 29 de mayo en Madrid, España, y se abordaron temas relativos a la aprobación de las Cuentas Anuales de la sociedad, aprobación de la política de remuneración de consejeros o la reelección del auditor de cuentas.

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, administración, dirección, gestión y control de la empresa y cuenta con el poder de representación de la compañía para el establecimiento de directrices de estrategia, supervisión y relación con los accionistas. Su composición y funcionamiento están regulados en el Reglamento del Consejo de Administración, accesible en la web corporativa.



Actividad del Consejo de Administración y las Comisiones en 2018

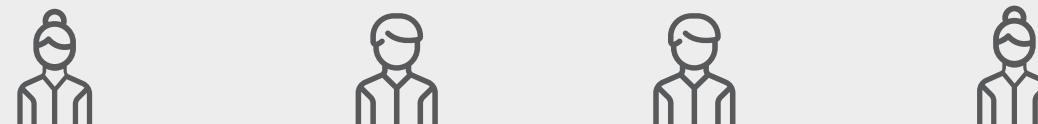
Consejo de Administración	8 reuniones
Comisión de Auditoría	5 reuniones
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	1 reunión

DIVERSIDAD EN EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

La Política de Selección de Consejeros de Prosegur establece que los miembros seleccionados deberán favorecer la diversidad de conocimientos, experiencias, orígenes, nacionalidades y género. Además, se establece que dicha Política procurará que, en el futuro, el número de consejeras represente el treinta por ciento del total de miembros. Actualmente, el Consejo cuenta con un 25 por ciento de mujeres.

Composición del Consejo de Administración

A 31 de diciembre de 2018, el Consejo de Administración de Prosegur estaba compuesto por ocho miembros: uno ejecutivo y siete no ejecutivos, de los cuales tres son independientes, dos dominicales y dos otros externos. Las responsabilidades de la Presidente y Consejero Delegado son distintas y complementarias. De esta manera, Prosegur adopta los requerimientos de los principales estándares internacionales en materia de Gobierno Corporativo que recomiendan la separación de roles. Para más información, consulte el Informe Anual de Gobierno Corporativo de Prosegur.



Doña Helena Irene Revoredo Delvecchio

Presidente Consejo de Administración (Consejera Dominical en representación de Gubel, S.L.)

Don Isidro Fernández Barreiro

Vocal (Vicepresidente No Ejecutivo y Consejero Otros Externos)

Don Christian Gut Revoredo

Consejero Delegado (Consejero Ejecutivo)



Doña Chantal Gut Revoredo

Vocal (Consejera Dominical en representación de Gubel, S.L.)



Don Fernando D'Ornellas Silva

Vocal (Consejero Independiente)



Don Eugenio Ruiz-Gálvez Priego

Vocal (Consejero Otros Externos)



Don Fernando Vives Ruiz

Vocal (Consejero Independiente)



Don Ángel Durández Adeva

Vocal (Consejero Independiente)

● Comisión de Auditoría

● Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Nombre	Categoría	Cargo en el Consejo	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Comisión Auditoría	Perfil
DOÑA HELENA IRENE REVOREDO DELVECCHIO	Dominical	Presidente			Licenciada en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad Católica de Buenos Aires y cuenta con el PADE por el IESE Business School. Presidente de la Fundación Prosegur, desde 1997. Presidente de Euroforum desde 2004. Consejera de Mediaset España Comunicación desde 2009. Consejera de Endesa desde 2014. Miembro del Patronato de la Escuela Superior de Música Reina Sofía, de la Fundación Princesa de Asturias, y colabora también con la Real Asociación de Amigos del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía, la Fundación Amigos Museo del Prado y el Teatro Real de Madrid, donde ha sido nombrada Presidente del Consejo Internacional en 2015. Le han otorgado el premio Juan Lladó, el más prestigioso galardón concedido en España en materia de mecenazgo cultural e investigación, también la Medalla de Oro del Fórum de la Alta Dirección, el Trofeo Ramón Borredá, así como el Premio Montblanc de la cultura.
DON ISIDRO FERNÁNDEZ BARREIRO	Otro Externo	Vicepresidente			Licenciado en Ingeniería industrial y cuenta con un MBA por el IESE. Vicepresidente ejecutivo de Uralita, S.A. Vicepresidente ejecutivo de Banco Urquijo desde 1994. Vicepresidente ejecutivo de Corporación Financiera Alba, S.A. desde 2006 hasta 2013 y consejero desde 1994. Vicepresidente de Balboa Participaciones, S.A. desde 2011 hasta 2013. Consejero de ACS desde el 2003 hasta 2008.
DON CHRISTIAN GUT REVOREDO	Ejecutivo	Consejero Delegado			Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por C.U.N.E.F y cuenta con un MBA en la Escuela de Negocios INSEAD (Fontainebleau, Francia). Consejero de Prosegur Cash, S.A. desde 2016. Miembro del Patronato de la Fundación Prosegur. Consejero de Euroforum desde 2006. En 2004 Incorporación plena a la Dirección Ejecutiva de Prosegur, ocupando el puesto de Consejero Director General de España. De 1998 a 2001 Departamento de Fusiones y Adquisiciones de la Banca Rothschild.

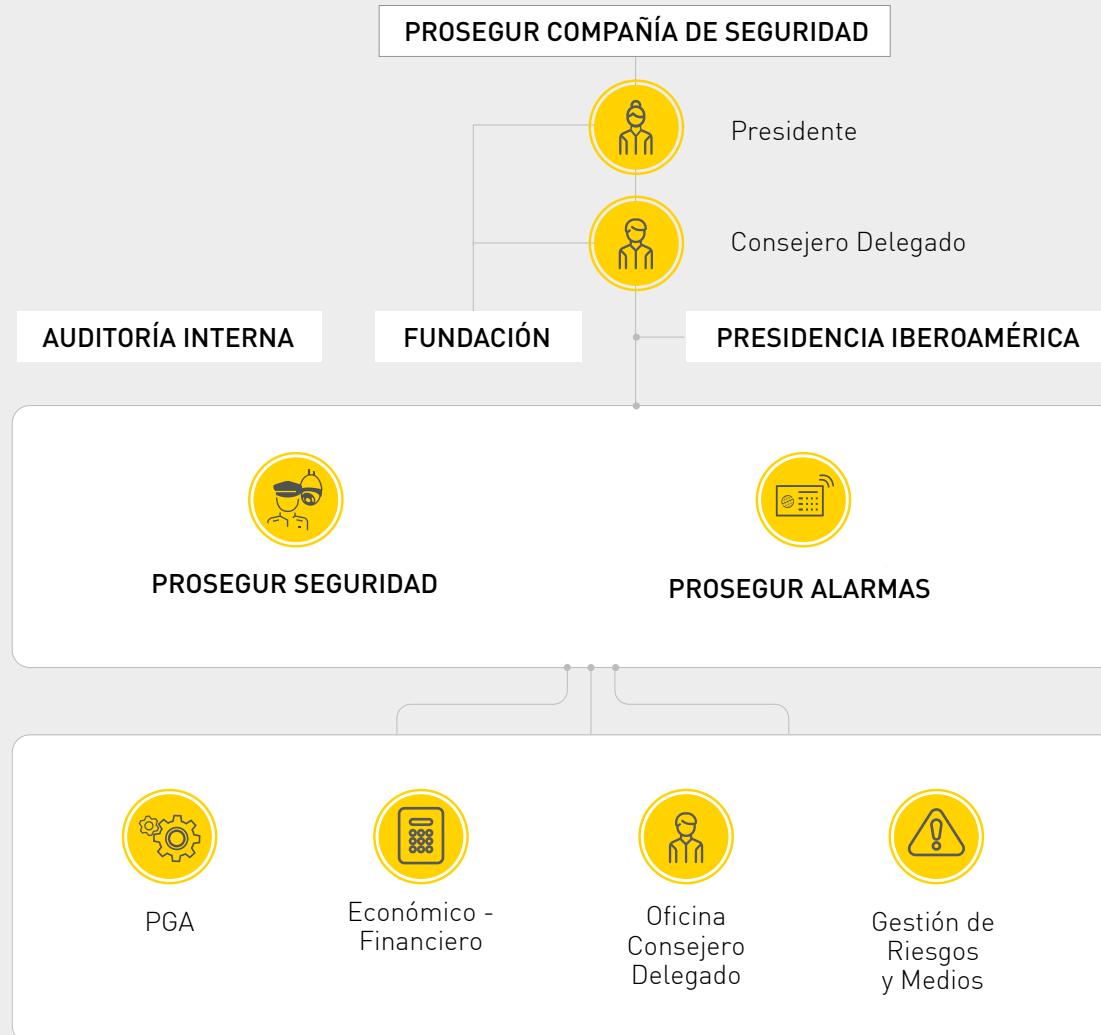
Nombre	Categoría	Cargo en el Consejo	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Comisión Auditoría	Perfil
DOÑA CHANTAL GUT REVOREDO	Dominical	Consejero			Licenciada en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense (Colegio Universitario de Estudios Financieros CUNEF), y cuenta con un MBA por el IESE Business School. Consejera de Euroforum desde 2001. Consejera de Prosegur Cash, S.A. desde 2017. Miembro del Patronato de la Fundación Prosegur Responsable de Desarrollo de Negocio en Gubel, S.L. Miembro del Consejo Internacional de Hispanic Society (New York).
DON FERNANDO D'ORNELLAS SILVA	Independiente	Consejero			Licenciado en Derecho y Económicas por ICADE E3 y cuenta con un MBA por el IESE Business School. Consejero de Meliá Hotels International desde el año 2012. Consejero Delegado Grupo Bergé entre 2007 y 2012. Consejero de Endesa S.A. entre 2007 y 2009.
DON EUGENIO RUIZ-GÁLVEZ PRIEGO	Otro Externo	Consejero			Licenciado en ingeniería de caminos, canales y puertos por la ETS de Madrid y cuenta con un MBA por la Graduate School of Business de la Universidad de Stanford. Consejero de Ebro Foods (formalmente Azucarera Ebro, S.L.) desde el 2000 hasta 2016, siendo Consejero Delegado de la misma hasta el año 2009. Consejero Delegado de Uralita S.A. desde 1993 hasta 1997 y vicepresidente de la misma desde 1997 hasta 2000. Consejero de la Corporación Financiera Alba S.A. desde 2010 hasta 2015.
DON FERNANDO VIVES RUIZ	Independiente	Consejero			Doctor en Derecho, Universidad Pontificia Comillas (ICADE). Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales, Universidad Pontificia Comillas (ICADE). Presidente Ejecutivo del despacho de abogados J&A Garrigues, S.L.P. Profesor de Derecho Mercantil, Universidad Pontificia Comillas (ICADE). Miembro del Comité Consultivo de la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Nombre	Categoría	Cargo en el Consejo	Comisión de Nombramientos y Retribuciones	Comisión Auditoría	Perfil
DON ÁNGEL DURÁNDEZ ADEVA	Independiente	Consejero	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Licenciado en Ciencias Económicas, Profesor Mercantil, Censor Jurado de Cuentas y miembro fundador del Registro de Economistas Auditores. Se incorporó a Arthur Andersen en 1965 y fue socio de la misma desde 1976 hasta 2000. Hasta marzo de 2004 ha dirigido la Fundación Euroamérica, de la que fue patrono fundador. Actualmente es Consejero de Repsol, S.A., Consejero de Quantica Producciones, S.L., Consejero de Ideas4all, S.L., Presidente de Arcadia Capital, S.L., Miembro de la Fundación Independiente y Vicepresidente de la Fundación Euroamérica.

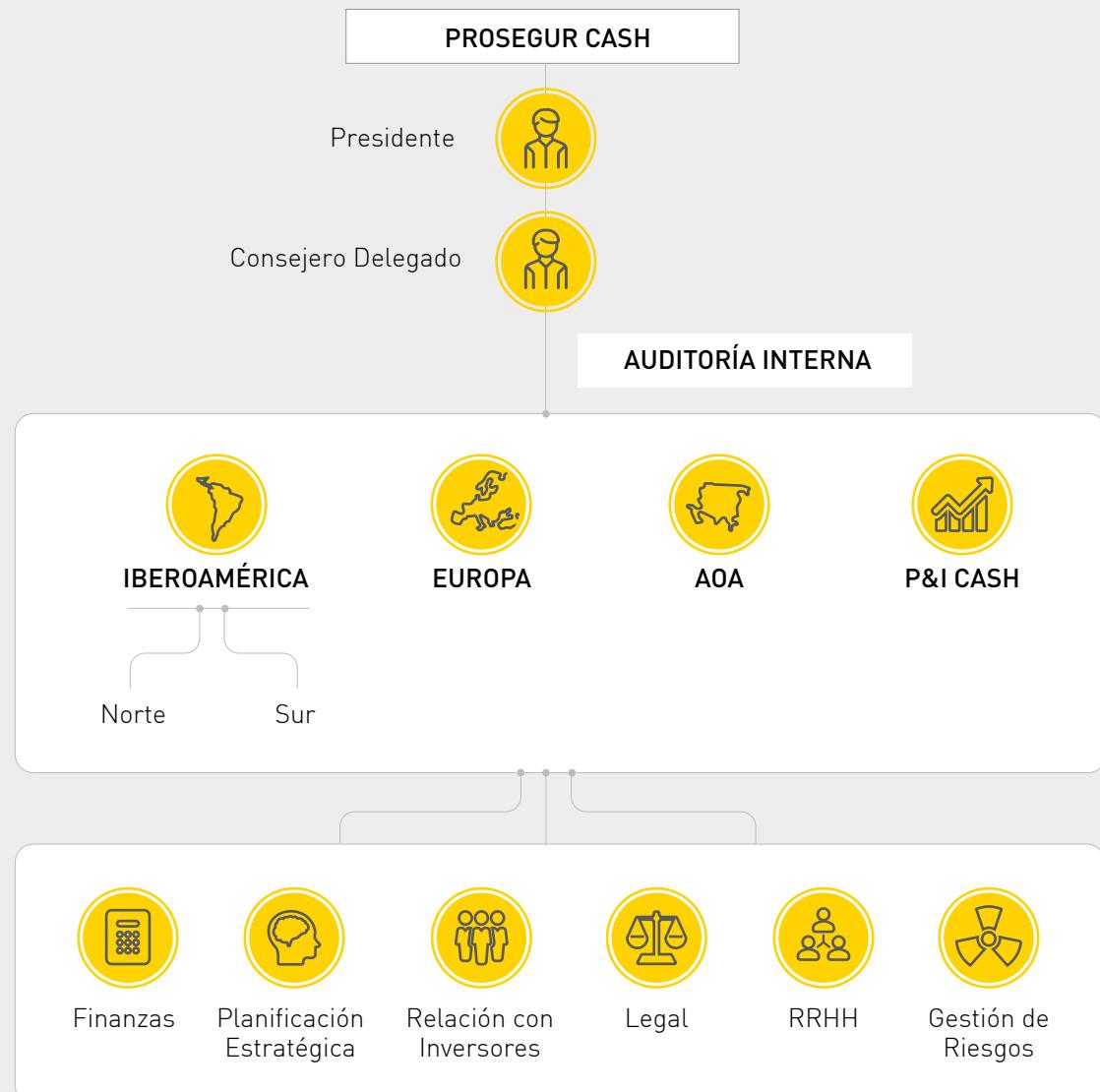


Estructura organizativa

La estructura organizativa de Prosegur está diseñada con el objetivo de mejorar los procesos de los negocios y aportar valor a los clientes. La flexibilidad de ésta facilita una permanente adaptación al entorno cambiante y a la evolución de Prosegur como grupo empresarial. Permite, también, el crecimiento de la organización y otorga una amplia autonomía a las divisiones de negocio, facultando a que cada una se adapte a las circunstancias específicas que le rodean. El negocio es un eje primordial en la organización y está representado en las Direcciones Generales de Negocio. Las funciones corporativas son supervisadas por las Direcciones Globales de Soporte, que cubren las áreas Económico-Financiera, Prosegur Gestión de Activos, Oficina del Consejero Delegado y Gestión de Riesgos y Medios.



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

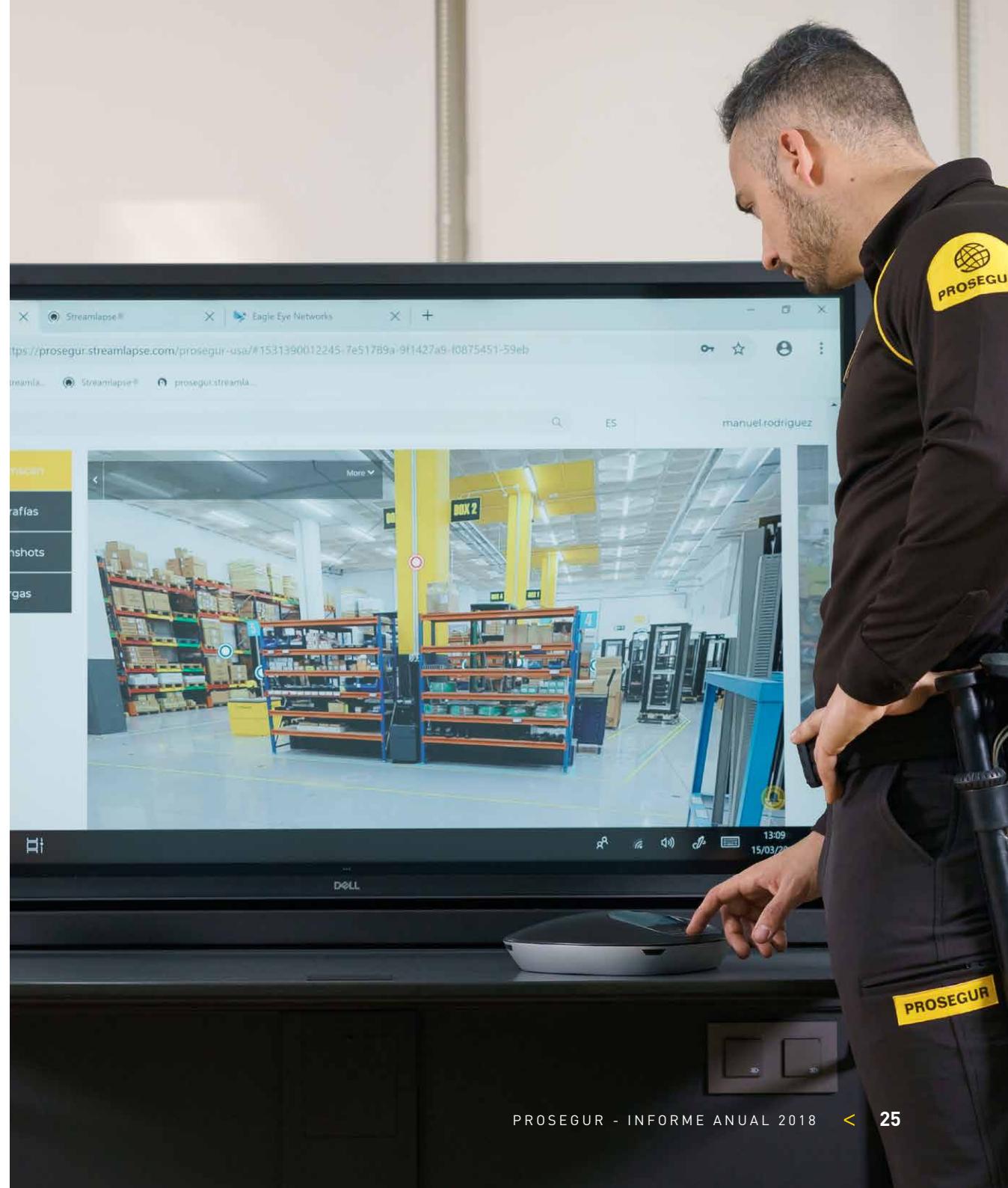


1.2. Marco de actuación estratégico

Prosegur está favoreciendo la innovación y la optimización de los procesos internos. Para ello, la compañía está acometiendo una profunda transformación, intensificando, por ejemplo, el uso de nuevas tecnologías en todas las líneas de negocio o impulsando centros globales multiservicio. Iniciativas que permiten diferenciar la calidad de los servicios que ofrece Prosegur y muestran su compromiso con la innovación y la excelencia.

En el año 2018 se ha introducido el Plan Estratégico 2018-2020, que tiene como objetivo continuar afianzando el liderazgo de la industria a través de tres pilares básicos: Digitalización, Innovación y Crecimiento.

Estos tres puentes estratégicos sirven para enmarcar todas las actuaciones de la compañía, dando continuación a sus proyectos relativos al crecimiento del negocio, la eficiencia de las operaciones y la búsqueda de nuevas soluciones.



1.2.1. Estrategia

La estrategia de Prosegur se enmarca en los pilares del Plan Estratégico 2018-2020: Digitaliza, Innova y Crece. Este Plan tiene el objetivo de dar respuesta a las nuevas necesidades de los clientes, convertirse en un socio estratégico de confianza, y aportar un mayor valor a través de la eficiencia en los procesos y de la implantación de soluciones cada vez más tecnológicas.



DIGITALIZA

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



INNOVA

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



CRECE

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

Avances en 2018

Durante el ejercicio pasado, Prosegur ha conseguido activar su Plan Estratégico con éxito de acuerdo con los objetivos previstos, consiguiendo mejoras en todas sus líneas de negocio, tal y como se refleja a continuación:



DIGITALIZA



INNOVA



CREENCI

- › **En Prosegur Seguridad**, desarrollo de nuevas plataformas y sistemas para empleados y clientes adelantándonos a sus necesidades y trabajando en un entorno más digital.
 - › **En Prosegur Alarmas**, desarrollo de la integración de nuestra aplicación SMART con las interfaces más avanzadas de la industria.
 - › **En Prosegur Cash**, automatización de las interfaces con el cliente.
 - › **En Tecnologías de la Información**, progreso en la estandarización de la infraestructura tecnológica, permitiendo la homogeneización de sistemas y la reducción errores operacionales.
 - › **En Recursos Humanos**, desarrollo de screening de candidatos utilizando la analítica de datos.
-
- › **En Prosegur Seguridad**, desarrollo de la aplicación Prosegur on Demand, con la que el cliente puede solicitar servicios de seguridad por horas desde su dispositivo móvil y con un tiempo máximo de implantación del servicio de tres horas desde que se contrata. Además, en ciberseguridad, impulso del negocio con la adquisición de Cipher y la venta integrada.
 - › **En Prosegur Alarmas**, se avanza en la solución integral de seguridad en el hogar.
 - › **En Prosegur Cash**, potenciamiento de la venta de las soluciones Smart Cash y la externalización de servicios de alto valor añadido (AVOS por sus siglas en inglés).
-
- › **En Prosegur Seguridad**, con la entrada de nuevos mercados y el impulso a la venta integrada de productos de tecnología.
 - › **En Prosegur Alarmas**, se ha mantenido un crecimiento de doble dígito a la vez que se vela por la rentabilidad del cliente.
 - › **En Prosegur Cash**, se ha profundizado en la estrategia de adquisiciones, con la llegada de nuevos países y la consolidación de antiguos mercados.

1.2.2. Plan de Transformación

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

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

Áreas de acción del Plan de Transformación de Prosegur

Optimización de los recursos del negocio actual

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

Promoción de la innovación como piedra angular del negocio futuro

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

Impulso de las capacidades y consolidación de una cultura común

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



Robotización de procesos de Recursos Humanos

Prosegur en España se consolida como la primera compañía con la función de **alta de empleados automatizada mediante robotización y sin interacción humana**. Además, se reduce de **48 a 24 horas el tiempo de incorporación de empleados**. Como medidas asociadas a la sostenibilidad, la compañía **incorpora la firma digital y se elimina el uso de papel** con un considerable ahorro de recursos materiales.

Hitos relevantes de transformación en 2018

Optimización de procesos de cobro



Prosegur ha avanzado en las mejoras de los procesos de Opportunity to Cash y Procure to Pay de todos los negocios, con el objetivo de reducir de manera significativa el tiempo medio de cobro a los clientes desde la prestación del servicio, eficientizar la gestión de sus almacenes y reducir la obsolescencia de sus mercancías.

Automatización de procesos de gestión y operaciones



Se han alcanzado los 135 procesos robotizados en la compañía, consiguiendo una eficiencia de 120.000 horas al año. A modo de ejemplo, Prosegur Cash en Brasil ha automatizado el proceso de gestión de guías de uno de los principales bancos del país de extremo a extremo. Este proceso consiste en la consolidación de la información de las bolsas de efectivo entre los sistemas de Prosegur y el banco, mejorando el tiempo medio de la operación y la consecuente satisfacción del cliente.



Nueva plataforma de gestión de flota en tiempo real

Se han reducido costes en más del 50 por ciento, monitorizando en tiempo real más de 2.600 blindados en Brasil, Colombia, España, México y Portugal, mediante conexión con Internet of Things (IoT). Se prevé un ahorro de cerca de 3 millones de dólares americanos en cinco años con la nueva plataforma de gestión de flota.



Unidad Integrada y Centralizada de Gente y Gestión

Prosegur en Brasil reduce el cálculo de nóminas creando una “Unidad Integrada y Centralizada de Gente y Gestión”, situada en Belo Horizonte. Además, se ha mejorado el sistema de cálculo de nómina, pasando de más de diecisésis horas a tan solo una para la liquidación.

9 INDUSTRIA,
INNOVACIÓN E
INFRAESTRUCTURA



La transformación digital es un catalizador de la estrategia de negocio de Prosegur que busca optimizar sus operaciones siendo más eficiente en la gestión de recursos y generando un impacto directo en empleados, clientes, proveedores y comunidades, en general.

Por otro lado, como respuesta a los desafíos de seguridad en entornos digitales, Prosegur desarrolla actualmente nuevos servicios de ciberseguridad, en busca de la diferenciación y calidad del servicio dentro del sector. En este proceso, la innovación ha sido un elemento clave y un compromiso constante, con el fin de proporcionar soluciones adecuadas. Asimismo, Prosegur ha continuado con sus esfuerzos en innovación, investigación y desarrollo tecnológico de las demás áreas del negocio gracias a su nuevo Plan de Transformación Digital.



2. Gestión **responsable**

2.1.	Modelo de gestión 3P	32
2.2.	Gestión del riesgo	35
2.2.1.	Gestión del riesgo operativo	38
2.3.	Ética y cumplimiento	42
2.3.1.	Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos	49
2.4.	Gestión ambiental	52



2.1. Modelo de gestión 3P

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

“ Como referente global del sector de la seguridad privada, Prosegur sabe que en el desarrollo de sus actividades debe poner el foco en aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental o económica que son relevantes e influyen en la toma de decisiones por parte de sus grupos de interés.”



Algunas de las nuevas políticas 3P en 2018

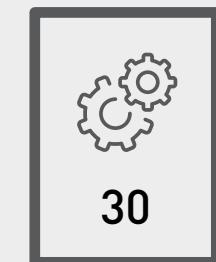
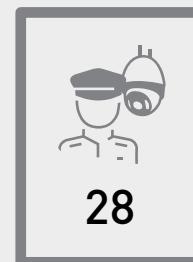
- › **Seguridad de la información:** Destrucción y reutilización de soportes de almacenamiento.
- › **Calidad y procesos:** Norma General 3P de Gestión de riesgos y oportunidades de procesos Seguridad, Alarmas y Cash.
- › **Legal:** Norma General de Protección de Datos, Protocolo de Gestión y notificación de brechas de seguridad o Selección y evaluación de proveedores.
- › **Recursos Humanos:** Modelo de Registro de Accidentes en la herramienta PROCDE.
- › **TI & Automatización:** Norma General 3P de Modelo Operativo y Gobierno TI Prosegur y Prosegur Cash.

Sistema 3P en 2018

POLÍTICAS 3P

58
POLÍTICAS NUEVAS
O MODIFICADAS

PROCESOS 3P



Indicadores KPI's

Durante este año, el Modelo de Gestión 3P ha obtenido las siguientes certificaciones:

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



2.2. Gestión del riesgo

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

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

Ciclo de gestión del riesgo



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

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

FACTORES DE RIESGO	RIESGO	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN
REGULATORIOS: Normativa de seguridad privada, normativa laboral y de seguridad social, normativa fiscal, normativa de control de armamento, normativa sobre los mercados de capitales y normativa sobre la prevención del blanqueo de capitales	Aumento de la intervención de los gobiernos reguladores	<ul style="list-style-type: none"> › Diversificación de negocios en mercados diferenciados
NEGOCIO: Disminución de la demanda, disminución prolongada del uso de efectivo, mercados altamente competitivos, política agresiva de precios, barreras de entrada relativamente bajas	Riesgo de incumplimiento normativo	<ul style="list-style-type: none"> › Programa de Cumplimiento Corporativo › Procesos de debida diligencia independientes
	Reducción coyuntural de la demanda de servicios de seguridad	<ul style="list-style-type: none"> › Diversificación de negocios en mercados diferenciados
	Operaciones en mercados altamente competitivos	<ul style="list-style-type: none"> › Desarrollo de nuevos productos y servicios de valor añadido que diferencien a Prosegur
	Dificultad para la obtención de los resultados previstos en alarmas	<ul style="list-style-type: none"> › Impulso al reconocimiento de la marca Prosegur
	Gestión inadecuada de los costes indirectos	<ul style="list-style-type: none"> › Medidas de eficiencia operativa
REPUTACIONAL: Incidentes reales o percibidos que afecten a la capacidad para ejecutar sus operaciones de manera ética, responsable y segura	Publicidad negativa sobre Prosegur	<ul style="list-style-type: none"> › Detección de posibles irregularidades a través del Canal de Denuncias › Prevención de incumplimiento a través del Programa de Cumplimiento Corporativo › Procesos de debida diligencia independientes

FACTORES DE RIESGO	RIESGO	ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN
OPERACIONALES Y TECNOLÓGICOS: Interrupción en las telecomunicaciones, intrusión en los sistemas de información, violaciones de seguridad, pérdida de datos, errores en las operaciones, siniestros de activos o pérdidas de efectivo.	Pérdida o robo de información confidencial de clientes o propia	<ul style="list-style-type: none"> › Políticas globales de seguridad lógica
	Fallos o incidencias en la infraestructura de IT	<ul style="list-style-type: none"> › Monitorización en los procesos de control y seguimiento de la trazabilidad de las operaciones de transporte, manipulado y almacenamiento de efectivo
	Siniestros activos custodiados o pérdidas de efectivo	<ul style="list-style-type: none"> › Asistencia independiente en las reclamaciones o diferencias en la actividad de gestión de efectivo › Identificación de mejores prácticas › Elaboración de políticas de seguridad física y procedimientos que minimicen posibles pérdidas › Implementación de políticas de continuidad de negocio y planes de recuperación › Disponibilidad de cobertura de seguro fiable y de alta calidad
FINANCIEROS: Riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio, de contraparte y fiscales.	Deterioro de la generación de liquidez o de la gestión de caja	<ul style="list-style-type: none"> › Análisis dinámico de exposición al riesgo del tipo de interés › Simulación de varios escenarios según refinanciación, renovación de las posiciones actuales, financiación alternativa y cobertura › Cálculo del efecto sobre el resultado de una variación determinada del tipo de interés › Política de cobertura natural › Evaluación del riesgo de cada cliente › Seguimientos mensuales de la situación crediticia de los clientes y aplicación de correcciones valorativas › Realización de operaciones con entidades de rating definido. Firma de contratos marco de operaciones financieras (CMOF o ISDA) › Definición de los límites de riesgo de contrapartida › Publicación periódica de límites y niveles de crédito actualizados



2.2.1. Gestión del riesgo operativo

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

Con el fin de mejorar la eficiencia en la gestión del riesgo, la compañía cuenta con la Dirección Global

de Gestión de Riesgos, un área que, por su estructura y organización, representa una ventaja competitiva en la gestión de riesgos respecto a otras empresas del sector.

