

INFORME
ANUAL

2016



PROSEGUR
Seguridad de confianza



Carta de la Presidente	6	Prosegur y su modelo de gestión	12	El valor de un grupo	44
Mensaje del Consejero Delegado	8	1.1. Principales magnitudes en 2016	16	2.1. Empleados	46
		1.2. Misión, visión y valores	18	2.2. Proveedores	52
		1.3. Buen gobierno, ética y cumplimiento	19	2.3. Administraciones públicas	55
		1.4. Estrategia	27	2.4. Accionistas e inversores	57
		1.5. Modelo de gestión	33	2.5. Fundación Prosegur	60
		1.6. Gestión de riesgos	36		
		1.7. Gestión ambiental	43		



Acerca de este Informe	88	Anexos	92
6.1. Alcance del Informe Anual	89	Anexo I. Indicadores de desempeño	93
6.2. Estándares de referencia	89	Anexo II. Índice de Contenido GRI G4	110
6.3. Análisis de materialidad	89	Anexo III. Asociaciones sectoriales	123
6.4. Datos de contacto	91	Anexo IV. Pacto Mundial de las Naciones Unidas	125



Prosegur Cash

- 3.1. El valor de Prosegur Cash **64**
- 3.2. Gestión de la experiencia del cliente en Prosegur Cash **65**
- 3.3. Cifras clave de Prosegur Cash **67**
- 3.4. Oportunidades y retos de futuro **68**

Prosegur Seguridad

- 4.1. El valor de Prosegur Seguridad **71**
- 4.2. Gestión de la experiencia del cliente en Prosegur Seguridad **72**
- 4.3. Cifras clave de Prosegur Seguridad **73**
- 4.4. Oportunidades y retos de futuro **75**

Prosegur Alarmas

- 5.1. El valor de Prosegur Alarmas **76**
- 5.2. Gestión de la experiencia del cliente en Prosegur Alarmas **77**
- 5.3. Cifras clave de Prosegur Alarmas **79**
- 5.4. Oportunidades y retos de futuro **80**



Carta de la Presidente

Como cada año, lanzamos la mirada hacia atrás para hacer balance.

En primer lugar, quisiera destacar que en 2016 hemos celebrado nuestro cuarenta aniversario. Fue en mayo de 1976 cuando constituimos Prosegur. Iniciamos entonces un camino del que hoy nos sentimos profundamente orgullosos. Una andadura que ha sido una verdadera historia de éxito, del que son partícipes todos los que nos han acompañado a lo largo de este tiempo. Me gustaría trasladarles a todos mi enorme gratitud.

Desde el primer momento, nos convertimos en un actor fundamental de nuestro sector y asumimos un papel activo en la creación de una industria que apenas estaba dando sus primeros pasos.

Nuestros servicios comenzaron con la logística de valores y la gestión de efectivo. Tan solo un año después ampliamos nuestras actividades al campo de la vigilancia y posteriormente las alarmas completaron la columna vertebral de nuestra compañía que hemos mantenido hasta la actualidad. Y, en apenas cinco años, iniciamos un proceso de internacionalización que hoy nos ha llevado a estar presentes en los cinco continentes.

En 2016, hemos reforzado aún más esta filosofía de trabajo con la completa implantación del modelo que hemos denominado: "Un Grupo, Tres Negocios", con el que queremos estar cada día más cerca de nuestros clientes.

Con la nueva estructura consideramos que potenciamos las capacidades que tiene cada línea de negocio: Prosegur Cash, Prosegur Seguridad y Prosegur Alarmas. Así, Prosegur Cash, que inició su cotización en las Bolsas españolas en marzo de 2017, es ya la segunda empresa más importante del mundo por facturación en su sector. En cuanto a Prosegur Seguridad, es la tercera compañía del mundo en servicios de vigilancia. Si bien, y este es un factor diferencial, ambas ocupan una destacada posición de liderazgo en los mercados en los que operan. Por su parte, Prosegur Alarmas ha mostrado su enorme potencial de desarrollo y su intenso ritmo de crecimiento.

Esta es la realidad que presenta hoy Prosegur. Una compañía muy dinámica, con una firme ambición por superarse cada día y mantener

un rol destacado en el mundo de la seguridad privada. Las casi 170.000 personas que formamos el equipo Prosegur compartimos este objetivo. Trabajamos desde el convencimiento y la certeza que nos otorga saber que la labor que realizamos es importante. La seguridad es un pilar básico para el desarrollo de nuestra sociedad y entendemos nuestra contribución a esta seguridad en un sentido amplio.

En primer lugar, nos marcamos como un requisito indispensable contar con los mejores profesionales. Para ello, no solo somos rigurosos en nuestros procesos de selección sino que además invertimos en la formación de los equipos. En 2016, hemos alcanzado un promedio de doce horas de formación por empleado y hemos completado la renovación de la Universidad Prosegur, nuestra plataforma de formación online.

Fieles a la importancia de nuestro rol, nos marcamos una exigencia cada vez mayor. Por eso, continuamos invirtiendo cada año en proyectos de I+D. La compañía está volcada en incorporar la tecnología tanto en los servicios que prestamos a nuestros clientes como en nuestros procesos internos. Entre otras acciones, hemos emprendido un ambicioso proyecto de automatización y robotización, que hemos iniciado con nuestras áreas de soporte.

No podemos obviar que el mundo actual presenta nuevas amenazas que requieren nuevas respuestas, tanto en el mundo físico como en el digital. Gracias a los avances tecnológicos estamos ofreciendo mayores niveles de seguridad. Pero también nos ha requerido una importante capacidad de adaptación. Nuestro sector está cambiando, afrontamos una nueva concepción de la seguridad y lo hacemos junto a nuestros clientes, que valoran y comparten nuestro esfuerzo.

Como siempre, no quisiera dejar de referirme en estas líneas a la labor que realiza Fundación Prosegur. En 2016 se han acometido 29 proyectos que han beneficiado de forma directa a más de 36.000 personas. En esta ocasión, me gustaría hacer una mención especial al desarrollo de uno de nuestros proyectos más emblemáticos: Picitos Colorados. Este año hemos completado un importante plan de mejoras a través de la identificación de áreas de mejora y buenas prácticas. De tal forma que hemos empezado a trabajar en la implantación de herramientas que permitan mejorar la gestión del conocimiento e impulsar el trabajo en red. Además, hemos ampliado el alcance de las Becas Talento. Por último, estamos desarrollando nuevas formas de voluntariado que nos permitan poner en valor los conocimientos de nuestros profesionales y lograr así un mayor impacto en los beneficiarios a través de la formación. Un paso adelante en un proyecto muy significativo para nosotros y que representa el valor de Prosegur y su Fundación.

Confío en que la lectura de este Informe Anual 2016 les ayude a comprender la dimensión de los proyectos en los que estamos embarcados. Nos hemos marcado retos importantes y estoy segura que tenemos la suficiente capacidad para abordarlos con éxito.

Transcurridos ya cuarenta años, Prosegur es una empresa que se mantiene con un espíritu joven, que mira al futuro y que vive en constante innovación. No me cabe duda de que el esfuerzo realizado ha merecido la pena. Hemos alcanzado metas que jamás pudimos imaginar y estoy firmemente convencida de que lo mejor aún está por llegar.

Un año más, muchas gracias por su confianza.

Helena Revoredo
Presidente de Prosegur



Mensaje del Consejero Delegado

Un año más, a través de este Informe Anual, quiero dar cuenta de los principales hitos que han marcado el desarrollo del ejercicio. A lo largo de estas líneas también me permito compartir las metas alcanzadas y hacer un balance de la situación de Prosegur.

En primer lugar, quisiera reconocer la extraordinaria labor que ha realizado el equipo profesional que conforma la compañía. Cada uno desde su ámbito de actividad, pero siempre trabajando juntos, han logrado alcanzar unas metas que han representado una gran exigencia para todos. Como adelanté desde estas mismas líneas hace

un año, el trabajo que venimos realizando tiene el objetivo de sentar las bases para nuestro desarrollo futuro. Queremos hacer de Prosegur una compañía global capaz de competir en posiciones de liderazgo en cada uno de los mercados en los que opera. Sabemos que ser un referente supone una exigencia diaria, pero estamos dispuestos a afrontarla. En esta tarea, los equipos de trabajo han demostrado que están a la altura de los retos planteados.

Completamos la evolución de nuestro modelo de organización

Durante el primer año del Plan Estratégico 2015-2017, iniciamos la transformación de nuestra organización. Evolucionamos desde un modelo geográfico hacia un modelo alrededor de los negocios. El cambio hacia la nueva estructura, que ha supuesto realizar más de 234 operaciones societarias, persigue que los negocios estén cada vez más cerca de sus clientes. La evolución hacia la nueva estructura ha exigido una inversión relevante. Un esfuerzo que hemos emprendido con el convencimiento de que estamos dotando a la compañía de las herramientas necesarias para abordar un intenso desarrollo en los siguientes ejercicios.

Nuestra nueva organización “Un Grupo, Tres Negocios” destaca el enorme valor que tiene para nosotros la pertenencia a Prosegur. En 2016, hemos celebrado nuestro cuarenta aniversario. Desde que iniciamos nuestra actividad en España hasta alcanzar una presencia global, hemos sido capaces de construir una compañía que es una referencia dentro de la industria de la seguridad privada en el mundo. Éste es un valor que no queremos desaprovechar. Por tanto, la pertenencia a este grupo es un activo

irrenunciable para el conjunto de las tres actividades. Desde esta perspectiva, hemos reorganizado la compañía alrededor de nuestras líneas de negocio: Prosegur Cash, la unidad de negocio de logística de valores y gestión de efectivo; Prosegur Seguridad, la unidad de negocio de vigilancia y tecnología; y Prosegur Alarmas, la división de alarmas residenciales y para negocios.

Prosegur Cash aspira a liderar el proceso de consolidación internacional

El nuevo modelo persigue, entre otros objetivos, la puesta en valor de las tres líneas de negocio de forma independiente.

En lo que respecta a Prosegur Cash, el balance del ejercicio 2016 es positivo. El negocio ha seguido creciendo y hemos continuado mejorando nuestros valores de rentabilidad hasta situar el margen EBIT en el 18,6 por ciento, el mejor de su sector comparado con sus competidores globales. Prosegur Cash cuenta con unos pilares sólidos que se fundamentan en la excelencia operativa, en una concepción integral de la seguridad en las operaciones y en la visión a largo plazo del sector.

En este ejercicio destaca el impulso que han tomado las ventas de nuevos servicios. Entre los que cabe mencionar las máquinas de automatización de la gestión del efectivo en el punto de venta y los servicios de externalización de alto valor añadido. Además, 2016 representó un hito en nuestra historia con la llegada de Prosegur a Sudáfrica. La adquisición del 33,33 por ciento de la empresa local SBV Services constituye una importante oportunidad para nosotros donde la transferencia de buenas prácticas y nuestra experiencia son un aval para el éxito

de la operación. Finalmente, la estrategia de crecimiento para Prosegur Cash se completó con adquisiciones en España, India y Australia.

No quisiera dejar de mencionar la salida a Bolsa de Prosegur Cash que tuvo lugar el 17 de marzo de 2017, con la emisión de 412,5 millones de acciones representativas de un 27,5 por ciento del capital social. Un proyecto serio, riguroso y atractivo para el inversor como lo refrenda el hecho de que más de 100 inversores institucionales lo respaldaran. De esta manera, se ha creado un operador cotizado enfocado en exclusiva en la industria de la logística de valores y gestión de efectivo. Prosegur Cash goza de una posición de liderazgo sólida en los mercados en los que opera y su objetivo es liderar el proceso de consolidación internacional en una industria muy fragmentada.

Progresiva mejora de los márgenes de Prosegur Seguridad

En cuanto a Prosegur Seguridad, la nueva organización ha supuesto para la división de vigilancia y tecnología la cristalización de unos desafíos concretos.

El primero de ellos hace referencia al periodo apasionante en el que se encuentra el negocio. La incorporación de la tecnología nos permite incrementar los niveles de seguridad que ofrecemos a nuestros clientes. Este es un cambio verdaderamente transformador. Un reto que afrontamos desde diversas áreas de la compañía, si bien la inversión en I+D y la captación del mejor talento centran de manera prioritaria nuestros esfuerzos. Los resultados de esta nueva concepción del negocio ya son palpables. En nuestros principales mercados, como por ejemplo España, el peso de la tecnología en las ventas nuevas es aproximadamente del 50 por ciento.

El segundo reto que nos hemos marcado es mejorar la rentabilidad de la unidad. En general, el comportamiento de Prosegur Seguridad en todos los mercados en los que opera es positivo. El margen EBIT en el último ejercicio ha avanzado al pasar del 3,2 por ciento en 2015 al 3,5 por ciento en 2016. Una evolución favorable que, en el caso de la actividad en Brasil, es de una exigencia mayor. Desde hace un tiempo venimos trabajando para devolver al país a un escenario positivo. En este sentido, las políticas de optimización que se están implantando en esta línea de negocio están demostrando su efectividad al permitir una progresiva mejora de los márgenes.

Me gustaría destacar también el gran aporte que está realizando nuestro equipo de Ciberseguridad. Este negocio continúa desarrollándose a un ritmo exponencial. En este último año se han consolidado los centros de operaciones en España, Portugal, Colombia y Paraguay desde los que damos servicio a ocho países. La unidad ha multiplicado por diez el volumen de negocio y su estructura en 2016. Un año en el que, además, se han completado dos adquisiciones.

Estamos firmemente convencidos del potencial de la ciberseguridad, un ámbito en el que esperamos crecimientos muy sustanciales en años venideros. Por esta razón, estamos dedicando recursos y esfuerzos para consolidar esta actividad, en la que ya contamos con más de 100 empleados.

Prosegur Alarmas mantiene un intenso ritmo de crecimiento

El negocio de Prosegur Alarmas, por su parte, ha seguido implantando su estrategia de crecimiento y cerró el ejercicio 2016 con cerca de 425.000 conexiones. Para mantener esta tendencia la fuerza comercial se está incrementando y el año pasado su número se elevó un 25 por ciento con respecto al cierre del ejercicio anterior. En total son más de 1.500 profesionales que han logrado mantener los principales indicadores de comportamiento del negocio estables a pesar del momento expansivo en el que se encuentra la unidad. Tanto la tasa de retención de clientes como el tasa promedio de ingresos por usuario han mostrado una evolución favorable en 2016.

Este fuerte crecimiento orgánico se complementa con crecimiento inorgánico. Prosegur Alarmas busca oportunidades estratégicas que aporten valor a la cartera del negocio. De esta forma, en 2016 iniciamos operaciones en Sudáfrica, tras la compra de una cartera de alarmas en Johannesburgo. Además, hemos establecido una plataforma de operaciones en India para iniciar actividades en un país donde hasta ahora solo contábamos con presencia en el negocio de logística de valores y gestión de efectivo.

Como se detalla a lo largo de este informe, cada unidad de negocio afronta retos y desafíos diversos. Y cada unidad cuenta también con sus propios objetivos. Sin duda, la compañía presenta una realidad muy diferente a la de los ejercicios precedentes, pero observamos que cada unidad está cada vez más enfocada en sus clientes y al desarrollo de su negocio.

En 2016 hemos seguido trabajando en entornos económicos no exentos de dificultades. Sin embargo, ha sido un periodo caracterizado por la apuesta decidida por el crecimiento y por el foco en la mejora de márgenes. A pesar de los costes extraordinarios derivados de la reestructuración

societaria, hemos sido capaces de continuar la tendencia apuntada en el primer ejercicio del Plan Estratégico 2015-2017. Por todo ello, nos mostramos optimistas con el paso adelante que hemos dado.

Desde estas líneas, quiero trasladarles también a los accionistas nuestro firme compromiso con la generación de valor. En Prosegur trabajamos siempre pensando a medio y largo plazo, un modelo de gestión que ha reportado resultados satisfactorios a lo largo de nuestros cuarenta años de actividad. Por tanto, seguiremos realizando una gestión responsable del negocio que nos permita encarar los desafíos y abordar la consecución de nuestros objetivos con las mayores garantías. En definitiva, trabajamos para ofrecer un Prosegur líder que sea una referencia en el sector de la seguridad privada en el mundo.

Solo me queda agradecer, un año más, la confianza que depositan accionistas, clientes y empleados en esta compañía y reiterarles nuestro compromiso por construir una sociedad más segura.

Christian Gut
Consejero Delegado

1 Prosegur y su modelo de gestión



Prosegur es una de las mayores multinacionales del sector de la seguridad privada y es una referencia en los mercados en los que desarrolla su actividad desde hace ya más de 40 años.

En el ejercicio 2016, Prosegur completó la transformación de su modelo de gestión definido ahora bajo el lema **“Un Grupo, Tres Negocios”**. Esta estructura permite que el grupo aporte el valor de la marca, la estabilidad accionarial y unidades de soporte especializadas y eficientes, mientras que los tres negocios ganan en 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 la organización y ha incrementado la especialización y la eficiencia. El cambio ha aportado visibilidad al valor de cada negocio de forma independiente y, más importante aún, ha permitido a Prosegur asentar las bases necesarias para afrontar el futuro con las mejores garantías.