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

cumplimiento que las normativas nacionales exigen.

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



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



El departamento de Intervención se compone de 188 personas, organizados en dos unidades: Intervención y Control de Pérdidas (UCP). Entre ambas combinan las revisiones in situ de las operaciones de los negocios (arqueos de valores custodiados, controles operativos, seguridad operativa y de las instalaciones, y cumplimiento de las normas legales), con la monitorización a distancia de los cierres contables diarios de todas las delegaciones y así minimizar las pérdidas operativas del negocio de Prosegur Cash. Adicionalmente, es el responsable de revisar las operativas en los negocios de Prosegur Seguridad y Prosegur Alarmas, así como de las auditorías corporativas especiales (compras, flota, entre otros).



El departamento de Seguros identifica y controla los riesgos operativos y determina las bases de su aseguramiento y gestión, garantizando el mínimo impacto en la cuenta de resultados. El departamento constituye programas de seguros, suscribe pólizas a nivel corporativo y local, con compañías aseguradoras de primer nivel dando cobertura a un amplio abanico de riesgos: de los empleados, directos e indirectos de la propia actividad de Prosegur y del inmovilizado material. En el año 2018, el Departamento de Seguros integró coberturas para el aseguramiento de riesgos cibernéticos, amplió el ámbito geográfico de cobertura del seguro de crédito a Chile y Colombia, y amplió la cobertura de Responsabilidad Civil Profesional para toda la organización.

Dirección global de gestión del riesgo



Dpto. de Seguridad

ÁREA DE SOPORTE

- › Seguridad de bases e instalaciones
- › Equipo Internacional de Capacitación Táctica
- › Inteligencia
- › Seguridad de la información

Países



Dpto. de Intervención

- › Europa y Asia Pacífico
- › Iberoamérica
- › Brasil



Dpto. de Seguros

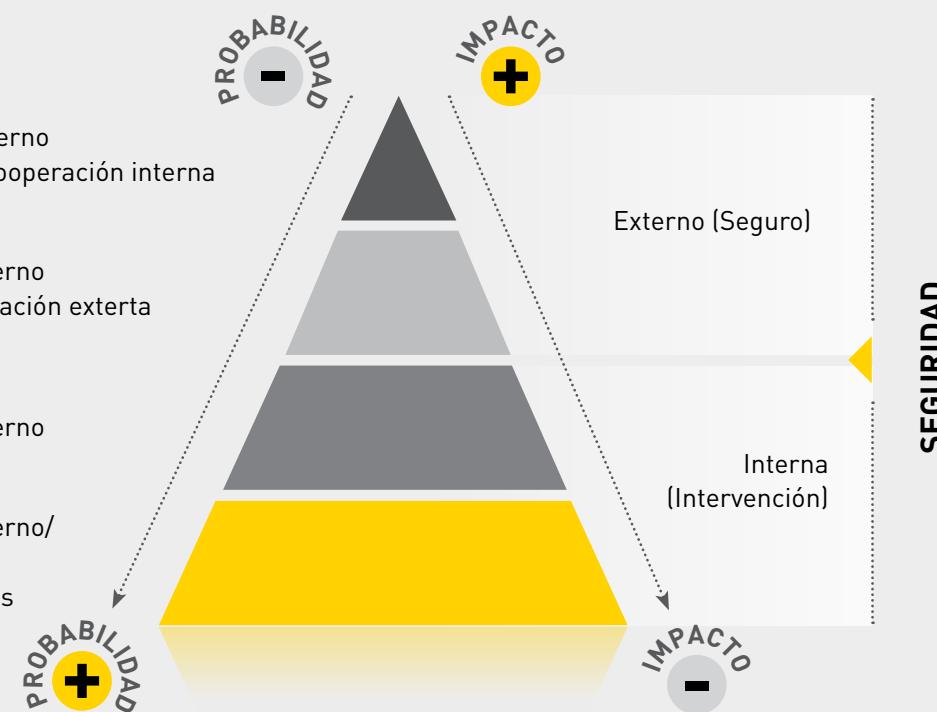
- › Estructura Operativa

Países



Enfoque de riesgo

Modelo de seguridad basado en la gestión de riesgo y control estricto de infraestructura, procesos y personas.



Hitos 2018



Seguridad

Durante 2018, se ha trabajado en la mejora de las protecciones de las bases, en la potenciación de los Centros de Control Remoto y en modernizar los equipos de seguimiento de las unidades blindadas.



Intervención

La actividad del Departamento de Intervención en 2018 supuso un total de 325 revisiones operativas y 334 arqueos de cámara en el negocio de Prosegur Cash; 73 revisiones operativas en el negocio de Prosegur Seguridad; revisiones al negocio completo de Prosegur Alarmas en 8 países; y 11 auditorías transversales sobre procesos de soporte a todos los negocios.

Cabe destacar que en el periodo se implementó un modelo de gestión y control de riesgos en el negocio de Prosegur Alarmas, cubriendo España, Portugal e Iberoamérica. Este modelo tiene un fuerte apoyo en herramientas de análisis masivo de datos (Data Analytics), lo que permite una monitorización continua, con alcance completo

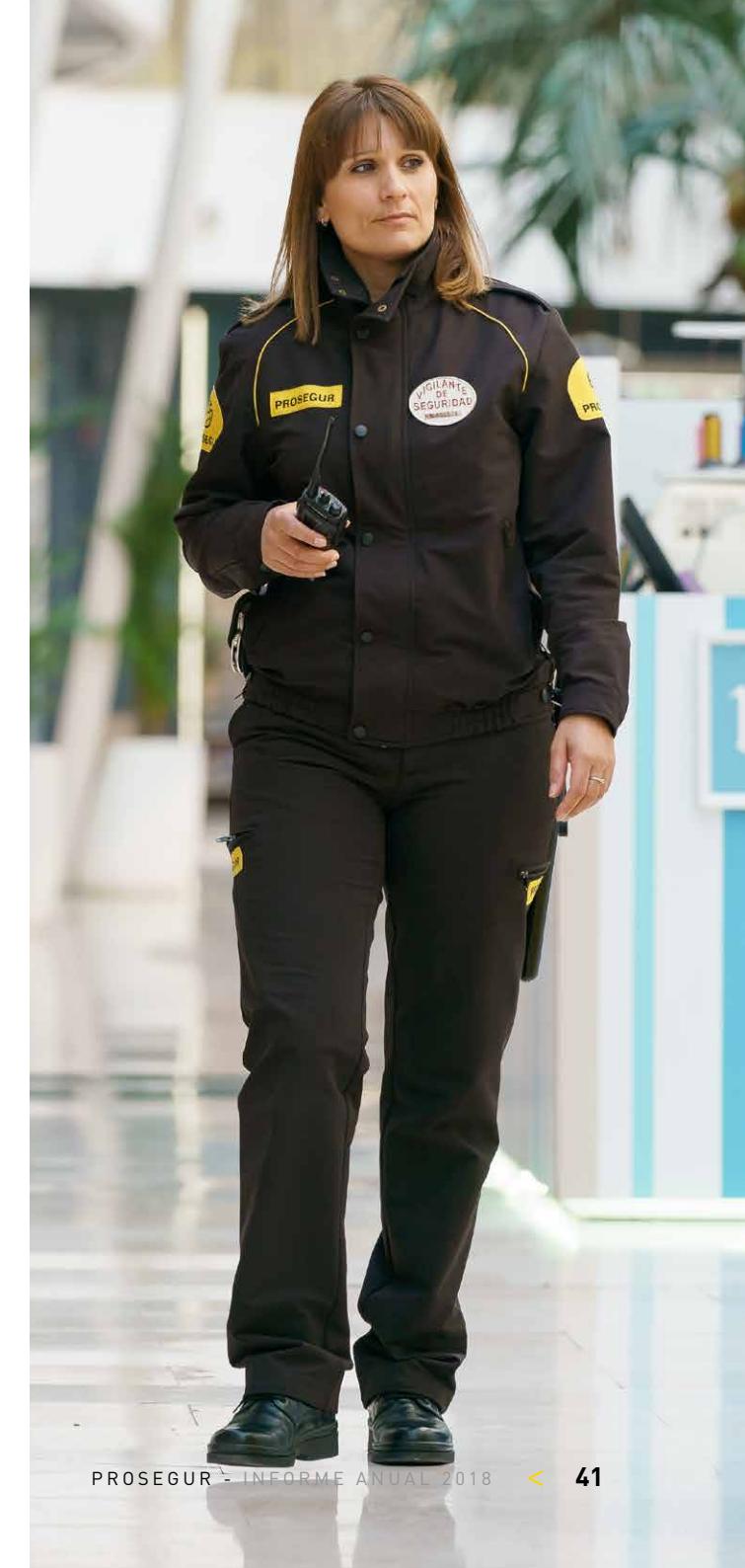
y una mayor eficiencia en el uso de recursos. A su vez, en el negocio de Prosegur Seguridad, se realizó un modelo de riesgos en aquellos servicios con gran impacto en caso de un evento negativo, con el objetivo de identificar situaciones de exposición al riesgo que puedan requerir, o bien una mejora en la ejecución de la operativa, como también una revisión de las condiciones de prestación del servicio.

Durante el año 2018, la Unidad de Control de Pérdidas, ha puesto en marcha una nueva aplicación para control diario de los cierres de cámara, la implementación empezó en Brasil, y, se prevé durante el año 2019 implementarla en el resto de los países. Esta aplicación mejora la funcionalidad y la capacidad de información de la anterior.



Seguros

En el año 2018, el Departamento de Seguros integró coberturas para el aseguramiento de riesgos cibernéticos, amplió el ámbito geográfico de cobertura del seguro de crédito a Chile y Colombia, y amplió la cobertura de Responsabilidad Civil Profesional para toda la organización.



2.3. Ética y cumplimiento

El comportamiento ético y el cumplimiento de las regulaciones en los mercados donde opera Prosegur juegan una función fundamental en su estrategia de negocio. De esta forma, cuestiones como la exposición frecuente a situaciones de riesgo por parte de los empleados, el deber de protección de los clientes y la sociedad, o la gestión de grandes sumas de dinero y bienes personales demandan una gestión responsable con los más altos estándares de integridad.

Por esta razón, Prosegur dispone de un Programa de Cumplimiento Corporativo que establece medidas de control diseñadas para prevenir y manejar adecuadamente los riesgos de incumplimiento de la normativa de cada mercado donde opera. Este programa abarca todos los asuntos legales relacionados y, en especial, los relativos a blanqueo de capitales, defensa de la competencia, prevención de delitos, protección de datos, y cumplimiento de la normativa de mercado de valores.

Programa de Cumplimiento Corporativo



Prevención de
blanqueo de
capitales



Protección
de datos



Defensa de la
competencia



La supervisión del Programa está asignada al Comité de Cumplimiento Normativo, integrado por representantes de las direcciones Legal, Económico-Financiero, Recursos Humanos, Gestión de Riesgos, y Auditoría Interna y Cumplimiento, que actúa de forma independiente y reporta a la Comisión de Auditoría. Para asegurar la efectividad de las acciones encargadas al Comité, en cada mercado donde existen operaciones, se ha designado un comité de cumplimiento local u oficial de cumplimiento que vela por la observancia de los principios éticos y las normas locales que resultan de aplicación.

Durante el 2018, Prosegur ha desarrollado una serie de acciones en torno al Programa de Cumplimiento Corporativo que necesariamente han incluido mejoras en el ámbito de la protección de datos, a partir de la aplicación del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), ordenación europea relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.



Adaptación al nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)

Durante el 2018, Prosegur ha desarrollado una serie de acciones en torno al Programa de Cumplimiento Corporativo que necesariamente han incluido mejoras en el ámbito de la protección de datos, a partir de la aplicación del nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), ordenación europea relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos. La adaptación a este reglamento se ha realizado siguiendo una metodología de adecuación consistente en los siguientes puntos:



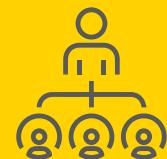
Para el cumplimiento de estos nuevos requerimientos del RGPD, Prosegur ha implantado medidas legales y organizativas, así como medidas tecnológicas, entre las que destacan las siguientes:

MEDIDAS LEGALES



- › Actualización de las cláusulas de protección de datos facilitadas a los interesados
- › Base legal para el tratamiento
- › Implantación de mecanismos de obtención del consentimiento explícito de los afectados
- › Elaboración de contratos de encargado del tratamiento adaptados al Reglamento Europeo
- › Evaluación de impacto en la privacidad

MEDIDAS ORGANIZATIVAS



- › Designación de un Delegado de Protección de Datos (DPO) encargado de velar por el cumplimiento de la normativa de protección de datos
- › Elaboración de un procedimiento de notificación de brechas de seguridad adaptado al Reglamento
- › Actualización de los procedimientos de atención a los derechos de los afectados, incluyendo el derecho a la portabilidad

MEDIDAS TECNOLÓGICAS



- › Procedimientos de seguridad
- › Seguridad lógica
- › Seguridad física
- › Criptografía
- › Desarrollo y mantenimiento de sistemas de información
- › Explotación de sistemas
- › Anonimización
- › Pseudo-anonimización

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

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

Enfoque de riesgo



Gestión de riesgos IT



Gestión del riesgo operacional



Gestión de auditorías



RGPD



Gobierno de terceras partes

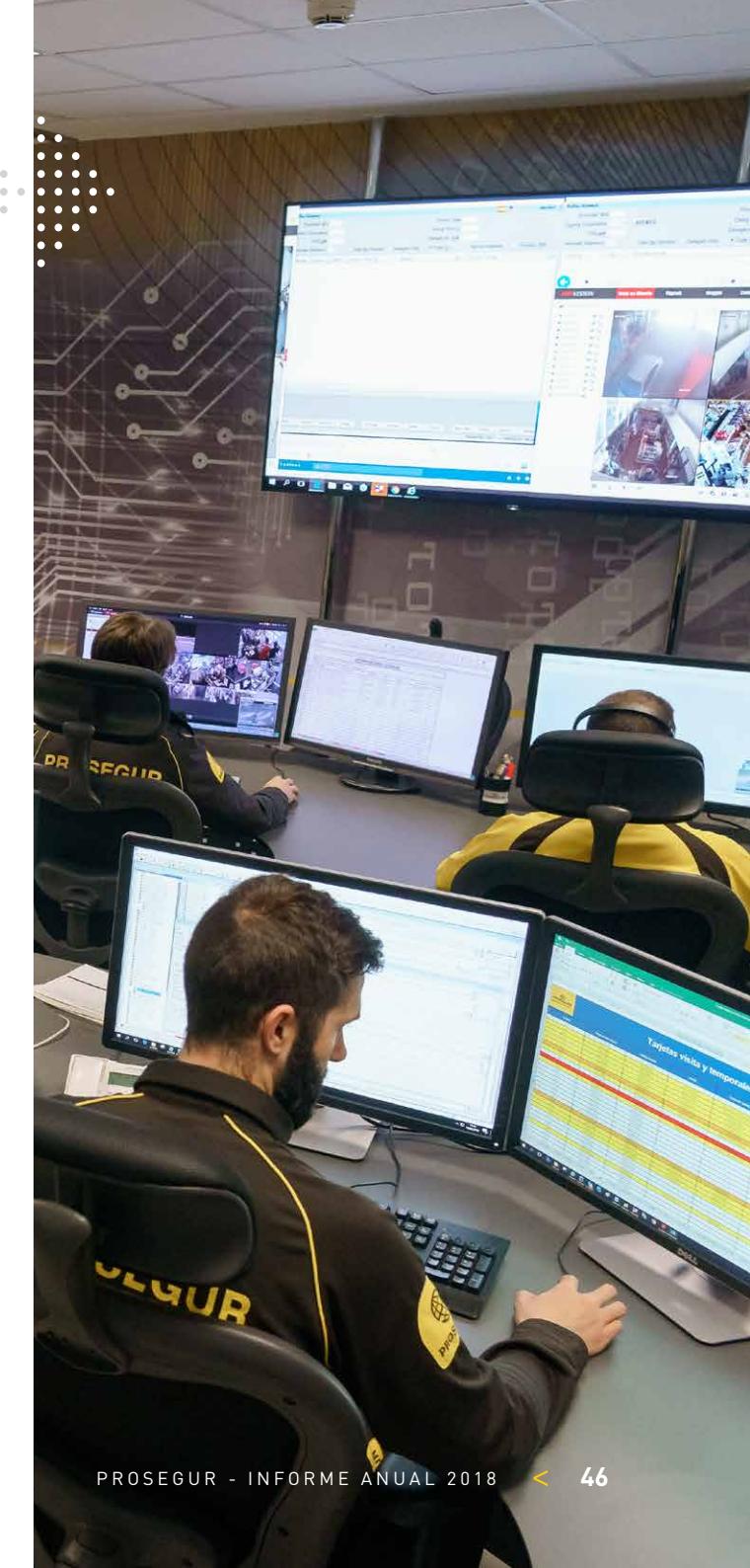
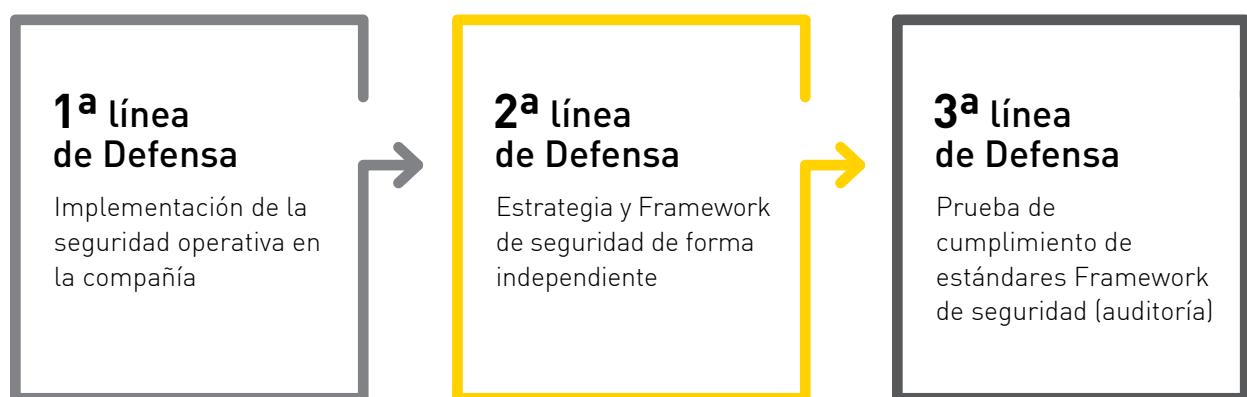


Gestión de cumplimiento normativo

Seguridad de la Información

Además, como novedad, en 2018 se diseñó a nivel del grupo Prosegur un Plan Estratégico de Seguridad de la Información consistente en la implantación de un Modelo de Gobierno de Seguridad de la Información, basado en tres líneas de defensa. Junto a ellas, se han estable-

cido una serie de indicadores y métricas que le permiten conocer el estado de la seguridad de la información en todos sus negocios. De esta manera, el grupo Prosegur podrá incorporar las mejores prácticas y acompañar la evolución estratégica de la empresa:



Código Ético y de Conducta

Prosegur cuenta con un Código Ético y de Conducta aprobado por el Consejo de Administración el 26 de abril de 2017. El Código marca la guía para los estándares de comportamiento y el buen hacer de todos los profesionales de Prosegur en el ejercicio de sus funciones y en sus relaciones con terceros. Este Código es vinculante y de obligado cumplimiento para todos los órganos de gobierno, directivos y empleados de la sociedad. Además, regula todos los comportamientos y relaciones de estos grupos entre sí y con grupos externos.

De esta forma, se establecen medidas disciplinarias para aquellos que incumplan sus disposiciones, como resultado de un proceso de investigación realizado por un equipo de expertos imparciales dirigido por el área de Cumplimiento que propone las medidas correctivas pertinentes.

El Código Ético y de Conducta se encuentra disponible en la web corporativa y se entrega a cada empleado en el momento de su incorporación a la compañía para su aceptación. Durante 2018, se ha

formado a un total de 5.193 empleados en materia de Código Ético y de Conducta.

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

Pilares del Código Ético y de Conducta





Canal de Denuncias

Prosegur dispone de un Canal de Denuncias que permite a cualquier interesado, externo o interno, comunicar cualquier tipo de conducta que considere atenta contra el Código Ético y de Conducta, potenciales vulneraciones de los Derechos Humanos, comportamientos ilícitos y temas relacionados con irregularidades de naturaleza financiera y contable. A este canal se puede acceder a través del sitio web corporativo y completando el formulario disponible en el mismo.

La Dirección de Auditoría Interna gestiona, de forma confidencial, la totalidad de las denuncias y, en función de su tipología y gravedad, las remite a la Dirección responsable para su gestión, investigación y resolución. De acuerdo con las conclusiones resultantes de las investigaciones realizadas, en las reuniones de la Comisión de Auditoría se adoptan las medidas necesarias para los casos que requieran una actuación por parte de la compañía.

Durante 2018, se recibieron a través de este Canal un total de 18 denuncias de incumplimiento del Código Ético y de Conducta.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS



Con el objetivo de promover el desarrollo del sector, la mejora de los estándares de calidad y el impulso de políticas públicas más avanzadas que contribu-

yan al desarrollo sostenible, Prosegur está implicada en el diálogo sectorial a través de la participación en sus asociaciones y organizaciones. Las principales organizaciones a nivel internacional en las que participa la compañía incluyen International Security Ligue, Confederation of European Security Services (CoESS), European Security Transport Association (ESTA), Asian Cash Management Association (ACMA), ATM Industry Association (ATMIA), Aviation Security Services Association – International (ASSA-I) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Asimismo, a nivel local, Prosegur participa en las principales organizaciones del sector de los países en los que se encuentra presente.

2.3.1. Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos

Prosegur asume diligentemente su deber de promover el respeto de los Derechos Humanos como elemento imprescindible en el desarrollo de sus actividades. La compañía destina recursos y esfuerzos a garantizar la aplicación de los derechos enunciados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas en sus prácticas y procedimientos, así como las recomendaciones en el Pacto Mundial de Naciones Unidas del que es signataria desde 2002.

Este compromiso excede el cumplimiento de las leyes y normas de los territorios donde Prosegur está presente y, de forma muy particular, ofrece mayores marcos de protección en aquellos países en los que la capacidad del Estado para proteger los Derechos Humanos es limitada. Desde hace varios años, la compañía trabaja en la adopción del principio de la debida diligencia

para definir los elementos de control interno necesarios que optimicen la gestión de este asunto y, con ello, poder afirmar que no solo incentiva las buenas prácticas, sino que previene, detecta y erradica irregularidades en materia de Derechos Humanos.

Asimismo, en el marco del sistema de gestión de Prosegur se han establecido políticas y procedimientos formales de prevención, mitigación de potenciales vulneraciones de los Derechos Humanos. Este sistema se enmarca en la gestión global de riesgos de la organización, por el cual se identifican los riesgos críticos, se evalúan y supervisa su gestión mediante indicadores clave en cada mercado. En función del tipo de riesgo y su relevancia, se establecen procedimientos adecuados que permitan prevenir, detectar, evitar, mitigar, compensar o compartir los efectos de su posible materialización.

Sistema de gestión y control de riesgo

Canal de Denuncias

Procesos de debida diligencia en DDHH

Formación



Otras políticas y procedimientos en DDHH:

- › Política de Responsabilidad Corporativa
- › Código Ético y de Conducta Prosegur Cash
- › Política de Seguridad y Salud en el Trabajo
- › Decálogo 3P de RRHH
- › Decálogo 3P de Seguridad y normas asociadas
- › Procedimiento General 3P de Denuncias

Medidas de prevención y control

NORMAS MARCO:



Diferentes normas y procedimientos se unen y sirven como la primera barrera de prevención y control en materia de Derechos Humanos: Código Ético y de Conducta, Política de Responsabilidad Corporativa, Procedimiento de Reclamaciones por Discriminación y Acoso, Procedimientos del Canal de Denuncias, Política de Seguridad y Salud, entre otras.

CANAL DE DENUNCIAS:



Mediante este instrumento, la compañía permite a empleados y terceros comunicar, de forma confidencial y anónima, cualquier irregularidad que pudiera advertirse en materia de Derechos Humanos. Durante 2018, Prosegur no ha recibido a través de su Canal de Denuncias ninguna incidencia por vulneración de los Derechos Humanos.

SUPERVISIÓN:



La supervisión de los temas relacionados con los Derechos Humanos se configura como una estructura sólida. La Comisión de Auditoría del Consejo de Administración se encarga de revisar cualquier tema relacionado mediante reportes periódicos.

FORMACIÓN ESPECÍFICA:



Los Derechos Humanos están integrados en los diversos cursos de formación realizados desde las áreas de Recursos Humanos y Cumplimiento. Además, los planes de formación obligatorios para el personal operativo incluyen sesiones sobre cuestiones críticas como el uso de la fuerza, la violencia de género, la diversidad cultural o los Derechos Humanos en el contexto de la empresa.





En 2018, con el propósito de continuar con un enfoque eficaz en la gestión de los Derechos Humanos, Prosegur implementó un proceso de debida diligencia, complementario a los mecanismos ya establecidos, con los siguientes objetivos:

Objetivo I:

Identificación y priorización de riesgos en materia de Derechos Humanos.

Objetivo II:

Revisión de políticas y procedimientos para la gestión de Derechos Humanos, con enfoques corporativo y local.

Objetivo III:

Identificación de oportunidades de mejora tanto en la prevención como la mitigación.

Este proyecto, llevado a cabo por un tercero de reconocido prestigio, se realizó considerando las guías y documentos internacionales de referencia en la materia. Además, a través de una consultora independiente especializada, se efectuó un análisis de asuntos relevantes con impacto en los Derechos Humanos en su actividad, se definió el grado de conexión con cada asunto, sus posibles causas internas y externas y el potencial impacto. A lo largo de este proceso, se identificaron oportunidades de mejora asociadas a la gestión de mecanismos de prevención y/o control de riesgos que se encuentran en proceso de implementación.

2.4. Gestión ambiental

Prosegur es consciente del efecto de sus actividades en el medio ambiente. Por ello, establece políticas con compromisos y objetivos de gestión ambiental, en todos los negocios y países en los que opera, con el afán de minimizar sus impactos y garantizar el cumplimiento de la legislación ambiental aplicable a cada región.

La compañía dispone de una **Política 3P global de Gestión Ambiental**. Cada Dirección de negocio impulsa el cumplimiento de los requisitos establecidos en la norma ISO 14001, considerada como factor diferenciador en el sector al ser la primera empresa de seguridad española en conseguir esta certificación, tanto para el negocio de Seguridad como para Cash. Prosegur se encuentra certificada en Argentina, Colombia, España, Perú y Portugal.

Además de la estrategia y los riesgos ambientales asociados, Prosegur evalúa, mide y reduce el impacto ambiental asociado a la actividad que realiza en cada país, de forma coherente con la rentabilidad de la operación. De igual manera, sensibiliza a sus empleados en el cuidado del medio ambiente a través de la comunicación de buenas prácticas que fomenten el desarrollo sostenible. Así, con el fin de lograr que el esfuerzo realizado en este campo se vea complementado por las acciones de todos sus empleados, la compañía incluye módulos de sensi-

bilización ambiental en su oferta formativa online y presencial.

Adicionalmente, en línea con las políticas de eficiencia adoptadas en otros ámbitos, Prosegur realiza un consumo responsable de materiales y persigue la reducción de los residuos generados, que representa un crecimiento en la cultura de responsabilidad ambiental de la empresa y el compromiso de disminuir el impacto generado por las actividades desarrolladas.

Impactos objeto de medición en la actualidad

CONSUMOS

- › Gasóleo + gasolina
- › Gas natural
- › Electricidad
- › Agua
- › Papel
- › Tóner
- › Plásticos operativos

RESIDUOS

- › Residuos peligrosos
- › Residuos no peligrosos: papel y cartón, plásticos operativos y otros

EMISIONES

- › Directas de CO₂
- › Indirectas de CO₂

Prosegur demuestra su compromiso en la lucha contra el cambio climático mediante la contabilización y control de sus consumos y, por tanto, de sus emisiones de dióxido de carbono. Continúa con la mejora de eficiencia energética en delegaciones y bases, realizando estudios de las potencias contratadas para adaptarlas a los consumos reales de las instalaciones, o llevando a cabo modificaciones de las instalaciones lumínicas, para obtener así una reducción en los consumos y en los costes asociados.

Respecto a la gestión de residuos y control de consumos, Prosegur controla sus consumos y la generación de residuos en todos los países donde opera. La gestión posterior de los residuos es siempre llevada a cabo por un gestor autorizado de residuos, de acuerdo con la legislación vigente de cada país. En lo relativo a los consumos de recursos naturales, Prosegur controla mensualmente los consumos de diversos materiales y toma medidas para su reducción, como campañas de concienciación a sus empleados.

Emisiones de CO₂ (Toneladas)		2018	
----------------------------------------------------	--	-------------	--

	Prosegur Seguridad	Prosegur Alarmas	Prosegur Cash	Total
Directas	34.340	14.668	95.182	144.190
Indirectas	2.786	721	12.556	16.063

Consumos		2018	
-----------------	--	-------------	--

	Prosegur Seguridad	Prosegur Alarmas	Prosegur Cash	Total
Agua	51.261 m ³	16.763 m ³	328.937 m ³	396.961 m ³
Papel	137 toneladas	29 toneladas	426 toneladas	592 toneladas

Generación de Residuos (Toneladas)		2018	
---------------------------------------------------	--	-------------	--

	Prosegur Seguridad	Prosegur Alarmas	Prosegur Cash	Total
Peligrosos	27	16	149	192
No Peligrosos	161	49	1.325	1.535

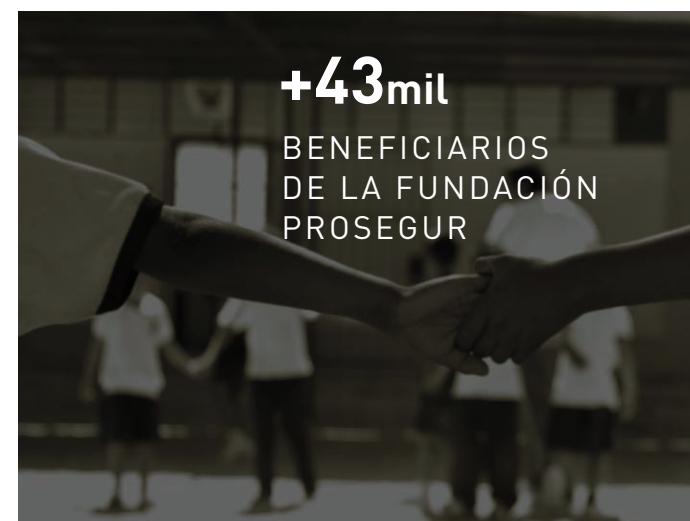
3. Evolución y resultados del negocio en 2018

- 3.1. Cifras clave del ejercicio 55
- 3.2. Resultados económicos y financieros en 2018 57

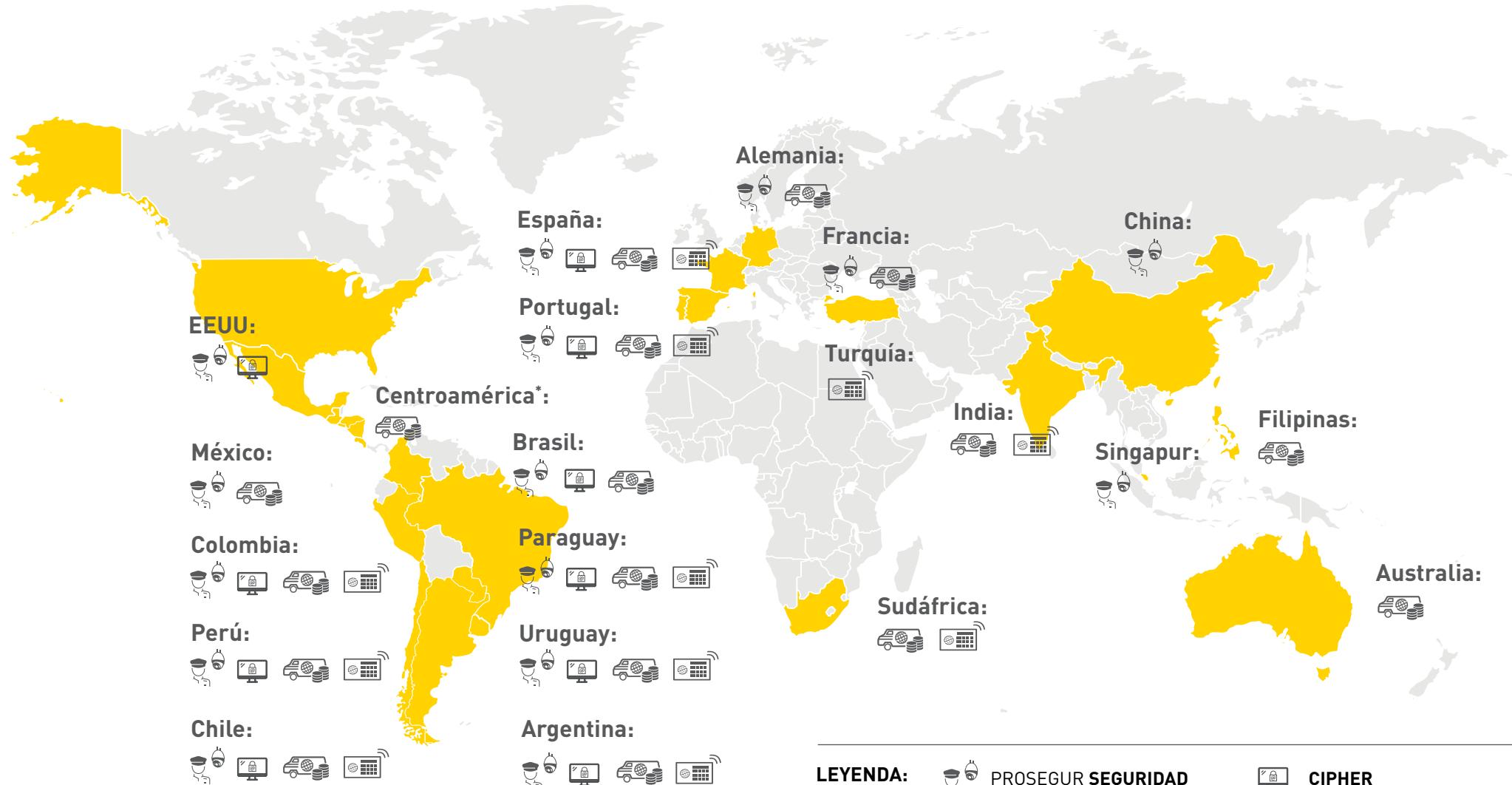


3.1. Cifras clave del ejercicio

Prosegur es un grupo empresarial que presta servicios de cada una de sus líneas de negocio en Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile, China, Colombia, Costa Rica, El Salvador, España, Estados Unidos, Filipinas, Francia, Guatemala, Honduras, India, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur, Sudáfrica, Turquía y Uruguay. De esta forma, ofrece una cobertura integral a sus clientes a través de su cada vez mayor presencia geográfica, con un doble foco: concepción global y particularidades locales. La compañía ha continuado desarrollando su estrategia de crecimiento inorgánico con 10 operaciones completadas en 2018. El grupo ha entrado en nuevos mercados como: Estados Unidos, en Seguridad; Turquía, en Alarmas; y Filipinas y Centroamérica, en Cash.



Presencia internacional



LEYENDA:

- PROSEGUR SEGURIDAD
- CIPHER
- PROSEGUR CASH
- PROSEGUR ALARMAS

*Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Honduras y Nicaragua.

3.2. Resultados económicos y financieros en 2018

Prosegur ha registrado un beneficio neto de 180 millones de euros en 2018. Esta cifra representa un 18,3 por ciento menos comparado con 2017. El beneficio atribuible a accionistas alcanzó los 132 millones de euros en el periodo, lo que supone un 23,2 por ciento menos con respecto a 2017. Si se consideran las operaciones realizadas dentro del plan de reestructuración societa-

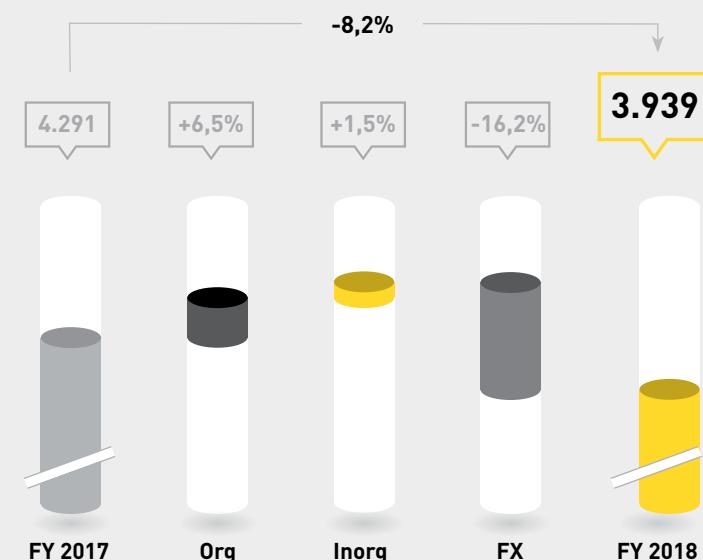
ria llevado a cabo a lo largo del ejercicio 2017, el beneficio neto solo registró un descenso del 9,2 por ciento, mientras que el beneficio neto consolidado se redujo un 12,0 por ciento.

El ejercicio 2018 ha estado marcado por la fuerte devaluación de las divisas en Iberoamérica y la aplicación de las normas contables IAS 21 y 29, tras

haber sido declarada Argentina como economía hiperinflacionaria. A pesar de estos factores, Prosegur ha reportado un sólido crecimiento en moneda local del 8,0 por ciento que ha mitigado, en parte, la situación de las monedas iberoamericanas. De esta forma, Prosegur ha reportado unas ventas de 3.939 millones de euros en 2018, cifra que representa un 8,2 por ciento menos con respecto a 2017.

Ventas consolidadas

(En millones de euros)



“ Las ventas de Prosegur en moneda local han reportado un sólido crecimiento, mostrando el buen comportamiento del negocio subyacente ”



En cuanto a los parámetros de rentabilidad, el margen EBIT para el ejercicio completo se ha colocado en el 7,7 por ciento desde el 9,1 por ciento reportado en 2017. El EBIT alcanzó los 301 millones de euros, mientras que en 2017 ascendió a 392 millones de euros. Por su parte, el EBITDA se situó en los 456 millones de euros frente a los 522 millones logrados en 2017.

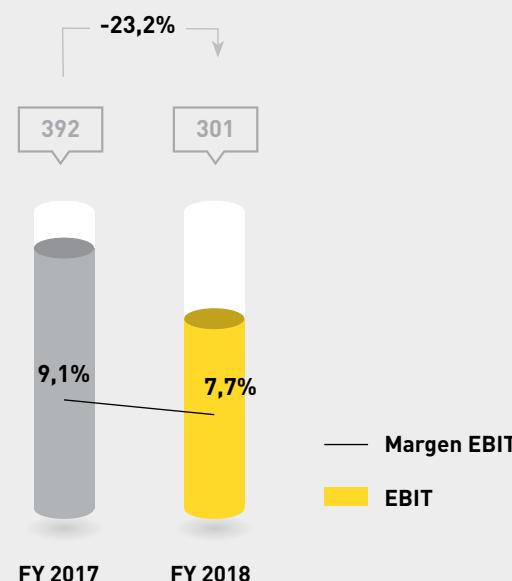
En un entorno macroeconómico de gran adversidad, el esfuerzo de gestión para contrarrestar el efecto

negativo de las monedas se puede apreciar en la generación de caja de la compañía. El flujo de caja operativo en 2018 alcanzó los 343 millones de euros mejorando casi en un 4 por ciento las cifras de 2017. Esto implica un ratio de conversión de EBITDA en caja superior al 75 por ciento y pone en valor las políticas de disciplina financiera del grupo y la efectividad de los modelos de gestión del capital circulante.

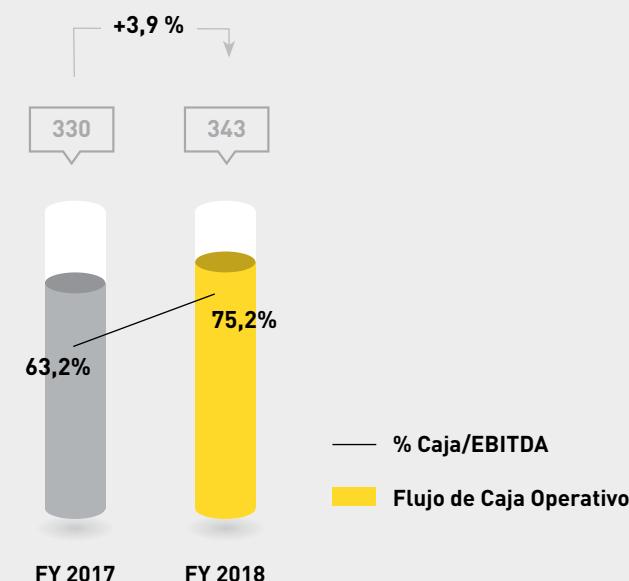
Por último, la deuda financiera neta del grupo ha experimentado un incremento de 173 mi-

llones de euros comparado con el cierre de 2017. El importe se sitúa, por tanto, en los 425 millones de euros, con lo que se mantiene un nivel de endeudamiento reducido de 0,9 veces deuda financiera neta sobre EBITDA. Prosegur, además, ha reducido el coste medio de su deuda cerca de 60 puntos básicos, pasando del 2,23 por ciento al 1,65 por ciento. Este proceso de optimización de la deuda ha permitido al grupo reducir sus gastos financieros en más de un 50 por ciento.

EBIT
(En millones de euros)



Generación de caja
(En millones de euros)



Principales resultados del período



€3.939M
VENTAS TOTALES

+8%



Crecimiento sostenido

- › Ventas totales 3.939 millones de euros
- › Crecimiento en moneda local del 8%
- › Crecimiento inorgánico en los tres negocios



Impacto macro

- › Resultado en euros afectado por la devaluación de las principales monedas
- › Argentina IAS 21&29



Excelente Flujo de Caja

- › Flujo de Caja Operativo supera al generado en 2017 y alcanza un ratio de conversión de EBITDA en caja superior al 75%

Seguridad



- › Fuerte crecimiento en España
- › Brasil: recuperación en términos orgánicos
- › Inicio de operaciones en Estados Unidos

Alarmas



- › Foco en la calidad de cliente y reducción del Churn Rate
- › Crecimiento por encima de mercado
- › Inicio de operaciones en Turquía



Cash

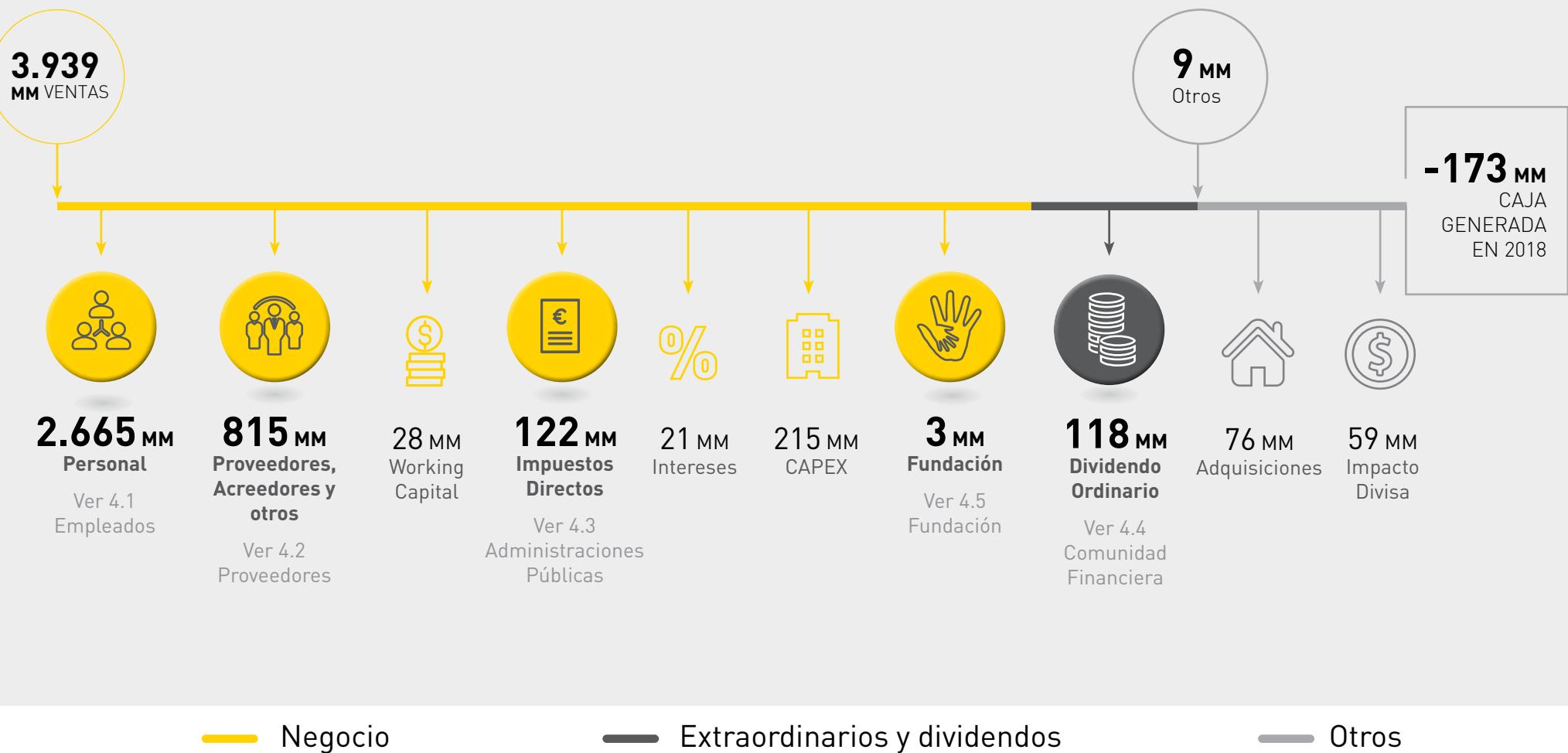
- › Fuerte Resistencia del negocio al FX adverso
- › Crecimientos altos en términos orgánicos
- › Alta penetración de las Nuevas Soluciones

4. Generación de valor para los grupos de interés

- | | |
|--------------------------------|----|
| 4.1. Empleados | 62 |
| 4.2. Proveedores | 72 |
| 4.3. Administraciones públicas | 75 |
| 4.4. Comunidad financiera | 77 |
| 4.5. Fundación Prosegur | 81 |



Flujo de caja social: El valor de un grupo



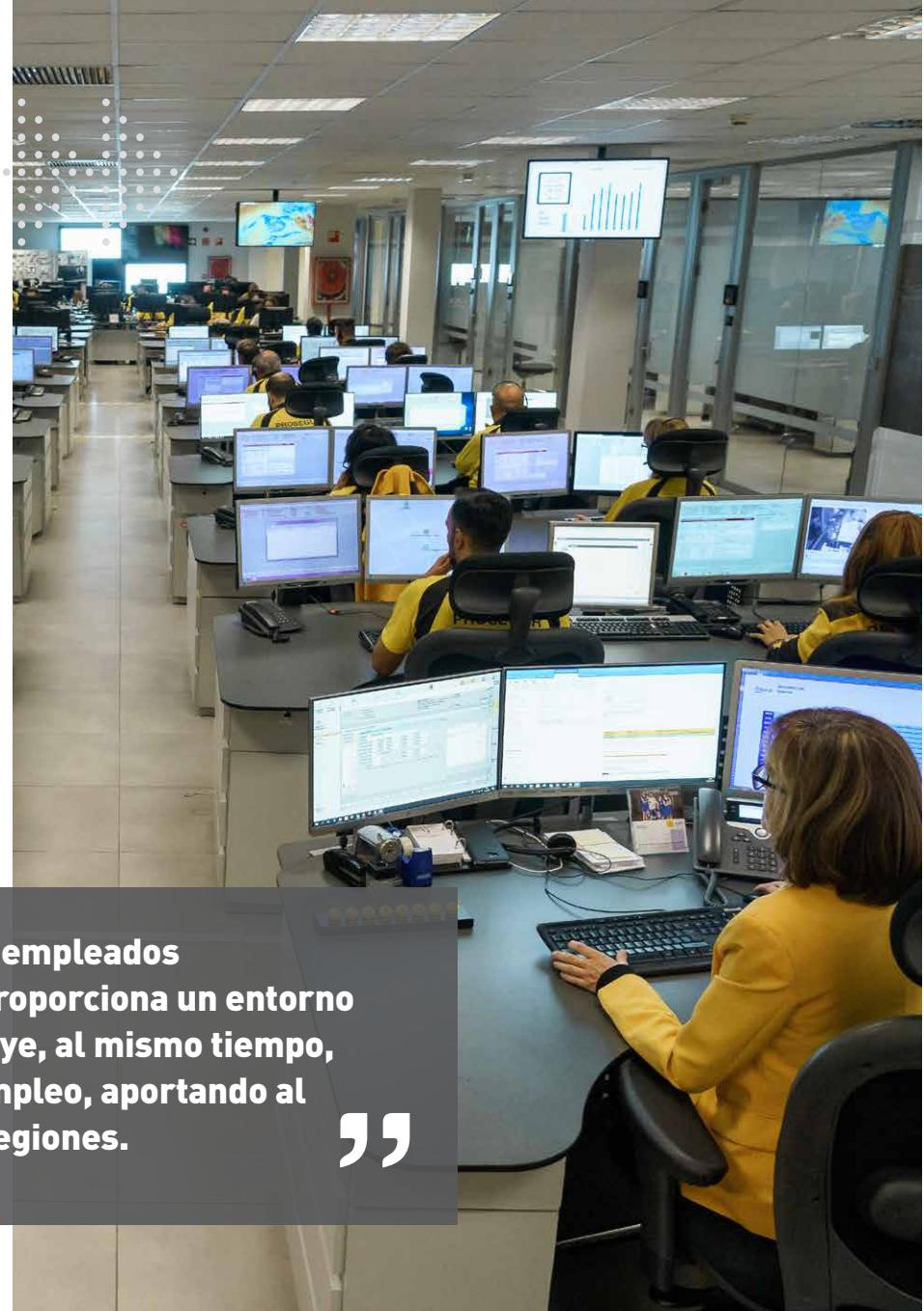
4.1. Empleados

Apuesta por el talento

Prosegur está convencida de que una correcta gestión de su talento y el éxito individual de los empleados es una condición imprescindible para asegurar la generación de valor y la consecución de los objetivos globales de la organización.

Durante el año 2018, Prosegur ha implementado un nuevo Plan de Talento para ayudar a impulsar la cultura de comunicación bidireccional, la meritocracia y la forma en la que se potencia el talento. Dicho Plan está estructurado en diversos aspectos que ayudan a completar el desarrollo integral del empleado y su experiencia en la organización.

“ Prosegur cuenta con más de 167.000 empleados distribuidos en 25 países, a los que proporciona un entorno de trabajo seguro y estable. Contribuye, al mismo tiempo, a la creación directa e indirecta de empleo, aportando al crecimiento económico de diversas regiones.”



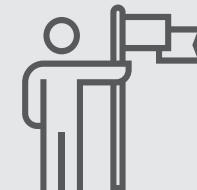
1 Employer Branding



2 Selección & Onboarding



3 Liderazgo, Performance & Talento



4 Universidad Corporativa de Prosegur



5 Programa de transformación cultural



6 Compensación & Beneficios



7 Experiencia de empleado



Factores de éxito en la gestión del talento en Prosegur



Selección

Políticas y procesos eficientes para lograr una combinación idónea entre competencias técnicas y profesionales y valores personales que representan la organización (su honestidad, responsabilidad, equilibrio emocional y madurez psicológica).



Formación

Apuesta firme por la formación de los empleados en distintas áreas clave para el desempeño de sus labores y su crecimiento personal y profesional, a través de herramientas innovadoras.



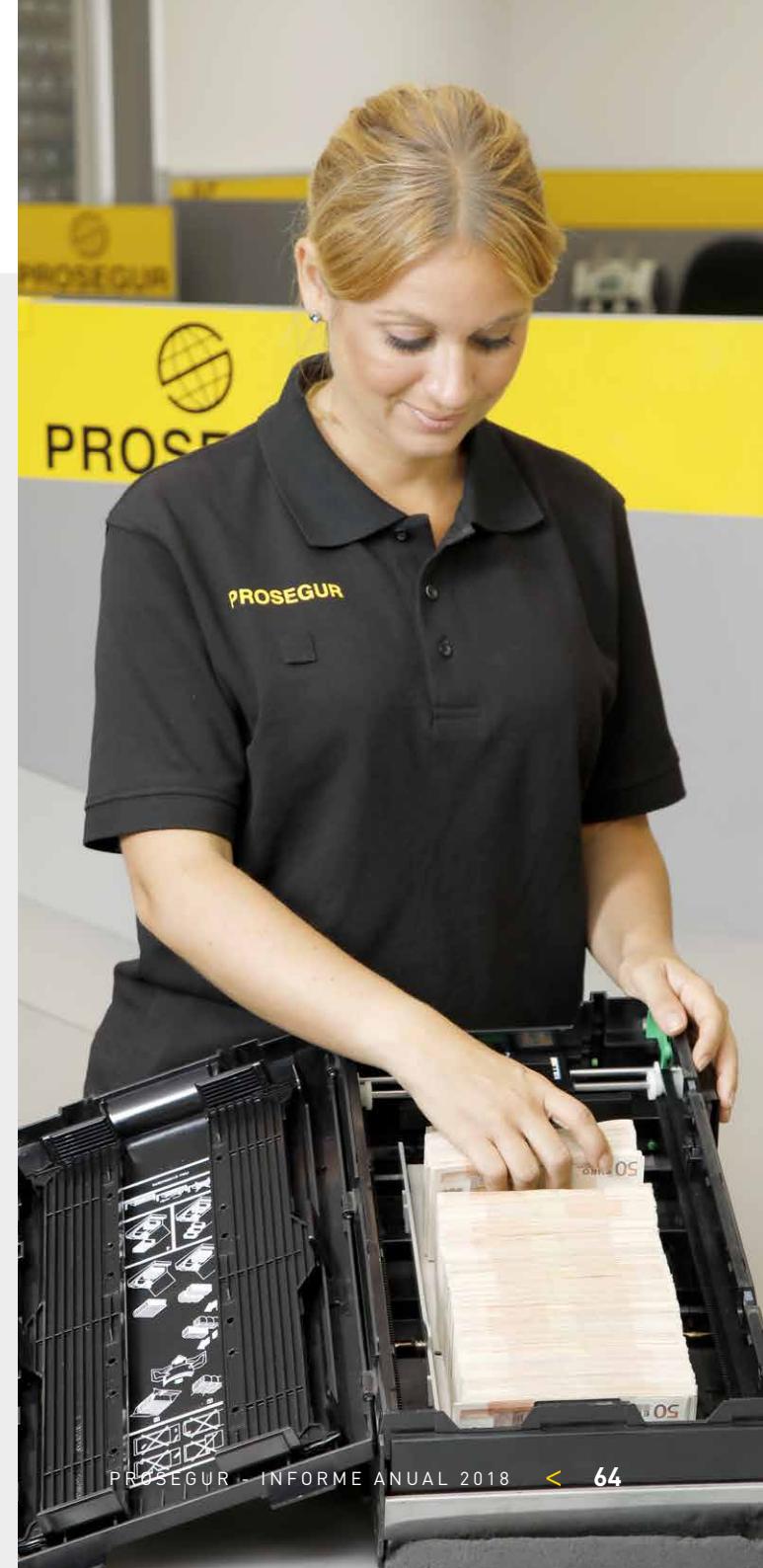
Desarrollo

Iniciativas que premian la excelencia y el buen desempeño de la labores de los distintos perfiles en la organización y realizan un seguimiento continuo de la evolución de cada trabajador.



Diálogo

Plataformas y canales de comunicación interna que facilitan la comunicación en cascada y la homogenización del mensaje en todas las delegaciones del grupo así como la transmisión de objetivos de la organización, planes estratégicos, mensajes, entre otros, de manera clara y eficiente.



En 2018 el Plan de Talento ha sido activado, habiéndose obtenido diversos avances:



Metodologías ágiles:

Se han trasladado una serie de metodologías adaptadas a Prosegur sobre un conjunto de proyectos, con el objetivo de impulsar la transformación cultural con nuevas formas de trabajar.



Modelo de Liderazgo:

Se ha finalizado el trabajo con los equipos, a nivel global y por país, a través de workshops para definir el Modelo de Liderazgo (competencias y comportamientos) sobre el que se apoyará la compañía a partir de 2019 para hacer la evaluación del desempeño, planes individualizados de talento, así como la aproximación a los mejores métodos de formación y desarrollo.



Implementación de Oracle:

Uso de herramientas tecnológicas (Oracle) para desarrollar nuevos procesos de talento (evaluación del desempeño, desarrollo, entre otras).



Universidad Corporativa

Prosegur y formación digital: Implementación de una nueva plataforma digital para potenciar la Universidad Corporativa Prosegur y su catálogo formativo.



Prosegur colabora con el cumplimiento del Objetivo 8 a través de su contribución a la economía de los mercados en donde opera y del establecimiento de un espacio de trabajo que respeta y promueve el desarrollo del trabajador. De esta forma, la distribución de gran parte de los ingresos de la empresa se focaliza en salarios y prestaciones de empleados. Esta distribución tiene un impacto directo en el producto interno bruto y en la situación nacional del empleo en los diferentes países. Otro de los campos de actuación y contribución se sitúa en la protección de los derechos laborales y la promoción de un entorno de trabajo seguro, en el marco de diversos programas de seguridad y salud laboral. El objetivo de la compañía es alcanzar "cero accidentes", colaborando con el mismo mediante el cumplimiento taxativo de las normas de prevención de riesgos laborales, programas de formación en la temática, herramientas tecnológicas y mecanismos de seguimiento.

Además, Prosegur garantiza la inclusión laboral y el trabajo decente a todos los colectivos a través del Plan de Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual o el Plan de Talento.



Relaciones laborales

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

La voluntad de diálogo con los sindicatos es constante y primordial. La compañía mantiene reuniones periódicas con todos los representantes legítimos de los trabajadores, escuchándolos, compartiendo información y buscando objetivos comunes. De conformidad con lo previsto en la Directiva Comunitaria 2009/38/CE y la Ley 10/1997, Prosegur constituyó en 2014 un Comité de Empresa Europeo, órgano que promueve la cooperación de carácter transnacional entre la

compañía y los representantes de los trabajadores y desarrolla un diálogo constructivo en el ámbito europeo. Cabe destacar la celebración del Comité Europeo que tuvo lugar los días 21, 22 y 23 de noviembre de 2018 en la sede central de Prosegur en Madrid, España. En dichas reuniones se trataron temas relativos a absentismo, información general del grupo, inversiones realizadas y previstas, entre otros temas de interés.

A 31 de diciembre de 2018 Prosegur cuenta con una afiliación superior al 16 por ciento de la plantilla y los convenios colectivos suscritos cuentan con más de un 71 por ciento total de afiliación con respecto al total de empleados. Cabe destacar que estas cifras son superiores a la media de las principales compañías del sector. En dichos convenios se incluyen medidas de fomento de políticas de prevención laboral y de promoción de la mejora de las condiciones laborales y de información, entre muchos otros.

Representación sindical

Total

Número de empleados afiliados a una organización sindical

27.219

Porcentaje de empleados afiliados a una organización sindical

16%

Convenios colectivos

Total

Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo

119.855

Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo

71%

**“ 71 %
De empleados
cubiertos por
un convenio
colectivo ”**

Plan de Igualdad

El porcentaje de mujeres continúa creciendo gracias a los esfuerzos realizados en los últimos años y la proporción ya ha alcanzado el 16,3 por ciento sobre el total de trabajadores.

Prosegur cuenta, como medida esencial para garantizar la igualdad efectiva entre hombres y mujeres, con un Plan de Igualdad. A través de este, Prosegur se compromete a asegurar la inexistencia de situaciones de discriminación, directa o indirecta, por razón de sexo y, especialmente, las derivadas de la maternidad, paternidad, asunción de obligaciones familiares y estado civil. El alcance del Plan de Igualdad, debido al cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2007, se limita a España y sus principales medidas son:

- › Información y sensibilización de la plantilla acerca de las medidas de conciliación existentes.
- › Inclusión en las ofertas laborales del compromiso con la igualdad de género.
- › Inclusión del Plan de Igualdad en la Intranet de la organización.
- › Aportación del Plan de Igualdad y el Protocolo de Acoso a los Comités de Empresa/delegados de personal.
- › Incorporación de una copia del Plan de Igualdad y del Protocolo de Acoso, así como las conductas prohibidas en el ámbito laboral, por cada 100 empleados en los servicios.



Formación accesible y universal

La continua formación del equipo de Prosegur es uno de los pilares en los que se fundamenta la diferenciación de su oferta de servicios, al mismo tiempo que supone una fuente de empoderamiento y desarrollo personal y profesional para los empleados. En total, la formación impartida en 2018 ascendió a 2,3 millones de horas, lo que supone un promedio de cerca de 16 horas de formación por empleado, distribuidas en materias tales como: Código Ético y de Conducta, Seguridad de la Información, Prevención de Riesgos Laborales, entre otros temas clave.

Prosegur ofrece, a través de su plataforma online, la Universidad Corporativa Prosegur, un espacio virtual en el que los profesionales comparten conocimiento, viven los valores de la compañía, desarrollan su talento y se especializan a través de la cultura común. En esta plataforma online, que nació en 2006 y que en 2018 ha sido optimizada a través de la implementación de Cornerstone (plataforma de e-learning que integra herramientas colaborativas y métricas de aprendizaje), Prosegur ofrece un catálogo diferencial y heterogéneo de cursos como parte de los planes de desarrollo profesional para los empleados y que puede

variar en función de las geografías, adecuándose a las necesidades y requerimientos de cada país y negocio.