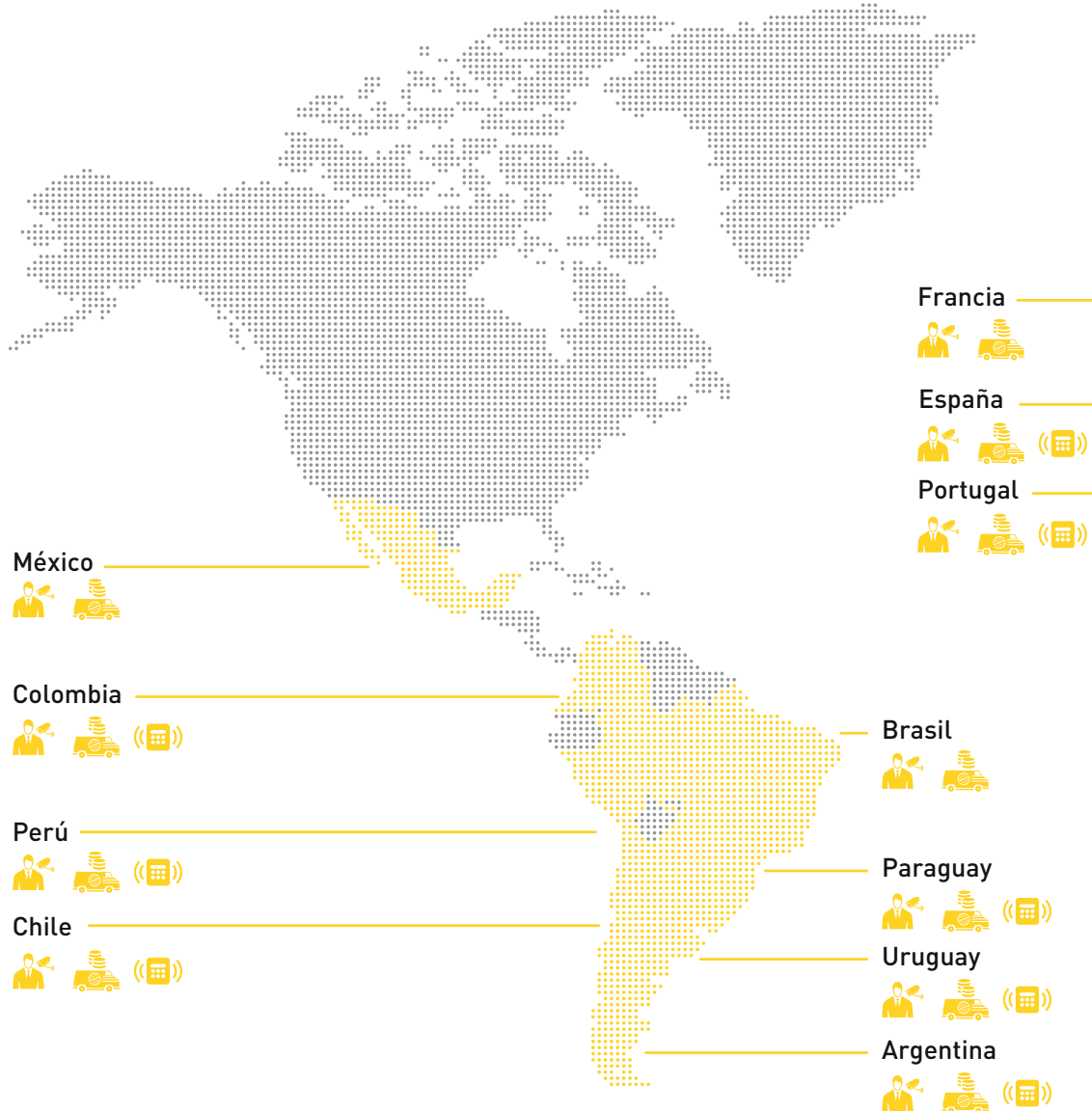
Los tres negocios de Prosegur son los siguientes:

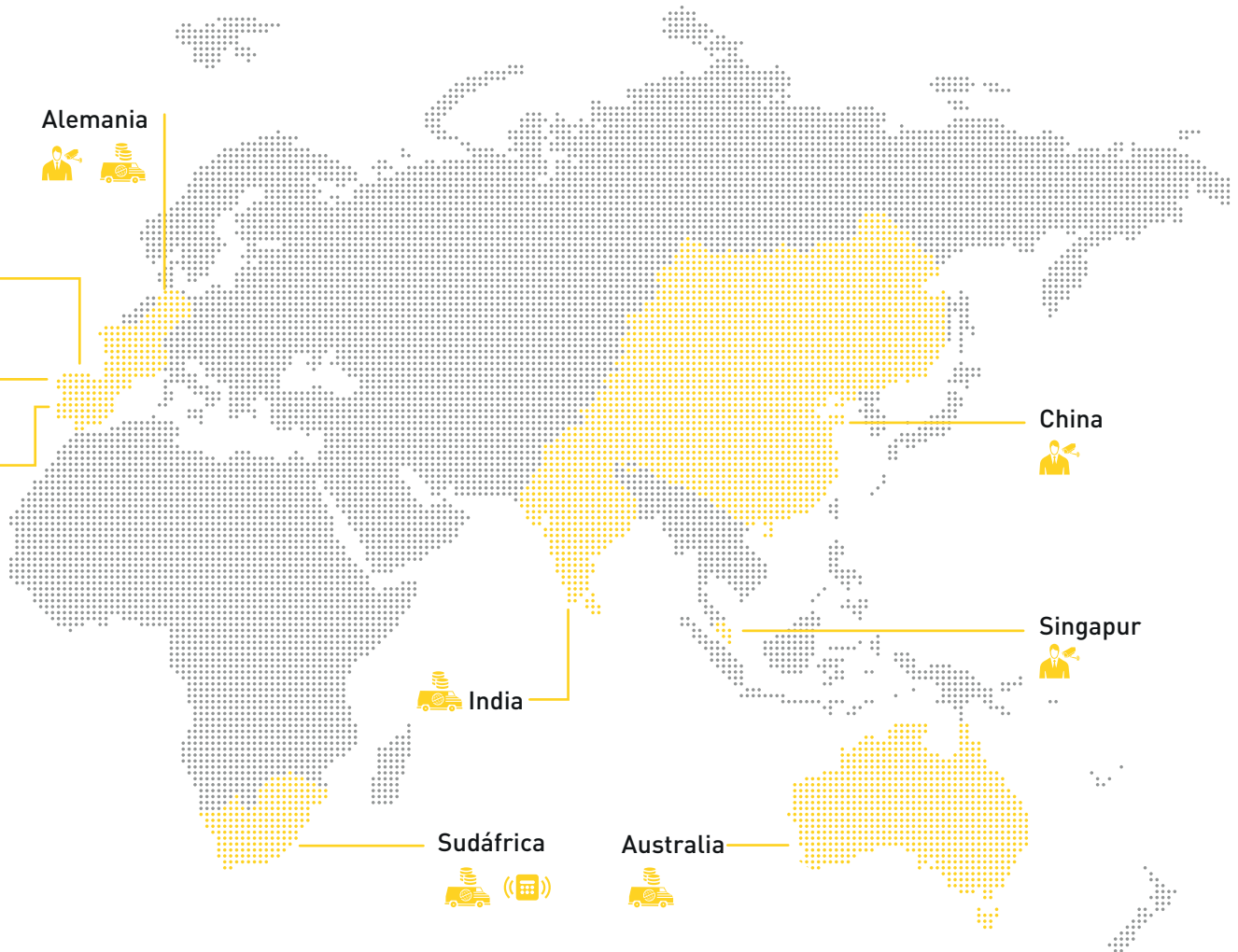
- **Prosegur Cash:** Provee servicios que abarcan desde los básicos de logística de valores y gestión de efectivo hasta la externalización de servicios de alto valor añadido. La actividad de la compañía está enfocada fundamentalmente a los sectores bancario y de distribución.
- **Prosegur Seguridad:** Presta servicios que son el resultado de una efectiva combinación de las últimas tecnologías con los mejores profesionales. Con un enfoque hacia la especialización por sectores de actividad, fruto de la experiencia y el conocimiento de las áreas de riesgo en la cadena de valor de cada segmento de negocio.
- **Prosegur Alarmas:** Prosegur Alarmas cuenta con una amplia gama de servicios que contribuyen a mejorar la seguridad de familias y negocios. Estas soluciones de seguridad personalizadas incluyen propuestas para el Hogar Inteligente, alarmas con Triple Seguridad o servicios como el de acuda, la vigilancia móvil, las alarmas médicas o alarmas en movilidad, entre otros.

Además, como respuesta al creciente aumento y sofisticación que están teniendo los ataques cibernéticos en la actualidad, y que pueden ocasionar importantes pérdidas a las empresas, se está desarrollando **Prosegur Ciberseguridad**, una nueva línea de negocio con un amplio portfolio de servicios orientados a la prevención, detección y respuesta ante este tipo de incidentes.

Presente en **17 países de cinco continentes**, Prosegur ofrece servicios con un alto valor añadido y ocupa una posición destacada en el sector de la seguridad privada en cada mercado.







PROSEGUR CASH

Flota de más de
9.000
VEHÍCULOS

Más de
100.000
CAJEROS
AUTOMÁTICOS
GESTIONADOS



PROSEGUR SEGURIDAD

Más de
100.000
VIGILANTES

Más de
5.000
CÁMARAS

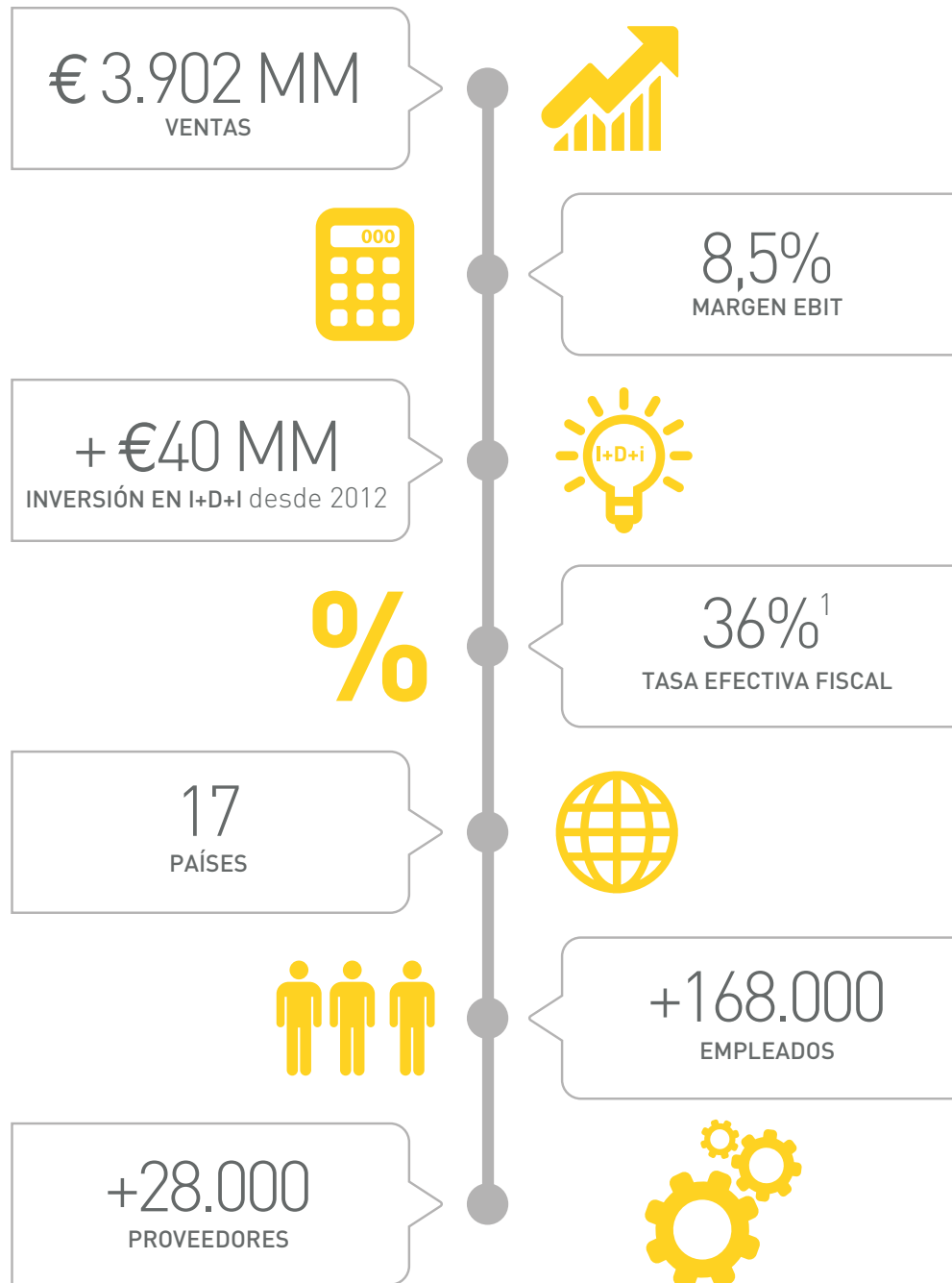


PROSEGUR ALARMAS

Más de
425.000
CONEXIONES DE ALARMAS

9
CENTRALES RECEPTORAS
DE ALARMAS CON
REDUNDANCIA GEOGRÁFICA

1.1. Principales magnitudes en 2016



(1) Sin incluir el impacto del proyecto de reestructuración societaria

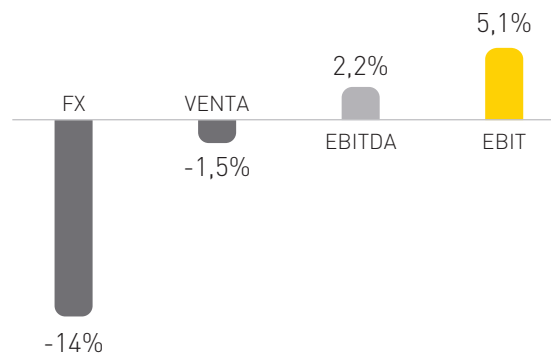
Resultados económicos y financieros de Prosegur

El ejercicio 2016 ha sido **un año de mejora constante** de la rentabilidad para Prosegur, en el que la compañía ha conseguido incrementar los márgenes obtenidos en 2015.

La compañía registró unas **ventas** de 3.902 millones de euros, un crecimiento por encima del 12 por ciento en moneda local con respecto al ejercicio anterior. Si bien, debido a la tasa de cambio desfavorable las ventas totales representaron un 1,5 por ciento menos que en el año anterior.

FUERTE INCREMENTO DE LA RENTABILIDAD

Cifras de negocio



El **EBITDA** se ha situado en 449 millones de euros, que se elevaría hasta los 458 millones de euros si no se consideran los gastos asociados al proceso de reorganización societaria emprendido durante el año. Por su parte, el **EBIT** de negocio ha obtenido una mejora del 5,1 por ciento hasta alcanzar los 342 millones de euros. Prosegur ha mantenido sus márgenes en Iberoamérica, mediante el traslado de las **medidas de protección de márgenes** puestas en marcha en España y Portugal, y que forman parte

de su ADN. La compañía considera que esta dinámica positiva tiene un carácter estructural y es sostenible en el tiempo.

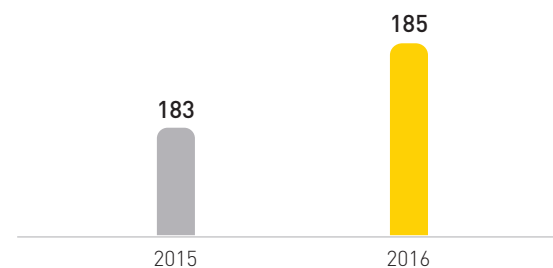
El **resultado neto consolidado** alcanzó los 134 millones de euros y llegó hasta los 185 millones de euros sin considerar los gastos asociados al proceso de reorganización. El cambio hacia la nueva estructura ha supuesto realizar 234 operaciones societarias y ha significado el pago de 42 millones de euros de impuestos.

En el apartado financiero, cabe destacar que, tras la **evolución de la situación económica en Argentina**, Prosegur ha repatriado fondos por un importe total de 97 millones de euros. Estos fondos se destinaron principalmente a repartir un dividendo extraordinario al final del ejercicio 2016.

En el apartado financiero, cabe destacar que, tras la **evolución de la situación económica en Argentina**, Prosegur ha repatriado fondos por un importe total de 97 millones de euros. Estos fondos se destinaron principalmente a repartir un dividendo extraordinario al final del ejercicio 2016.

RESULTADO NETO CONSOLIDADO

En millones de euros



Por su parte, la deuda neta total en 2016 se incrementó en 47 millones de euros respecto al cierre del año 2015, derivado principalmente de una mayor actividad en el área de Fusiones y Adquisiciones, al reparto del dividendo extraordinario y al coste de la restructuración. Así, la **deuda neta total** se situó en 637 millones de euros a final de 2016. El ratio de apalancamiento se mantuvo en un razonable nivel de 1,4 veces Deuda Neta/EBITDA y el coste medio de la deuda en el periodo se

rebajó desde el 3,3 por ciento en 2015 al 2,7 por ciento en 2016.