En 2018, la Universidad Corporativa Prosegur ha desarrollado sus actividades en catorce países. Durante este año, se han incluido nuevos contenidos formativos y funciones que permiten a la Universidad ser una comunidad interconectada que fomenta el intercambio de conocimientos y valores característicos de la compañía. En este ejercicio accedieron al campus más de 39.000 empleados con alrededor de 249.000 horas de estudio.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD



El compromiso de Prosegur con la educación viene desarrollándose y creciendo a través del tiempo, con el objetivo de empoderar y fortalecer las capacidades y oportunidades del empleado. A través de iniciativas como la Universidad Corporativa Prosegur, donde se ofrece un amplio abanico de formación en diversas materias, la compañía contribuye al desarrollo continuo de su capital humano.

Promoción de la comunicación interna



La comunicación interna continúa siendo un pilar esencial de la organización y ahora se hace aún más relevante debido a los procesos de transformación y adaptación al entorno por los que atraviesa. En 2018, Prosegur ha basado el diálogo con sus públicos internos en mensajes clave, asociados con el fomento de una cultura interna cohesionada y en asuntos estratégicos, tales como las nuevas tendencias digitales. En este sentido, se han creado los Digital Friday, espacios que, a través de ponencias con expertos en innovación, digitalización o liderazgo, promueven la participación y el compromiso con los empleados al tiempo que impulsa la cultura de cambio.



Seguridad y Salud Laboral



Prosegur actúa de conformidad con los estándares del sector en materia de prevención de riesgos laborales. Invierte en formación específica relacionada con "riesgos por actividad y puesto de trabajo, medidas de emergencia a inspecciones", y en el análisis de los accidentes ocurridos con la adopción de medidas para mitigar los riesgos. La compañía quiere garantizar así que los empleados trabajan en entornos adecuados y cuentan con los recursos necesarios para desarrollar su trabajo de forma segura.

Objetivo “Cero accidentes”



Este objetivo continúa siendo uno de los focos clave en el desarrollo de las operaciones de Prosegur, por lo que a los sistemas de prevención, gestión y seguimiento de temas relacionados con seguridad y salud se les presta especial atención y esfuerzos. En 2018, la tasa de accidentabilidad en 2,57 para el negocio de Seguridad, 3,58 para el negocio de Alarmas y 3,61 para el negocio de Cash (Nº accidentes / Nº total de horas trabajadas por 200.000). Prosegur entiende que la divulgación y formación en materia de seguridad y salud es esencial para prevenir y mitigar los riesgos laborales asociados al desempeño de sus labores.

Formación

Con el objetivo de impulsar la responsabilidad individual en los trabajadores y alentar el crecimiento de la cultura de seguridad laboral en toda la organización.



469.115 horas de formación en materia de Salud y Seguridad en el trabajo

Seguimiento

Con herramientas que permiten un control exhaustivo de la accidentalidad, sus causas y los hechos que la rodean. A su vez, esto permite aplicar un ciclo de mejoras a las condiciones de origen y al tratamiento de potenciales accidentes. Además, Prosegur cuenta con Comités de Salud y Seguridad para consultas regulares relacionadas con la temática.



Nuevo Protocolo Global de comunicación de accidentes graves y mortales

Innovación tecnológica

Los desarrollos de I+D en materia de Salud y Seguridad han estado continuando en 2018, con la optimización de herramientas de control y con planes especiales de comunicación y divulgación de mejores prácticas.



Avances en el cumplimiento del objetivo “cero accidentes” a pesar de la dificultad intrínseca del negocio

Durante 2018, Prosegur ha continuado con el desarrollo de la herramienta denominada PROCDE, la cual notifica la ocurrencia de accidentes en cualquier parte del mundo a todos los niveles (Dirección Global, Regional y Nacional), permitiendo un mayor control y la aplicación de medidas más eficientes. De esta forma, el equipo local de Seguridad y Salud del

país notifica la información sobre lugar, fecha y hora, valoración de la gravedad (leve, grave, mortal), tipo accidente (ataque, tráfico, etc.) y una breve descripción. Esta entrada en la herramienta mantiene el estatus de “abierto” hasta que se realiza la notificación final del cierre de la investigación. Este procedimiento permite tener información de primera mano

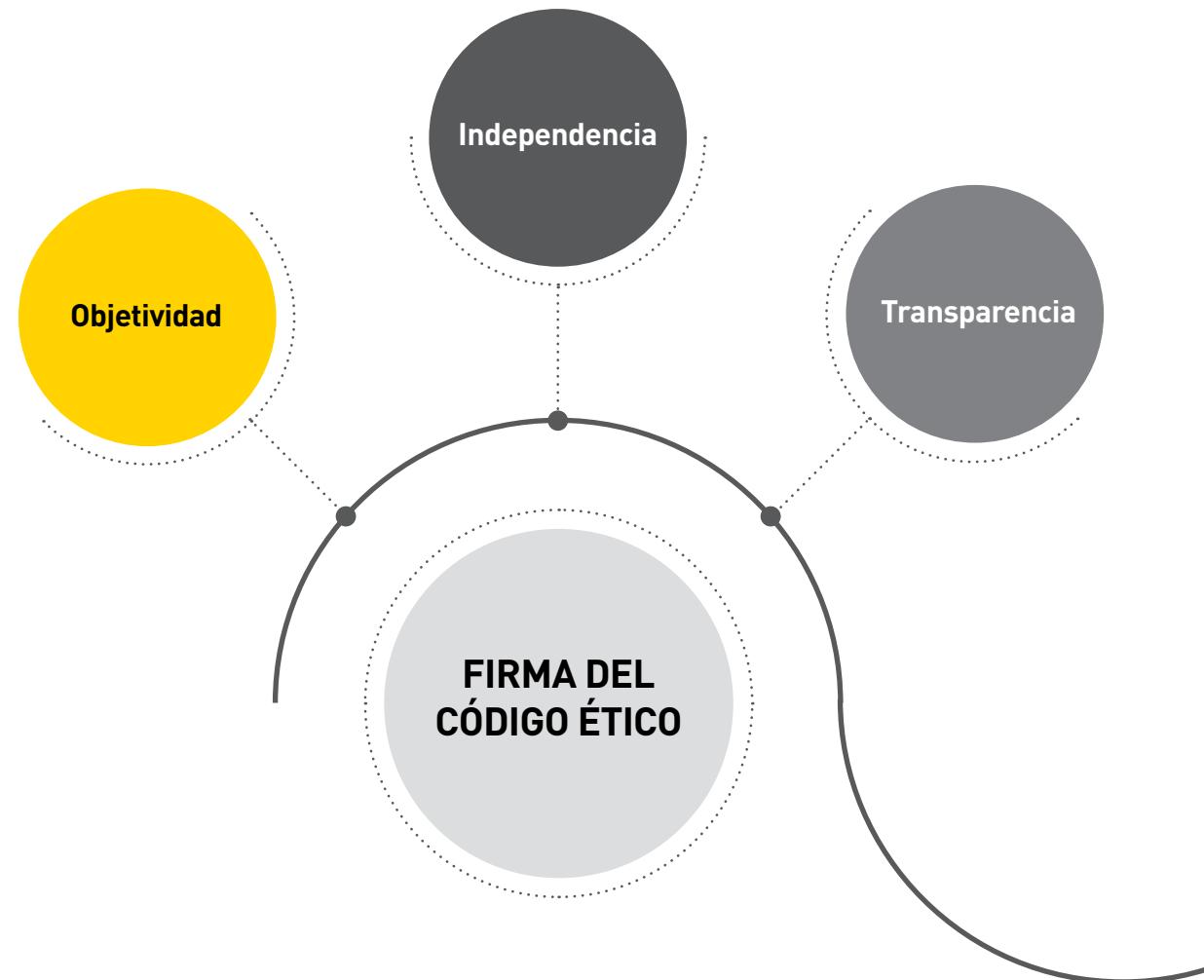
y acompañar a los empleados y familiares tras un incidente. Además, con la información del análisis de causas, tras la investigación, Prosegur detecta puntos de mejora con el fin de aplicar medidas correctoras y avanzar en la excelencia del manejo de temas relacionados con seguridad y salud, que constituye una prioridad para la organización.

4.2. Proveedores

Prosegur cuenta con una Dirección de Gestión de Medios común para las diferentes divisiones de negocio que se encarga de gestionar las relaciones con proveedores y los aprovisionamientos necesarios. Durante el año 2018, la Dirección de Gestión de Medios continuó avanzando en su Plan Estratégico desde las cuatro áreas que lo forman: **Compras y Cadena de Suministro, Flota, Inmuebles y Gestión de Servicios**. El foco de avance en el último ejercicio se centró en la búsqueda de la excelencia en la gestión, mejora del servicio al cliente, transparencia y control y eficiencia de los costes.

Además, en el año 2018 la Dirección trabajó en planes concretos de ahorro para los países del sur de Iberoamérica (Argentina, Chile, Paraguay y Uruguay) y continuó la implementación del plan de ahorro de Brasil iniciado en 2017, con el objetivo de atacar, controlar y disminuir el gasto y así contribuir a mejorar sus resultados de gestión.

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

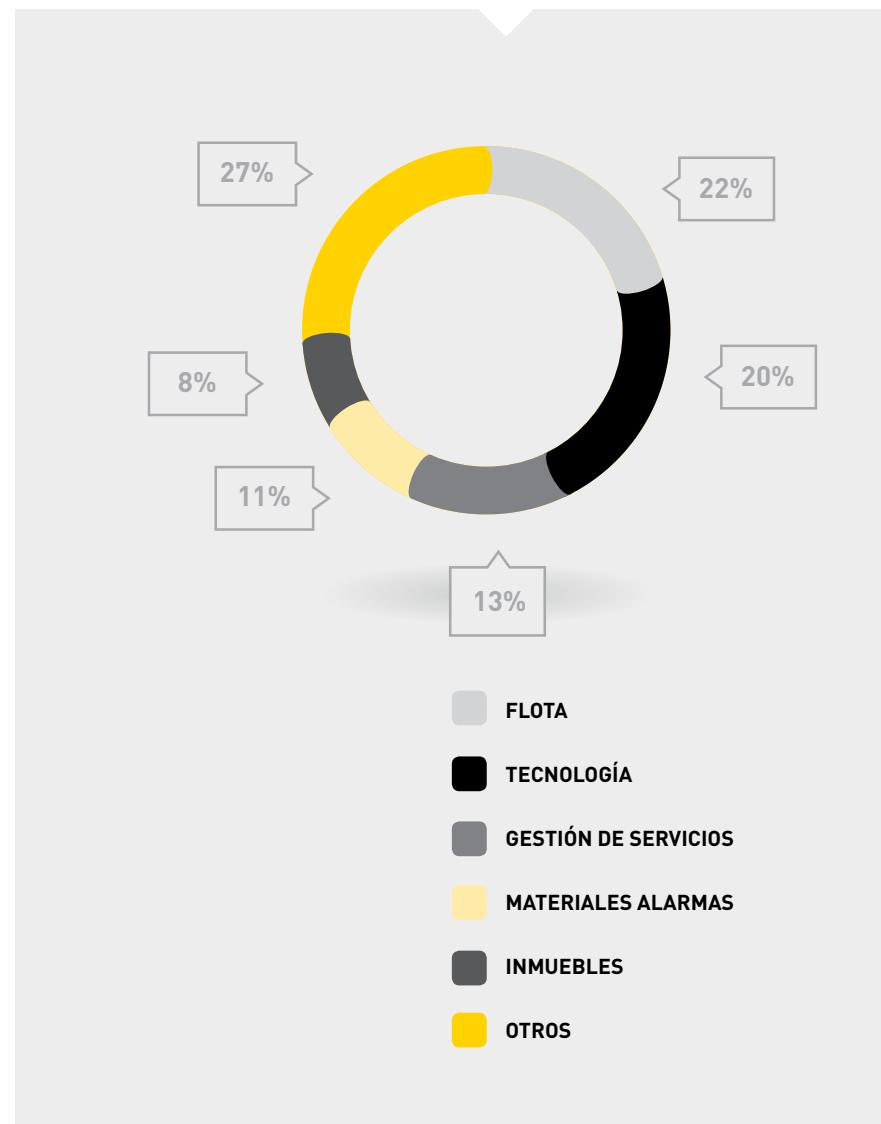


Actualmente, Prosegur mantiene relaciones comerciales con proveedores en todo el mundo, entre los que se incluyen principalmente los siguientes:

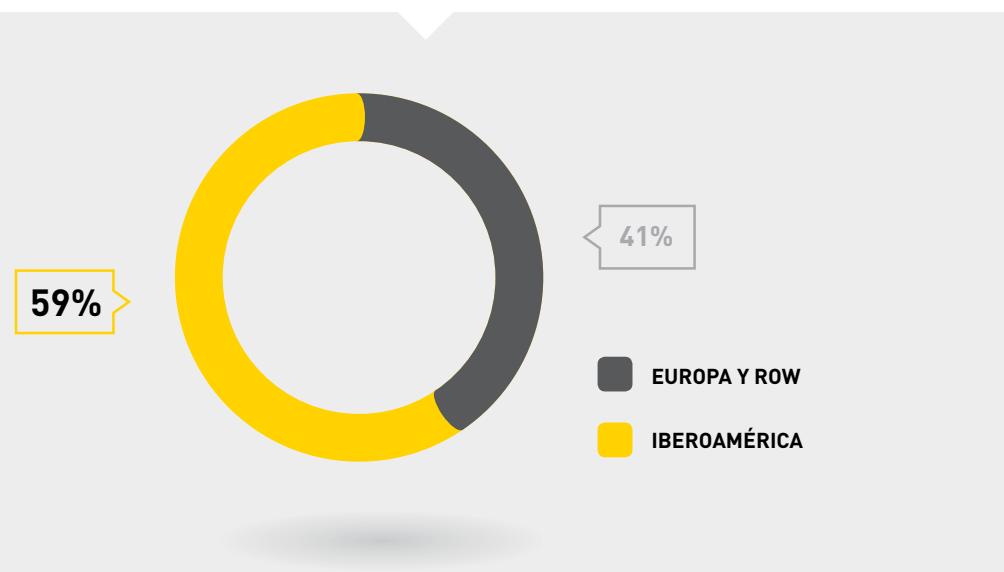
Proveedores Prosegur	
TECNOLOGÍA	Material tecnológico y subcontratación de servicios.
FLOTA	Combustible, vehículos blindados para el transporte de efectivo.
GESTIÓN DE SERVICIOS	Suministros, limpieza, mantenimiento de edificios, viajes, telefonía y otros.
TELECOMUNICACIONES & IT	Dispositivos, software, hardware y asistencia técnica.
INMUEBLES	Construcciones, alquileres y mobiliario.
MATERIALES	Para el negocio de Prosegur Alarms.
EQUIPAMIENTO Y UNIFORMES	Del personal operativo.
MÁQUINAS	Materiales de operación y de mantenimiento en el negocio de Prosegur Cash.
OTROS SERVICIOS	Asesores externos, marketing y formación.

El gasto total que gestionó la Dirección de Gestión de Medios en 2018 asciende a 750 millones de euros, repartidos entre los distintos tipos de aprovisionamiento y las dos regiones geográficas de Prosegur (Iberoamérica y Europa y Asia-Pacífico).

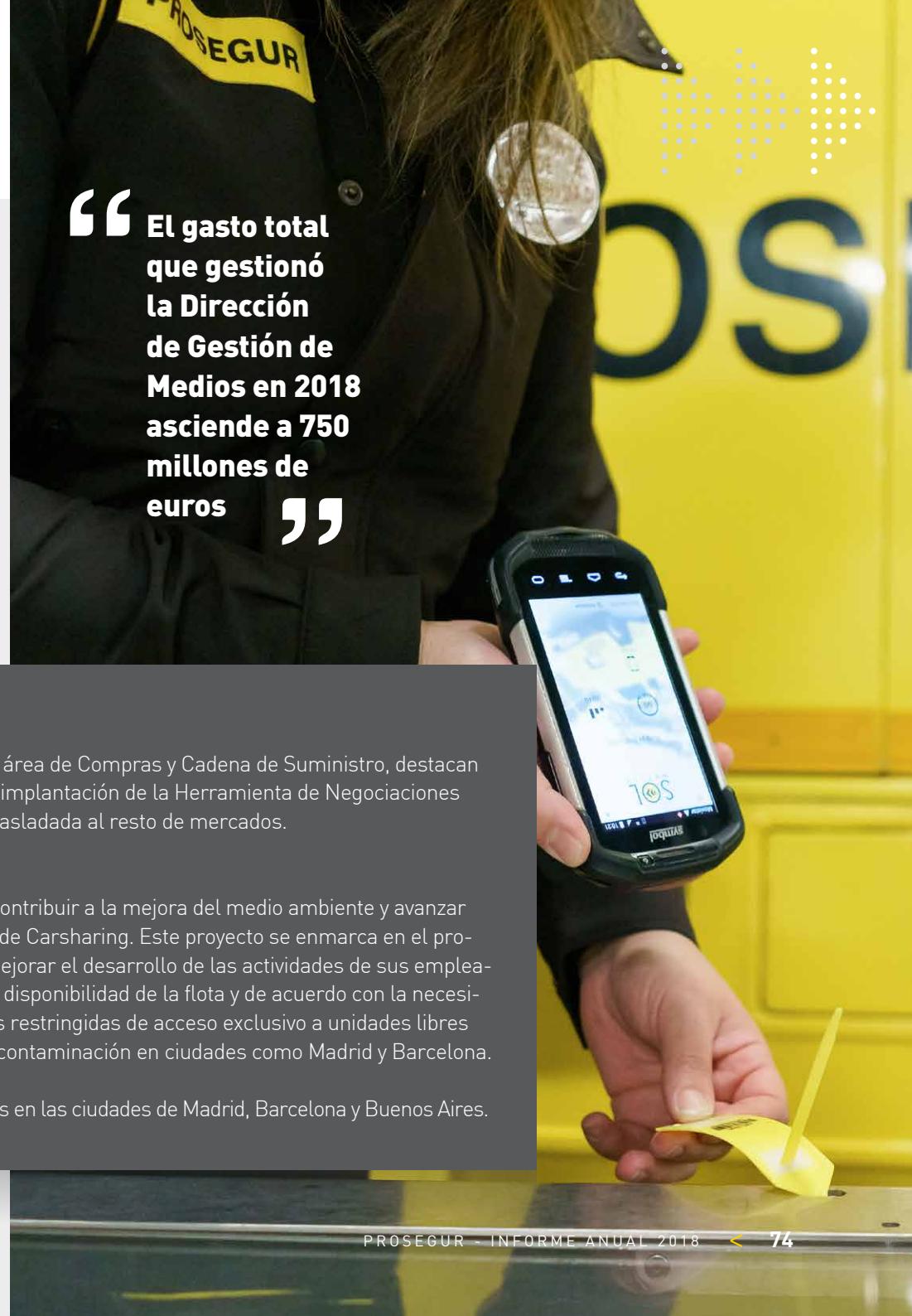
Compras por tipo de aprovisionamiento en 2018



Compras por región en 2018



“ El gasto total que gestionó la Dirección de Gestión de Medios en 2018 asciende a 750 millones de euros ”



PROYECTOS DESTACADOS EN 2018

Entre los más de 1.000 proyectos concretos realizados durante 2018 liderados por el área de Compras y Cadena de Suministro, destacan la creación de los hubs de negociación de Compras de Tecnología, Alarmas e IT, y la implantación de la Herramienta de Negociaciones Electrónicas y de la firma digital, iniciándose esta última en España para luego ser trasladada al resto de mercados.

Gestión de flota

Con el objetivo de atender las necesidades de reducción de costes de nuestra flota, contribuir a la mejora del medio ambiente y avanzar hacia un nuevo concepto de movilidad, la compañía ha lanzado una iniciativa interna de Carsharing. Este proyecto se enmarca en el proyecto de transformación de la movilidad de los vehículos de la compañía y permite mejorar el desarrollo de las actividades de sus empleados, facilitándoles sus desplazamientos durante la jornada laboral, adaptándose a la disponibilidad de la flota y de acuerdo con la necesidad de cada servicio. Este sistema permite circular a este tipo de vehículos por zonas restringidas de acceso exclusivo a unidades libres de emisiones contaminantes, tal y como ya se están aplicando en los protocolos anticontaminación en ciudades como Madrid y Barcelona.

A lo largo de 2018 se ha realizado una prueba piloto en las áreas de Seguridad y Alarmas en las ciudades de Madrid, Barcelona y Buenos Aires.

4.3. Administraciones públicas

Prosegur se ha posicionado como un referente con presencia en 25 países de cinco continentes. De esta forma, desarrolla su estrategia fiscal siguiendo las directrices marcadas desde la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), cumpliendo así con las diferentes recomendaciones que sugiere el documento "Erosión de la Base Imponible y Traslado del Beneficio" BEPS (Base Erosion and Profit Shifting) sobre el combate de la elusión o reducción de impuestos y prácticas tendentes a deslocalización hacia territorios con baja o nula tributación.

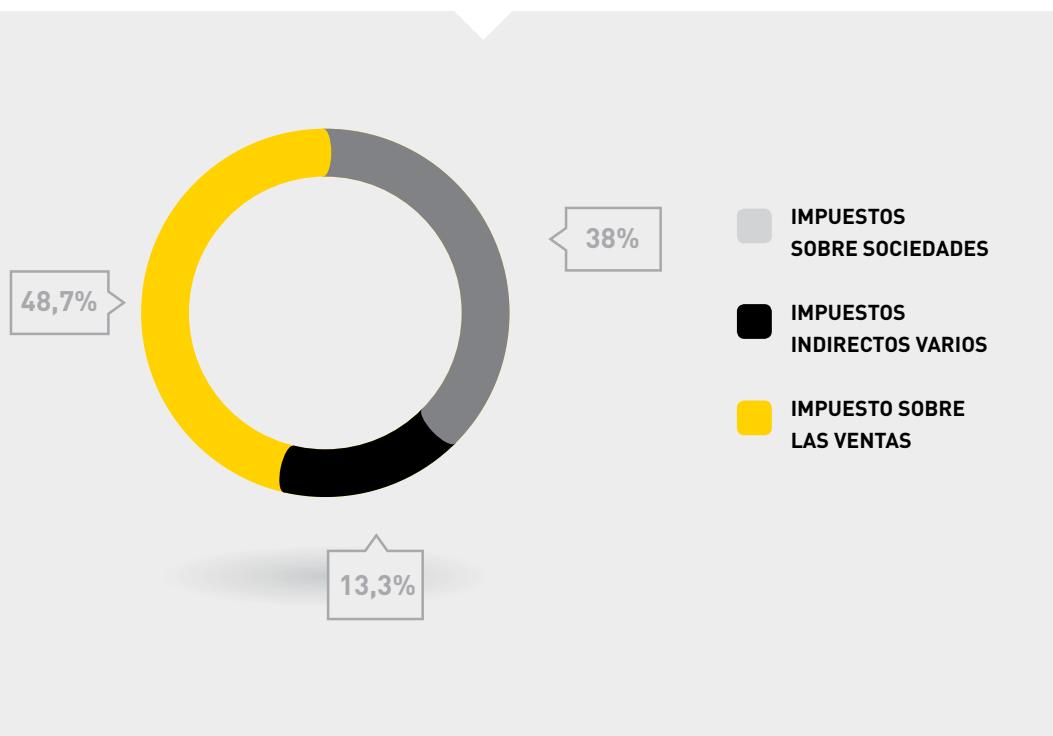
ción. La tasa fiscal de Prosegur en 2018 fue del 35,7 por ciento, superior a la media de sus principales competidores.

El desglose de la carga impositiva de Prosegur se realiza siguiendo el criterio de Total Tax contribution, que tiene en cuenta los impuestos propios soportados por la compañía, el impuesto al valor agregado, impuestos sobre empleo y otros conceptos impositivos a excepción de los pagados por seguridad social. Estas contribuciones incre-

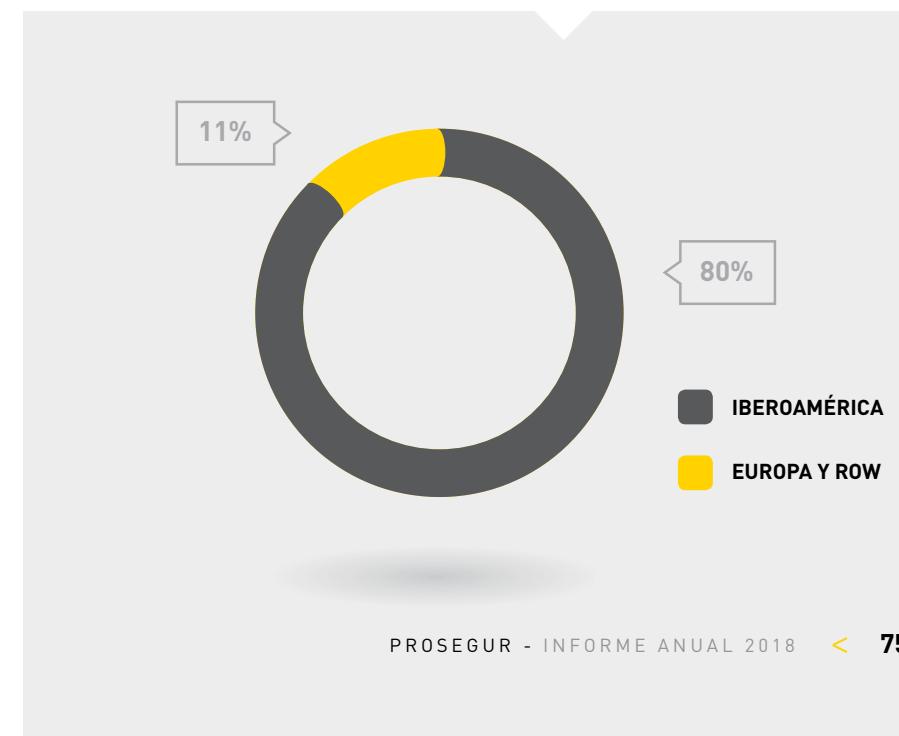
mentan significativamente el aporte fiscal total realizado por Prosegur.

En este sentido, en 2018, la tipología de impuestos en la compañía se dividió en impuestos sobre sociedades, impuestos indirectos varios e impuestos sobre las ventas. Asimismo, el cumplimiento con las obligaciones fiscales de Prosegur se extiende a las tributaciones propias de todos los mercados en los que opera, cumpliendo con la normativa que dicta cada país.

Detalle de impuestos propios en 2018



Impuestos por región



Finalmente, la contribución fiscal total en 2018 ha ascendido hasta los 1.042 millones de euros.

REGIÓN	2018 (En millones de euros)			
	Impuestos propios	Impuestos de terceros	IVA	Total
Iberoamérica	234	197	176	606
Europa y ROW	29	117	289	435
TOTAL	263	314	464	1.042

“ 1.042 MM€
de contribución
fiscal en el año
2018 ”



4.4. Comunidad financiera

Evolución de la acción

El ejercicio 2018 ha estado marcado por la fuerte devaluación de las principales monedas de la región iberoamericana: el real brasileño y, sobre todo, el peso argentino.

El primer trimestre del año continuaba manteniendo los buenos resultados obtenidos en 2017, elevando el valor de la acción desde los 6,64 euros de la apertura del año hasta el máximo histórico de 6,92 euros por acción, y con la acción de Prosegur Cash también rozando su máximo histórico de 3 euros por acción.

Sin embargo, a partir del segundo trimestre se comenzó a vislumbrar el efecto de las divisas iberoamericanas en la cotización de la acción de la compañía. Desde el mes de mayo, empieza a perder valor a causa de la incertidumbre por las elecciones en Brasil y por la incapacidad de Argentina de hacer frente a su deuda con los mercados.

El resultado de esta situación se hace evidente en la segunda mitad del año, en la que la acción empieza una trayectoria descendente sostenida.

En aquel momento, diversos factores macroeconómicos como la apreciación del dólar estadounidense, las malas perspectivas de ingresos por cosechas, el abultado déficit del país y otras causas colaterales, depreciaron el valor del peso argentino en casi un 50 por ciento. Además, se produjo un fuerte incremento de la inflación y tipos de interés en el país que llevaron a los organismos reguladores ESMA e IPTF a declarar Argentina como país hiperinflacionario y establecer la obligación de aplicar la normativa NIC 21 e

IAS 29 a la hora de reportar las cuentas consolidadas del grupo.

El mercado reacciona a este flujo de noticias y perspectivas adversas y, por todo ello, a finales de 2018, la acción alcanza el mínimo del año en los 4,21 euros, para finalmente cerrar el año en 4,42 euros. Sin embargo, a finales de año, con las elecciones en Brasil ya resueltas y la intervención del FMI en las cuentas argentinas, se empieza a notar una creciente mejora del valor de la acción de Prosegur.

Prosegur (MSE) Apertura: 6,64 | Máximo: 6,92 | Mínimo: 4,21 | Cierre: 4,42
02/01/2018 - 31/12/2018



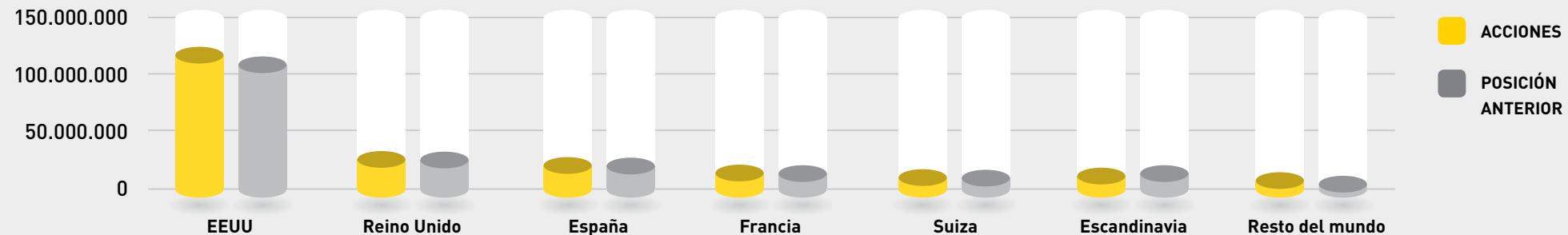
Principales accionistas

La estructura accionarial de Prosegur refleja su solidez y estabilidad. A 31 de diciembre de 2018, el 66,43 por ciento del capital de la compañía estaba en manos de accionistas significativos. El 33,57 por ciento restante era capital flotante.

La fuerte presencia del accionariado en el Consejo de Administración permite a los órganos de dirección, definir las líneas estratégicas y tomar las decisiones en consonancia con los intereses de todos los accionistas. Este sólido y estable

accionariado de relevancia, compuesto en gran parte por accionistas significativos e inversores institucionales, otorga a Prosegur las condiciones idóneas para desarrollar su proyecto y lograr sus objetivos.

Distribución geográfica del capital flotante



(*) A 31 de diciembre de 2018.

Dado su potencial de crecimiento y trayectoria de largo plazo, Prosegur ha contado siempre con una gran aceptación entre los inversores internacionales. Una parte muy significativa del capital flotante de Prosegur se encuentra en Estados Unidos. Durante 2018 ha habido un significativo aumento en la participación en Estados Unidos, que ha alcanzado el 18,44 por ciento del accionariado. El capital francés también ha incrementado

su presencia en la acción de Prosegur y lo mismo han hecho los inversores de origen suizo.

En contrapartida, el capital procedente de Reino Unido ha reducido ligeramente su participación con respecto a 2017 representando el 3,69 por ciento del accionariado de Prosegur. También algunos inversores escandinavos han optado en 2018 por abandonar su inversión en

la empresa y han reducido su porcentaje hasta el 1,37 por ciento.

Merece la pena resaltar el fuerte incremento de participación en la acción de Prosegur proveniente de Asia Pacífico y de Iberoamérica, que alcanzó a finales de 2018 el 1,2 por ciento del capital flotante de la empresa, un crecimiento de más de un 25 por ciento con respecto a años anteriores.

Relación con inversores

Prosegur centra sus esfuerzos en la creación de valor para los accionistas. La mejora de los resultados y la transparencia, así como el rigor y credibilidad, orientan la actuación de la compañía. La política de relación con accionistas e inversores de Prosegur tiene como objetivo establecer una comunicación directa, personal y estable en el tiempo. La compañía mantiene un vínculo estrecho con sus accionistas, inversores particulares e institucionales, y con los principales analistas bursátiles, a quienes proporciona información detallada de manera continua.

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



288

REUNIONES
PRESENCIALES
CON INVERSORES



60

REUNIONES
CON ANALISTAS



11

CONFERENCIAS
SECTORIALES



8

REUNIONES DE
TEMÁTICA ESG



82

CONFERENCIAS
TELEFÓNICAS



15

ROADSHOWS CON
INVERSORES



6

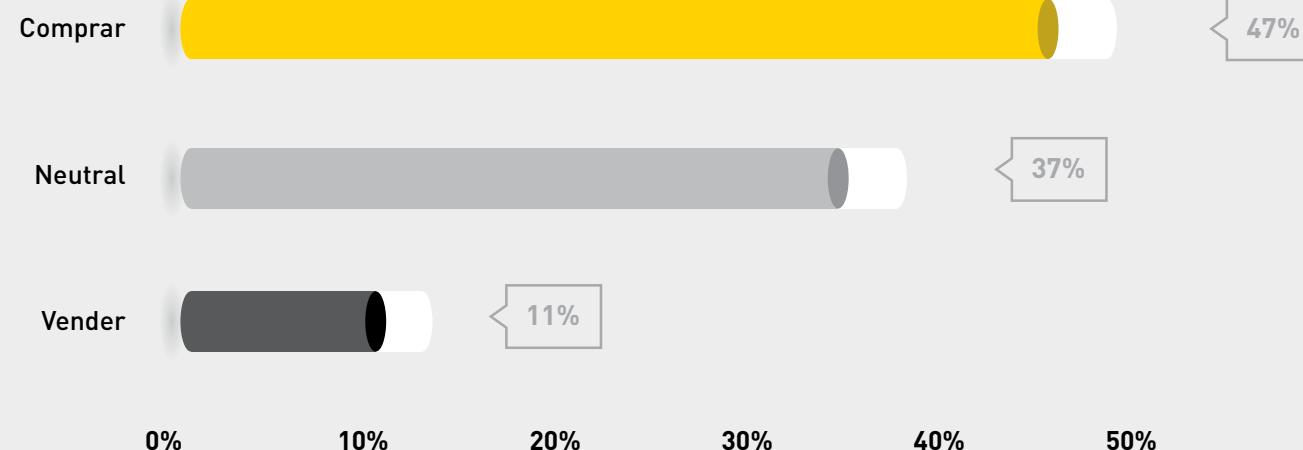
VISITAS A CENTROS
OPERATIVOS

Cobertura de analistas y recomendaciones

La acción de Prosegur la cubren un total de 19 analistas nacionales e internacionales que, en general, mantiene una visión positiva de la empresa, aunque un poco más conservadora que en 2017 por el efecto negativo de las monedas. En esta sentido, nueve analistas recomiendan la compra, ocho analistas

mantienen una recomendación neutral (en comparación con los seis de 2017) y tan solo dos de ellos (el 11 por ciento) tiene una visión más pesimista y recomienda la venta. Además, diez analistas siguen valorando la acción de Prosegur con precios objetivos por encima de seis euros.

Recomendaciones de analistas



^{1*}A 31 de diciembre de 2018.

4.5. Fundación Prosegur: la huella social de la compañía

En el marco del compromiso de Prosegur por contribuir al progreso de las regiones donde opera, destaca en el ámbito social la labor de su Fundación: una entidad que busca generar oportunidades de desarrollo para las personas y que en 2018 ha alcanzado la cifra de 43.240 beneficiarios directos en 10 países. Un dato que supone un incremento del 8 por ciento respecto a 2017 y que ha sido posible gracias a una mayor implicación de los profesionales de la compañía, la réplica de buenas prácticas y el aprovechamiento de sinergias entre sus proyectos.

Con tres áreas de foco definidas –Educación, Inclusión laboral de personas con discapacidad intelectual y Voluntariado Corporativo– la actividad de la Fundación Prosegur se orienta hacia la creación de valor compartido entre empresa y sociedad, e incide en la consecución de los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).



Especialmente a través del programa de Cooperación al Desarrollo Piecitos Colorados implementado en escuelas de entornos vulnerables de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay; o mediante el proyecto Becas Talento, que reconoce la excelencia académica y el esfuerzo de empleados y sus hijos a través de ayudas al estudio en 3 continentes. Además, apuesta por la educación ambiental a través de las nuevas tecnologías con el programa Planeta Limpio.

Con la implementación de iniciativas que fomentan la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual, como son el Plan de Inclusión en sedes de la compañía (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Perú) o los Centros de Digitalización Documental, formados por profesionales de este colectivo y puestos en marcha en Brasil y España. En este ámbito, se trabaja con la metodología del Empleo con Apoyo, contando con el asesoramiento de entidades expertas en la materia como Fundación Prodís, Fundación Aprocor, Best Buddies, Fundación Discar, Fundación Coanil, Centro Ann Sullivan del Perú o APAE Brasil, entre otras.

La Fundación promueve la creación de alianzas eficientes con otras entidades del Tercer Sector para lograr el aprovechamiento de sinergias que repercutan en un mejor impacto social. Así se enmarca la colaboración con Fundación Cráte, Nutrición Sin Fronteras, Fundación Empieza por Educar, Lego Robotix, UWC España o Fundación Amigos del Museo del Prado, dentro del campo educativo, o las ya mencionadas anteriormente como partners de inclusión.

A estos programas se les suma, de manera transversal, las acciones de Voluntariado Corporativo vinculadas a la educación y la inclusión, que impactan a largo plazo en los ODS1 (Fin de la Pobreza) y ODS10 (Reducción de las desigualdades).

4.5.1. Impacto en 2018

	CUANTITATIVO	
	2018	2017
Nº Proyectos	34	31
Nº Beneficiarios	43.240	39.964
Presupuesto (En millones de euros)	3	2,8

PIECITOS COLORADOS



- › 46 escuelas adscritas y **5.540 alumnos** Piecitos Colorados
- › **503 estudiantes y 30 docentes** de seis países formados en programa de emprendimiento

EDUCACIÓN



- › **1.366 Becas Talento** Fundación Prosegur entregadas en 9 países
- › **1.880 alumnos** participantes en los talleres de sensibilización ambiental Planeta Limpio
- › **179 estudiantes** de Chile, España y Portugal asistentes a programas formativos de verano

VOLUNTARIADO



- › **266 Jornadas solidarias** realizadas en ocho países
- › **2.871 empleados Voluntarios**, comprometidos sobre el terreno con las acciones de Fundación

4.5.2. Drivers de valor

El impacto de la Fundación Prosegur no se limita a los resultados cuantitativos, ya que su labor contribuye al fortalecimiento de otras áreas de carácter cualitativo, igualmente relevantes para una entidad sin ánimo de lucro y vocación social. En este sentido, la Fundación ha definido en 2018 una serie de “inductores o drivers”, que permiten visibilizar la aportación de la Fundación en términos de generación de valor a los diferentes grupos de interés. Éstas son las variables analizadas bajo este enfoque:



- › **Pertenencia:** Los profesionales de Prosegur se involucran en los proyectos de la Fundación, fortaleciendo su compromiso con la compañía y sus inquietudes solidarias. En 2018 se han realizado encuestas de satisfacción a los empleados voluntarios en Colombia y España para analizar el impacto generado, resaltando los resultados sobre refuerzo de competencias y aptitudes como el trabajo en equipo, la empatía, la proactividad y el orgullo de pertenencia.



- › **Reputación y Marca:** La labor de la Fundación Prosegur ha sido reconocida en 2018 en Argentina, con los galardones: Premio a la Transparencia e Institucionalidad (destacando el modelo de gestión asentado en la excelencia y las buenas prácticas) por parte de la Federación de Fundaciones; Premio Distinciones RSC por el proyecto “La creatividad como motor de cambio” en alianza con la Fundación Amigos del Museo del Prado; y Premio al Impacto social en buenas prácticas de sustentabilidad, por parte de Verallia Argentina, también por el proyecto de iniciación al arte con el Museo del Prado en el área de Mendoza.



- › **Generación de alianzas:** La creación de alianzas estratégicas con otras entidades del Tercer Sector son esenciales para el modelo de actuación de Fundación Prosegur, logrando así mayores impactos, el aprovechamiento de sinergias y una gestión más eficiente de los recursos. Todos ellos factores que repercuten en la concepción y desarrollo de iniciativas más innovadoras. Entre las nuevas alianzas generadas en 2018, destaca la colaboración con la Asociación Conciencia de Argentina (expertos en gestión de programas educativos en entornos vulnerables) para el seguimiento y mentorización de los alumnos becados en el programa Piecitos Colorados, o el trabajo conjunto con el Instituto Peruano del Deporte (organismo público adscrito al Ministerio de Educación) para sistematizar la experiencia deportiva en escuelas rurales del país.

4.5.3. Hitos del año

Hacia la transición digital

En línea con el proceso de transformación digital que está viviendo Prosegur, la Fundación ha realizado en 2018 un ejercicio de reflexión sobre los retos y oportunidades que esta cuarta revolución industrial genera también para el Tercer Sector. Un proceso de análisis interno para definir una estrategia de actuación que permita abordar los desafíos del entorno digital en las distintas fases de su actividad:

- 1. Reflexión sobre el nuevo perfil de los beneficiarios e identificación de sus necesidades**, para adaptar y transformar los programas con enfoques más innovadores.
- 2. Análisis de los flujos de trabajo** para una mejora de los procesos internos en términos de eficiencia (homogeneización y escalabilidad).
- 3. Implementación de herramientas** que permitan una gestión de los datos más fiable y un análisis de los mismos para la toma de decisiones (base de datos específica para los proyectos de Fundación).
- 4. Adaptación de la comunicación al entorno digital** –mix de medios, canales online y nuevos formatos– para ser más ágiles, lograr mayor interactividad con los usuarios y obtener feedback de los diferentes stakeholders.

Estas líneas de actuación –definidas en el marco estratégico 2018-2020– han supuesto un cambio cultural a la hora de abordar el trabajo de la Fundación Prosegur y serán los ejes centrales de su gestión en los próximos ejercicios.



Educación 4.0

Conscientes del perfil de las nuevas generaciones y atendiendo a la primera premisa de su proceso de transformación, la Fundación Prosegur ha abordado en 2018 la reorientación de sus iniciativas formativas para acercarlas al concepto de Educación 4.0. Una nueva manera de enseñar y de aprender, donde además del factor tecnológico, cobra especial importancia la personalización, el fomento del talento emprendedor y el aprendizaje de las competencias del siglo XXI, tales como la creatividad, la innovación, el trabajo en equipo, el pensamiento crítico o la inteligencia emocional.

España. De la mano de Escuelab, los Campamentos de Verano para hijos de empleados entre 8 y 14 años se renuevan con contenidos STEM para acercarles nociones de Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas de manera lúdica y vivencial, fomentando así su curiosidad y capacidad de reflexión. Además, para los alumnos en edad preuniversitaria, se ha puesto en marcha el primer Summer Experience en Emprendimiento en colaboración con EDEM Escuela de Empresarios. A través de este programa de verano, los hijos



de empleados de la compañía pueden conocer el mundo de las startups y desarrollar competencias para convertirse en los profesionales del futuro.

Con el foco en la globalización y el aprendizaje de idiomas, el programa interno Becas Talento suma una nueva modalidad. Desde 2018, los estudiantes

tienen la oportunidad de vivir una experiencia educativa internacional, mientras practican un deporte de manera federada. Gracias a la colaboración con la organización Talento y Deporte, se asesora a los estudiantes y a sus familias en todos los trámites necesarios para acceder a una beca de estudios en una universidad de Estados Unidos.

Iberoamérica. En el marco de su trabajo por una educación de calidad (ODS4), la Fundación Prosegur lleva a cabo el programa de Cooperación al Desarrollo Piecitos Colorados: una iniciativa que busca mejorar la formación y la calidad de vida de menores procedentes de entornos vulnerables de Iberoamérica, partiendo de la escuela como motor de cambio.

Con 46 centros escolares adscritos y más de 5.500 menores beneficiados en 7 países, el proyecto ha puesto el acento en 2018 en ofrecer herramientas que permitan acercar a alumnos y docentes las competencias del siglo XXI y disminuir así la brecha educativa. Entre ellas, destaca la iniciativa de formación en emprendimiento “Despierta, Crea y Transforma el Medioambiente”, en colaboración con la Fundación Créate. A través de una metodología activa, los alumnos son capaces de desarrollar proyectos a partir de

una idea basada en la exploración de su entorno más inmediato. El proceso de aprendizaje - vivencial y colaborativo- trasciende así del modelo de aula tradicional, ya que los estudiantes deben pasar por todas las fases de construcción del proyecto: desde la definición de su idea, hasta la presentación pública de su solución, pasando por el prototipado, el análisis de recursos y la elaboración de una estrategia de marca.

En este viaje hacia el emprendimiento, 503 alumnos y 30 docentes de Argentina, Chile, Colombia, Paraguay, Perú y Uruguay, han logrado materializar 87 soluciones creativas a problemas medioambientales de su entorno, presentándolas en las Ferias de Innovación que se han realizado en las escuelas. Eventos que han contado con la implicación de empleados voluntarios como mentores de los equipos, y de clientes de Prosegur como jurados.



PIECITOS LLEGA AL SOUTH SUMMIT

Como culminación del proyecto “Despierta, Crea y Transforma el Medioambiente”, cuatro alumnos de la escuela rural uruguaya Alfred Nobel, viajaron a España para participar en el evento South Summit: la plataforma sobre innovación y emprendimiento más destacada del sur de Europa, que conecta a startups con inversores. Inscritos en la división Kids, los Piecitos realizaron un elevator pitch ante un jurado para presentar su proyecto “Bajavolumen”, que busca reducir la contaminación acústica en las ciudades a través de una app colaborativa.

Un año solidario

El número de profesionales de Prosegur implicados en las actividades de Voluntariado que la entidad realiza en 8 países se ha incrementado en un 60 por ciento respecto a 2017. Así, un total de 2.871 empleados se han comprometido activamente en las 266 jornadas solidarias realizadas en España e Iberoamérica, vinculadas con la educación en entornos vulnerables, la inclusión social de personas con discapacidad o la transmisión de conocimientos profesionales y experiencias de vida.

La descentralización y el enfoque innovador aplicado a las actividades han sido claves para lograr este incremento que, sin duda, ha ido acompañado de un fortalecimiento del sentimiento de pertenencia entre la plantilla que se ha sumado al Valor del Amarillo:



- › **Voluntariado por la inclusión:** Las jornadas en las que participan empleados y familiares formando equipos con personas con discapacidad, buscan sensibilizar sobre la diversidad e impulsar la integración social de este colectivo. A las tradicionales actividades deportivas se han sumado en 2018 nuevas temáticas y diferentes geografías tanto en España como en Iberoamérica. Destacan originales actividades de ocio inclusivo como el reto de geocaching de Zaragoza y Barcelona; la Carrera de la Observación realizada en Bogotá sobre conocimientos culturales o los concursos gastronómicos llevados a cabo en Bilbao, Valladolid, Buenos Aires o Belo Horizonte (Brasil).



CAMINO SANTIAGO INCLUSIVO

En alianza con la Fundación Deporte y Desafío, en 2018 la Fundación Prosegur ha realizado el primer Camino de Santiago inclusivo, en el que empleados de diferentes delegaciones de España han acompañado a personas con discapacidad durante 100km. Una peregrinación dividida en cinco etapas marcadas por el compañerismo y el espíritu de superación y en la que gracias al trabajo en equipo se consiguió cumplir un objetivo clave: impulsar una sociedad más inclusiva para las personas con habilidades diferentes. Para los voluntarios ha sido una experiencia única en la que han aprendido “una lección de fuerza, de vida y de superación”.



- › Como reflejo de la intensa vinculación de la plantilla de Iberoamérica con las escuelas adscritas a Piecitos Colorados, en Argentina se ha creado un equipo de **Embajadores Solidarios**: una iniciativa dinamizada por la línea de negocio de Seguridad en el que ya han participado como voluntarios un total de 90 empleados operativos. Profesionales que, tras realizar una acción solidaria en el centro educativo, asumen la responsabilidad de difundir la labor de la Fundación en sus respectivas delegaciones.
- › **Voluntariado en transmisión de conocimientos.** Gracias a las competencias de los profesionales de Prosegur, se han impulsado jornadas formativas para llevar el know-how en materia de seguridad a quien más lo necesita. Así, se han celebrado talleres sobre prevención de accidentes y entornos seguros en Brasil; actividades sobre Higiene y Seguridad Vial en Colombia o la Semana Prosegur en Perú, para mostrar el trabajo de los diferentes negocios de la compañía en las escuelas Piecitos Colorados. Además, en Argentina y España se han potenciado las acciones dirigidas a la orientación profesional y motivación de jóvenes estudiantes procedentes de entornos vulnerables, a cargo de profesionales de diferentes perfiles. El objetivo: compartir experiencias personales y laborales que puedan ayudarles en su desarrollo futuro.

5. Prosegur Seguridad

5.1. El valor de Prosegur Seguridad	90
5.2. Entorno de negocio y futuro	97
5.3. Cifras clave	98
5.4. Gestión de la experiencia del cliente	99



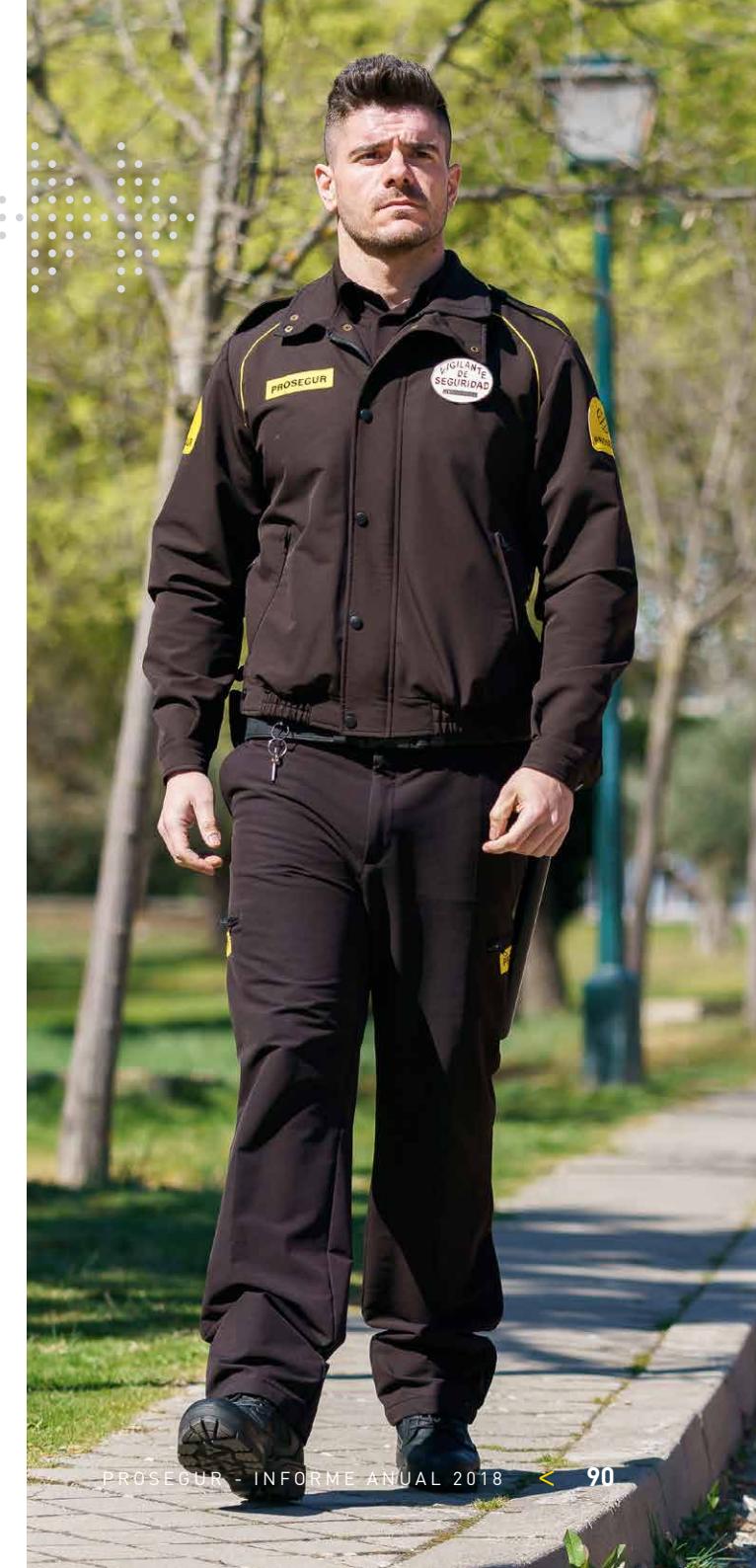
5.1. El valor de Prosegur Seguridad

Prosegur Seguridad, la línea de negocio de vigilancia, tecnología y ciberseguridad de Prosegur, pone a disposición de sus clientes soluciones integrales de seguridad de alto valor añadido, diseñadas a partir de un profundo conocimiento de cada sector de actividad y con el foco puesto en las necesidades reales de cada proyecto. El diseño de estas soluciones se inicia con la realización de un análisis de riesgos y vulnerabilidades, que permite conocer el nivel actual de seguridad y detectar las oportunidades de mejora.

Los proyectos de Prosegur Seguridad parten de una planificación que abarca desde su diseño hasta su implantación y que, posteriormente, cubre todo su ciclo de vida. La solución se fundamenta en la combinación de recursos humanos altamente cualificados con desarrollos tecnológicos

propios más avanzados, promoviendo la eficiencia en los medios empleados, la mejora en el nivel de seguridad y la estandarización de los procesos.

Las soluciones integrales de seguridad se adaptan a las distintas realidades de cada sector de actividad, se integran en la cadena de valor del cliente y contribuyen a la mejora de la calidad en el servicio. El resultado es un producto de seguridad de alto valor añadido y adecuado a las demandas del cliente. Prosegur Seguridad, gracias a su saber hacer y a su acreditada experiencia en seguridad, es garantía de excelencia, eficiencia y eficacia. La compañía sitúa al cliente en el centro de su estrategia y lo acompaña en todas las etapas del proceso: análisis, estudio, asesoramiento, planificación, implantación, gestión, coordinación y supervisión de procesos y procedimientos.



Los objetivos enfocados al cliente del proyecto de Prosegur Seguridad son:



- › Identificar las necesidades reales del sector y del cliente en particular.
- › Empatizar con las necesidades y objetivos del cliente, con el fin de construir una relación de confianza y gestionar sus expectativas.
- › Buscar la excelencia operativa con una solución que gire en torno a sus necesidades y que constituya una garantía de eficiencia y calidad.
- › Integrar la solución en la cadena de valor del cliente.
- › Ejecutar una implantación eficaz cuyo mantenimiento y seguimiento haga perdurar la solución y actualizarse en el tiempo.
- › La solución integral se presenta en una oferta única y se ejecuta mediante un contrato único, siempre que la legislación vigente del país lo permita, lo que optimiza la gestión también para el propio cliente.

En el año 2018, la actividad del negocio de Prosegur Seguridad ha registrado una evolución positiva en los mercados de España y Portugal. Singapur destaca asimismo como caso de mejora exponencial en sus cifras de negocio. Mientras que el proceso electoral en Brasil ra-

lentizó la recuperación de los márgenes en este mercado.

En cuanto a su presencia internacional, el evento más significativo del último trimestre ha estado marcado por la entrada de la compañía en Estados Unidos,

el mayor mercado de seguridad privada del mundo. Prosegur ha realizado varias adquisiciones en las actividades de seguridad física, tecnología y ciberseguridad que le permitirán enfocar el crecimiento de Prosegur Seguridad en este mercado a través del desarrollo de las soluciones integrales de seguridad.

Prosegur Integra

La oferta de Prosegur Seguridad está articulada en torno al concepto de **Prosegur Integra**. Así, la compañía añade valor a los servicios que presta, incrementa los niveles de seguridad y permite a los clientes adaptar los servicios de seguridad a sus necesidades específicas. Prosegur Integra está alcanzando una gran aceptación en mercados maduros y, durante 2018, se ha lanzado un plan de expansión a mercados emergentes mediante un programa de capacitación de la fuerza comercial y un refuerzo, en los países donde sea necesario, de las capacidades de implantación, mantenimiento y monitorización de sistemas tecnológicos de seguridad.



Objetivo principal de Prosegur Integra

Ser uno de los factores principales que transforme el modelo de negocio actual



PARA EL CLIENTE

- › Mejorar la calidad del servicio
- › Mantener o reducir el presupuesto actual
- › Evitar incrementos de presupuesto por inversiones en tecnología
- › Medir la efectividad de los servicios
- › Contar con información de gestión digital
- › Poner en valor la inversión de seguridad



PARA PROSEGUR

- › Diferenciación de la competencia
- › Mejorar el margen de los negocios
- › Consolidar la relación contractual a largo plazo
- › Competir y evitar la pérdida de clientes por temas de precio
- › Demostrar la calidad de la operación global
- › Aportar valor real y tangible a la cadena de valor
- › Implantar productos de transformación que sean diferenciales

Principales servicios de Prosegur Seguridad



Consultoría de seguridad

Auditorías y Gestión de Emergencias

- › Auditorías y Evaluaciones de Seguridad
- › Gestión de Emergencia y de la Evaluación (PRL)

Proyectos

- › Seguridad Patrimonial
- › Seguridad de la Información
- › Continuidad del Negocio e Infraestructuras Críticas



Vigilancia

- › Vigilancia presencial
- › Vigilancia continua
- › Custodia y seguimiento de carga
- › Vigilancia móvil
- › Localización de activos y personas en interiores (iTrack)



Escoltas

Prosegur cuenta con **escoltas expertos**, plenamente cualificados, entrenados y preparados para garantizar la seguridad del protegido en su entorno



Seguridad internacional

Prosegur cuenta con un servicio de **Seguridad Internacional y Análisis**. Analiza los **riesgos asociados a proyectos específicos en el extranjero**, realiza diagnósticos de seguridad, informes geopolíticos y de seguridad de terceros países y monitorea la evolución de los riesgos identificados.



Servicios auxiliares

Con los Servicios Auxiliares, Prosegur ofrece respuestas eficaces a las necesidades concretas de sus clientes a través de soluciones y **recursos multisectoriales como recepcionistas, azafatas, auxiliares de tienda y almacén, controladores de inventarios, auxiliares bomberos y de emergencias, aeroportuarios, etc.**



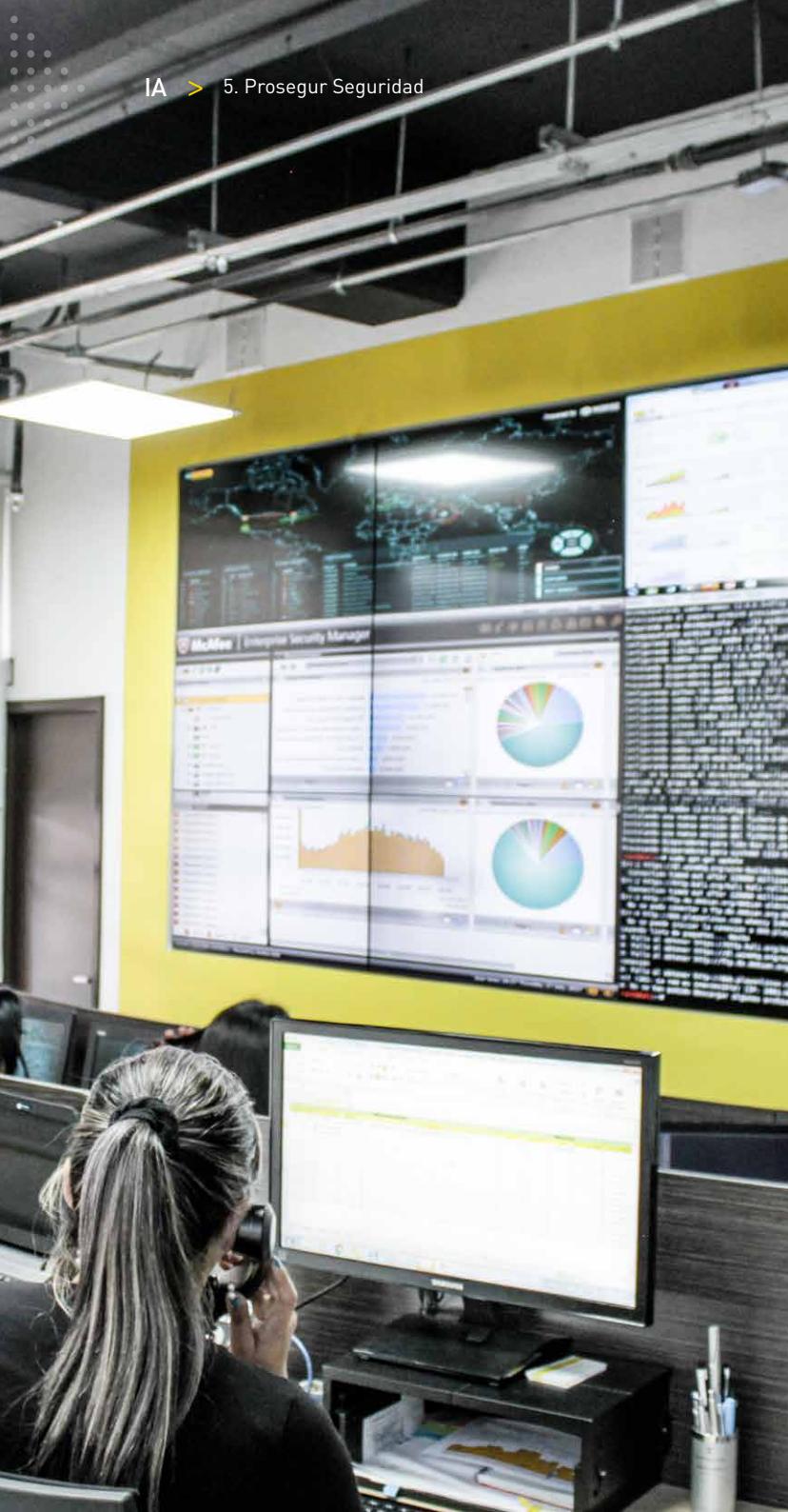
Ciberseguridad

Prosegur ha desarrollado una línea de servicios centrada en la gestión de la Ciberseguridad, incluyendo la **prevención, detección, análisis y respuesta continua a riesgos ciberneticos**.