Finalmente, la generación de caja registró un buen comportamiento gracias a las mejoras estructurales implantadas. El **flujo operativo de caja** pasó de 288 millones de euros en 2015 a 318 millones en 2016. Estos datos implican una tasa de conversión de EBITDA en caja del 69 por ciento, mejorando la tasa del 64 por ciento del año anterior.

1.2. Misión, visión y valores



1.3. Buen gobierno, ética y cumplimiento

El Gobierno Corporativo en Prosegur gira en torno a tres principios generales:

independencia, transparencia y protección al accionista minoritario.

Prosegur define sus tres principios generales

sobre Gobierno Corporativo tomando como referencia las recomendaciones de los principales **inversores institucionales internacionales** y las indicaciones recogidas en el **Código Unificado de Buen Gobierno** de las sociedades cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores de España.

INDEPENDENCIA



Prosegur persigue el **equilibrio de poderes** en sus órganos de gobierno y, por ello, a 31 de diciembre de 2016, más de la mitad de los miembros del Consejo de Administración y de la Comisión Ejecutiva eran independientes. Esta cifra asciende al 80 por ciento en la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, y al 100 por ciento en la Comisión de Auditoría.

TRANSPARENCIA



Prosegur ofrece a sus grupos de interés **información actualizada, accesible y de calidad** a través del apartado de Gobierno Corporativo de su página web, así como en sus Informes Anuales de Gobierno Corporativo y de Retribución de Consejeros.

PROTECCIÓN AL ACCIONISTA MINORITARIO



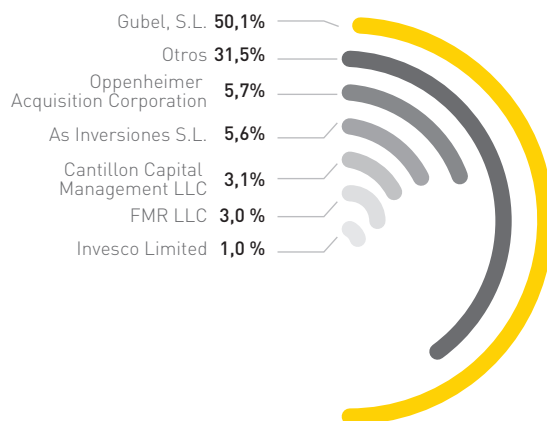
Prosegur apuesta por la **creación de valor y el respeto a los derechos e intereses** de sus accionistas minoritarios.

Estructura de la propiedad

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

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

ACCIONISTAS SIGNIFICATIVOS



Junta General de Accionistas

La Junta General Ordinaria de Accionistas de 2016 se celebró el 27 de abril en Madrid (España). En dicha junta se trataron asuntos ordinarios por la Junta, como la aprobación de las Cuentas Anuales, la distribución de dividendo y el nombramiento y reelección de consejeros. Además, entre otros, las modificaciones de los artículos 24 (De las facultades del Consejo de Administración –

únicamente en cuanto a su apartado 24.4), 26 (De la Comisión de Nombramientos y Retribuciones) y 27 (De la Comisión de Auditoría) de los Estatutos Sociales para actualizar y adaptar la composición y regulación de dichas Comisiones a las últimas novedades legislativas y en materia de buen gobierno.

Adicionalmente, el 2 de diciembre de 2016 se celebró una **junta extraordinaria** en la que se trató la autorización por parte de la junta de la enajenación o aportación de acciones de Prosegur Cash, incluyendo la realización de una oferta de venta y/o suscripción de acciones en el marco de su potencial salida a Bolsa, y la aprobación de un dividendo extraordinario.

Consejo de Administración y Comisiones

El Consejo de Administración es el **máximo órgano de gobierno** de Prosegur, excepto en las materias reservadas a la competencia de la Junta General de Accionistas. Este órgano cuenta con el **poder de representación** de la compañía de forma colegiada y por decisión mayoritaria.

El Consejo cuenta con dos comisiones, cuyas funciones se detallan en el Informe Anual de Gobierno Corporativo de la compañía: **Comisión de Auditoría y Comisión de Nombramientos y Retribuciones.**

Entre las responsabilidades de la **Comisión de Auditoría** están las de proponer la designación del auditor, revisar las cuentas de Prosegur, vigilar el cumplimiento de los requerimientos legales y la aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Por su parte, la **Comisión de Nombramientos y Retribuciones** formula y revisa los criterios

que deben seguirse para la composición y retribución del Consejo de Administración así como de los miembros del equipo directivo de Prosecur. Asimismo, revisa periódicamente los programas de retribución.

Durante 2016, el Consejo de Administración se reunió en pleno en diez ocasiones.

Actividad del Consejo de Administración y las Comisiones en 2016

Consejo de Administración	10 reuniones
Comisión de Auditoría	4 reuniones
Comisión de Nombramientos y Retribuciones	3 reuniones

Conforme a lo establecido en el Reglamento del Consejo de Administración, en 2016 la Presidente organizó y coordinó, con los presidentes de las Comisiones de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones, la evaluación periódica del Consejo. Como consecuencia de estas reuniones, se adoptó un plan de acción para corregir las deficiencias detectadas

respecto al funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones.

Composición del Consejo de Administración

A 31 de diciembre de 2016, el Consejo de Administración de Prosecur estaba compuesto por **ocho miembros**: uno ejecutivo y siete no ejecutivos, de los cuales cuatro son independientes, dos dominicales y uno otro externo.

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

Los **cambios** más significativos en la **estructura y composición** del Consejo de Administración se produjeron en abril de 2016 con el cese de los consejeros Doña Mirta María Giesso Cazanave y Don Eduardo Paraja Quirós; y el nombramiento de Don Fernando D'Ornellas Silva que se incorporó al Consejo con la condición de consejero externo independiente.



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

Doña Chantal Gut Revoredo

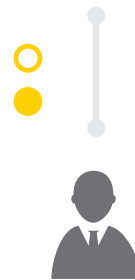
Vocal
[Consejera Dominical
en representación
de Gubel, S.L.]

**Doña Helena Irene Revoredo Delvecchio**

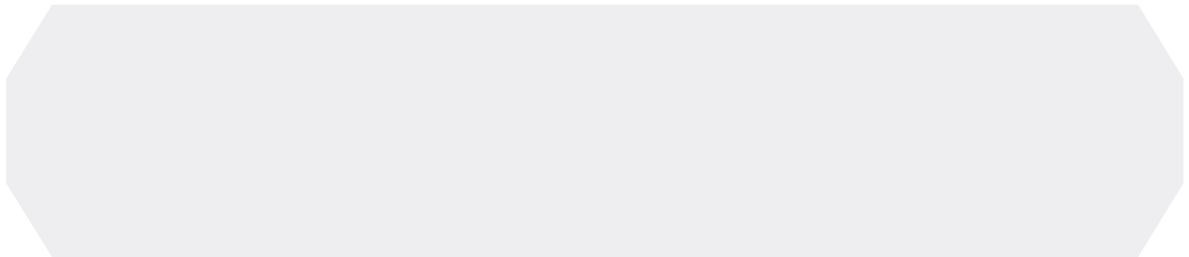
Presidente Consejo de
Administración
[Consejera Dominical
en representación
de Gubel, S.L.]

**Don Isidro Fernández Barrerio**

Vocal
[Vicepresidente No
Ejecutivo y Consejero
Otros Externos]

**Don Pedro Guerrero Guerrero**

Vocal
[Consejero
Independiente]

**Don Fernando Vives Ruiz**

Vocal
[Consejero Independiente]

**Don Christian Gut Revoredo**



Consejero Delegado
[Consejero Ejecutivo]

**Don Eugenio Ruiz-Gálvez Priego**

Vocal
[Consejero Independiente]

**Don Fernando D`Ornellas Silva**

Vocal
[Consejero Independiente]

-  Comisión de Auditoría
-  Comisión de Nombramientos y Retribuciones



Ética y cumplimiento

El **comportamiento ético y el cumplimiento de las normas** de las empresas del sector de la seguridad privada resulta un **aspecto especialmente crítico** por diversas razones intrínsecas a su actividad:

- Los empleados se exponen con frecuencia a situaciones de riesgo.
- Se gestionan grandes sumas de efectivo y bienes personales.
- Se trabaja, no sólo por salvaguardar la integridad de clientes, sino por proteger y asistir a toda la sociedad.

La compañía mantiene una postura de “cero tolerancia” ante cualquier incumplimiento o irregularidad. Además, considera que todos sus profesionales deben actuar de forma **ética** y respetar los **derechos fundamentales** de todos los agentes de la sociedad.

En cuanto al **cumplimiento normativo**, Prosecur aplica los criterios más exigentes para observar las obligaciones establecidas por la ley y trabajar activamente para que se establezcan los más altos estándares de cumplimiento en su sector. En este sentido, resulta vital el rigor en la definición de los **mecanismos de control y prevención** de prácticas irregulares o ilegales, especialmente en aquellas áreas de mayor riesgo.

Prosecur, aspira a ser un referente en su sector y en el ámbito empresarial, en general. Tanto en términos de ética, integridad, respeto a los derechos humanos, como en el estricto cumplimiento de las normas.

Programa de Cumplimiento Corporativo

El Programa de Cumplimiento Corporativo de Prosecur establece medidas de control diseñadas para atenuar o eliminar los riesgos de incumplimiento normativo en la operativa diaria. Abarca cualquier aspecto legal que pueda implicar a Prosecur, si bien se centra prioritariamente en la prevención del **blanqueo de capitales**, la **protección de datos**, la defensa de la competencia y la prevención de **delitos**.

El Programa, aprobado por el Consejo de Administración, está supervisado por el **Comité de Cumplimiento** que actúa de forma autónoma e independiente y reporta directamente a la Comisión de Auditoría.

Este comité está compuesto por representantes de las direcciones Legal, Económico-Financiera, Recursos

Humanos, Gestión de Riesgos y Auditoría Interna, además del Oficial Corporativo de Cumplimiento.

Además, la compañía cuenta con **oficiales de cumplimiento en todos los países donde opera**. Estos se encargan de la implantación del Programa y de velar por el adecuado cumplimiento de la normativa aplicable en cada geografía que, además, es monitorizado por un Comité de Cumplimiento local. En los países que en determinados ámbitos disponen de una normativa especialmente restrictiva, la compañía desarrolla **proyectos específicos de cumplimiento normativo**.

Para asegurar el correcto despliegue del Programa en la operativa diaria, se imparten cursos de **formación a empleados** sobre los aspectos más relevantes, cursos dirigidos

a altos directivos y miembros del Consejo de Administración y cursos especializados dirigidos a los responsables del cumplimiento.

Código Ético y de Conducta

Prosecur cuenta con un Código Ético y de Conducta cuya última versión fue **aprobada en 2013** por el Consejo de Administración. El Código marca la guía para los estándares de comportamiento y el buen hacer de todos los profesionales de Prosecur en el ejercicio de sus funciones y en sus relaciones con terceros, sobre aspectos como el cumplimiento de la legalidad, el respeto por los derechos humanos y la igualdad y el respeto entre empleados.

El Código Ético y de Conducta es un instrumento vinculante, por lo que debe ser



conocido, suscrito y cumplido por **todos los trabajadores y miembros de los órganos de gobierno de Prosegur**. Los empleados también deben colaborar para facilitar su implantación, así como comunicar los posibles incumplimientos de los que tengan conocimiento a través del Canal de Denuncias.

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

Canal de Denuncias [G4-26]

Con el objetivo de detectar conductas irregulares, ilegales o contrarias al Código Ético y de Conducta y actuar consecuentemente, la compañía dispone de un Canal de Denuncias que permite a cualquier interesado, perteneciente a la compañía o no, comunicar dichas conductas de forma **segura y anónima** a través de un formulario disponible en el sitio web www.prosegur.com.

La Dirección de Auditoría Interna gestiona de forma confidencial las eventuales comunicaciones recibidas y las remite, según sea oportuno, en función de su tipología y gravedad, 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.

Respeto a los derechos humanos

La **seguridad** está recogida como uno de los derechos fundamentales de la humanidad en la **Declaración Universal de Derechos Humanos de Naciones Unidas**. Prosegur, como empresa referente en el sector de la seguridad privada, tiene la misión de garantizar este derecho y lograrlo sin menoscabar otros derechos universales igualmente importantes como la igualdad, la libertad o el derecho a un trato justo.

En esta línea, todos los profesionales y colaboradores de la compañía deben abstenerse de vulnerar los derechos humanos de terceros, especialmente los directivos que, por su posición, tienen la obligación adicional de ejercer un liderazgo claro y sin vacilaciones en esta materia.

Este compromiso se concibe como una **responsabilidad adicional** al cumplimiento de las leyes y normas de los territorios donde Prosegur está presente, en particular en aquellos en los que la capacidad del Estado para proteger los derechos humanos es débil.

La compañía ha venido trabajado con miras a adoptar el **principio de la debida diligencia** para definir los elementos de control interno necesarios que ayuden a gestionar este asunto. Estos factores transversales permiten a Prosegur afirmar que hace lo posible para incentivar las buenas prácticas y prevenir, detectar y erradicar irregularidades en materia de derechos humanos.

En el marco del sistema de gestión de la compañía, Prosegur ha establecido políticas y procedimientos formales en materia de derechos humanos entre los que destacan principalmente:

- Política de RC: aprobada en reunión del Consejo de Administración del 24 de febrero de 2016.
- Código Ético y de Conducta Prosegur: aprobado en la reunión del Consejo de Administración de Prosegur celebrada el 28 de octubre de 2013.
- Política de Seguridad y Salud en el trabajo.
- Decálogo 3P de RRHH.
- Decálogo 3P de Seguridad y normas asociadas.
- Norma general de reclamaciones por discriminación y acoso.
- Procedimiento General 3P de Canal de Denuncias.

Para respaldar dicho compromiso, Prosegur cuenta con cuatro principios básicos de actuación:



Adicionalmente, Prosegur rubrica el Pacto Mundial de Naciones Unidas, una iniciativa orientada al respeto a diez principios de conducta empresarial, entre otros, en materia de derechos humanos.

1.4. Estrategia

Prosecur opera en un entorno en constante evolución. La compañía tiene nuevas necesidades y los clientes plantean nuevas exigencias a las que debe dar respuesta. Para ello, Prosecur despliega una estrategia que está cumpliendo de manera disciplinada. En 2015, se inició un **giro en la organización del grupo** con el objetivo de orientar la compañía hacia los clientes y las operaciones.

Este año Prosecur ha completado la transformación de su modelo de gestión por país en un modelo de gestión por negocio, mediante una nueva estructura.

“Un Grupo, Tres Negocios”

Con el objetivo de:

- Acelerar el crecimiento.
- Mejorar la rentabilidad.
- Incrementar la especialización.
- Ganar eficiencia en cada uno de los negocios.

Uno de los grandes retos de la nueva estructura es mantener las sinergias dentro del grupo y profundizar en el **incremento de la eficiencia** en las operaciones. Los resultados

que está obteniendo la compañía, trimestre tras trimestre, son una prueba evidente de que Prosecur está alcanzando los más altos niveles de calidad y eficiencia en todos los países y en todos los negocios.

El nuevo modelo organizativo requiere una transformación que pasa por simplificar la organización y promover una forma más ágil y eficiente de trabajar. Para ello, Prosecur está lanzando campañas que ahondan en la necesidad de este **cambio cultural**. En este sentido, 2016 ha sido un año clave para asegurar estándares de calidad y eficiencia homogéneos en todos los países de operación. Sin duda, los **cambios abordados** por la compañía han sentado las bases necesarias para afrontar el futuro de su actividad.

Prosecur elabora **planes estratégicos trienales** con una serie de objetivos cualitativos y cuantitativos, manteniendo siempre la coherencia con su visión a largo plazo y flexibilidad frente a las coyunturas. Actualmente, la compañía se encuentra inmersa en el **Plan Estratégico 2015 – 2017**, articulado en torno a seis objetivos estratégicos, cuyo grado de avance se muestra a continuación:



OBJETIVOS	¿QUÉ QUIERE CONSEGUIR PROSEGUR?	¿CUÁNDO?	GRADO DE AVANCE
CUANTITATIVOS			
 Crecimiento	<ul style="list-style-type: none"> Enfatizar el crecimiento en nuevo volumen. 	2016	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
	<ul style="list-style-type: none"> Mantener un compromiso firme con el desarrollo y la venta de nuevos productos. 	2016	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar la especialización de los gestores. 	2015	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
 Gestión de los costes indirectos	<ul style="list-style-type: none"> Simplificar el proceso de toma de decisiones y crear una organización más ágil. 	2016	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
	<ul style="list-style-type: none"> Reducir el peso de los costes indirectos, principalmente en el negocio corporativo. 	2016	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
 Gestión de la caja	<ul style="list-style-type: none"> Mantener el ritmo de generación de caja y su conversión respecto al EBITA. 	2015	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
CUALITATIVOS			
 Gestionar a nivel delegación	<ul style="list-style-type: none"> Medir de manera continuada el nivel de calidad de los servicios y la satisfacción del cliente. 	2016	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
	<ul style="list-style-type: none"> Ofrecer una propuesta de valor más orientada a las necesidades del cliente. 	2015	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
 Eficiencia en las operaciones	<ul style="list-style-type: none"> Terminar de implementar las plataformas corporativas en todos los países Prosegur. 	2017	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar con el Proyecto Kaizen. 	2015	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
	<ul style="list-style-type: none"> Continuar impulsando los centros de competencia implantando las mejores prácticas en todos los países. 	2017	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>
 Simplificación del gestión	<ul style="list-style-type: none"> Construir un Prosegur más ágil, rápido, consistente y homogéneo, gracias a la simplificación de procesos y estructuras que redunden en una mejor toma de decisiones. 	2016	<div style="width: 100%;"><div style="width: 100%;"></div></div>



Proyecto KISS

Una buena parte del éxito del Plan Estratégico 2015-2017 depende de que Prosegur consiga seguir creciendo en volumen y mejorando las prestaciones ofrecidas a sus clientes, al mismo tiempo que es capaz de incrementar su rentabilidad. Todo ello hace necesario que la compañía afronte su estrategia con un claro foco puesto en la **eficiencia** y la **simplificación** de las tareas.