Drones

Drone Services es un servicio de seguridad pionero que complementa otros servicios, y que Prosegur presenta en tres modalidades: **Drones de Interior, Drones de Exterior y Contramedidas**.



SEGURIDAD INTEGRAL: CASO DE ÉXITO DE ONE-NORTH

Prosegur Seguridad y Jurong Town Corporation (JTC) alcanzaron un acuerdo a finales de 2018 con el fin de proveer una solución integral de seguridad en el parque empresarial One-North, epicentro de la investigación y de la innovación en Singapur. El contrato tiene una validez inicial de cinco años, prorrogable otros cinco, en los que Prosegur Seguridad ha implementado y continuará implementando una solución Prosegur Integra en 24 de sus edificios. El objetivo a medio plazo es estable-

cer 82 vigilantes el primer año, reduciéndose a 60 el segundo año, una vez instaurado el centro de control diseñado por la compañía.

Prosegur Seguridad establecerá un dispositivo de Vigilancia Móvil en diferentes franjas horarias, estando en fase de estudio una propuesta de Drone Services para realizar esta labor. A modo de inversión, la compañía ha constituido un fondo de un millón de dólares singapurenses destinados al Laboratorio de Seguridad de JTC, cuyos productos se probarán en One-North para más tarde ser puestos en circulación en otras propiedades.

Ciberseguridad

Un elemento diferencial de Prosegur Seguridad se centra en ser un proveedor de servicios de seguridad integral, que proporciona protección frente a todo tipo de riesgos, tanto físicos como cibernéticos. Su dilatada experiencia en el ámbito de la protección física a todos los niveles le permite proporcionar una oferta completa de seguridad, una capacidad especialmente relevante en un momento en el que los dos ámbitos,

lógico y físico, tienden a converger. De esta forma, como respuesta al creciente aumento y sofisticación que están experimentando los ataques cibernéticos en la actualidad y que pueden ocasionar importantes pérdidas a las empresas, Prosegur ha desarrollado una línea de servicios centrada en la gestión de la ciberseguridad, incluyendo la preventión, detección, análisis y respuesta continua a riesgos cibernéticos.

ADQUISICIÓN DE CIPHER

A finales de 2018, Prosegur alcanzó un acuerdo para adquirir la participación mayoritaria de Cipher, compañía líder en ciberseguridad con presencia en Norteamérica, Iberoamérica y Europa. Esta adquisición resulta esencial para extender las capacidades de Prosegur Seguridad hacia nuevas geografías y consolidar las operaciones en los mercados actuales, con especial atención a Estados Unidos, el principal mercado mundial para las actividades de ciberseguridad.

Cipher, fundada en el año 2000, ofrece una amplia gama de Servicios Gestionados de Seguridad y Consultoría de Seguri-

dad. Una oferta sustentada en la experiencia de un laboratorio de inteligencia de seguridad en la vanguardia del sector, denominado "Cipher Intelligence". La compañía ha desarrollado, además, una gama de servicios de consultoría que se integrarán con las capacidades de Prosegur para crear un área de inteligencia global con capacidades más extensas y robustas. Cipher es una compañía que ha sido reconocida por diversas firmas de consultoría como uno de los líderes mundiales en el ámbito de los Servicios Gestionados de Seguridad, gracias a la actividad 24/7 de sus dos Security Operations Centers (SOCs).

La compañía cuenta con un equipo propio experto en Seguridad Informática, que a partir de 2019 operará bajo la marca Cipher, preparado para responder ante los distintos tipos de ataque. Asimismo, cuenta con seis SOC (Security Operations Centre), localizados en Brasil, Colombia, España, Estados Unidos, Paraguay y Portugal. Es destacable la acreditación oficial como Computer Emergency Response Team (CERT), así como la certificación de la norma ISO 27001. Con ambos reconocimientos, el equipo de ciberseguridad avala su capacidad para responder ante cualquier amenaza que las empresas puedan sufrir en entornos digitales. La acreditación CERT le permite responder inmediatamente ante ataques cibernéticos

y, además, hacerlo de forma organizada y eficiente. Adicionalmente, la capacidad del equipo está probada por las principales certificaciones de la industria: CISM (Certified Information Security Manager), CRISC (Certified in Risk and Information Systems Control), CISC (Certified Information Systems Control), CISA (Certified Information Systems Auditor), CEH (Certified Ethical Hacker), entre otras. Prosegur también ha logrado ser miembro del Forum of Incident Response and Security Teams (FIRST), una red internacional líder en la respuesta ante incidencias. Como miembro del FIRST, se han adoptado diversos compromisos que garantizan la máxima eficiencia de los servicios de ciberseguridad.

5.2. Entorno de negocio y futuro

La necesidad de seguridad ha acompañado a las personas y a las organizaciones a lo largo de la historia. Los bienes que proteger, los riesgos, las amenazas, la diversidad de entornos y los escenarios en los que ha ido desarrollándose la sociedad han evolucionando de forma imparable, dando lugar a nuevas realidades. Adicionalmente, todas las organizaciones persiguen la optimización y eficiencia en costes como una palanca para maximizar el beneficio y mejorar la competitividad, intentando no degradar la calidad de los servicios.

Es así como cada vez más se hace necesario un nuevo modelo que integre todos los factores pertinentes para lograr una nueva y revolucionaria forma de ofrecer seguridad. En este sentido, Prosegur observa con atención las nuevas amenazas a la seguridad a nivel global, como el terrorismo internacional o el creciente impacto de las catástrofes naturales, y apuesta por generar más sistemas de prevención que permitan la anticipación y la posibilidad de respuesta óptima y eficaz.

Factores que propician el cambio del modelo tradicional de vigilancia

- › Nuevos desarrollos tecnológicos
- › Nuevos modelos de ataques
- › Los objetivos principales de cada empresa de ahorro en costes y la eficiencia en las inversiones
- › La necesidad de crear una visión conjunta de tecnología y personas de forma unitaria

Ante este panorama mundial, Prosegur Seguridad ha identificado una serie de objetivos generales centrados en extraer lo máximo de las nuevas tecnologías para dar solución a las crecientes necesidades de sus clientes.

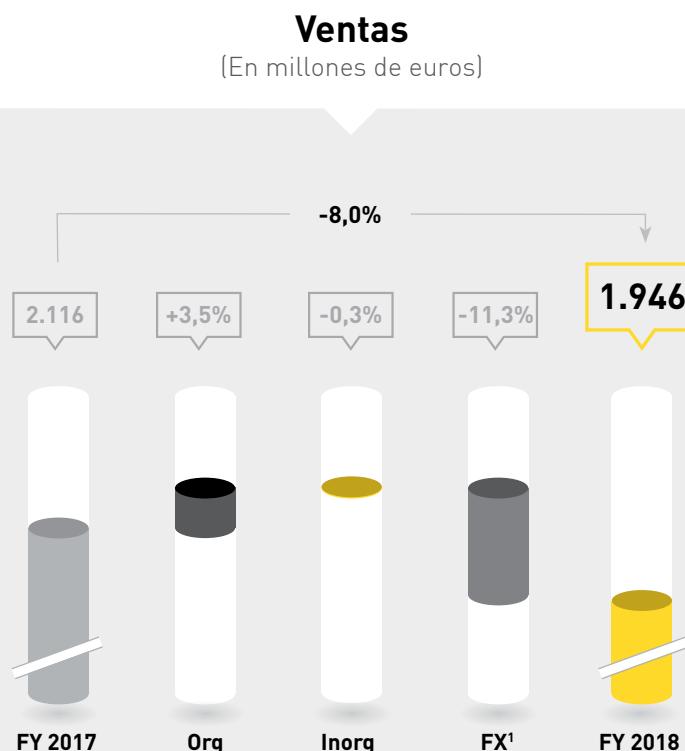
Nuevos retos y necesidades

- › La necesidad de evolucionar y adaptar constantemente el negocio por el avance de la tecnología
- › La transformación digital de las empresas
- › La seguridad integral, frente a cualquier tipo de ataque (físico o virtual)
- › Contención de costes

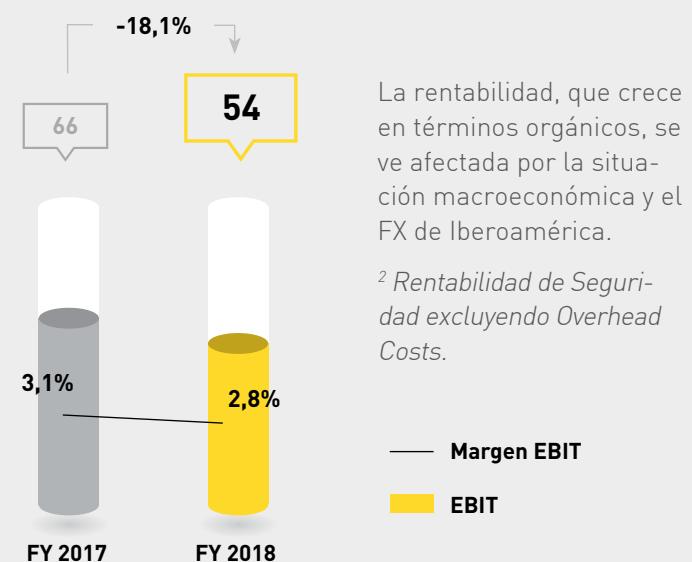


5.3. Cifras clave

Prosegur Seguridad ha obtenido unos ingresos de 1.946 millones de euros, un 8,0 por ciento menos con respecto a 2017, aunque en términos de moneda local se experimentó un incremento de 3,2 por ciento. Asimismo, contribuyó positivamente en el periodo, el crecimiento de las ventas de soluciones integrales de seguridad, que ya representan el 23 por ciento de sus ventas totales. En cuanto a la rentabilidad, la unidad ha reportado un EBIT de 54 millones de euros, desde los 66 millones registrados en 2017 y el margen EBIT se ha situado en el 2,8 por ciento.



EBIT² & Margen
(En millones de euros)





5.4. Gestión de la experiencia del cliente

El trabajo realizado por Prosegur Seguridad va dirigido a cumplir, en todo momento, las expectativas de cada uno de sus clientes y ofrecerles un trato personalizado basado principalmente en la transparencia y en un modelo integral 360° que cubra todas las fases de sus necesidades.

Estos valores son transmitidos por todos sus empleados, especialmente por los que tienen un contacto directo con los clientes (comerciales, técnicos de instalaciones, personal de atención o vigilantes). En los últimos años se ha implementado una plataforma B2B, mediante la cual se

realiza un seguimiento de los principales clientes, que suponen alrededor del 40 por ciento de la facturación total de la unidad de negocio. El objetivo es asegurar una respuesta adecuada a sus requerimientos manteniendo la trazabilidad necesaria para ello.

Asimismo, Prosegur Seguridad ha continuado apostando por el desarrollo de la plataforma CEM de Experiencia de Cliente, puesta en marcha en 2016. Su objetivo es identificar las palancas de actuación para seguir mejorando la calidad del servicio.

Por otro lado, los puntos de contacto del Customer Journey, de alto nivel para los clientes de Prosegur Seguridad, incluyen los relativos a la experiencia de venta, la experiencia de prestación de servicio y la experiencia global, cada uno con indicadores específicos asociados.

En 2018, Prosegur ha sido la compañía elegida por los clientes para garantizar la seguridad en los grandes eventos, destacándose la final de la Copa Conmebol Libertadores 2018 celebrada en Madrid, España, y la cumbre del G20 en Buenos Aires, Argentina.

6. Prosegur Alarmas

6.1. El valor de Prosegur Alarmas	101
6.2. Entorno de negocio y futuro	102
6.3. Cifras clave	103
6.4. Gestión de la experiencia del cliente	105



6.1. El valor de **Prosegur Alarmas**

Prosegur Alarmas, unidad de alarmas residenciales y para negocios de Prosegur, presta servicios de alta calidad para hogares y negocios adaptados a los requerimientos de seguridad del cliente. Así, la propuesta en esta línea de negocio cuenta con

un componente de personalización muy relevante, que redonda en una excelente calidad de servicio. Esta calidad se configura, por tanto, como un factor determinante en la decisión de compra.

Además, formar parte de un grupo especializado en seguridad es una característica fundamental que diferencia a Prosegur Alarmas de otros competidores del mercado.

Algunos de los principales servicios prestados por Prosegur Alarmas son:



PROSEGUR SMART

Prosegur Smart es la **aplicación móvil** de Prosegur Alarmas y está concebida para que los usuarios puedan generar el mayor número de interacciones con su sistema de seguridad. Con este servicio, el cliente gestiona de forma remota su alarma, puede obtener imágenes en tiempo real de lo que sucede en su hogar y tiene acceso a la información sobre la actividad de la alarma, conexiones, desconexiones, etc.



ACUDA

El **Servicio de Intervención Inmediata**, conocido como Acuda, envía un vigilante de seguridad al lugar donde se ha producido un salto de alarma verificado. El vigilante cuenta con el apoyo de la Central Receptora de Alarmas que coordina la intervención con las fuerzas y cuerpos de seguridad. Los servicios de Acuda están monitorizados y tienen un tiempo de respuesta muy corto.



OJO DE HALCÓN

Es un servicio de **seguridad inteligente que garantiza la máxima protección en edificios las 24 horas** del día, todos los días al año. El vigilante del sistema interactúa en tiempo real y de forma permanente con los usuarios cuando estos entran o salen de sus hogares y, en caso de producirse alguna incidencia, alerta a la Policía brindando tranquilidad y seguridad a los vecinos.

6.2. Entorno de negocio y futuro

En el año 2018, Prosegur Alarmas ha conseguido un crecimiento orgánico en ventas del 18,9 por ciento, manteniendo un ritmo de progresión superior al de la media de la industria, a pesar de la ralentización en Argentina. Además, en el último periodo del año, inició operaciones en Turquía y realizó adquisiciones en los mercados de Paraguay y Sudáfrica.

El objetivo de Prosegur Alarmas de cara al futuro es la generación de valor sustentado en el crecimiento y la fidelización de los clientes. La unidad de negocio diseña el crecimiento de sus operaciones sobre la base del mejor talento, la mejora de los procesos, la productividad y el incremento de la calidad de sus servicios, con especial énfasis en su aplicación Smart.

Adicionalmente, en aquellos mercados que, por sus características geográficas y demográficas, supongan una buena oportunidad de negocio, la unidad estudiará las posibilidades de desarrollo, siempre con la exigencia de garantizar la calidad de los servicios que ofrece.

Prosegur Alarmas basa su estrategia de diferenciación en la experiencia del cliente a través de la calidad y de la personalización del servicio prestado. La meta de la compañía es seguir un proceso de digitalización que le permita mejorar su eficiencia para así mejorar la duración del ciclo de vida de sus clientes. De esta forma, Prosegur Alarmas continuará fijando sus objetivos en el crecimiento rentable con base en cinco pilares principales:

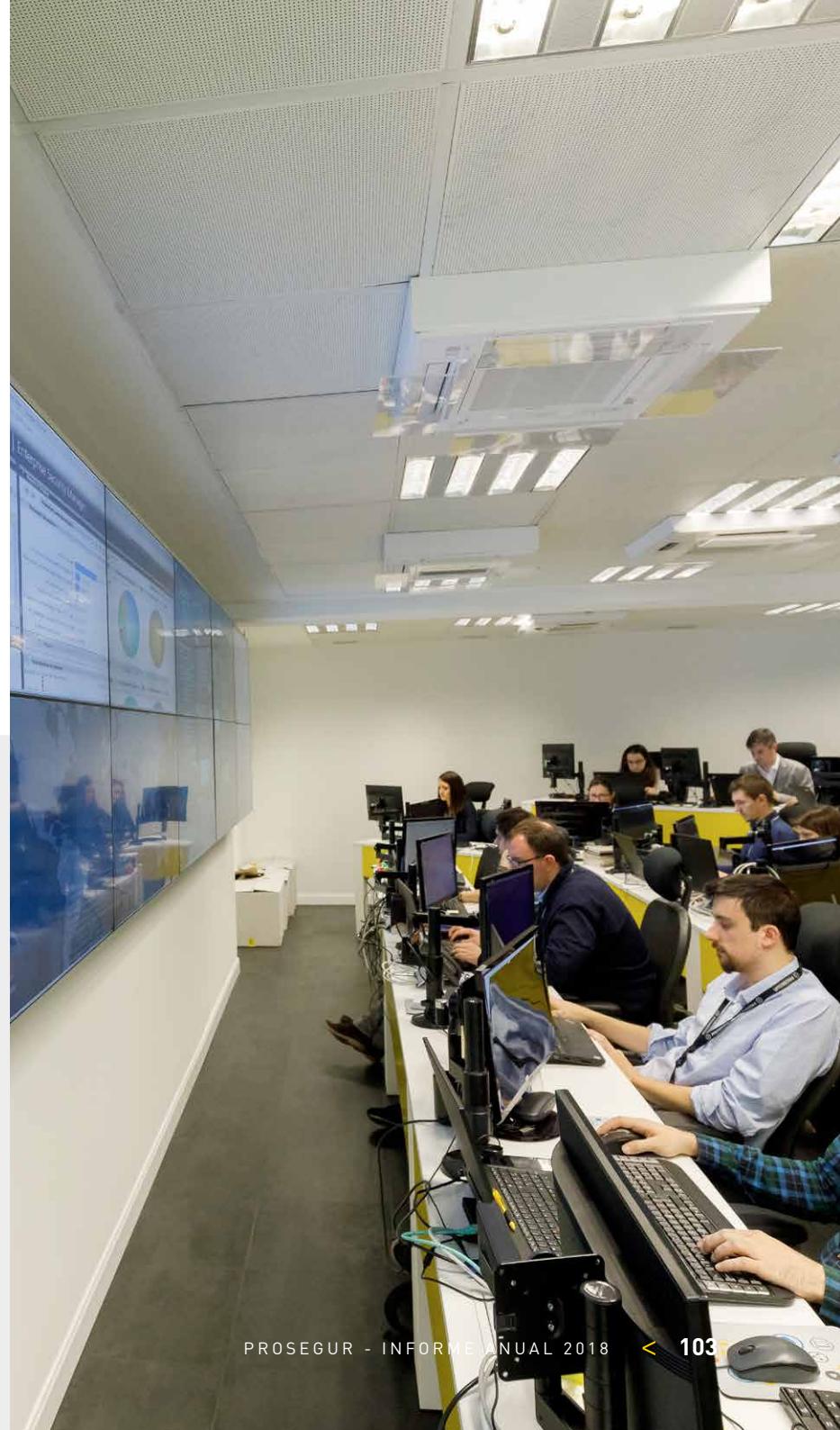
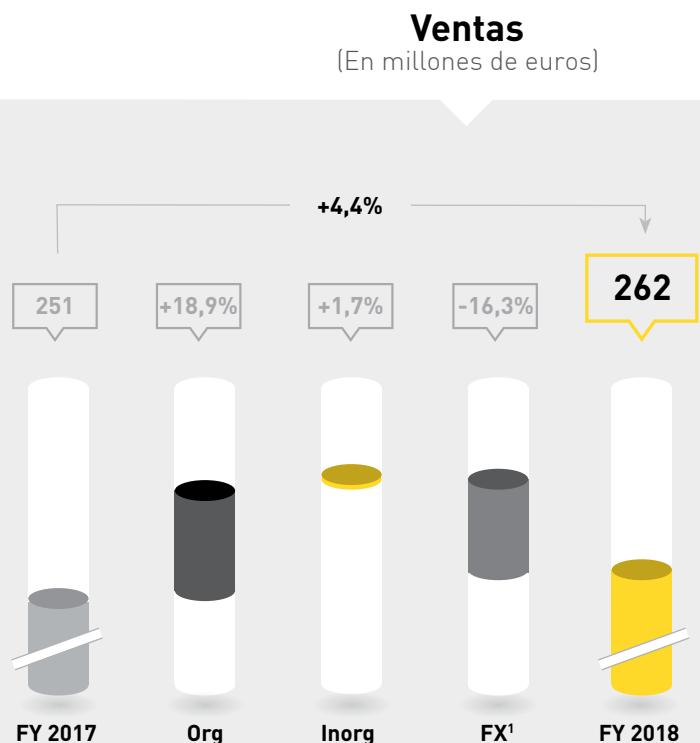
				
Talento	Calidad	Productividad	Apuesta por la App Prosegur Smart	Crecimiento inorgánico en mercados clave



6.3. Cifras clave

Prosegur Alarmas registró unas ventas de 262 millones de euros en 2018, un 4,4 por ciento superiores a las del año anterior. La unidad ha alcanzado las 547.000 conexiones, lo que representa un crecimiento neto del 10 por ciento en la base total con respecto a 2017.

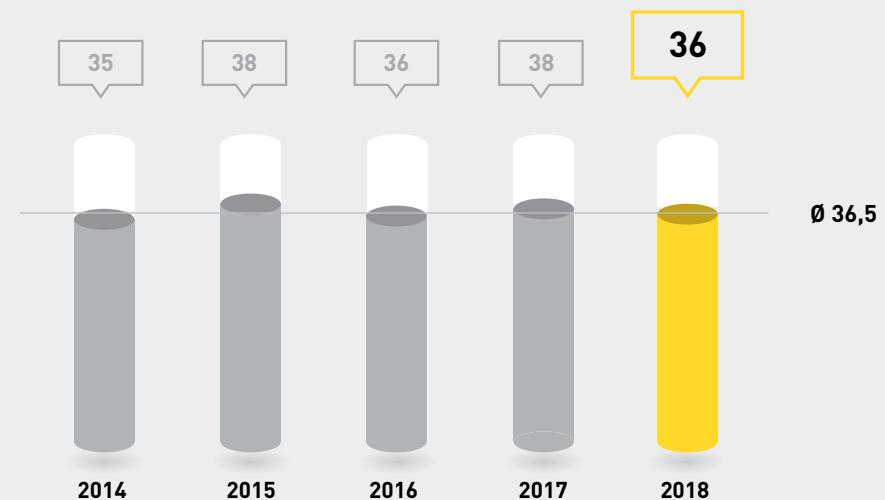
Además, ha duplicado la penetración de su plataforma Smart, que ya alcanza al 15 por ciento de la base total de clientes. Por último, la unidad ha lanzado una serie de iniciativas encaminadas a mejorar su tasa de retención de clientes, la cualificación de la cartera e implementar mejoras en sus procesos cuyo impacto ya se observa en los resultados.





Incremento de conexiones netas del 10 por ciento sobre el mismo periodo de 2017.

ARPU (Average Revenue per User)
Ingresos promedio por usuario en euros



La cuota mensual recurrente se mantiene en línea a largo plazo, a pesar del entorno macroeconómico adverso en Iberoamérica.

6.4. Gestión de la experiencia del cliente

El objetivo principal de Prosegur Alamas es garantizar a los clientes un sistema de seguridad de calidad donde prime la customización y la confianza. Con tal fin, el trabajo de esta línea de negocio se ha centrado en poder ofrecer a sus clientes los servicios y procesos necesarios que garanticen en todo momento su satisfacción. Además, en un proceso de mejora continua, Prosegur Alarmas revisa sus productos y servicios para enriquecerlos con nuevas funcionalidades, de acuerdo con la evolución de los requerimientos del cliente. Para poder evaluar con rigor la calidad del servicio prestado, implementó la herramienta Right Now que mejora y se enriquece de forma permanente midiendo la satisfacción del cliente en la prestación del servicio en cinco puntos de contacto distintos:



SERVICIO DE
ATENCIÓN
AL CLIENTE



CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO



PROCESO DE
INSTALACIÓN

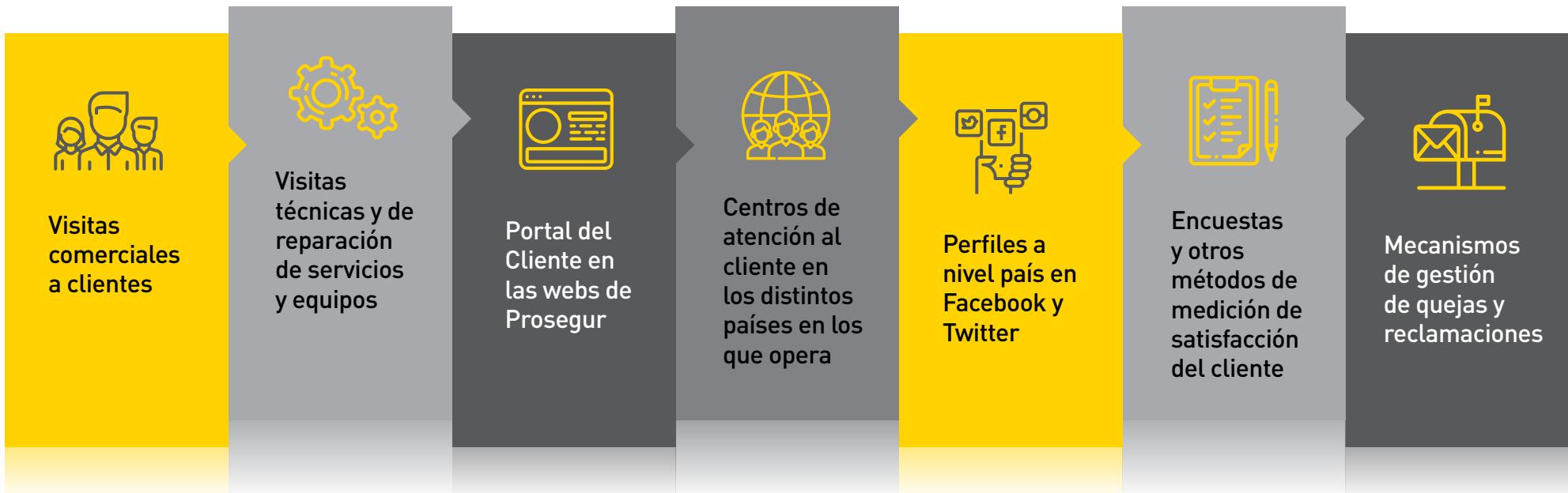


REVISIÓN
TÉCNICA



SALTO DE
ALARMAS /
ACUDAS

Adicionalmente, los servicios de Prosegur Alarmas disponen de múltiples recursos que facilitan el mantenimiento de una comunicación bidireccional con los clientes y permiten dar respuesta a sus necesidades particulares. La compañía cuenta con los siguientes canales de comunicación activos:



Avances en 2018

› Nueva versión de la App y del Portal del Cliente (Smart)

Durante el 2018 Prosegur ha continuado trabajando en mejorar las herramientas de control y gestión de la alarma, lanzando una nueva versión de la App y del Portal del Cliente (Smart). Ambas herramientas cuentan ahora con un diseño más atractivo, son más sencillas de utilizar y añaden nuevas funcionalidades que hace que sus clientes puedan controlar su alarma fácilmente y desde cualquier parte.

› Herramienta Genesys:

Se ha implantado en el Call Center la herramienta Genesys, que ha ayudado a reducir los tiempos de espera y mejorar la calidad de la atención al cliente, además de automatizar procesos y disminuir las tareas administrativas.

› Revisión del proceso de onboarding:

Se ha revisado completamente el proceso de onboar-

ding del cliente, mediante el cual se le aporta toda la información que necesita conocer desde el momento en el que contrata su alarma: cómo funciona, acceso a sus herramientas de control y gestión a través del alta automática en Smart, manual de uso, entre otros.

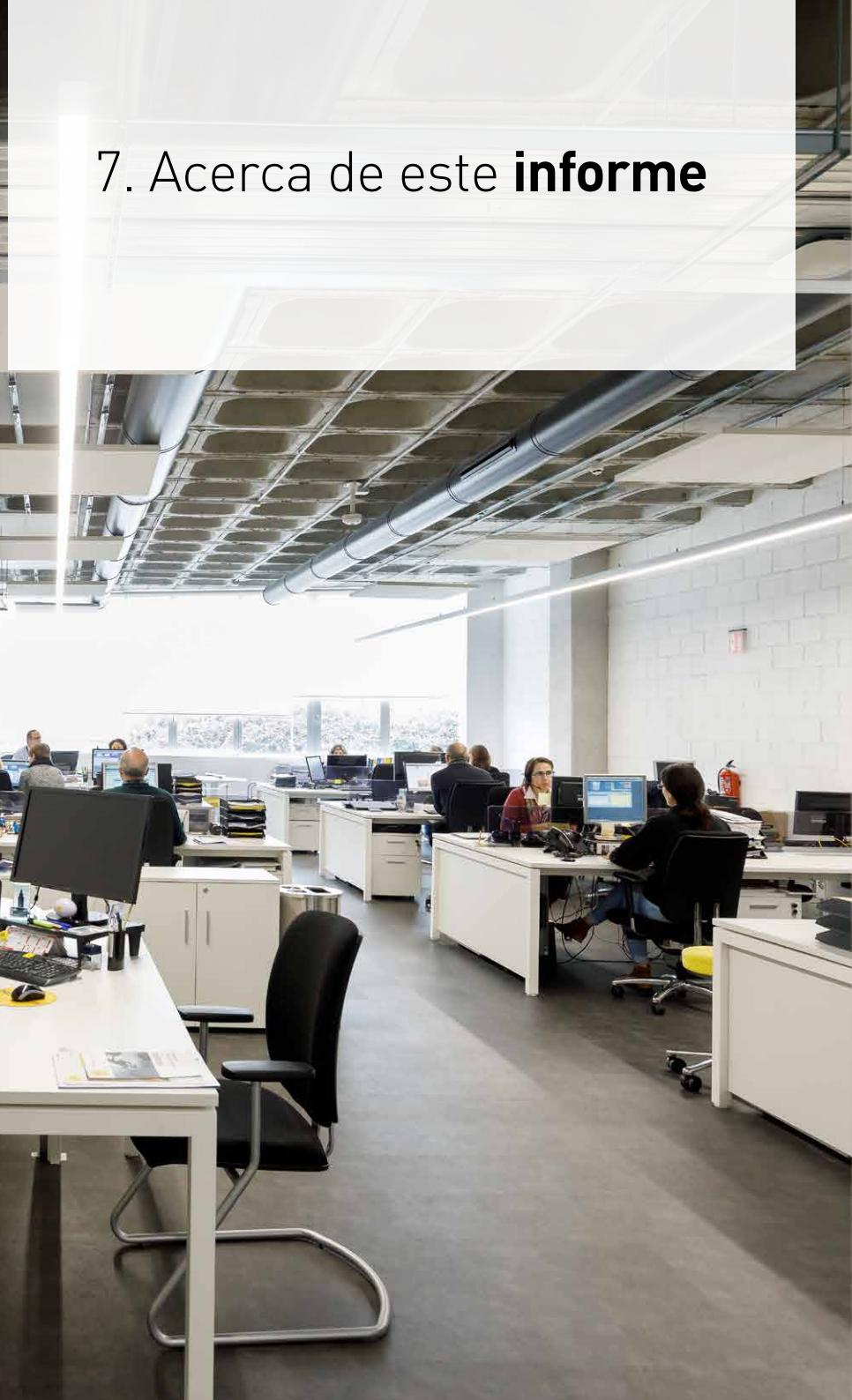
› **Unificación de mensajes:** Se han unificado y mejorado los mensajes enviados a clientes ante eventos de la alarma con el objetivo de aportar información más clara y completa y reducir actividades innecesarias.

› **Formación:** Se ha trabajado en formar a equipos en metodologías apropiadas para mejorar la satisfacción de los clientes, transmitiéndoles la importancia de conseguir de obtener información a través de las encuestas de medición de satisfacción. Este último año, se ha logrado duplicar la tasa de respuesta a encuestas de NPS.





7. Acerca de este **informe**





Alcance del Informe Anual

La información incluida en el Informe Anual 2018 hace referencia a todas las actividades llevadas a cabo por Prosegur Compañía de Seguridad, S.A., y sus entidades dependientes desde el 1 de enero de 2018 hasta el 31 de diciembre del mismo año.

El informe abarca el desempeño financiero y no financiero de la compañía como empresa especializada en servicios de seguridad privada, con un alcance geográfico que incluye los siguientes países: Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile, China, Colombia, Costa Rica, El Salvador, España, Estados Unidos, Filipinas, Francia, Guatemala, Honduras, India, México, Nicaragua, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur, Sudáfrica, Turquía y Uruguay.

Estándares de referencia

El Informe Anual 2018 ha sido elaborado sobre la base de las directrices establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la entidad Global Reporting Initiative (GRI), en su versión GRI Estándar, cubriendo de esta manera todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales de la compañía que fueron definidos en el análisis de materialidad.

La presentación de la información contenida en este informe ha seguido además los siguientes principios:

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

Además, en el proceso de elaboración del Informe, Prosegur ha tomado como referencia el Marco IIRC (International Integrated Reporting Council) para la elaboración de Informes Anuales integrados.

Análisis de materialidad

El análisis de materialidad de Prosegur proviene de la revisión y actualización de la matriz de materialidad y la adaptación de los temas al contexto y evolución del sector y su entorno. De esta forma, el propósito de la organización es identificar las áreas de mayor relevancia para los grupos de interés externos e internos y de esta manera mostrar su progreso y determinar las acciones que deben tomarse para continuar el proceso de generación de valor.

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

Relevancia externa en el sector	Benchmark con peers	Relevancia interna
<ul style="list-style-type: none">› Guía Estándar de GRI› Organismos internacionales e índices bursátiles selectivos (CDP, DJSI, FTSE4good, etc.)› Temas que hayan podido ser fuente de controversias en el sector de la seguridad privada.	<ul style="list-style-type: none">› Análisis de información relevante y mejores prácticas de peers de la industria› Análisis de estudios de materialidad de compañías dentro y fuera del sector	<ul style="list-style-type: none">› Impacto en la estrategia: se ha valorado el impacto de cada asunto identificado en la consecución de las estrategias básicas de Prosegur.› Entrevistas realizadas a 17 responsables de diversas áreas dentro de la compañía

Como resultado de esta valoración, se elaboró un listado con los 18 asuntos de mayor relevancia para Prosegur:



8. Anexos

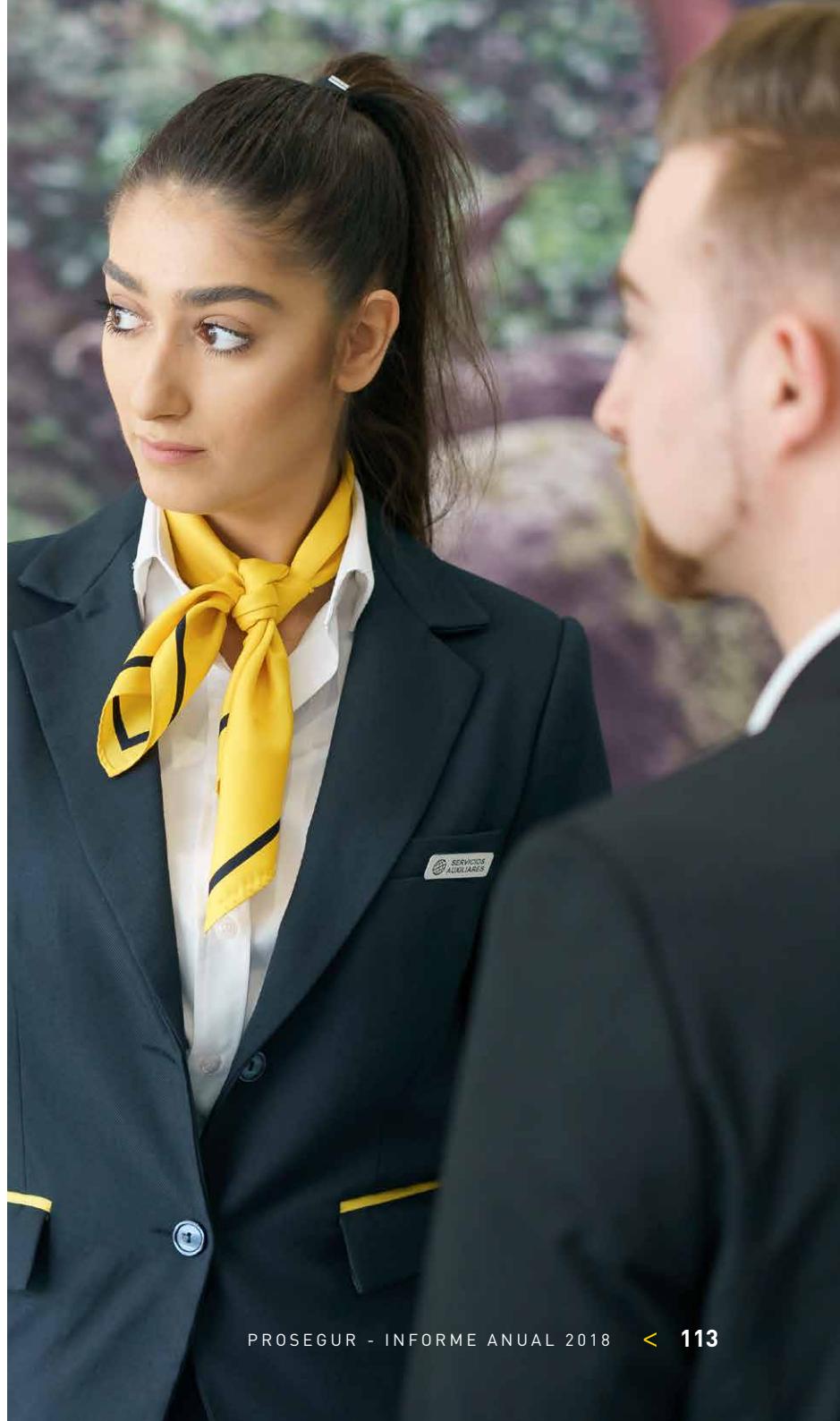


Anexo I - Indicadores de desempeño

Estructura de gobierno	
KPI's	Resultados
Porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración	Consejo compuesto por un 25% de mujeres
Porcentaje de consejeros independientes	El Consejo lo integran un 37,5% de independientes
Porcentaje de consejeros independientes en la Comisión de Auditoría	El 66,6% de los integrantes de la Comisión de Auditoría son Consejeros Independientes

Ética y cumplimiento	
KPI's	2018
Nº denuncias por incumplimiento del Código Ético	18
Nº denuncias por fraude	12

El alcance de estos KPIs representa al 100% de la plantilla del grupo Prosegur.



Gestión ambiental			
KPI's	2017	2018	Alcance (sobre ventas)
Emisiones de CO ₂ directas	Seguridad: 27.796 T Cash: 43.368 T Alarmas: 8.473 T	Seguridad: 34.340 T Cash: 95.182 T Alarmas: 14.668 T	99% 92% 100%
Emisiones de CO ₂ indirectas	Seguridad: 2.456 T Cash: 11.908 T Alarmas: 714 T	Seguridad: 2.786 T Cash: 12.556 T Alarmas: 721 T	99% 92% 100%
Consumo eléctrico MWh	Seguridad: 4.816 MWh Cash: 23.350 MWh Alarmas: 1.401 MWh	Seguridad: 12.312 MWh Cash: 53.788 MWh Alarmas: 2.815 MWh	99% 92% 100%
Residuos no peligrosos gestionados	Seguridad: 146 T Cash: 506 T Alarmas: 83 T	Seguridad: 161 T Cash: 1.325 T Alarmas: 49 T	59% 92% 87%
Residuos peligrosos gestionados	Seguridad: 62 T Cash: 155 T Alarmas: 55 T	Seguridad: 27 T Cash: 149 T Alarmas: 16 T	61% 67% 80%
Combustible (millones de litros)	Seguridad: 10,29 Cash: 16,06 Alarmas: 3,13	Seguridad: 13,00 Cash: 36,04 Alarmas: 5,55	99% 92% 100%
Consumo de papel	Seguridad: 62 T Cash: 248 T Alarmas: 36 T	Seguridad: 173 T Cash: 426 T Alarmas: 29 T	97% 92% 94%
Número de uniformes distribuidos	Seguridad: 494.805 Cash: 378.632 Alarmas: 227.131	Seguridad: 1.438.541 Cash: 235.513 Alarmas: 29.005	90% 92% 94%
Consumo de agua (m ³)	Seguridad: 58.614,17 Cash: 235.835,21 Alarmas: 35.865,30	Seguridad: 51.261 Cash: 328.937 Alarmas: 16.763	90% 92% 100%

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia.

Empleados**Asuntos laborales y sociales**

	Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú
Total empleados		31.423	4.193	7.421	5.383	18.193	40.869	10.637	6.875	2.053	2.453	12.453
Género	Varón	24.487	3.459	5.976	4.599	16.320	34.728	8.738	5.638	1.800	2.175	10.884
	Mujer	6.936	734	1.445	784	1.873	6.141	1.899	1.237	253	278	1.569
Edad	Menos de 30 años	4.271	328	987	731	3.039	6.246	2.978	1.660	779	259	3.932
	Entre 30 y 50 años	18.456	2.058	5.175	3.249	11.821	28.555	6.437	3.138	1.227	1.329	7.136
	Más de 50 años	8.696	1.807	1.259	1.403	3.333	6.068	1.222	2.077	47	865	1.385
Categoría profesional	Directores y Managers [2]	234	18	21	24	132	231	64	29	22	15	47
	Supervisores y Coordinadores	406	84	58	191	645	911	108	146	124	88	867
	Analistas y Administrativos	1.721	122	598	167	1.329	2.194	429	445	82	384	802
	Personal operativo	29.062	3.969	6.744	5.001	16.087	37.533	10.036	6.255	1.825	1.966	10.737
Número de empleados por tipo de contrato												
Género	Varón	24.487	3.459	5.976	4.599	16.320	34.728	8.738	5.638	1.800	2.175	10.884
	Indefinido	18.783	2.930	4.062	4.394	16.294	34.642	5.934	4.828	1.794	2.175	3.350
	Temporal	5.704	529	1.914	205	26	86	2.804	810	6		7.534
	Mujer	6.936	734	1.445	784	1.873	6.141	1.899	1.237	253	278	1.569
	Indefinida	4.671	616	805	735	1.873	6.039	1.201	1.028	249	278	695
Edad	Temporal	2.265	118	640	49		102	698	209	6		874
	Menos de 30 años	4.271	328	987	731	3.039	6.246	2.978	1.660	779	259	3.932
	Indefinido/a	1.512	144	119	646	3.032	6.058	1.986	1.136	769	259	460
	Temporal	2.759	184	868	85	7	188	992	524	10		3.472
	Entre 30 y 50 años	18.456	2.058	5.175	3.249	11.821	28.555	6.437	3.138	1.227	1.329	7.136
Categoría profesional	Indefinido/a	14.184	1.716	3.642	3.125	11.803	28.555	6.044	2.749	1.225	1.329	2.797
	Temporal	4.272	342	1.533	124	18		393	389	2		4.339
	Más de 50 años	8.696	1.807	1.259	1.403	3.333	6.068	1.222	2.077	47	865	1.385
	Indefinido/a	7.759	1.686	1.106	1.358	3.333	6.068	1.081	1.970	47	865	788
	Temporal	937	121	153	45			141	107			597
Categoría profesional	Directores y Managers [2]	597	18	21	24	132	231	64	29	22	15	47
	Indefinido	228	17	21	24	132	231	64	29	22	15	38
	Temporal	6	1									9
	Supervisores y Coordinadores	406	84	58	191	645	911	108	146	124	88	867
	Indefinida	393	84	56	190	645	911	108	132	124	88	498
Categoría profesional	Temporal	13		2	1				14			369
	Analistas y Administrativos	1.721	122	598	167	1.329	2.194	429	445	82	384	802
	Indefinido	1.650	118	300	155	1.329	2.006	350	378	82	384	390
	Temporal	71	4	298	12		188	79	67			412
	Personal operativo	29.062	3.969	6.744	5.001	16.087	37.533	10.036	6.255	1.825	1.966	10.737
Categoría profesional	Indefinida	20.750	3.327	4.490	4.760	16.082	37.533	9.387	5.317	1.813	1.966	3.119
	Temporal	8.312	642	2.254	241	25		649	938	12		7.618

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

[2] La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Asuntos laborales y sociales

	Alcance	México	Centroamérica	Australia	Singapur	China	India	Filipinas	USA	Turquía	Sudáfrica	TOTAL	
Total empleados		3.503	2.010	1.002	1.926	746	8.823	1.106	92	54	6.772	167.987	
Género	Varón	113%	2.691	1.644	677	1.620	720	8.704	681	55	41	4.926	140.563
	Mujer		812	366	325	306	26	119	425	37	13	1.846	27.424
Edad	Menos de 30 años	108%	934	675	136	253	263	3.248	828	56	29		31.632
	Entre 30 y 50 años		2.014	1.173	458	616	283	4.806	269	32	25		98.257
	Más de 50 años		555	162	408	1.057	200	769	9	4			31.326
Categoría profesional	Directores y Managers ^[2]	108%	33	20	8	8	1	74	8	9	2		1.000
	Supervisores y Coordinadores		113	64	72	20	23	443	111	21	9		4.504
	Analistas y Administrativos		185	114	156	65	25	227	2	9	43		9.099
	Personal operativo		3.172	1.812	766	1.833	697	8.079	985	53			146.612
Número de empleados por tipo de contrato													
Género	Varón	107%	2.691	1.644	677	1.620	720	8.704		55	41		134.956
	Indefinido		2.626	1.644	677	1.620		8.704		55	41		114.553
	Temporal		65				720						20.403
	Mujer		812	366	325	306	26	119		37	13		25.153
	Indefinida		789	366	325	306		119		37	13		20.145
Edad	Temporal	107%	23				26						5.010
	Menos de 30 años		934	675	136	253	263	3.248		56	29		30.804
	Indefinido/a		916	675	136	253		3.248		56	29		21.434
	Temporal		18				263						9.370
	Entre 30 y 50 años		2.014	1.173	458	616	283	4.806		32	25		97.988
	Indefinido/a		1.955	1.173	458	616		4.806		32	25		86.234
	Temporal		59				283						11.754
	Más de 50 años		555	162	408	1.057	200	769		4			31.317
	Indefinido/a		544	162	408	1.057		769		4			29.005
	Temporal		11				200						2.312
Categoría profesional	Directores y Managers ^[2]	107%	33	20	8	8	1	74		9	2		992
	Indefinido		30	20	8	8	1	74		9	2		973
	Temporal		3										19
	Supervisores y Coordinadores		113	64	72	20	23	443		21	9		4.393
	Indefinida		105	64	72	20		443		21	9		3.963
	Temporal		8				23						430
	Analistas y Administrativos		185	114	156	65	25	227		9	43		9.097
	Indefinido		174	114	156	65		227		9	43		7.930
	Temporal		11				25						1.167
	Personal operativo		3.172	1.812	766	1.833	697	8.079		53			145.627
	Indefinida		3.106	1.812	766	1.833		8.079		53			124.173
	Temporal		66				697						21.454

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

^[2] La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Asuntos laborales y sociales

	Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	
Número de empleados por tipo de jornada laboral													
Género	Varón	24.487	3.459	5.976	4.599	16.320	34.728	8.738	5.638	1.800	2.175	10.884	
	Jornada completa	107%	19.989	2.994	5.350	4.185	16.225	33.025	8.738	5.627	1.803	2.170	10.876
	Media jornada		4.498	465	626	414	95	1.703		11		5	8
	Mujer		6.936	734	1.445	784	1.873	6.141	1.899	1.237	253	278	1.569
	Jornada completa	107%	5.003	478	1.279	682	1.851	5.791	1.899	1.210	250	278	1.549
	Media jornada		1.933	256	166	102	22	350		27		20	
Edad	Menos de 30 años		4.271	328	987	731	3.039	6.246	2.978	1.660	779	259	3.932
	Jornada completa		2.076	218	798	633	2.989	5.572	2.978	1.645	779	254	3.911
	Media jornada		2.195	110	189	98	50	674		15		5	21
	Entre 30 y 50 años		18.456	2.058	5.175	3.249	11.821	28.555	6.437	3.138	1.227	1.329	7.136
	Jornada completa	107%	15.582	1.771	4.702	2.957	11.763	27.279	6.437	3.125	1.219	1.329	7.129
	Media jornada		2.874	287	473	292	58	1.276		13		7	
	Más de 50 años		8.696	1.807	1.259	1.403	3.333	6.068	1.222	2.077	47	865	1.385
	Jornada completa		7.334	1.484	1.129	1.277	3.324	5.965	1.222	2.077	47	865	1.385
	Media jornada		1.362	323	130	126	9	103					
	Directores y Managers ^[2]		234	18	21	24	132	231	64	29	22	15	47
Categoría profesional	Jornada completa		226	17	21	24	132	231	64	29	22	15	47
	Media jornada		8	1									
	Supervisores y Coordinadores		406	84	58	191	645	911	108	146	124	88	867
	Jornada completa		383	80	58	189	645	911	108	146	124	88	867
	Media jornada	107%	23	4		2							
	Analistas y Administrativos		1.721	122	598	167	1.329	2.194	429	445	82	384	802
	Jornada completa		1.674	103	598	158	1.327	1.981	429	445	82	379	801
	Media jornada		47	19		9	2	213				5	1
	Personal operativo		29.062	3.969	6.744	5.001	16.087	37.533	10.036	6.255	1.825	1.966	10.737
	Jornada completa		22.533	3.272	5.952	4.496	15.972	35.693	10.036	6.224	1.825	1.966	10.710
	Media jornada		6.529	697	792	505	115	1.840		31			27
Número de despidos													
Género	Varón		792	201	593	981	1.196	6.802	70	1.300	180	62	1.073
	Mujer		275	49	230	125	132	1.253	23	167	34	13	179
Edad	Menos de 30 años		192	57	230	201	468	1.448	35	729	71	17	587
	Entre 30 y 50 años		657	124	497	696	747	5.479	53	594	138	36	610
	Más de 50 años	107%	218	69	96	209	113	1.128	5	144	5	22	55
	Directores y Managers ^[2]		11	1	2		3	20	2	6	1		3
Categoría profesional	Supervisores y Coordinadores		11	3	6	17	22	198	2	6	11	12	67
	Analistas y Administrativos		216	10	177	9	285	456	15	52	11	11	69
	Personal operativo		829	236	638	1.080	1.018	7.381	74	1.403	191	52	1.113

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

^[2] La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Asuntos laborales y sociales

	Alcance	México	Centro	Australia	Singapur	China	India	Filipinas	USA	Turquía	Sudáfrica	TOTAL
Número de empleados por tipo de jornada laboral												
Género	Varón		2.691	1.644	677	1.620	720	8.704	55	41		134.956
	Indefinido	107%	2.691	1.632	348	1.033	720	8.704	55	41		126.206
	Temporal			12	329	587						8.753
	Mujer		812	366	325	306	26	6.119	37	13		25.153
	Indefinida	107%	812	341	117	227	26	5.119	36	13		21.961
	Temporal			25	208	102			1			3.189
Edad	Menos de 30 años		934	675	136	253	263	3.248	56	29		30.804
	Jornada completa		934	651	33	209	263	3.248	55	29		27.275
	Media jornada			110	103	110			1			3.529
	Entre 30 y 50 años	107%	2.014	1.173	458	616	283	4.806	32	25		97.988
	Jornada completa		2.014	1.160	236	426	283	4.806	32	25		92.275
	Media jornada			13	222	190	58	1.276				5.705
	Más de 50 años		555	162	408	1.057	200	769	4			28.620
	Jornada completa		555	162	196	625	200	769	4			2.697
	Media jornada				212	432						992
	Directores y Managers ^[2]		33	20	8	8	1	74	9	2		983
Categoría profesional	Jornada completa		33	20	8	8	1	74	9	2		9
	Media jornada											
	Supervisores y Coordinadores		113	64	72	20	23	443	21		9	4.393
	Jornada completa		113	64	62	20	23	443	21		9	4.354
	Media jornada	107%			10							39
	Analistas y Administrativos		185	114	156	65	25	227	9	43		9.097
	Jornada completa		185	114	89	65	25	227	8	43		8.733
	Media jornada				67				1			364
	Personal operativo		3.172	1.812	766	1.833	697	8.079	53			145.627
	Jornada completa		3.172	1.775	264	1.167	697	8.079	53			133.886
	Media jornada				37	502	666					11.741
Número de despidos												
Género	Varón		962	45	164	6	1.729	4	10			16.170
	Mujer		344	3	77		33	9	1			2.947
Edad	Menos de 30 años		540	21	46	2	891	12	7			5.554
	Entre 30 y 50 años		667	24	121	3	775		4			11.225
	Más de 50 años	107%	99	3	74	1	96	1				2.338
	Directores y Managers ^[2]		4		2	2	10					67
Categoría profesional	Supervisores y Coordinadores		4	2	27		83	1	1			473
	Analistas y Administrativos		12		56		69	2	10			1.460
	Personal operativo		1.286	46	156	4	1.600	10				17.117

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

^[2] La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Asuntos laborales y sociales

	Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú
Número de nuevas contrataciones												
Género	Varón	6.405	478	1.560	3.891	2.180	5.077	4.458	2.700	451	174	4.681
	Mujer	2.744	117	563	891	410	1.263	1.225	508	109	16	624
Edad	Menos de 30 años	3.582	185	894	1.487	1.247	2.223	2.740	1.605	338	48	2.660
	Entre 30 y 50 años	4.434	306	1.104	2.452	1.256	3.827	2.717	1.340	215	120	2.420
	Más de 50 años	1.133	104	125	843	87	290	226	263	7	22	225
Categoría profesional	Directores y Managers ^[2]	28	1		3	8	18	16	7	1	1	4
	Supervisores y Coordinadores	46	2	5	12	27	79	27	24	24	8	242
	Analistas y Administrativos	1.074	19	415	81	490	510	346	234	39	14	327
	Personal operativo	8.001	573	1.703	4.686	2.065	510	5.294	2.943	496	167	4.732
Detalle de empleados por Categoría profesional												
Categoría profesional	Directores y Managers ^[2]	234	18	21	24	132	231	64	29	22	15	47
	Varón	205	12	18	23	114	208	46	22	15	12	38
	Mujer	29	6	3	1	18	23	18	7	5	3	9
	Supervisores y Coordinadores	406	84	58	191	645	911	108	146	124	88	867
	Varón	273	72	44	158	536	761	60	110	105	70	745
	Mujer	133	12	14	33	109	150	48	36	19	18	122
	Analistas y Administrativos	1.721	122	598	167	1.329	2.194	429	445	82	384	802
	Varón	1.116	64	409	91	890	1.011	141	250	43	256	464
	Mujer	605	58	189	76	439	1.183	288	195	39	128	338
	Personal operativo	29.062	3.969	6.744	5.001	16.087	37.533	10.036	6.255	1.825	1.966	10.737
	Varón	22.895	3.311	5.505	4.327	14.780	32.748	8.491	5.256	1.635	1.828	9.637
	Mujer	6.167	658		674	1.307	4.785	1.555	5.256	190	138	1.100
	Directores y Managers ^[2]	234	18	21	24	132	231	64	29	22	15	47
	Menos de 30 años	4						1	1			37
	Entre 30 y 50 años	162	9	15	13	70	163	45	22	16	8	10
	Más de 50 años	68	9	6	11	62	67	18	7	6	7	297
	Supervisores y Coordinadores	406	84	58	191	645	911	108	146	124	88	867
	Menos de 30 años	14	5	1	5	12	61	7	4	29	3	49
	Entre 30 y 50 años	295	41	47	129	480	720	89	108	85	65	590
	Más de 50 años	97	38	10	57	153	130	12	34	10	20	228
	Analistas y Administrativos	1.721	122	598	167	1.329	2.194	429	445	82	384	802
	Menos de 30 años	225	10	88	24	181	765	204	105	48	53	262
	Entre 30 y 50 años	1.207	65	428	113	965	1.258	204	281	34	233	479
	Más de 50 años	289	47	82	30	183	171	21	59		98	479
	Personal operativo	29.062	3.969	6.744	5.001	16.087	37.533	10.036	6.255	1.825	1.966	10.737
	Menos de 30 años	4.327	313	898	702	2.846	5.419	2.766	1.551	702	204	3.621
	Entre 30 y 50 años	16.006	1.943	4.685	2.994	10.306	26.414	6.099	2.727	1.092	1.035	6.030
	Más de 50 años	8.729	1.713	1.161	1.305	2.935	5.700	1.171	1.977	31	727	1.086

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

^[2] La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Asuntos laborales y sociales

	Alcance	México	Centro	Australia	Singapur	China	India	Filipinas	USA	Turquía	Sudáfrica	TOTAL
Número de nuevas contrataciones												
Género	Varón	2.600	128	199	1.033	503	3.323		7	41		39.889
	Mujer	839	28	77	203	18	48		4	13		9.700
Edad	Menos de 30 años	1.436	88	73	222	243	1.933		5	29		21.038
	Entre 30 y 50 años	1.717	66	144	466	240	1.306		5	25		24.160
	Más de 50 años	107%	286	2	59	548	38	132		1		4.391
Categoría profesional	Directores y Managers ^[2]	25	3	1			8		2	2		128
	Supervisores y Coordinadores	25	5	32		3	71		3	9		644
	Analistas y Administrativos	72	4	24	15	18	80			43		3.805
	Personal operativo	3.317	144	219	1.221	500	3.212		6			45.012
Detalle de empleados por Categoría profesional												
Categoría profesional	Directores y Managers ^[2]	33		8	8	1	74		6	2		969
	Varón	30		5	7	1	72		9	1		838
	Mujer	3		3	1		2			1		132
	Supervisores y Coordinadores	113		72	20	23	443		20	9		4.328
	Varón	85		48	15	22	428		15	8		3.555
	Mujer	28		24	5	1	15		6	1		774
	Analistas y Administrativos	185		156	65	25	227		9	43		8.983
	Varón	95		60	42	8	177		3	32		5.152
	Mujer	90		96	23	17	50		6	11		3.831
	Personal operativo	3.172		766	1.833	697	8.079		53			143.825
	Varón	2.481		534	1.556	689	8.027		28			123.728
	Mujer	691		232	277	8	52		25			20.097
	Directores y Managers ^[2]	33		8	8	1	74		9	2		972
	Menos de 30 años						2					8
	Entre 30 y 50 años	29		3	3		63		7	2		667
	Más de 50 años	4		5	5	1	9		2			297
Categoría profesional	Supervisores y Coordinadores	113		72	20	23	443		21	9		4.329
	Menos de 30 años	12		2	3	4	157		4			372
	Entre 30 y 50 años	90		54	8	14	275		16	9		3.115
	Más de 50 años	11		16	9	5	11		1			842
	Analistas y Administrativos	185		156	65	25	227		9	43		8.983
	Menos de 30 años	72		35	17	8	133		6	29		2.265
	Entre 30 y 50 años	101		66	32	16	87		2	14		5.585
	Más de 50 años	12		55	16	1	7		1			1.133
	Personal operativo	3.172		766	1.833	697	8.079		53			143.815
	Menos de 30 años	850		113	233	251	2.956		46			27.798
	Entre 30 y 50 años	1.794		321	573	253	4.381		7			86.660
	Más de 50 años	528		332	1.027	193	742					29.357

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

[2] La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Asuntos laborales y sociales

	Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú
Número de empleados con discapacidad												
Número de empleados con discapacidad	92%	306	314	34	194	2	174	33	4			7
Porcentaje de empleados con discapacidad		1%	7%	0%	4%	0%	0%	0%	0%			0%
Número de empleados no procedentes de la comunidad local												
Número de empleados no procedentes de la comunidad local	98%	1.289	382	140	981	158	19	16	32	25		26
Porcentaje de empleados no procedentes de la comunidad local		4%	9%	2%	18%	1%	0%	0%	0%	1%		0%
Número de directivos procedentes de la comunidad local	105%	234	18	20	24	131	221	60	29	6	15	44
Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local		100%	100%	95%	100%	99%	96%	94%	100%	27%	100%	94%
Remuneración media												
Género	Varón	22.749	28.602	9.705	21.905	12.308	7.343	4.526	11.071	5.403	14.333	7.130
	Mujer	18.730	22.672	9.635	21.898	13.952	6.467	5.149	10.105	5.411	16.770	7.274
Edad	Menos de 30 años	16.382	17.375	8.599	18.690	9.781	5.413	3.809	6.811	4.313	11.901	6.007
	Entre 30 y 50 años	21.843	28.650	5.876	22.133	12.763	7.641	4.949	11.675	5.768	15.378	7.548
	Más de 50 años	23.983	28.667	10.047	23.047	14.174	8.265	4.995	12.599	13.999	14.321	8.324
Categoría profesional	Directores y Managers ^[2]	115.320	128.541	61.664	111.758	84.534	52.978	55.423	96.878	53.579	76.502	67.053
	Supervisores y Coordinadores	49.158	62.975	24.719	46.580	25.344	15.945	16.929	25.756	8.749	23.843	12.349
	Analistas y Administrativos	22.659	30.971	11.697	29.247	16.165	9.077	8.457	14.928	6.639	18.322	9.429
	Personal operativo	20.667	26.306	9.231	20.285	11.062	5.657	3.943	9.939	4.558	12.257	6.298
Representantes sindicales												
	Número de empleados afiliados a una organización sindical	100%	5.185	1.250	1.128		2.697	7.176	355	3.879		915
	Porcentaje de empleados afiliados a una organización sindical		17%	30%	15%		15%	18%	3%	56%		37%
Convenios colectivos												
	Número de empleados bajo Convenio colectivo	105%	31.423	3.569	6.926	5.383	15.857	40.869	1.069	5.931	2.053	2.441
	Porcentaje de empleados bajo convenio colectivo		100%	85%	93%	100%	87%	100%	10%	86%	100%	100%
												8%

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

^[2] La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Asuntos laborales y sociales