Por este motivo, en 2015, Prosegur puso en marcha el **proyecto KISS**, Keep It Super Simple. El objetivo de esta iniciativa es realizar una transformación cultural encaminada a simplificar la organización y promover una forma más ágil y eficiente de trabajar. Para

ello se definieron los procesos clave de la compañía, cuyo funcionamiento es revisado periódicamente.

Con KISS se pretende hacer de Prosegur una empresa más:

- **Simple:** facilitando todas las tareas y procesos internos para aportar más valor.
- **Directa:** con una organización eficiente, sin duplicidades y orientada a conseguir resultados.
- **Rápida:** trabajando de un modo más ágil, proactivo e innovador.

El siguiente gráfico muestra la evolución del proyecto KISS y sus previsiones de cara al futuro.

ACTIVIDADES REALIZADAS EN 2016

FORMACIÓN PRESENCIAL



Durante 2016 en España y Servicios Globales se han impartido cursos de formación presencial. Adicionalmente se ha implantado un curso de Embajadores del proyecto KISS.

COMUNICACIÓN



La publicidad que se le ha hecho al proyecto durante 2016 ha sido:

- Ventanas rotas: Murales en los accesos a los edificios.
- Fórmula KISS: Vinilos en las zonas comunes y salvapantallas.
- Reuniones eficaces: vinilos en las salas de reunión.
- Decálogo KISS: figuras individuales y carteles en las salas de reuniones.
- Comunicación interna.

INDICADORES



Los Embajadores se han encargado de recopilar y revisar los planes de acción individuales ligados a la formación presencial.

PREVISIÓN DE FUTURO

DESPLIEGUE A PAÍSES



En los próximos años el proyecto KISS se impartirá en el resto de países de la compañía.

FORMACIÓN PRESENCIAL



Los cursos de formación que serán impartidos irán dirigidos a todos los empleados indirectos de España, todos los empleados de Servicios Globales y a todos los empleados indirectos y dirección intermedia de países.

EVALUACIÓN DE EFICACIA



Según la evolución prevista para el proyecto, en los próximos años se prevé obtener las siguientes conclusiones:

- Identificar y comunicar nuevos casos de éxito.
- Monitorizar y analizar los resultados de las mediciones.
- Evaluar la eficacia de las acciones implementadas.
- Implicar a los sponsor y líderes jerárquicos.

Proyecto de transformación de las operaciones e infraestructura de TI para soportar la estrategia competitiva de negocio de Prosegur

La rápida evolución del negocio de Prosegur ha planteado a la organización la necesidad de una actualización constante de los sistemas tecnológicos. Desde el área de operaciones e infraestructura se ha realizado una transformación muy significativa durante los últimos años para adaptar la capacidad de respuesta a la velocidad requerida por el negocio.

Con el objetivo de simplificar los procesos e incrementar la eficiencia de las operaciones, el equipo de Tecnología de la Información (TI) durante 2016 ha realizado los siguientes proyectos basándose en tres grandes líneas de trabajo:

1. CAMBIO DEL MODELO ORGANIZATIVO

Centralización de Infraestructuras	Creación de un único centro de servicios compartidos entre España y Argentina. Este sistema ha permitido aprovechar las mejores prácticas y crear sinergias, con una reducción del 30 por ciento en los recursos del área.
Network Operation Center	Creación de un único Network Operation Center (NOC) con cobertura 24x7 y alcance del servicio a todos los países con presencia de Prosegur.
Equipo de Implantación de Proyectos	Se ha definido un equipo de implantación de proyectos ágil y dedicado al despliegue de nuevos productos.
Service Desk	Unificación del soporte de primer nivel en un único Service Desk con cobertura global.
Microinformática	Concentración de los servicios de microinformática en un único proveedor global.
Equipo COE	Creación del Equipo COE con personal especializado en las diferentes arquitecturas de infraestructura.
Gestión Centralizada	Los cambios en los sistemas de producción se han gestionado de forma centralizada, con un área exclusiva dedicada a ello.
Automatización	Se ha invertido en la automatización de gran parte de las tareas del área. Esto ha reportado una mayor agilidad y una mejora significativa en la calidad del servicio.

2. CONSOLIDACIÓN DE INFRAESTRUCTURAS

Consolidación de Proveedores	Sustitución de las empresas locales por partners globales con cobertura internacional.
Centralización de Infraestructuras	Sustitución de gran parte de los sistemas locales por cinco grandes centros de procesos de datos regionales en Madrid, Sídney, Miami, Buenos Aires y São Paulo.
Creación de Centros de Respaldo	Cada región cuenta con un centro de respaldo para replicar las aplicaciones críticas. De esta forma, se ha disminuido el tiempo de indisponibilidad del servicio y facilitado la continuidad de los procesos de negocio. También se han mejorado los valores de recovery time objective (RTO) y recovery point objective (RPO), como complemento a los procedimientos de continuidad del negocio definidos por la compañía.

3. TECNOLOGÍAS Y HERRAMIENTAS

Modernización	Sistemas de comunicaciones y seguridad se han modernizado para interconectar todos los países y negocios con los diferentes clientes externos.
Consolidación sobre los Sistemas de Virtualización	Este importante cambio ha permitido reducir costes en operaciones y contratos de mantenimiento, así como limitar el consumo energético y hacer más ecológica la infraestructura.
Herramientas de Gestión	Implementación de herramientas de gestión y colaboración unificadas que permiten medir la salud de los servicios con el objetivo de cumplir los SLAs solicitados y anticiparse de una manera ágil y proactiva a las posibles incidencias.
Cambio Tecnológico	Los sistemas de almacenamiento de datos con tecnología FLASH han experimentado un importante cambio tecnológico, agilizando los tiempos de respuesta de los procesos de negocio.
Implantación de la Tecnología VDI	Este tipo de sistemas suponen un importante ahorro de costes (80 por ciento en relación a un equipo tradicional) y ofrecen importantes ventajas en lo relativo a seguridad, flexibilidad de recursos, vida útil del dispositivo o actualización de los aplicativos, entre otros.
Sistema Automatizado de despliegue de Servidores Virtuales	Definición de un sistema automatizado de despliegue de servidores virtuales en todos los centros regionales y cloud pública desde una única plataforma común.
Aplicación de Servicios SAAS	Aplicación de servicios SAAS en cloud pública para determinados aplicativos, evitando importantes gastos de inversión.
Microsoft Office 365	Implantación del sistema Microsoft Office 365 para correo y herramientas de colaboración.
Centralización del Software	Centralización de la gestión y distribución del software de todos los equipos de la compañía.

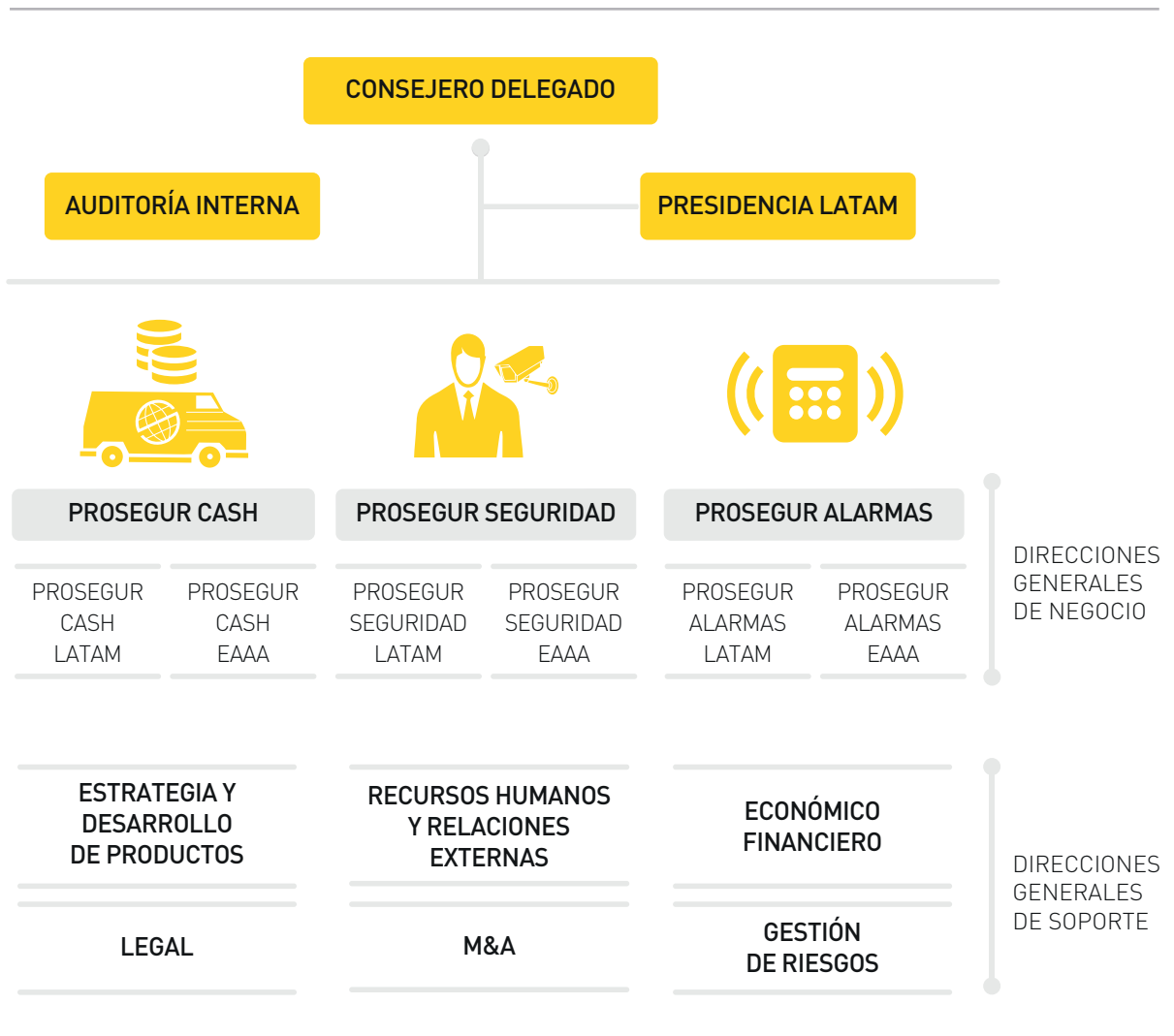
Este proyecto ha sido galardonado con el Premio AUTELSI 2017, entregado por la Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, en la categoría "proyecto o iniciativa por su innovación tecnológica para la mejora de la productividad".

1.5. Modelo de gestión

La estructura organizativa de Prosecur se basa en el modelo “**Un Grupo, Tres Negocios**”. Esta permite el crecimiento de Prosecur como grupo y otorga una amplia capacidad de adaptación a los negocios –Prosecur Cash, Prosecur Seguridad y Prosecur Alarmas- ya que cada uno se encuentra en dinámicas distintas y, por tanto, tiene unas necesidades diferentes. De este modo, Prosecur asegura el mejor servicio al cliente allí donde opera.

Adicionalmente, desde las Direcciones Globales de Soporte se prestan servicios a los distintos negocios del grupo en las siguientes áreas:

- Económico - Financiero
- Recursos Humanos y Relaciones Externas
- Gestión de Riesgos
- Legal
- M&A
- Estrategia y Desarrollo de Producto



Políticas, gestión de procesos y métricas de servicio

El Sistema 3P, acrónimo de **Políticas y Procesos de Prosegur**, es el marco formal de gestión para los negocios y áreas de soporte de la compañía. Tiene una parte común de ámbito global y aplicable a cualquier negocio o geografía. Estos se complementan con políticas y procesos específicos para cada negocio y país, como reflejo de su actividad y de los requisitos legales y de los clientes aplicables en cada mercado.

El Sistema 3P permite contar con unas reglas internas y un lenguaje de servicios y procesos común. 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 principales **elementos del Sistema 3P** son los siguientes:

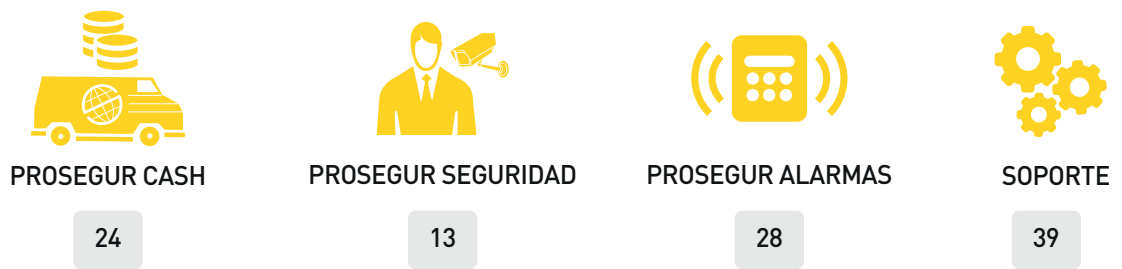
- **Políticas 3P.** Establecen normas o reglas del juego internas. Entre las políticas instauradas de ámbito global se encuentran las relativas a la relación con el cliente, calidad, responsabilidad corporativa, seguridad y salud en el trabajo, gestión medioambiental, normas de reporting financiero y control de la fiabilidad de la información financiera, entre otras.
- **Sistemáticas de medición de la experiencia del cliente.** La manera de hacer las cosas en Prosegur incluye la gestión de la experiencia del cliente. Por ello, se analizan y se toman decisiones de mejora a partir de resultados de satisfacción del cliente y de recomendación (índice NPS o % clientes promotores - % clientes detractores). La compañía emplea herramientas globales

El Sistema 3P, Políticas y Procesos de Prosegur, refleja la ambición de la compañía por ofrecer los más altos estándares de calidad.

para obtener información de manera continua, detectar oportunidades de mejora y actuar con rapidez. De igual manera, se mide la satisfacción del cliente interno para guiar los esfuerzos de mejora respecto de los servicios que proveen las áreas soporte a los equipos de los diferentes negocios.

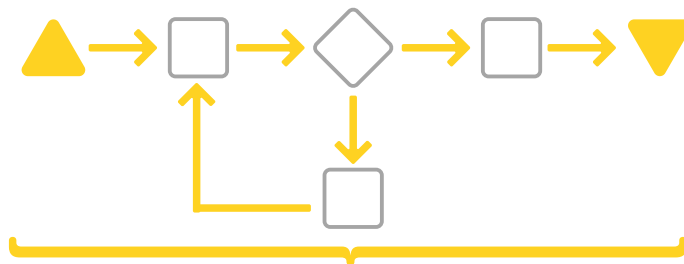
- **Sistemáticas para facilitar la gestión y mejora de los procesos.** Prosegur pone el foco en la gestión eficaz y eficiente de sus procesos. 3P pone especial énfasis en documentar los procesos clave de cada negocio de forma "simple" y "práctica", e impulsa la utilización de indicadores de procesos por los equipos de negocio, facilitándoles la monitorización y el cumplimiento de los estándares de servicio establecidos. El análisis de riesgos de los procesos clave impulsa la adopción de medidas de control y acciones que confieren la robustez adecuada a los procesos.
- **Excelencia en la atención al cliente.** La agilidad y eficacia o capacidad de respuesta es clave en la relación con el cliente y está muy interiorizada en los equipos de Prosegur de los diferentes negocios. 3P refleja la evolución continua de los procesos y la excelencia en la atención al cliente. Prosegur mide la agilidad y eficacia tanto en la respuesta a peticiones de clientes como en la gestión de quejas y reclamaciones.

ENFOQUE DE GESTIÓN PROCESOS 3P METODOLOGÍA 2.0



Mapas que identifican Procesos Clave de los negocios y los de soporte a los negocios
(Bajo cada negocio/área soporte Número de Procesos Clave a cierre 2016)

Documentos de Procesos:



Procedimiento General 3P (PG 3P)

Describe el propósito de un proceso, identifican el propietario y la secuencia actividades u operativa a seguir: "Qué" y "Quién"

Estandar Work 3P (EW)

Instrucciones de trabajo visuales que establecen "Cómo" hacer una determinada actividad siempre y cuando sea necesario documentarlo para evitar efectos adversos en la calidad del servicio y/o en la eficiencia



Indicadores de Procesos (KPI's)

Monitorizan el desempeño de los procesos y direccionan la mejora continua

- **Mejora Continua.** 3P es fiel reflejo del compromiso y actuaciones relacionadas con la innovación y la mejora. Así, Prosegur ofrece un marco o base de referencia que ordena y apoya los esfuerzos de mejora hacia lo que el cliente necesita. Además, ayuda a justificar la necesidad, evaluar la eficacia de los esfuerzos realizados y a sostener en el tiempo las mejoras logradas.