	Alcance	México	Centro	Australia	Singapur	China	India	Filipinas	USA	Turquía	Sudáfrica	TOTAL
Número de empleados con discapacidad												
Número de empleados con discapacidad	92%											1.068
Porcentaje de empleados con discapacidad												1%
Número de empleados no procedentes de la comunidad local												
Número de empleados no procedentes de la comunidad local	98%	10	5		453							3.536
Porcentaje de empleados no procedentes de la comunidad local		0%	0%		24%							2,1%
Número de directivos procedentes de la comunidad local	105%	7	ND	8	7	43			9			876
Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local		21%	ND	100%	88%	58%			100%			87,6%
Remuneración media (en euros)												
Género Varón		3.314	ND	85.000	17.443	287.233	1.871		64.531	53.926		13.446
Género Mujer		2.878	ND	65.000	17.314	14.243	3.887		25.071	53.933		12.501
Edad Menos de 30 años		2.592	ND	65.000	16.903	79.054	1.505		25.398	33.533		8.365
Edad Entre 30 y 50 años		3.459	ND	70.000	17.838	140.065	2.046		84.184	77.869		12.119
Edad Más de 50 años	106%	3.367	ND	85.000		82.364	2.286		139.158			16.442
Categoría profesional Directores y Managers ^[2]		40.884	ND	98.806	122.761		16.184		175.319	191.268		75.389
Categoría profesional Supervisores y Coordinadores		10.016	ND	61.933	43.603	9.000	3.728		68.715	70.298		21.927
Categoría profesional Analistas y Administrativos		6.837	ND	45.692	29.701	28.196	4.596		40.135	35.125		14.885
Categoría profesional Personal operativo		2.351	ND	36.939		264.280	1.599		23.510			11.639
Representantes sindicales												
Número de empleados afiliados a una organización sindical	100%	2.761	ND		315		600					27.219
Porcentaje de empleados afiliados a una organización sindical		79%	ND		16%		7%					16%
Convenios colectivos												
Número de empleados bajo Convenio colectivo	105%	2.761	ND		315		300					119.855
Porcentaje de empleados bajo convenio colectivo		79%	ND		16%		3%					71%

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

^[2] La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Asuntos laborales y sociales

		Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú
Número total de horas de formación ⁽¹⁾													
Género	Varón	106%	403.894	53.537	37.995	59.468	293.774	48.191	198.591	110.519	30.426	13.616	27.866
	Mujer		93.977	13.257	10.039	9.202	50.721	17.952	37.351	10.730	2.978	1.698	3.954
Categoría profesional	Directores y Managers ⁽²⁾	106%	987	1.231	25	42	1.435	4.449	437	878	388	223	282
	Supervisores y Coordinadores		8.830	314	128	1.410	8.305	8.611	3.784	3.068	1.914	831	1.479
	Analistas y Administrativos	106%	31.440	326	4.985	1.653	12.485	19.292	16.576	9.039	1.355	1.802	1.975
	Personal operativo		456.613	64.923	42.896	65.565	321.887	33.792	215.146	108.264	29.748	12.458	28.114
Número total de horas impartidas en formación sobre Derechos Humanos													
Género	Varón	58%	2.220		1.233		41.705		5.686		2.012		891
	Mujer		355		302		4.631		1.270		980		22
Categoría profesional	Directores y Managers ⁽²⁾	58%			13				2		1		
	Supervisores y Coordinadores				35				11		111		
	Analistas y Administrativos	58%			370		11		208		142		
	Personal operativo				2.575		1.118		46.325		6.735		913
Inversión en formación													
	Inversión realizada en formación a empleados (millones de euros)	105%	5.610	1.640	0.260	2.550	0.548	2.423	0.101	0.298	0.063	0.081	0.451
Número de empleados que reciben regularmente evaluaciones de rendimiento y desarrollo profesional													
Género	Varón	52%	1.939	87	214	4.599					1.259		9.284
	Mujer		885		132	784					104		1.022
Porcentaje de empleados que reciben regularmente evaluaciones de rendimiento y desarrollo profesional													
Género	Varón	52%	8%	3%	4%	100%					70%		85%
	Mujer		13%		9%	100%					41%		65%
Número de empleados que han recibido una baja por maternidad / paternidad													
Género	Varón	106%	1.164	53	238	150	1.117	1.004	225	87	95	59	368
	Mujer		333	29	70	44	5.445	320	77	97	9	8	92
Número de empleados que han vuelto a su puesto de trabajo tras finalizar su baja por maternidad / paternidad													
Género	Varón	100%	539	49	186	147	1.117	1.004	225	87	95	58	368
	Mujer		151	32	52	24	5.445	320	77	97	9	8	92
Número de empleados que han vuelto a su puesto de trabajo tras su baja por maternidad / paternidad y que han continuado trabajando durante 12 meses tras el regreso a su puesto													
Género	Varón	94%	539	47	154	147	1.117	896			95	45	368
	Mujer		151	32	8	24	5.445	243			7	7	92

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

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

Asuntos laborales y sociales

		Alcance	México	Centro	Australia	Singapur	China	India	Filipinas	USA	Turquía	Sudáfrica	TOTAL
	Número total de horas de formación ⁽¹⁾												
Género	Varón	106%	21.157	ND	3.500	22.168	12.784	479.664		85			1.817.235
	Mujer		6.681	ND	1.000	2.575	64	7.296		75			269.550
	Directores y Managers ⁽²⁾		903	ND	125	268		4.032					15.705
Categoría profesional	Supervisores y Coordinadores	106%	1.142	ND	400	589		24.144					64.948
	Analistas y Administrativos		1.400	ND	500	224		14.112					117.163
	Personal operativo		24.393	ND	3.475	23.662	12.848	444.672		160			1.888.616
	Número total de horas impartidas en formación sobre Derechos Humanos												
Género	Varón		3.105	ND	100								56.952
	Mujer		981	ND	150								8.691
	Directores y Managers ⁽²⁾	58%	115	ND	50								182
Categoría profesional	Supervisores y Coordinadores		212	ND	55								424
	Analistas y Administrativos		266	ND	25								1.023
	Personal operativo		3.492	ND	125								64.020
	Inversión en formación												
	Inversión realizada en formación a empleados (millones de euros)	105%	0,030	ND	0,300	0,280		0,111					15
	Número de empleados que reciben regularmente evaluaciones de rendimiento y desarrollo profesional												
Género	Varón	52%	228	ND	677	1.033		663		34			20.017
	Mujer		51	ND	325	227		66		30			3.626
	Porcentaje de empleados que reciben regularmente evaluaciones de rendimiento y desarrollo profesional												
Género	Varón	52%	8%	ND	100%	64%		8%		62%			15%
	Mujer		6%	ND	100%	74%		55%		81%			14%
	Número de empleados que han recibido una baja por maternidad / paternidad												
Género	Varón	106%	90	ND	15	20	3						4.688
	Mujer		31	ND	45	5	1	1		1			6.608
	Número de empleados que han vuelto a su puesto de trabajo tras finalizar su baja por maternidad / paternidad												
Género	Varón	100%	88	ND	5	20	3						3.991
	Mujer		30	ND	15	5	1						6.358
	Número de empleados que han vuelto a su puesto de trabajo tras su baja por maternidad / paternidad y que han continuado trabajando durante 12 meses tras el regreso a su puesto												
Género	Varón	94%	51	ND	10	17							3.486
	Mujer		21	ND	30	5	3		1				6.069

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

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

Asuntos laborales y sociales

	Alcance	España	Alemania	Portugal	Francia	Argentina	Brasil	Colombia	Chile	Paraguay	Uruguay	Perú	
Rotación													
Género	Varón	3.353	415	1.474	1.308	2.239	8.155	4.300	2.825	337	480	4.365	
	Mujer	1.249	104	522	244	295	1.571	1.430	522	64	34	610	
Edad	Menos de 30 años	1.625	105	563	363	824	1.957	2.423	1.543	162	133	2.215	
	Entre 30 y 50 años	2.308	231	1.233	883	1.411	6.501	3.022	1.389	228	252	2.502	
	Más de 50 años	669	183	201	306	299	1.268	285	415	11	129	258	
Categoría profesional	Directores y Managers ^[2]	20	2	3	5	7	27	18	8	2	1	5	
	Supervisores y Coordinadores	25	8	6	30	39	228	112	22	18	18	225	
	Analistas y Administrativos	676	21	386	32	472	577	46	202	24	46	251	
	Personal operativo	3.881	488	1.591	1.485	2.016	8.894	5.431	3.115	357	449	4.494	
Número de días trabajados por toda la plantilla de Prosegur													
Género	Varón	106%	9.388.847	885.491	1.577.664	1.275.260	3.965.760	7.825.070	31.616.040	1.942.665	638.000	618.967	3.651.060
	Mujer		2.674.593	186.694	381.480	201.756	455.139	1.397.308	6.885.740	396.175	93.000	77.891	508.295
Número total de días perdidos por ausencia													
Género	Varón	100%	336.170	62.514	59.893	68.711	278.198	52.983	44.611	41.600	9.861	55.763	302.726
	Mujer		145.028	12.489	31.725	15.575	39.571	234.698	22.509	19.440	3.033	9.429	42.984
Ratio de Absentismo (RA)													
Género	Varón	100%	4%	7,1%	4%	5%	7%	1%	0,14%	2%	2%	9%	8%
	Mujer		5%	6,7%	8%	8%	9%	17%	0,33%	5%	3%	12%	8%
Retribución media por categoría profesional y sexo													
Retribución anual media en EURO por categoría profesional	Directores y Gerentes ^[2]	98%	115.320	128.541	61.664	111.758	84.534	52.978	55.423	96.878	53.579	76.502	67.053
	Hombre		118.663	147.415	63.487	113.172	86.362	52.002	54.807	101.073	57.857	78.723	69.437
	Mujeres		91.690	90.791	50.730	79.227	72.952	61.800	56.998	83.696	40.744	67.618	56.987
	Jefes, supervisores y coordinadores		49.158	62.975	24.719	46.580	25.344	15.945	16.929	25.756	8.749	23.843	12.349
	Hombre		51.491	64.527	25.710	47.124	25.481	15.464	18.113	26.850	8.742	23.202	12.157
	Mujeres		44.371	53.664	21.607	43.976	24.670	18.384	15.449	22.412	8.790	26.336	13.522
	Analistas y administrativos		22.659	30.971	11.697	29.247	16.165	9.077	8.457	14.928	6.639	18.322	9.429
	Hombre		22.987	35.050	11.869	30.677	16.790	8.248	9.444	16.021	6.583	17.756	9.853
	Mujeres		22.054	26.471	11.326	27.535	14.899	9.785	7.974	13.528	6.700	19.453	8.847
	Operativos		20.667	26.306	9.231	20.285	11.062	5.657	3.943	9.939	4.558	12.257	6.298
	Hombre		21.503	27.336	9.249	20.315	10.987	5.385	4.006	10.191	4.636	12.554	6.367
	Mujeres		17.564	21.126	9.154	20.096	11.916	7.512	3.602	8.612	3.879	8.311	5.691

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

^[2] La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Asuntos laborales y sociales

		Alcance	México	Centro	Australia	Singapur	China	India	Filipinas	USA	Turquía	Sudáfrica	TOTAL
Rotación													
Género	Varón		1.552	134	164	1.130	493	3.778		4	10		36.516
	Mujer		490	36	77	225	14	39		9	1		7.536
Edad	Menos de 30 años		776	78	46	223	242	1.886		12	7		15.183
	Entre 30 y 50 años		939	85	121	484	218	1.717		1	4		23.529
	Más de 50 años	107%	327	7	74	648	47	214					5.341
Categoría profesional	Directores y Managers ^[2]		10	1	2	1		19					131
	Supervisores y Coordinadores		28	5	27	1	3	136		1	1		933
	Analistas y Administrativos		44	3	56	15	12	88		2	10		2.963
	Personal operativo		1.960	161	156	1.338	492	3.574		10			39.892
Número de días trabajados por toda la plantilla de Prosegur													
Género	Varón	106%	816.195	ND	133.144	379.472	296.016	2.541.547		2.946	250		67.554.394
	Mujer		253.810	ND	62.492	85.036	5.040	34.455		1.388	250		13.700.542
Número total de días perdidos por ausencia													
Género	Varón	100%	44.388	ND	2.914	9.157	2.300			39			1.371.827
	Mujer		15.977	ND	1.006	1.445	75			29			595.013
Ratio de Absentismo (RA)													
Género	Varón	100%	5%	ND	2%	2%	1%			1%			2,0%
	Mujer		6%	ND	2%	2%	1%			2%			4,3%
Retribución media por categoría profesional y sexo													
Retribución anual media en EURO por categoría profesional	Directores y Gerentes ^[2]		40.884	ND	98.806				175.319	191.268			366.587
	Hombre		42.568	ND	99.200				175.319	215.852			391.171
	Mujeres		24.049	ND	98.150						166.683		166.683
	Jefes, supervisores y coordinadores		10.016	ND	61.933				68.715	70.298			139.013
	Hombre		10.375	ND	62.150				76.899	75.294			152.194
	Mujeres	98%	8.928	ND	61.500				48.256	30.324			78.581
	Analistas y administrativos		6.837	ND	45.692				40.135	35.125			75.260
	Hombre		7.715	ND	46.000				40.816	35.600			76.415
	Mujeres		5.911	ND	45.500				39.795	33.744			73.539
	Operativos		2.351	ND	36.939				23.510				23.510
	Hombre		2.411	ND	37.000				29.410				29.410
	Mujeres		2.138	ND	36.800				16.901				16.901

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia. En los casos en los que el porcentaje es superior al 100%, se debe a que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información al respecto.

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

^[2] La categoría profesional de "Directores y Gerentes" incluye la Alta Dirección.

Asuntos laborales y sociales

KPI's	2017	2018	Alcance
Porcentaje directivos comunidad local	68,8%	87,6%	105% ^[1]

^[1] El porcentaje es superior al 100% ya que las nuevas adquisiciones y puestas en equivalencia han reportado información relativa a directivos procedentes de la comunidad local.



Seguridad y salud laboral

KPI's	2017	2018	Alcance (sobre empleados)
Formación en seguridad y salud a empleados (horas)	Seguridad: 107.897,65 Varones: 96.171,20 Mujeres: 11.726,45	Seguridad: 379.193,67 Varones: 312.085,56 Mujeres: 67.108,11	95%
	Alarmas: 6.602,00 Varones: 5.648,00 Mujeres: 954,00	Alarmas: 40.042,55 Varones: 32.286,46 Mujeres: 7.756,09	
	Cash: 45.407,05 Varones: 33.874,06 Mujeres: 11.532,99	Cash: 49.878,89 Varones: 42.161,70 Mujeres: 7.717,19	
Nº de accidentes mortales (en valor absoluto)	Seguridad: 4 Varones: 4 Mujeres: 0	Seguridad: 2 Varones: 2 Mujeres: 0	92%
	Alarmas: 0 Varones: 0 Mujeres: 0	Alarmas: 0 Varones: 0 Mujeres: 0	
	Cash: 3 Varones: 3 Mujeres: 0	Cash: 14 Varones: 14 Mujeres: 0	
Tasa de accidentes (IR)	Seguridad: 2,35 Varones: 2,32 Mujeres: 2,51	Seguridad: 2,57 Varones: 2,43 Mujeres: 3,62	95%
	Alarmas: 4,01 Varones: 4,71 Mujeres: 1,99	Alarmas: 3,58 Varones: 4,36 Mujeres: 1,63	
	Cash: 3,30 Varones: 3,64 Mujeres: 2,11	Cash: 3,61 Varones: 3,97 Mujeres: 2,29	

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia.

KPI's	2017	2018	Alcance (sobre empleados)
Indice de gravedad (IDR)	Seguridad: 58,28 Varones: 58,65 Mujeres: 55,94	Seguridad: 86,42 Varones: 86,74 Mujeres: 84,00	95%
	Alarmas: 105,05 Varones: 131,78 Mujeres: 27,52	Alarmas: 90,43 Varones: 114,13 Mujeres: 31,21	
	Cash: 71,28 Varones: 77,69 Mujeres: 48,34	Cash: 186,89 Varones: 227,19 Mujeres: 38,64	
Tasa de enfermedades Profesionales (ODR)	Seguridad: 0,01 Varones: 0,01 Mujeres: 0,05	Seguridad: 2,07 Varones: 2,03 Mujeres: 2,39	92%
	Alarmas: 0,02 Varones: 0,00 Mujeres: 0,07	Alarmas: 0,01 Varones: 0,00 Mujeres: 0,05	
	Cash: 0,12 Varones: 0,09 Mujeres: 0,24	Cash: 1,14 Varones: 1,24 Mujeres: 0,768	
Número de accidentes laborales	Seguridad: 2.475 Varones: 2.113 Mujeres: 362	Seguridad: 2.362 Varones: 1.978 Mujeres: 384	95%
	Alarmas: 228 Varones: 199 Mujeres: 29	Alarmas: 246 Varones: 214 Mujeres: 32	
	Cash: 1.389 Varones: 1.195 Mujeres: 194	Cash: 1.326 Varones: 1.146 Mujeres: 180	

Gestión de la experiencia del cliente

KPI's	2017	2018	Alcance
Número de reclamaciones recibidas de clientes / Número de reclamaciones solventadas	Seguridad: 907/893 Cash: 12.858/11.079 Alarmas: 65.173/43.341	Seguridad: 1.502/1.473 Cash: 22.783/19.375 Alarmas: 65.116/55.682	94% 56% 100%

El alcance de estos KPIs excluye del alcance las nuevas adquisiciones de M&A del ejercicio 2018 y los países que consolidan por puesta en equivalencia.



Anexo II. Asociaciones sectoriales

Prosegur participa en asociaciones y organizaciones sectoriales para promover el desarrollo del sector, la mejora de los estándares de calidad y el impulso de políticas públicas más avanzadas. Las principales organizaciones a nivel europeo e internacional en las que Prosegur participa son:

› International Security Ligue

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

› Confederation of European Security Services (CoESS)

Confederación europea de compañías de seguridad privada.

› European Security Transport Association (ESTA)

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

› Asian Cash Management Association (ACMA)

Asociación de empresas de transporte de valores de Asia, África y Oceanía.

› Aviation Security Services Association – International (ASSA-I)

Asociación de compañías de seguridad aeroportuaria.

› ATM Industry Association (ATMIA)

Asociación internacional de la industria de los cajeros automáticos.



Asimismo, a nivel nacional, Prosegur participa en las principales organizaciones del sector de todos los países en los que se encuentra presente:

Alemania	<ul style="list-style-type: none">› Asociación Nacional de la Industria del Transporte de Fondos (BDGW)› Federación Alemana de Vending (BDV)
Argentina	<ul style="list-style-type: none">› Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación (CAESI)› Cámara de Empresas Argentinas Transportadoras de Caudales (CETCA)› Federación Argentina de Empresas de Autotransporte de Cargas (FADEEAC)› Cámara de Empresas de Autotransporte de Cargas (CEAC)› Cámara de Centros de Capacitación de Seguridad Privada› Cámara de Empresas de Seguridad de Buenos Aires (CAESBA)
Australia	<ul style="list-style-type: none">› Asociación Australiana de la Industria de Seguridad (ASIAL)
Brasil	<ul style="list-style-type: none">› Asociación Brasileña de Transporte de Valores (ABTV)› Federación Nacional de Empresas de Vigilancia, Seguridad y Transporte de Valores (FENAVIST)
Chile	<ul style="list-style-type: none">› Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores (ASEVA)› Asociación Chilena de Empresas de Alarmas (ACHEA)› Asociación Nacional de Profesionales de Seguridad (ANASEP)› Asociación Nacional de Empresas de Seguridad de Chile (EMPRORSE)
China	<ul style="list-style-type: none">› Shanghai Security Association
Colombia	<ul style="list-style-type: none">› Federación Colombiana de Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada (FEDESEGURIDAD)› Comité de empresas de vigilancia y de seguridad privada de la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO)
España	<ul style="list-style-type: none">› Asociación Profesional de Compañías Privadas de Seguridad de España (APROSER)› Asociación Española de Empresas de Seguridad (AES)

Francia	<ul style="list-style-type: none">› Unión de Empresas de Seguridad Privada (USP)› Federación de Empresas de Seguridad Fiduciaria (FEDESFI)› Agrupación de Inteligencia Logística de Europa Sur (PILES)
India	<ul style="list-style-type: none">› Asociación de Gestión de Efectivo de India (CLAI)
México	<ul style="list-style-type: none">› Asociación Mexicana de Empresas de Seguridad Privada (AMESP)
Paraguay	<ul style="list-style-type: none">› Cámara Paraguaya de Empresas de Transporte de Valores y Seguridad (CAPATRAVALSEP)› Cámara Paraguaya de Empresas Profesionales de Seguridad
Perú	<ul style="list-style-type: none">› Sociedad Nacional de Seguridad de Perú (SNS)
Portugal	<ul style="list-style-type: none">› Asociación de Empresas de Seguridad Privada (AES)› Asociación Portuguesa de Seguridad Electrónica y de Protección contra Incendios (APSEI)
Singapur	<ul style="list-style-type: none">› Asociación de Seguridad de Singapur (SAS)› Asociación de Agencias de Seguridad Certificadas (ACSA)
Uruguay	<ul style="list-style-type: none">› Cámara Uruguaya de Transporte de Caudales (CUETRACA)› Cámara de Instaladores Profesionales de Sistemas Electrónicos de Seguridad (CIPSES)› Cámara Uruguaya de Empresas de Seguridad (CUES)

Anexo III. Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas

Derechos humanos	Página
Principio 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	2.3. Ética y cumplimiento (Devida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos) Págs. 49-51
Principio 2 Porcentaje de empleados afiliados a una organización sindical	2.3. Ética y cumplimiento (Devida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos) Págs. 49-51
Empleados	Página
Principio 3 Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	4.1. Empleados (Relaciones Laborales) Pág. 67
Principio 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	4.1. Empleados (Relaciones Laborales) Pág. 67 4.2. Proveedores Págs. 72-74
Principio 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	4.1. Empleados (Relaciones Laborales) Pág. 67 4.2. Proveedores Págs. 72-74
Principio 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	4.1. Empleados (Plan de Igualdad) Pág. 68

Medio ambiente		Página
Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	2.4. Gestión ambiental Págs. 52-53
Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	2.4. Gestión ambiental Págs. 52-53
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente	2.4. Gestión ambiental Págs. 52-53
Anticorrupción		Página
Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	2.3. Ética y cumplimiento Págs. 42-48

Anexo IV. Índice de Contenidos GRI Standards

Contenidos básicos generales

Perfil de la organización	
Indicadores	Capítulo / Información
102-1 Nombre de la organización	Prosegur Compañía de Seguridad S.A.
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	1. Prosegur y su modelo de negocio 5.1 El valor de Prosegur Seguridad 6.1 El valor de Prosegur Alarms
102-3 Ubicación de la sede principal de la organización	Calle Pajaritos, 24, Madrid, España
102-4 Ubicación de las operaciones	1. Prosegur y su modelo de negocio
102-5 Propiedad y forma jurídica	Prosegur Compañía de Seguridad S.A. 1.1.3 Estructura de gobierno
102-6 Mercados de servicios	1. Prosegur y su modelo de negocio
102-7 Tamaño de la organización	3.1 Cifras clave del ejercicio
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	4.1 Empleados
102-9 Describa la cadena de suministro de la organización	4.2 Proveedores
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	4.2 Proveedores
102-11 Principio o enfoque de precaución	2.2 Gestión del riesgo
102-12 Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado	2.3 Ética y cumplimiento Anexo II Asociaciones sectoriales Anexo III Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas
102-13 Afiliación a asociaciones	Anexo II Asociaciones sectoriales

Estrategia y análisis

102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	Carta de la Presidente Mensaje del Consejero Delegado
102-15	Principales impactos, riesgos y oportunidades	1.2 Marco de actuación estratégico 2.2 Gestión del riesgo 5.2 Entorno de negocio y futuro de Prosegur Seguridad 6.2 Entorno de negocio y futuro de Prosegur Alarms

Ética e integridad**GRI 103: Enfoque de gestión - Tema material: Ética y anticorrupción**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	1.1.2 Misión, visión y valores 2.3 Ética y cumplimiento
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	1.1.2 Misión, visión y valores 2.3 Ética y cumplimiento
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	1.1.2 Misión, visión y valores 2.3 Ética y cumplimiento
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	1.1.2 Misión, visión y valores 2.3 Ética y cumplimiento
102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	1.1.2 Misión, visión y valores 2.3 Ética y cumplimiento

Gobierno		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.2 Gestión del riesgo
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2.2 Gestión del riesgo
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.2 Gestión del riesgo
102-18	Describa la estructura de gobernanza	1.1.3 Estructura de gobierno
102-19	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad en la alta dirección y en determinados empleados para cuestiones de índole económica, ambiental y social	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-20	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-21	Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales.	2.3 Ética y cumplimiento 7. Acerca de este informe
102-22	Composición del máximo órgano de gobierno y sus comités	1.1.3 Estructura de gobierno
102-23	Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición	1.1.3 Estructura de gobierno Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-24	Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-25	Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-26	Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-27	Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-28	Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com

102-29	Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida	2.3 Ética y cumplimiento 2.2 Gestión del riesgo Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-30	Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	2.3 Ética y cumplimiento 2.2 Gestión del riesgo Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-31	Indique con qué frecuencia analiza y evalúa el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	2.3 Ética y cumplimiento 2.2 Gestión del riesgo Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-32	Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	El Informe Anual es revisado y aprobado por el Consejo de Administración
102-33	Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	1.1.3 Estructura de gobierno Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-34	Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	1.1.3 Estructura de gobierno Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-35	Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-36	Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com
102-37	Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión	En 2018 no se ha recibido ninguna consulta relativa a esta cuestión en ninguno de los canales de comunicación con los que cuenta la compañía
102-38	Ratio de compensación total anual	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com Informe de retribuciones de los Consejeros Disponible en www.prosegur.com
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en www.prosegur.com Informe de retribuciones de los Consejeros Disponible en www.prosegur.com

Participación de los grupos de interés

102-40	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización	4. Generación de valor para los grupos de interés
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos	4.1 Empleados
102-42	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja	4. Generación de valor para los grupos de interés 7. Acerca de este informe
102-43	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria	4. Generación de valor para los grupos de interés 7. Acerca de este informe
102-44	Señale qué cuestiones y problemas clave se han identificado a raíz de la Participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave	4. Generación de valor para los grupos de interés 7. Acerca de este informe

Práctica de presentación de informes

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2018 7. Acerca de este informe
102-46	Definición de los contenidos del informe y la cobertura de cada aspecto	7. Acerca de este informe
102-47	Listado de temas materiales	7. Acerca de este informe
102-48	Reexpresión de la información	No se ha reexpresado la información publicada en ninguno de los informes anteriores
102-49	Cambios significativos en el alcance y cobertura de los aspectos reportados	Anexo I Indicadores de desempeño
102-50	Período objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario)	2018
102-51	Fecha de la última memoria (si procede)	2017
102-52	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.)	Anual
102-53	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir sobre el contenido de la memoria	7. Acerca de este informe
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	7. Acerca de este informe
102-55	Índice de contenidos GRI	8. Anexos
102-56	Verificación externa	El Informe Anual 2018 no es verificado externamente. El Estado de Información no Financiera (EINF), contenido en el Informe de Gestión Consolidado 2018, ha sido verificado por KPMG. Disponible en www.prosegur.com

Contenidos específicos

Economía		
Desempeño económico		
Indicadores		Capítulo / Información
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	3.1 Cifras clave del ejercicio 3.2 Resultados económicos y financieros en 2018 5.3 Cifras clave de Prosegur Seguridad 6.3 Cifras clave de Prosegur Alarms
201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	2.2 Gestión del riesgo
201-3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales	N/A. No existe un plan de prestaciones para empleados
Presencia en el mercado		
202-2	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
204-1	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales	4. Generación de valor para los grupos de interés
Medioambiente		
Materiales		
301-1	Materiales por peso o volumen	Anexo I Indicadores de desempeño (Gestión ambiental)
301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados	Anexo I Indicadores de desempeño (Gestión ambiental)
Energía		
302-1	Consumo energético interno	2.4 Gestión ambiental Anexo I Indicadores de desempeño (Gestión ambiental)
303-4	Reducción del consumo energético	2.4 Gestión ambiental Anexo I Indicadores de desempeño (Gestión ambiental)

Aqua		
303-1	Extracción del agua por la fuente	2.4 Gestión ambiental Anexo I Indicadores de desempeño (Gestión ambiental)
303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada	2.4 Gestión ambiental Anexo I Indicadores de desempeño (Gestión ambiental)
Emisiones		
305-1	Emissions directas de gases de efecto invernadero [Alcance 1]	2.4 Gestión ambiental Anexo I Indicadores de desempeño (Gestión ambiental)
305-2	Emissions indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía [Alcance 2]	2.4 Gestión ambiental Anexo I Indicadores de desempeño (Gestión ambiental)
305-5	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	2.4 Gestión ambiental Anexo I Indicadores de desempeño (Gestión ambiental)
Efluentes y residuos		
306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	2.4 Gestión ambiental Anexo I Indicadores de desempeño (Gestión ambiental)

Desempeño social		
Prácticas laborales y trabajo digno		
Empleo		
401-1	Número y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo étnico, por sexo y por región	Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
401-2	Prestaciones sociales para los empleados a jornada completa que no se ofrecen a los empleados temporales o a media jornada, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad	La compañía no ofrece prestaciones sociales distintas entre empleados temporales o a media jornada y empleados a jornada completa
401-3	Índices de reincorporación al trabajo y de retención tras el permiso por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)

Relaciones entre los trabajadores y la dirección		
402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	4.1 Empleados Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
Salud y seguridad en el trabajo - GRI 103: Enfoque de gestión - Tema material: Salud y seguridad en el trabajo		
103-1	Explicación del tema material y su cobertura	4.1 Empleados Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	4.1 Empleados Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	4.1 Empleados Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
403-1	Representación de trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad	4.1 Empleados Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
403-2	Tipo de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional	4.1 Empleados Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	4.1 Empleados Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
403-4	Temas de seguridad y salud tratados en acuerdos formales con sindicatos	La información está recogida en los convenios colectivos de los distintos países de operación.
Captación y educación		
404-1	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral	4.1 Empleados Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
404-2	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales	4.1 Empleados
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional	Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
Diversidad e igualdad de oportunidades		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	1.1.3 Estructura de gobierno Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres		
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)

Derechos humanos	
GRI 103: Enfoque de gestión - Tema material: Derechos humanos	
103-1	Explicación del tema material y su cobertura
	2.3.1 Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes
	2.3.1 Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos
103-3	Evaluación del enfoque de gestión
	2.3.1 Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos
Inversión	
412-3	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos
	2.3.1 Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos
412-2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados
	2.3.1 Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos 4.1 Empleados Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
No discriminación	
406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas
	2.3.1 Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos
Libertad de asociación y negociación colectiva	
407-1	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos
	4.1 Empleados 2.3.1 Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)
Medidas de seguridad	
410-1	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones
	4.1 Empleados 2.3.1 Debida diligencia en el respeto a los Derechos Humanos Anexo I Indicadores de desempeño (Empleados)

Sociedad**Lucha contra la corrupción - GRI 103: Enfoque de gestión - Tema material: Ética y anticorrupción**

103-1	Explicación del tema material y su cobertura	2.2.1 Gestión del riesgo operativo 2.3 Ética y cumplimiento
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	2.2.1 Gestión del riesgo operativo 2.3 Ética y cumplimiento
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	2.2.1 Gestión del riesgo operativo 2.3 Ética y cumplimiento
205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados	2.3 Ética y cumplimiento
205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción	2.3 Ética y cumplimiento
205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas	2.3 Ética y cumplimiento

Prácticas de competencia desleal

206-1	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	2.3 Ética y cumplimiento
-------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Cumplimiento regulatorio

419-1	Incumplimiento de leyes y normativas en los ámbitos social y económico	2.3 Ética y cumplimiento
-------	------------------------------------------------------------------------	--------------------------

Responsabilidad sobre productos**Salud y seguridad de los clientes**

416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras	2.1 Modelo de gestión 3P
416-2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes	No se han registrado incidentes en este aspecto