Certificaciones

El Sistema de Gestión 3P se certifica por entidades externas e independientes para verificar que Prosegur cumple los requisitos de normas y estándares internacionales y/o locales. Estas certificaciones tienen el propósito de mostrar al cliente evidencias por

parte de terceros de que la compañía cumple los estándares de su interés. La Dirección de cada negocio de ámbito global o local determina, en función de los requisitos que le trasladan los clientes o el mercado, qué certificaciones se deben lograr.

Entre las normas o estándares internacionales objeto de certificación del sistema de gestión 3P se encuentran: ISO 9001 Sistema de Gestión de la Calidad, ISO 14001 Sistema de Gestión Medioambiental, ISO 22301 Sistema de Continuidad de Negocio, EN 16082 Seguridad Aeroportuaria, ISO 27001 Sistema de Seguridad de la Información, ISO 28001 Sistema de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro y OSHAS 18001 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.

1.6. Gestión de riesgos

Sistema de Gestión de Riesgos de Prosegur

El Sistema de Gestión de Riesgos de Prosegur permite a la compañía identificar los aspectos más críticos, evaluarlos y supervisar su gestión mediante indicadores clave de riesgo.

- **La identificación de riesgos críticos y su priorización** se actualiza anualmente de acuerdo a un modelo que considera, fundamentalmente, los riesgos vinculados a los principales objetivos de negocio y corporativos de Prosegur.
- **El procedimiento de evaluación de riesgos** mediante indicadores clave se basa en identificar parámetros relevantes (indicadores) que proporcionen una

medida útil sobre la gestión de cada riesgo. Los indicadores se seleccionan considerando que (i) puedan aplicarse de manera consistente en todos los países; (ii) permitan realizar comparaciones entre países y evaluar su evolución a lo largo del tiempo; y (iii) permitan a los responsables evaluar la gestión del riesgo y anticipar situaciones de incumplimiento de objetivos relevantes para Prosegur.

Prosegur considera la gestión de riesgos como un aspecto clave para el crecimiento sostenible de la compañía. Por ello, cuenta con un robusto sistema tanto a nivel corporativo como operacional en cada país.

- En función del tipo de riesgo y su relevancia, la dirección de Prosecur y los responsables directos de su gestión establecen procedimientos adecuados que permitan **prevenir, detectar, evitar, mitigar, compensar o compartir** los efectos de una posible materialización de los riesgos.
- 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** que reporta sus conclusiones a la **Comisión de Auditoría**.

El **Consejo de Administración** es el máximo responsable de la política de control y gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como la supervisión de los sistemas internos de información y control.

Por su parte, la **Comisión de Auditoría** tiene entre sus responsabilidades básicas, supervisar

la eficacia del control interno de la compañía y los sistemas de gestión de riesgos, comprobar su adecuación e integridad y revisar la designación y sustitución de sus responsables.

El Sistema de Gestión de Riesgos de Prosecur 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. Este sistema se fundamenta en el **estándar COSO** (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y se complementa con otros estándares como las normas de Basilea III, propias del sector financiero, y la norma ISO 31000.

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

CICLO DE GESTIÓN DEL RIESGO



FACTORES DE RIESGO	RIESGO
<p>REGULATORIOS</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento de la intervención de los gobiernos o reguladores. • Riesgo de incumplimiento normativo.
<p>NEGOCIO</p> <p>Disminución de la demanda, disminución prolongada del uso de efectivo, mercados altamente competitivos, política agresiva de precios, barreras de entrada relativamente bajas.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Reducción coyuntural de la demanda de servicios de seguridad. • Operaciones en mercados altamente competitivos. • Dificultad para la obtención de los resultados previstos en alarmas. • Gestión inadecuada de los costes indirectos.
<p>REPUTACIONALES</p> <p>Incidentes reales o percibidos que afecten a la capacidad para ejecutar sus operaciones de manera ética, responsable y segura.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Publicidad negativa sobre Prosegur.
<p>OPERACIONALES Y TECNOLÓGICOS</p> <p>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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pérdida o robo de información confidencial de clientes o propia. • Fallos o incidencias en la infraestructura de TI. • Siniestros de activos custodiados o pérdidas de efectivo.
<p>FINANCIEROS</p> <p>Riesgo de tipo de interés, de tipo de cambio, de contraparte y fiscales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deterioro de la generación de liquidez o de la gestión de caja.

ESTRATEGIA DE MITIGACIÓN

- Diversificación de negocios en mercados diferenciados.
- Programa de Cumplimiento Corporativo.
- Procesos de debida diligencia independientes.

- Diversificación de negocios en mercados diferenciados.
- Desarrollo de nuevos productos y servicios de valor añadido que diferencien a Prosegur de la competencia.

- Impulso al reconocimiento de la marca Prosegur.
- Medidas de eficiencia operativa.

- 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.

- Políticas globales de seguridad lógica.
- Monitorización en los procesos de control y seguimiento de la trazabilidad de las operaciones de transporte, manipulado y almacenamiento de efectivo.
- 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.

- 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.

Gestión de los riesgos claves

Prosecur 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. Prosecur 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.

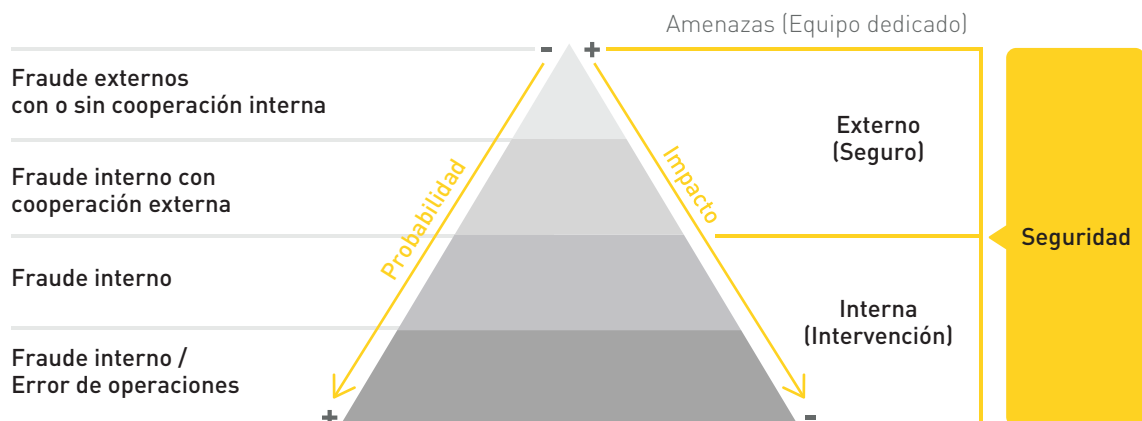
Esta Dirección dota a la organización de los instrumentos necesarios para **gestionar eficientemente los riesgos** asociados a la seguridad de las operaciones. Además,

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 Global logra maximizar la eficiencia de las operaciones con un menor coste gracias a los **especialistas internos** que comparten procedimientos comunes.

El **Departamento de Seguridad** gestiona los riesgos y normas legales en materia de seguridad. Además, 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 un

ENFOQUE DE RIESGO



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



importante número de expertos, distribuidos en cuatro áreas de soporte globales: Inteligencia, Seguridad de la Información, Seguridad de Bases e Instalaciones y Equipo Internacional de Capacitación Táctica.

Durante el año 2016, cabe destacar la labor realizada por el Equipo Internacional de Capacitación Táctica. Con sede en Argentina, este equipo ha avanzado en la estandarización de la ejecución de los dispositivos de seguridad de la compañía. Además, ha impartido formación a más de 1.000 portavalores del negocio de Prosegur Cash en Brasil y ha desarrollado e implementado nuevos dispositivos de seguridad para la protección de los valores custodiados en las bóvedas de la compañía en ese país. Por último, este equipo es responsable de la monitorización, desde un Centro de Control Remoto, de los servicios calificados de riesgo.

El **Departamento de Intervención** está organizado 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).

La actividad del Departamento de Intervención en 2016 supuso un total de 302 revisiones operativas y 359 arqueos de cámara en el

negocio de Prosegur Cash; 109 revisiones operativas en el negocio de Prosegur Seguridad; revisiones al negocio completo de Prosegur Alarmas en 6 países; y 12 auditorías corporativas en el área de compras de varios países y negocios.

Cabe destacar que en el periodo se completó la implantación de las herramientas de cuadro y cierre que permiten a la Unidades de Control de Pérdidas la monitorización a distancia de las certificaciones a clientes y cierres contables de todas las delegaciones de Prosegur Cash, en los países de Iberoamérica y Europa. De la misma forma, se puso en marcha el modelo de control y gestión de riesgos para impulsar la coordinación entre las unidades de Intervención y UCP, priorizando sus actuaciones en aquellas delegaciones de mayor riesgo. Por último, se ha desarrollado e implementado como piloto en seis países un sistema de análisis (excepciones) sobre el proceso de compras de Oracle. Este proyecto tiene el objetivo de detectar malas prácticas, infidelidades internas, errores o riesgos que pudieran tener un impacto económico en la compañía.

Por último, el **Departamento de Seguros** identifica y controla los riesgos operativos para posteriormente determinar las bases y directrices de su aseguramiento y la gestión derivada de la misma, garantizando siempre el mínimo impacto en la cuenta de resultados. Mediante la constitución de programas de seguros, se suscriben pólizas a nivel corporativo y local, con compañías aseguradoras de primer nivel, que dan cobertura a un abanico amplio de riesgos: riesgos de los empleados, riesgos directos e indirectos derivados de la propia actividad de Prosegur y riesgos derivados del inmovilizado material.

1.7. Gestión ambiental

Prosecur pone especial foco en asegurar el **cumplimiento de la legislación vigente y la mejora continua**. Para ello identifica a nivel internacional, nacional y local la reglamentación aplicable a cada actividad. En este sentido, Prosecur garantiza dicho cumplimiento a través de políticas y procedimientos que forman parte del **Sistema de Gestión 3P**. Además, fomenta e impulsa el cumplimiento de los requisitos establecidos en la **norma ISO 14001** y su certificación.

No obstante, Prosecur no solo se conforma con cumplir con la ley en materia ambiental sino que trabaja de forma permanente en la mejora de los **aspectos ambientales de mayor relevancia**. Así, por ejemplo, ha identificado a la **emisión de gases de efecto invernadero** de su flota de vehículos blindados y ligeros del negocio de Prosecur

Cash como el impacto ambiental más significativo. Por ello, valora la eficiencia energética en los programas de retirada progresiva de los blindados y la sustitución de algunos de sus vehículos operativos por vehículos eléctricos, híbridos o potenciados por combustibles menos contaminantes como el gas licuado de petróleo (GLP), el gas natural vehicular (GNV) y el etanol.

De la misma forma, y en línea con las políticas de eficiencia adoptadas en otros ámbitos, Prosecur realiza un consumo de materiales responsable y persigue la reducción de los residuos generados. Además, y con el fin de lograr que el esfuerzo realizado en este campo se vea complementado por las acciones de todos sus empleados, incluye módulos de **sensibilización ambiental** en su oferta formativa online y presencial.

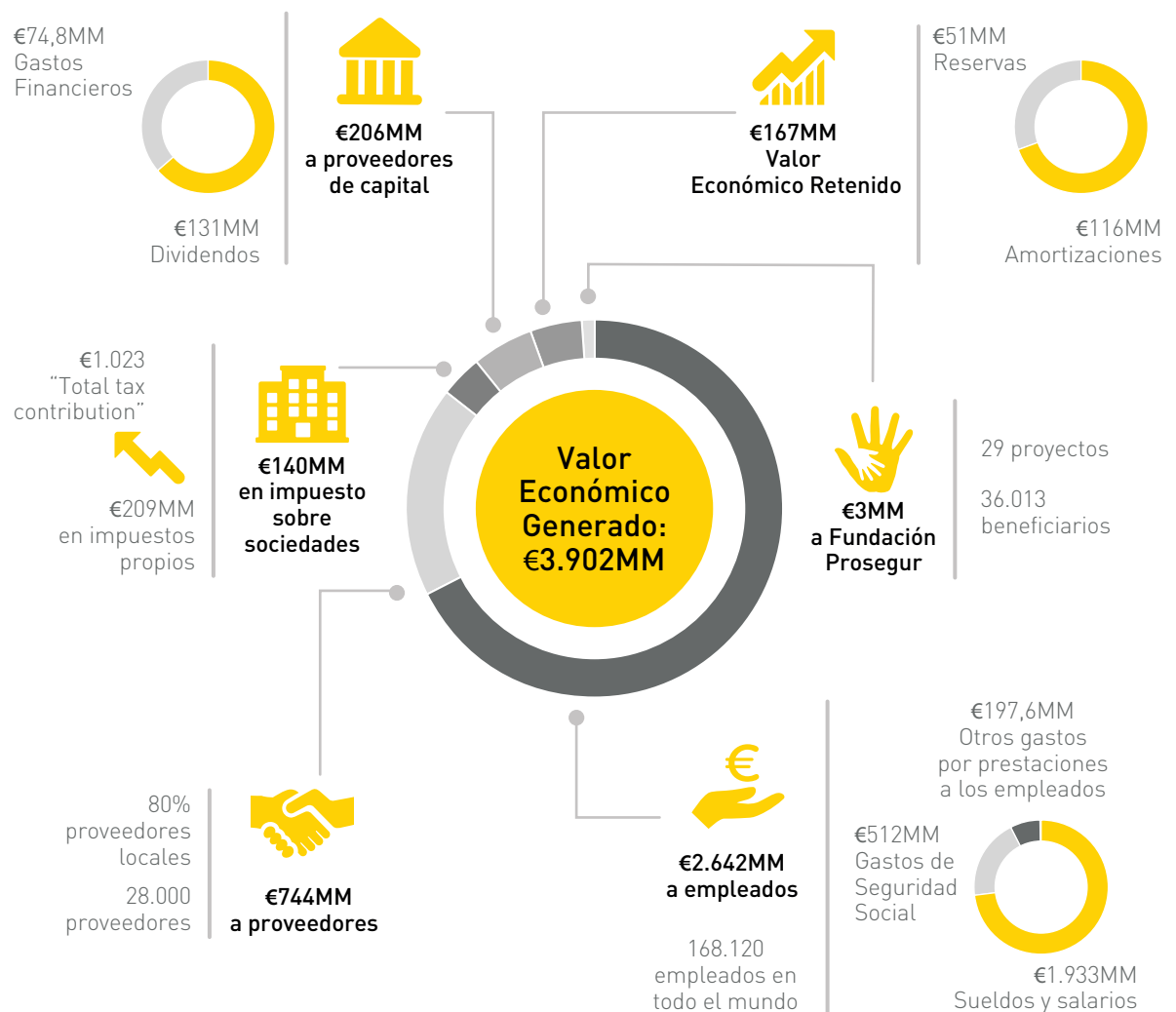


2 El valor de un grupo



Prosegur es un generador de actividad económica y social. El 97 por ciento del valor económico generado se distribuye entre tres de sus principales grupos de interés: empleados, proveedores y administraciones públicas. La compañía destina más de 2.600

millones de euros en gasto por prestaciones de empleados y más de 700 millones de euros a su red de proveedores. Estos datos refrendan el impacto positivo de la compañía en los países donde ejerce su actividad. [G4-24] [G4-25]

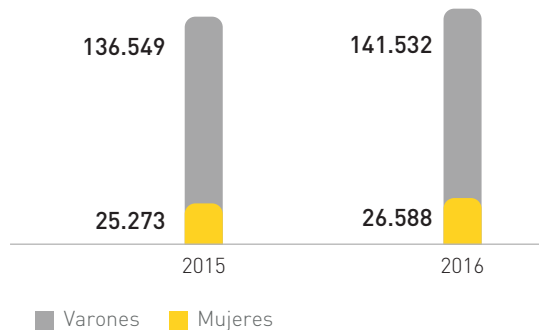


2.1. Empleados

Prosegur es consciente de que su mejor recurso son los profesionales que integran su equipo. Por ello, garantiza a su fuerza de trabajo el **cumplimiento de las obligaciones en materia de empleo y seguridad social**.

Durante el periodo, la compañía destinó **1.932,7 millones de euros** a sueldos y salarios y **511,9 millones de euros** en gastos de seguridad social.

EVOLUCIÓN Y DIVERSIDAD DE GÉNERO DE LA PLANTILLA



A 31 de diciembre de 2016, Prosegur contaba con un equipo de **168.120 personas**, lo que representa un **incremento superior al tres por ciento** respecto al año 2015.

Prosegur cuenta con más de 168.000 trabajadores distribuidos en distintas geografías, contribuyendo a la creación de empleo y aumentando la riqueza de los entornos donde opera

El **porcentaje de mujeres** sigue aumentando paulatinamente y ya ha alcanzado el **15,9 por ciento** sobre el total de trabajadores en 2016, nueve décimas más que en 2015.

Desarrollo profesional y reconocimiento

Una de las principales razones por las que Prosegur se ha posicionado como un referente mundial en el sector de la seguridad es su excelente capacidad en la selección de personal. Puesto que la seguridad es un aspecto crítico en las organizaciones y los profesionales de Prosegur desarrollan sus servicios en las instalaciones del cliente, los empleados de la compañía deben atesorar unas características de especial confianza y responsabilidad. Por ello, en la búsqueda de los mejores profesionales, Prosegur se exige a sí misma no solo garantizar la eficacia de sus profesionales, sino también su honestidad, responsabilidad, equilibrio emocional y madurez psicológica.

Por ello, la compañía trabaja en la mejora continua de los procesos de selección, con el objetivo de identificar con el mayor detalle posible la idoneidad de una persona para un puesto de trabajo dentro de la compañía.

Asimismo, para mejorar la interlocución entre empleados y empresa, los canales de comunicación interna han sido potenciados. Un esfuerzo que ha sido especialmente intenso en los últimos ejercicios y que se ha materializado en la nueva intranet corporativa y a través de presentaciones estratégicas.

Formación

Prosegur, en su condición de referente en el sector de la seguridad y dada la trascendencia de su cometido, ofrece trabajo de calidad, donde la **cualificación y el grado de especialización de sus profesionales** es uno de sus principales factores de diferenciación.

En total, la formación impartida en 2016 ascendió a **1,8 millones de horas**, lo que supone un promedio de **12 horas de formación por empleado**². El 91 por ciento de las horas corresponde a formación de cargos operativos en materias como el Código Ético y de Conducta, la prevención de riesgos laborales, la capacitación armada y la carrera profesional en seguridad.

La Universidad Prosegur es el **espacio virtual** nacido en 2006 para que los profesionales de Prosegur compartan el conocimiento, vivan los

valores de la compañía, desarrollen su talento y se especialicen a través de una cultura común. Para ello, Prosegur ofrece, a través de una plataforma online, un **catálogo diferencial y homogéneo de cursos** como parte de los planes de desarrollo profesional de los empleados.

Al inicio de 2016, la Universidad Prosegur se encontraba disponible para los empleados de nueve países (Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Paraguay, Perú, Portugal y Uruguay). Durante el año se ha extendido a empleados operativos en Perú y Colombia, a empleados de estructura en **México y Singapur**; y se ha iniciado un piloto con el departamento de Recursos Humanos de **Francia**.

En este año, ha concluido el proceso de **actualización a una nueva plataforma** de la Universidad Prosegur. En este proceso se han incluido las siguientes finalidades comunicativas y formativas:



² No incluye India.

Durante el pasado ejercicio accedieron al campus más de **24.000 empleados**, lo que supone un 30 por ciento de los empleados con autorización para acceder.

Del total de empleados que se han conectado a la plataforma cada uno ha destinado **10,1 horas de media** a su formación.

Para los próximos años, la Universidad Prosegur ha fijado los siguientes objetivos:

- Extender la plataforma a **otros países**.
- **Mejorar el impacto** alcanzado. Compartir mejores prácticas entre países, motorizar el uso de la Universidad Prosegur y establecer objetivos de impacto en los negocios y las unidades de soporte.

Apuesta por el talento

Prosegur promueve activamente el **desarrollo profesional** de sus empleados. La compañía ha impulsado iniciativas que facilitan la promoción dentro de la empresa y reconocen y **premiar la excelencia** en el desempeño del trabajo.

Entre otros, cuenta con una herramienta para fomentar el desarrollo profesional de sus empleados, el **Programa Internacional de Oportunidades Prosegur (iPOP)**. Este programa constituye una palanca estratégica para la **gestión del talento** y el fomento de la **promoción interna** de forma transparente y objetiva con cuatro metas principales:

- Promover el **desarrollo profesional** dentro de la organización.
- Reducir la rotación y aumentar el

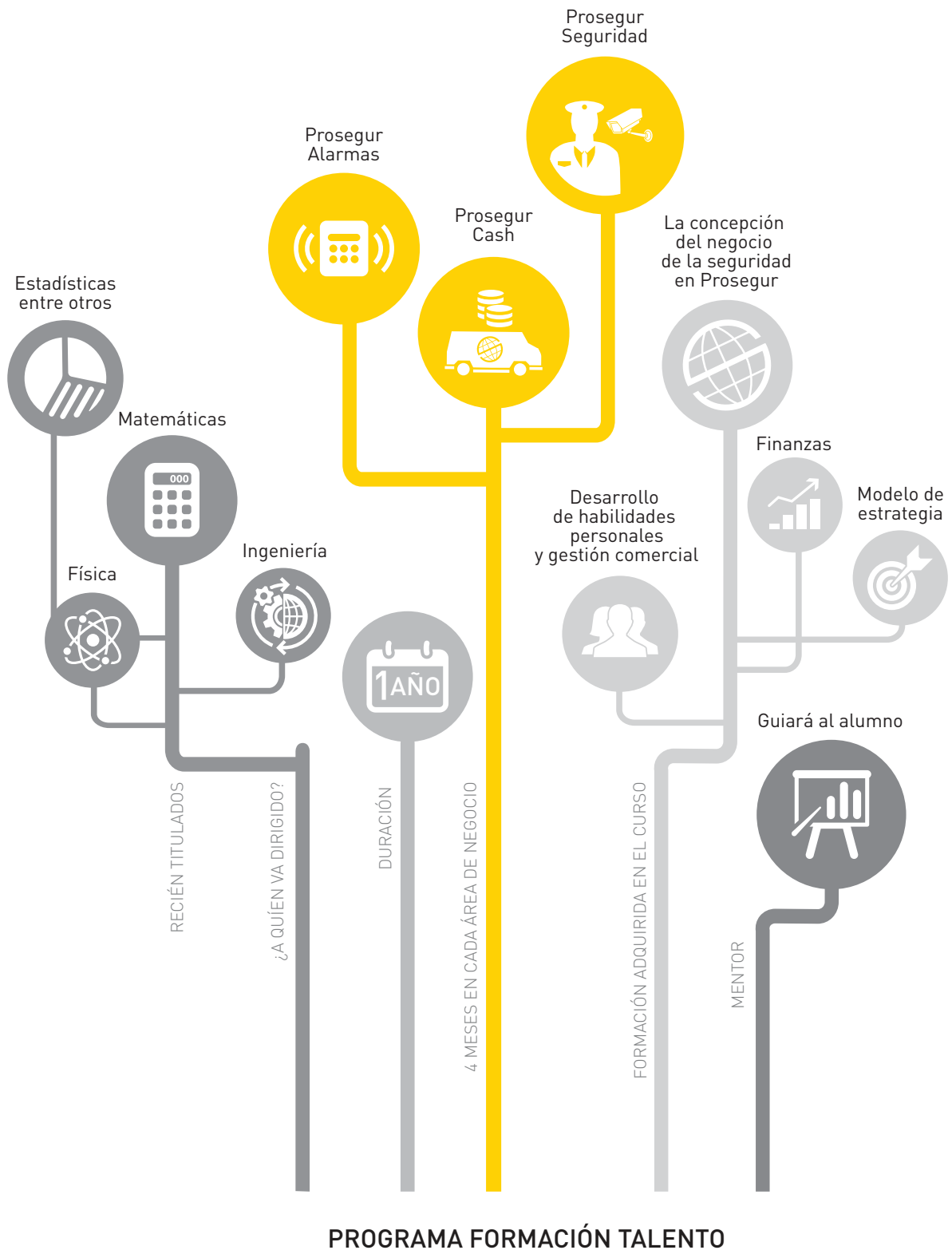
compromiso con la compañía.

- **Motivar y retener** a las personas con talento.
- **Disminuir los costes de selección** en la organización.

Además de otorgar un especial valor a la capacitación y el desarrollo de sus empleados a nivel interno, y en su afán por atraer el talento, Prosegur colabora en el ámbito universitario a través de **acuerdos y convenios con las principales universidades y escuelas de negocio**, para formar futuros profesionales dentro y fuera del sector de la seguridad.

Como muestra de ello, en 2016 Prosegur y la Universidad Complutense de Madrid lanzaron la segunda edición del **Curso de Formación Continua en Dirección de Seguridad**. Este proyecto, desarrollado en colaboración con el Centro Superior de Estudios de Gestión de la UCM, busca ofrecer una formación avanzada y con un alto valor diferencial a alumnos que, concluido el curso, trabajarán como directores de seguridad en la compañía. Este curso representa el compromiso de Prosegur con la formación y permite a la compañía aportar un servicio de valor añadido y de vanguardia a sus clientes.

Otra de las novedades en el ámbito de la formación y atracción de talento es la creación del **Programa Talento Técnico**, el cual promueve la incorporación en la plantilla de jóvenes profesionales orientados hacia la innovación tecnológica en los procesos de trabajo y servicios de Prosegur. En 2016, Prosegur lanzó la segunda edición de este proyecto con un enfoque más ambicioso.



Inserción laboral de personas con discapacidad intelectual

Desde hace años, la Fundación Prosegur impulsa la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual, ofreciéndoles un futuro más estable a través del empleo. En las sedes más representativas de Prosegur, se ha implantado el Plan de Integración Laboral de Personas con Discapacidad Intelectual, sumando cada año nuevos profesionales de este colectivo a las plantillas de diferentes países. El objetivo es la plena integración del empleado con discapacidad en la empresa.

Relaciones laborales [G4-26]

Prosegur gestiona las relaciones laborales con flexibilidad local, atendiendo a las particularidades de cada mercado y, sobre todo, a la regulación legal específica vigente en cada país. De conformidad con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y las leyes aplicables en los países en los que opera, la compañía respeta el derecho de libertad sindical, de asociación y negociación colectiva de sus empleados.

La voluntad de diálogo con los sindicatos es constante y primordial. La compañía mantiene reuniones de forma periódica con todos los representantes legítimos de los trabajadores en donde está presente, escuchándoles, compartiendo información y buscando objetivos comunes. De hecho, cuenta con más de 200 sindicatos, aproximadamente 1.500 delegados sindicales y una afiliación cercana al 20 por ciento de la plantilla. Además, ha ratificado más de 180 Convenios Colectivos activos y válidos en estos países, que cobijan a más del 80 por ciento del total de los empleados. Estas cifras son superiores a la media de las principales compañías del sector.

De conformidad con lo previsto en la Directiva Comunitaria 2009/38/CE y la Ley 10/1997, Prosegur constituyó en 2014 un Comité de Empresa Europeo. Este órgano promueve la cooperación de carácter transnacional entre la compañía y los representantes de los trabajadores y desarrolla un diálogo constructivo en el ámbito europeo. De manera que se fomenta la consulta y se comparte información transnacional entre empresas y trabajadores.

Por cuarto año consecutivo los integrantes del Comité, compuesto por los miembros de los sindicatos UGT, CC.OO. y USO (España), Ver.di (Alemania), CGT (Francia) y STAD y SITESE (Portugal), han trabajado juntos en la consideración de diversas cuestiones económicas y sociales de naturaleza estratégica y transnacional que afectan a la plantilla de la compañía en Europa.

Seguridad y Salud Laboral

Prosegur actúa en línea con los estándares del sector en materia de prevención de riesgos laborales. Invierte en formación específica y en avances para garantizar que los empleados trabajan en entornos seguros y les ofrece los mejores equipamientos con los desarrollos tecnológicos más actuales.

- **Formación:** El aprendizaje es fundamental para instaurar entre los empleados una sólida cultura de seguridad y salud laboral que, además, fomente la responsabilidad individual de los trabajadores.
- **Seguimiento:** Prosegur cuenta con herramientas informáticas que permiten un seguimiento exhaustivo de la accidentalidad, su investigación y las incidencias ocurridas. Esta metodología de trabajo permite una evaluación específica de las condiciones de seguridad y salud a varios niveles (negocio, delegación, tipo de actividad, etc.).



Además, Prosegur dispone de **comités de seguridad y salud laboral** destinados a la consulta regular y periódica de las actuaciones en materia de prevención de riesgos laborales.

- **Innovación tecnológica:** Prosegur pone al servicio de sus empleados las mejores tecnologías disponibles y todo su esfuerzo innovador para hacer frente a los riesgos intrínsecos del trabajo de sus empleados, y así disuadir las amenazas externas.

El objetivo de la compañía es alcanzar “cero accidentes”, a pesar de la dificultad intrínseca de los negocios que realiza. Gracias al esfuerzo realizado en materia de seguridad y salud, en 2016 la compañía ha conseguido mantener una tasa de 0,7 víctimas mortales por cada 10,000 empleados, similar a la cifra del año anterior. Este valor es equivalente al de las principales compañías de la industria de seguridad a nivel mundial.

Formación en Seguridad y Salud

Una de las razones por las que los indicadores de seguridad y salud han continuado mejorado en 2016 es la **formación impartida en esta materia**. Con ello, Prosegur ha conseguido desarrollar y perfeccionar las actitudes de los profesionales

para hacer frente a los riesgos laborales a los que se enfrentan en su trabajo diario.

Durante 2016, Prosegur ha impartido un total de **141.956 horas** de formación en materia de seguridad y salud, un **24 por ciento más que en 2015**. Las capacitaciones en materia de seguridad y salud han estado principalmente repartidas entre:

- Módulos específicos para el **personal operativo de Prosegur Cash** sobre materias como defensa personal, situaciones de emergencia, protección frente a artefactos explosivos y reconocimiento de explosivos, armas y objetos peligrosos.
- Formación a través de la **Universidad Prosegur**.
- Módulos sobre Prevención de Riesgos Laborales en los **cursos de formación de acceso** del personal operativo.
- Módulos sobre Prevención de Riesgos Laborales en los **cursos de formación continua de especialización**.
- Cursos de e-learning accesibles desde la **Intranet** corporativa para los colectivos de vigilantes de seguridad, auxiliares de control, telefonistas-recepcionistas, personal de contaje y personal de oficinas.

2.2. Proveedores

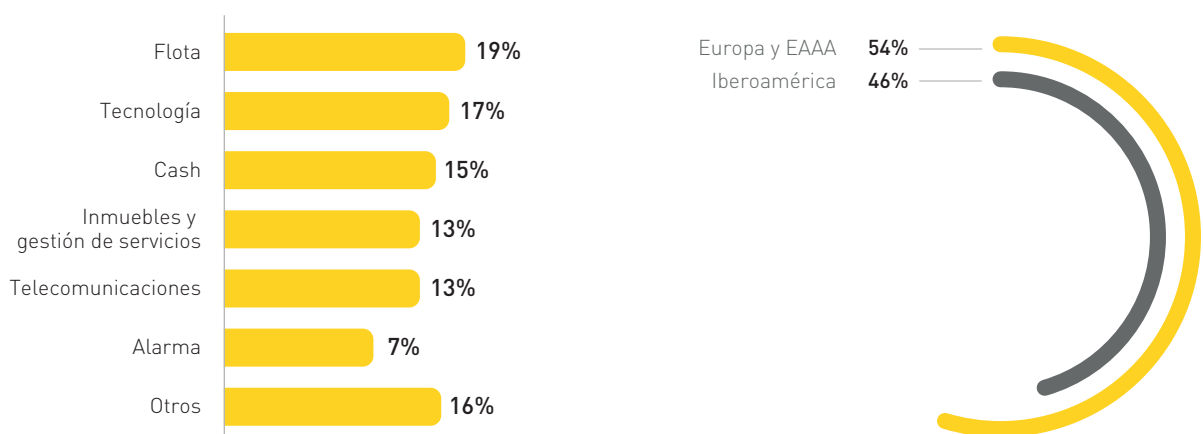
Prosegur mantiene relaciones comerciales con más de 28.000 proveedores en todo el mundo, entre los que se incluyen principalmente los siguientes aprovisionamientos:

- Flota: combustible, vehículos blindados para el transporte de efectivo, renting de vehículos operativos y de mantenimiento.
- Tecnología: material tecnológico y subcontratación de servicios.
- Máquinas, materiales de operación y de mantenimiento en el negocio de Prosegur Cash.
- Inmuebles y Gestión de Servicios: alquileres, construcciones, limpieza, mantenimiento, viajes y otros.

- Telecomunicaciones: dispositivos, software, hardware y asistencia técnica.
- Materiales para el negocio de Prosegur Alarmas.
- Equipamiento y uniformes del personal operativo.
- Otros servicios: asesores externos, marketing y formación.

El gasto total de compras en 2016 asciende a **744 millones de euros**³ repartidos de la manera que se puede observar en el gráfico que aparece a continuación entre los distintos tipos de aprovisionamiento y las dos regiones geográficas de Prosegur (Iberoamérica y Europa y Asia-Pacífico):

COMPRAS POR TIPO DE APROVISIONAMIENTO Y REGIÓN



³ Cifra relativa al perímetro de compras a proveedores comerciales. No incluye "otros gastos de explotación".

La compañía tiene un enfoque en el que prioriza la colaboración con proveedores locales, aspecto fundamental en la creación de valor en los países en los que opera. De esta manera, el gasto en compras efectuado durante 2016 a proveedores locales y regionales ha estado por encima del 85 por ciento en la mayoría de los países y ha llegado a sobrepasar el 90 por ciento en los casos de Brasil (95 por ciento) y Perú (92 por ciento).

Gestión de proveedores

Prosegur cuenta con una **Norma General dentro del Sistema de Gestión 3P** que estandariza la gestión de las compras de bienes y/o servicios en todos sus ámbitos de

operación, independientemente de que en determinadas regiones o países se apliquen criterios más restrictivos.

La compañía establece que el proceso de selección de sus colaboradores debe ser independiente, objetivo y transparente, aspectos que deben conciliarse con el interés por la obtención de las mejores condiciones comerciales. Asimismo, en el Código Ético y de Conducta se prohíbe expresamente la selección y contratación de proveedores involucrados en casos de fraude, corrupción u otros delitos.

Precisamente, todos los proveedores, independientemente de su tipología,



tienen la obligación de aceptar, acatar y dar cumplimiento al Código Ético y de Conducta desde la firma de su contrato con Prosegur. Además, la compañía cuenta con un procedimiento interno de actuación que determina los pasos a seguir en caso de que exista un conflicto de interés o posible fraude entre un empleado y un proveedor.

Por otro lado, dado el importante volumen de proveedores resulta crucial realizar una adecuada labor de homologación o clasificación de proveedores. Para ello, la Dirección Global de Compras cuenta con una herramienta denominada "ABC de proveedores", en la que los proveedores son evaluados y clasificados según una serie de criterios predefinidos y la información recibida desde los países. En 2016, fueron analizados cerca de 28.000 proveedores. [G4-26]

Por último, Prosegur realiza auditorías ad hoc en los proveedores que considera críticos. Cabe destacar que, durante 2016, no se ha

La actividad de Prosegur, necesita de una red de proveedores, lo que incrementa la actividad económica, reduce las tasas de desempleo y genera riqueza en las regiones donde opera

producido ningún hecho relevante respecto a los principios éticos y de respeto a los derechos humanos.

Proyectos regionales

En el año 2016 se ha continuado con la consolidación de dos proyectos regionales puestos en marcha en el año 2014. Dándole más protagonismo, por un lado, a la oficina de compras en Asia (Strategic Sourcing Development in Asia, SSDA), y, por otro lado, a la oficina logística de Miami (Estados Unidos). Durante este año se ha trabajado en la unificación de los uniformes del grupo Prosegur.



2.3. Administraciones públicas

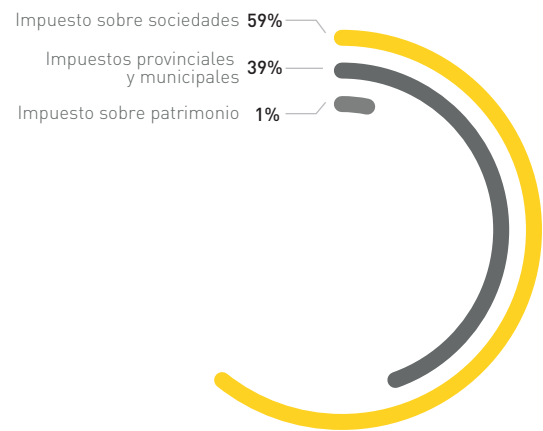
Prosegur desarrolla su estrategia fiscal en base a los principios generales de actuación de responsabilidad, prudencia y transparencia. Además, sigue las directrices marcadas desde la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y cumple con las acciones sugeridas por “Erosión de la Base Imponible y Traslado del Beneficio” BEPS (Base Erosion and Profit Shifting), previene el abuso de tratados “Treaty Shopping” y la elusión de impuestos. De forma que cumple con sus obligaciones fiscales y en su relación con las administraciones tributarias. [G4-26]

El impuesto sobre sociedades provisionado en el año 2016 ascendió hasta un importe de **140 millones de euros**. De los cuales 42 millones de euros correspondieron a los gastos asociados a las más de 200 operaciones acometidas en el proceso de transformación del modelo organizativo. Sin contar este impacto, la tasa fiscal efectiva de la compañía fue del **36 por ciento**.

El aporte en impuestos propios de Prosegur en el periodo fue de **209,4 millones de euros**, si se considera no solo el impuesto sobre sociedades, sino también los impuestos provinciales y municipales pagados principalmente en Iberoamérica. El monto total de impuestos propios pagados, excluyendo los pagos a la seguridad social,

representa un 59 por ciento sobre el resultado antes de impuestos de la compañía.

DETALLE IMPUESTOS PROPIOS



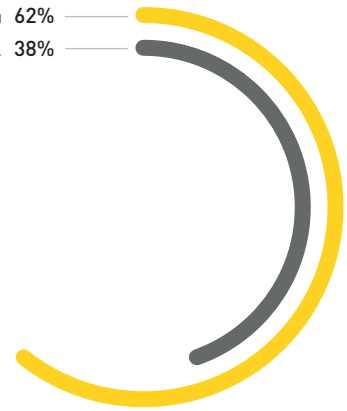
Prosegur contribuye a la recaudación fiscal de las administraciones públicas, no solo a través de impuestos propios sino también a través de impuestos pagados por cuenta y orden de terceros. Al aplicar el criterio de “Total Tax contribution”, que tiene en cuenta los impuestos propios soportados por la compañía, el impuesto al valor agregado, impuestos sobre empleo y demás impuestos, se observa que la contribución fiscal total en 2016 ha ascendido hasta los **1.023,1 millones de euros**.

Región	2016			Total
	Impuestos propios	Impuestos de terceros	IVA	
IBEROAMÉRICA	178,9	74,5	377,3	630,7
EAAA	30,5	105	256,9	392,4
Total PROSEGUR	209,4	179,5	634,2	1.023,1

Prosegur es plenamente consciente de la importancia que tienen las empresas en la contribución al desarrollo económico de las comunidades en donde operan. Por eso, la compañía cumple con su obligación de pagar los impuestos en todos los países en los que se encuentra presente, conforme a las normas fiscales aplicables en cada entorno. De esta manera, el 61,6 por ciento de su contribución fiscal total en 2016 recayó sobre las administraciones de Iberoamérica y el 38,4 por ciento se tributó en el resto de países en los que tiene presencia.

IMPUESTOS POR REGIÓN

Iberoamérica 62%
EAAA 38%



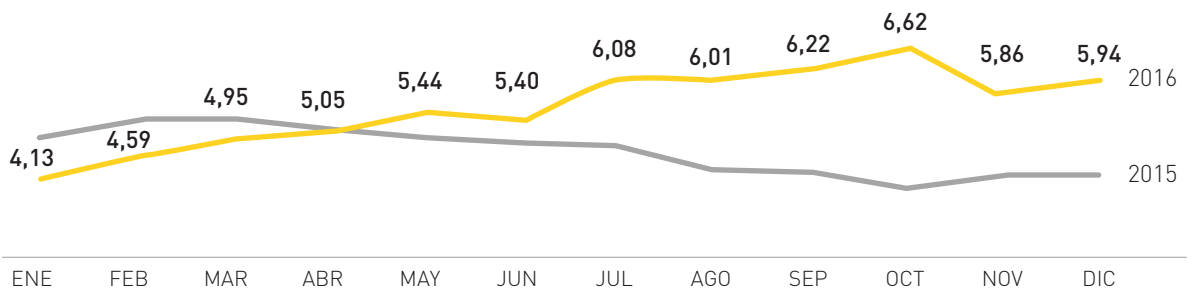
2.4. Accionistas e inversores

Evolución de la acción

El 31 de diciembre de 2016, el precio de la acción de Prosegur cerró en 5,94 euros. Lo que representa un incremento del 28 por ciento con respecto al cierre del año anterior.

Prosegur ofrece una propuesta atractiva para sus accionistas e inversores, mediante la creación de valor para la acción y el reparto de dividendo

EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN



Reparto de dividendos

En 2016 la sociedad distribuyó entre sus inversores más de 130 millones de euros en concepto de dividendos.

Los dividendos aprobados por la Junta General de Accionistas con fecha 27 de abril de 2016 fueron de 0,1105 euros por acción, lo que supone más de 68 millones de euros. El dividendo ordinario de Prosegur se ha mantenido en los últimos años en línea con el resultado operativo.

Adicionalmente, con fecha 2 de diciembre 2016, la Junta General Extraordinaria de Accionistas aprobó la distribución de un dividendo extraordinario con cargo a reservas de libre disposición de 0,1002 euros brutos

por acción, lo que supone un dividendo de más de 61 millones de euros. Dicho dividendo ha sido abonado a los accionistas el 12 de diciembre de 2016.

Principales accionistas

La estructura accionarial de Prosegur refleja su solidez y estabilidad. A 31 de diciembre de 2016, el 68,5 por ciento del capital de la compañía estaba representado por accionistas significativos, mientras que el 31,5 por ciento restante era capital flotante.

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

Relación con inversores [G4-26]

Prosegur trabaja para que accionistas, inversores y analistas perciban a la compañía como una organización accesible y transparente. Sin duda, esta actitud es parte de su responsabilidad como empresa, pero además, Prosegur considera que tiene un efecto positivo sobre el desempeño económico. Por ello, la compañía ofrece información actualizada, clara y coherente a través de diferentes canales de comunicación.

Con el fin de dar a conocer la información financiera y abarcar a un público lo más amplio posible, sin limitaciones geográficas, Prosegur presenta sus resultados trimestralmente

a través de la webcast de su página web. Además, cada mes informa sobre las principales novedades relativas a la compañía y el sector a través de una *newsletter*.

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

En 2016, Prosegur ha mantenido su participación en foros y conferencias sobre





Un total de más de
400 reuniones
con inversores y analistas
de **10** países diferentes

inversión, con el fin de consolidar sus relaciones con analistas e inversores a nivel global.

Cobertura de analistas y recomendaciones [G4-27]

Un total de 16 casas de inversión siguieron durante 2016 el comportamiento de Prosegur en el mercado bursátil. En sus recomendaciones, el 31 por ciento invitó a comprar el valor, un 44 por ciento recomendó mantener, el 6 por ciento recomendó sobreponderar, otro 13 por ciento recomendó infraponderar y solo el 6 por ciento aconsejó vender.

Respecto al precio objetivo de la acción, se situó entre los 4,80 de UBS y los 7,0 de HSBC.

RECOMENDACIONES DE ANALISTAS

Mantener **44%**
Comprar **31%**
Infraponderar **13%**
Vender **6%**
Sobreponderar **6%**



2.5. Fundación Prosegur

Como **entidad canalizadora de la acción social y cultural** de la compañía, la Fundación Prosegur materializa el compromiso de la empresa por contribuir al progreso de las regiones donde opera, mediante el desarrollo de proyectos en los campos de la educación, la inclusión, el voluntariado corporativo y el fomento de la cultura. Cuatro ejes que definen el enfoque de su intervención, no puntual ni asistencialista, concebida para lograr cambios perdurables en el tiempo. [G4-26]

Orientada hacia la creación de valor compartido entre empresa y sociedad e integrada en la visión estratégica de la compañía, la Fundación Prosegur cuenta con un **modelo de gestión** asentado en la transparencia, la mejora continua, los principios de eficacia y eficiencia y la réplica de buenas prácticas.

La Fundación Prosegur materializa el compromiso de la empresa por contribuir al progreso de las regiones donde opera, mediante el desarrollo de proyectos en los campos de educación, inclusión, voluntariado corporativo y fomento de la cultura.

Para la implementación de sus proyectos y el cumplimiento de sus fines sociales, la Fundación cuenta con el **respaldo de toda la estructura organizativa** de Prosegur. Al equipo ubicado en España, se le suma la presencia de sucursales en los países donde opera, reforzando así la transparencia, la representatividad local y la cercanía a los beneficiarios.

La Fundación Prosegur **se financia íntegramente con fondos de la compañía**.

La gestión directa de los proyectos sociales, desde su planificación, hasta la ejecución sobre el terreno, recae en manos de los equipos de la entidad, con el apoyo de las diferentes unidades de soporte de la compañía. Este hecho permite **una evaluación continua del uso de los recursos económicos**, sometidos a un procedimiento de reporte trimestral por parte de los equipos financieros de Prosegur, además de la supervisión global del departamento de Auditoría Interna.

Como fundación de empresa, comparte y participa de los mismos **procedimientos internos** que cualquier otra área; tales como la elaboración de planes estratégicos trienales (con objetivos cualitativos y cuantitativos), el sistema de gestión 3P (Políticas y Procesos de Prosegur) y la realización de Centros de Competencia para el intercambio de buenas prácticas entre geografías.

Además, en el ejercicio 2016 se han reforzado dos elementos relacionados con la **transparencia y el buen gobierno** de la entidad, como son la gestión y control de riesgos de su actividad en los diferentes países y la elaboración de un Manual para la Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.

Buscando la eficiencia y la sostenibilidad, la Fundación Prosegur impulsa mayoritariamente **proyectos propios** que generen oportunidades de desarrollo para las personas, realizando de manera puntual alianzas estratégicas con otras entidades que trabajan en las mismas

áreas. Estas colaboraciones persiguen el intercambio de conocimientos específicos, el aprovechamiento de sinergias y la creación de valor para las partes implicadas, que repercuten en un mayor impacto de las acciones en la sociedad.

Crear este aporte social y hacerlo mediante un modelo de gestión basado en los valores de la compañía, encauzando su compromiso y la labor solidaria de sus empleados, representa para la Fundación Prosegur el eje central de todas sus actuaciones.

LA FUNDACIÓN EN CIFRAS

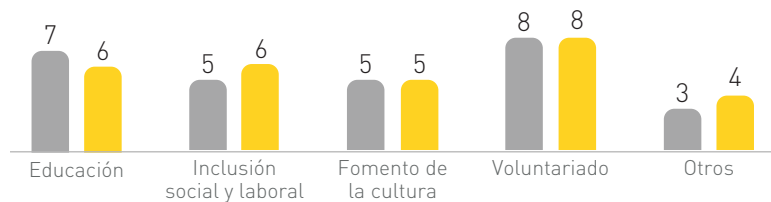


29

PROYECTOS

PROYECTOS DESARROLLADOS

■ 2015 ■ 2016



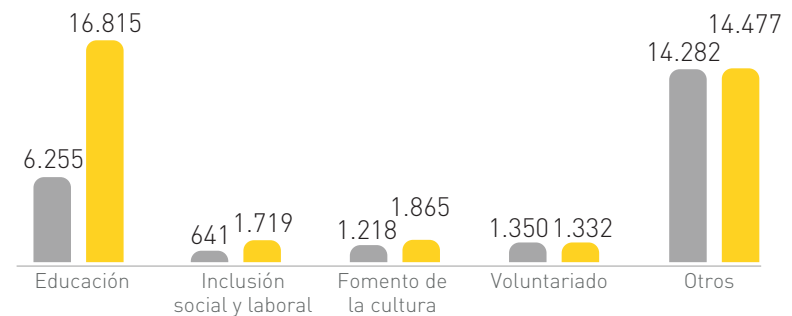
36.013

BENEFICIARIOS

6% más que en 2015

BENEFICIARIOS / PARTICIPANTES EN LOS PROYECTOS

■ 2015 ■ 2016



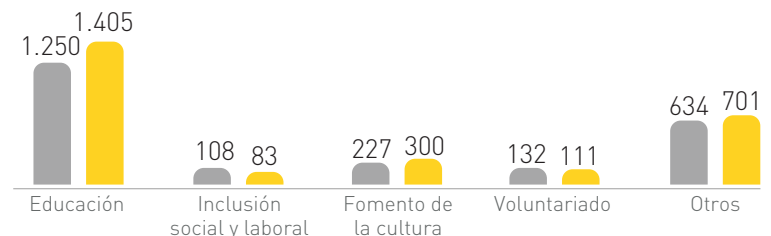
2,6

MILLONES DE INVERSIÓN

11% más que en 2015

INVERSIÓN SOCIAL POR ÁREA DE ACTUACIÓN (miles euros)

■ 2015 ■ 2016





Hechos destacados 2016

Mejora continua de Picicitos Colorados

Con el propósito de avanzar en la medición de impacto, como herramienta de mejora continua de los proyectos, la Fundación Prosegur realizó una **evaluación externa** de su programa de acción social más relevante: Picicitos Colorados. La Fundación CODESPA, entidad española de referencia en el ámbito de la Cooperación al Desarrollo, fue la encargada del estudio. El objetivo era detectar áreas de mejora y buenas prácticas de este proyecto de educación integral, que busca combatir el abandono escolar en Iberoamérica e



impulsar el desarrollo de escuelas en entornos vulnerables. [G4-27]

Durante el ejercicio 2016, la Fundación Prosegur ha llevado a la práctica las recomendaciones de los expertos con el objetivo de reforzar su modelo de intervención.

Entre ellas destacan:

- **Apuesta por la gestión del conocimiento y el trabajo en red:** potenciando instrumentos para compartir el know-how generado en los siete países que desarrollan el programa. Así, se ha creado un blog de maestros de escuelas Picitos Colorados para el intercambio de actividades en red, el seguimiento de proyectos transversales (fomento de la lectura, talleres de reciclaje, recuperación de juegos tradicionales) y la comunicación de propuestas innovadoras y sostenibles.
- **Ampliación del alcance de las Becas Talento.** En colaboración con las 37 escuelas adscritas al programa, Picitos Colorados realiza un seguimiento de los alumnos que destacan por su excelencia y esfuerzo, para becarles y que puedan continuar con sus estudios. Con el objetivo de adecuar estas ayudas al contexto de las comunidades y a las expectativas de los estudiantes, el programa –centrado hasta la fecha en el acceso a la universidad– ha ampliado sus modalidades, incorporando la formación profesional y técnica.
- **Nuevo enfoque del voluntariado.** Uno de los rasgos diferenciadores de Picitos Colorados es la fuerte vinculación de la plantilla con el proyecto. Son los propios empleados de Prosegur quienes proponen escuelas, se implican en los equipos de trabajo y colaboran solidariamente como voluntarios. Tras una primera etapa enfocada a la mejora de las infraestructuras, se están desarrollando nuevas formas de Voluntariado, como el basado en la transmisión de conocimientos, a distancia o de sensibilización. Una manera de canalizar el compromiso social de los empleados, poniendo en valor sus conocimientos como profesionales y logrando así un mayor impacto en los beneficiarios a través de la formación.

Educación medioambiental



La Fundación Prosegur ha puesto en marcha en 2016 el **proyecto “Planeta Limpio”** en colaboración con LEGO® Education: un programa integral dirigido a **sensibilizar a la sociedad** sobre la importancia de la conservación del medioambiente y la necesidad de realizar una correcta gestión de los residuos.

A través de talleres formativos y con el apoyo de los robots más innovadores de LEGO, más de 1.650 alumnos de primaria de entre 8 y 12 años de 14 colegios de Santander (España), han visto reforzados sus **conocimientos medioambientales** de una manera lúdica y desarrollando competencias del siglo XXI como la innovación, la tecnología y la resolución de problemas.

Tras las sesiones en el aula, los estudiantes, organizados por equipos, han participado en la actividad del Reto en Red, donde han tenido que dar respuesta de una manera creativa a distintos problemas medioambientales. El programa se ha completado con **diversas jornadas lúdicas** abiertas al público en la ciudad de Santander, con el objetivo de sensibilizar a la sociedad sobre el desarrollo sostenible y que concluyeron con la presentación de 192 construcciones innovadoras para impulsar el cuidado del entorno.

3 Prosegur Cash



3.1. El valor de Prosegur Cash

Prosegur Cash juega un papel muy relevante en la sociedad al ser uno de los actores fundamentales en la distribución de efectivo, el método de pago más eficiente, utilizado e inclusivo del mundo.

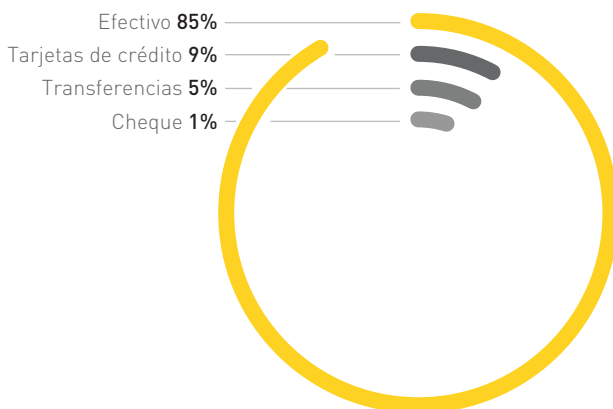
Para ello, y tras la nueva estructura implantada, Prosegur Cash se ha configurado como una compañía perfectamente dimensionada, con un liderazgo destacado en los mercados en los que opera y con un objetivo claro: jugar un papel protagonista en la consolidación internacional de la industria de la logística de valores y gestión del efectivo.

A través de una propuesta de servicios innovadora y diferencial, la compañía avanza hacia una creciente sofisticación

para atender las necesidades que plantean los clientes. Sin duda, un aspecto crítico es la cercanía al cliente, a la que se suma el compromiso con el I+D, tanto en el producto como en las operaciones. Servicios como la gestión integral de cajeros, la automatización de la gestión del efectivo en el punto de venta o la externalización de servicios de alto valor añadido son solo algunas de las áreas que están haciendo evolucionar este negocio.

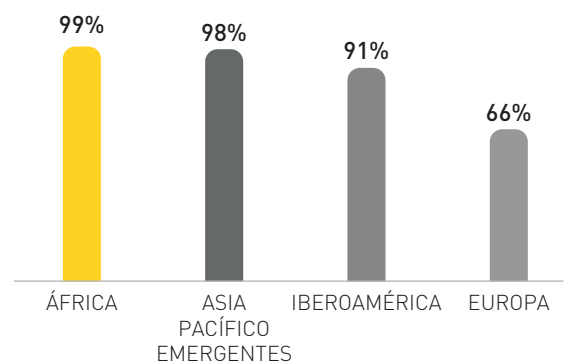
De acuerdo con los datos que aportan bancos centrales y otras instituciones de referencia, **el efectivo continúa siendo el método de pago más utilizado**. Hoy, el 85 por ciento de las transacciones a nivel mundial se realizan en efectivo.

USO DE EFECTIVO FRENTE A OTROS MEDIOS DE PAGO



Fuente: PwC. Informe junio 2015

USO DE EFECTIVO EN EL MUNDO



Esta situación se explica porque el efectivo tiene unas características y unos beneficios que los otros métodos de pago no han podido replicar:

- **Universalidad**, el efectivo es el único modo de pago accesible para toda la sociedad.
- **Confianza**, la falsificación de billetes representa un volumen muy bajo del total en circulación y mucho menor aun si se compara con el fraude en las tarjetas. Además, el efectivo es la opción más popular para pagos entre particulares y se configura como el método de pago alternativo más utilizado.
- **Privacidad**, los pagos en efectivo permiten a los consumidores mantener la privacidad en sus hábitos de consumo.
- **Eficiencia**, el efectivo es la forma más barata de realizar una transacción económica. Por ejemplo, en España el coste de pagar con efectivo es de 0,2 por ciento frente a los 0,4-1,1 por ciento del pago con tarjetas.
- **Resiliencia**, el efectivo es el medio de pago más seguro en caso de catástrofe.
- **Señoreaje**, el efectivo es la forma más eficiente de financiarse para cualquier gobierno.

Todas estas características hacen que el dinero en efectivo en circulación siga creciendo año tras año y que las retiradas de efectivo de los cajeros, uno de los mejores indicadores, sigan igualmente creciendo. De esta forma, tan solo en 2016 Prosegur Cash realizó movimientos por valor de más de 550.000 millones de euros.

Prosegur Cash opera en **quince países** y cuenta con una cuota de mercado que la sitúa como la segunda compañía del mundo

en su sector. Cabe destacar que Prosegur Cash es **líder en seis de los países donde opera** y tiene una destacada presencia en Iberoamérica.

Prosegur Cash ofrece servicios en tres áreas principales:

- **Logística de valores**

- Recogida, transporte, custodia, entrega y depósito en cámaras de seguridad de fondos y otras mercancías de alto valor.

- **Gestión de efectivo**

- Conteo, procesamiento, acondicionamiento, custodia, empaquetado y entrega de billetes y monedas, y carga de cajeros automáticos.

- **Externalización**

- Automatización de pagos en comercios a través de máquinas de autoservicio de efectivo (MAEs), incluyendo, entre otros, dispositivos para el ingreso de efectivo, el reciclado y dispensación de monedas y billetes, y el pago de facturas.
- Gestión integral de cajeros automáticos, incluyendo la planificación, supervisión, mantenimiento de primer y segundo nivel, y procesos de cuadro.
- Externalización de servicios de alto valor añadido (AVOS, por sus siglas en inglés) para entidades financieras, incluyendo la planificación de las necesidades de las oficinas bancarias, conciliación y cuadro, y servicios de soporte a tarjetas de crédito, entre otros.

3.2. Gestión de la experiencia del cliente en Prosegur Cash

[G4-27]

Prosegur Cash busca estar a la altura de las expectativas de sus clientes y ofrecerles un trato cercano basado en la transparencia y la proactividad para anticiparse a sus necesidades.

Con miras a asegurar una respuesta adecuada a los requerimientos de los clientes, se lleva a cabo una sistemática de medición mediante el cual se realiza un seguimiento de los clientes TOP de Prosegur Cash, aquellos que recogen el primer 25 por ciento de la facturación en cada país. Estos clientes son clave, por lo que conocer cómo evolucionan sus inquietudes, necesidades, satisfacción y fidelidad hacia Prosegur Cash es vital para seguir mejorando la calidad del servicio y mantener su confianza.

Adicionalmente, durante 2016 se han sentado las bases para la puesta en marcha de la plataforma CEM de Experiencia de Cliente para Prosegur Cash. Se han identificado los puntos de contacto en la relación con los clientes, incluyendo los relativos a la experiencia de venta, la experiencia de prestación de servicio y la experiencia global. Con esta herramienta,

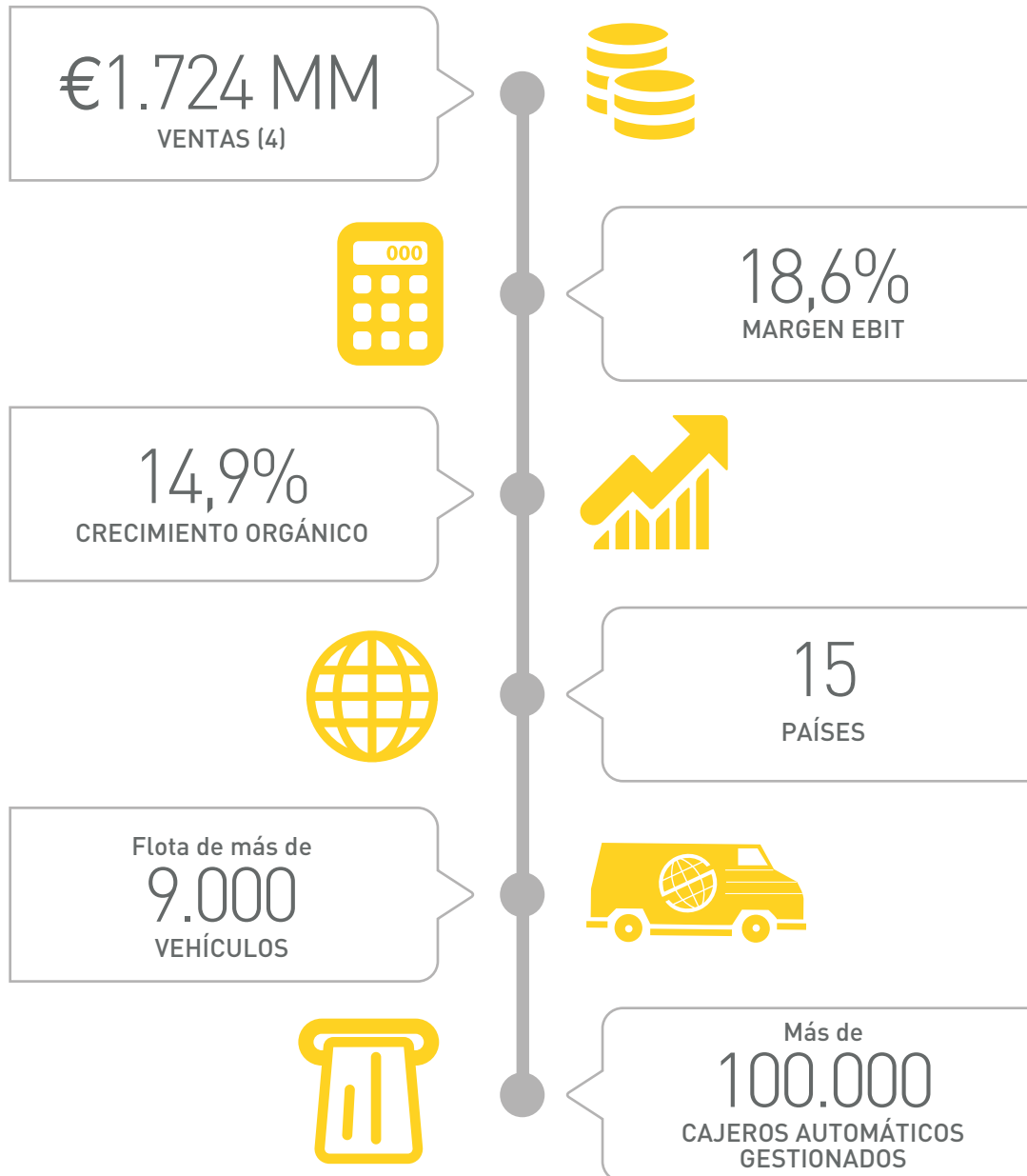
que estará plenamente operativa en 2017, Prosegur Cash identificará las palancas de actuación para seguir mejorando la calidad de su servicio.

Asimismo, se han realizado otras actuaciones para mejorar la experiencia de los clientes, entre las que destacan:

- Implantación de una nueva herramienta CRM (software de gestión de la relación con los clientes) en la mayoría de países. Se ha aprovechado el conocimiento y experiencia adquirida en los últimos años con la herramienta anterior para incorporar nuevas funcionalidades y consolidar su uso por los equipos comerciales. Entre las utilidades incluidas destaca la automatización del reporte e indicadores.
- Formación del equipo comercial en nuevos servicios y productos, especialmente en los relacionados con nuevas soluciones de automatización del efectivo con beneficios muy importantes para clientes de sectores con uso intensivo de este medio de pago.
- Mejoras de procesos relacionados con la instalación y mantenimiento de máquinas de automatización de efectivo para mejorar la excelencia en el servicio.



3.3. Cifras clave de Prosegur Cash

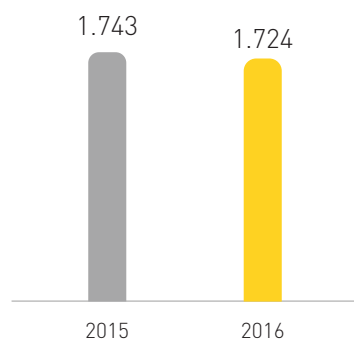


(4) Ventas Prosegur Cash excluyen Courier Chile (vendido en septiembre de 2016)

Resultados económicos y financieros de Prosegur Cash

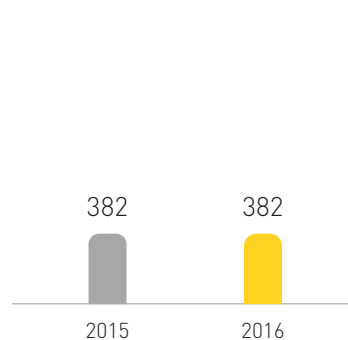
VENTAS

En millones de euros



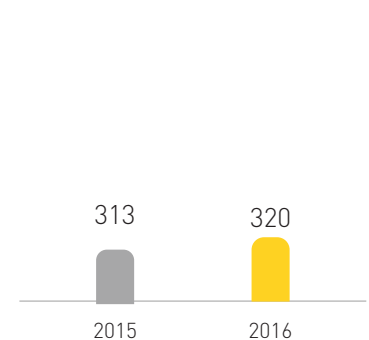
EBITDA

En millones de euros



EBIT

En millones de euros



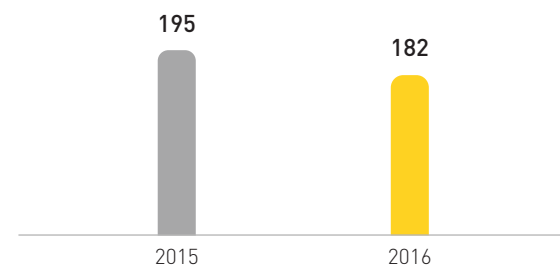
En el año 2016 Prosegur Cash registró un **crecimiento orgánico del 14,9 por ciento**. Sus ventas aumentaron en moneda local en todas las áreas geográficas y alcanzaron los 1.724 millones de euros, descontando los ingresos por el negocio de courier en Chile que fue vendido en septiembre de 2016.

De acuerdo con los objetivos globales del grupo, Prosegur Cash siguió profundizando en la mejora de la rentabilidad hasta situar el margen EBIT en el 18,6 por ciento, el **mejor de su sector**. De igual forma, el volumen de efectivo procesado siguió incrementándose en todos los países en los que opera y también se observó un crecimiento en las nuevas áreas de negocio.

Durante el ejercicio 2016, Prosegur Cash **continuó avanzando en su estrategia de crecimiento** con la entrada en Sudáfrica y la expansión de sus operaciones en España, India y Australia.

RESULTADO

En millones de euros





3.4. Oportunidades y retos de futuro

La logística de valores y la gestión de efectivo en Prosegur arrancó su andadura hace más de 40 años. Desde entonces, la actividad del grupo en esta área ha seguido un proceso de expansión ininterrumpido. Primero con el desarrollo en la Península Ibérica, a continuación con la expansión en Iberoamérica y en esta última etapa con la apertura a nuevas geografías. Este importante desarrollo ha llevado a Prosegur Cash a multiplicar por ocho sus ingresos desde el año 2000 hasta ahora.

El siguiente paso se produjo en septiembre de 2016, en el marco de un encuentro con inversores, cuando Prosegur presentó su nueva organización y comunicó al mercado que estaba considerando distintas opciones estratégicas para Prosegur Cash. Tras meses de intenso trabajo, la compañía debutó en el mercado continuo de las bolsas españolas el 17 de marzo de 2017.

En esta nueva etapa, Prosegur Cash se ha marcado el reto de liderar el proceso de consolidación internacional, en un mercado muy fragmentado, que en la actualidad cuenta con más de 500 compañías. La estructura de mercado, con más de un 40 por ciento en manos de grupos locales de pequeño y mediano tamaño, presenta unas características idóneas para que Prosegur Cash crezca mediante adquisiciones sin dañar la disciplina financiera de la compañía.

Pocas semanas antes de que se produjera el debut bursátil de la compañía, Prosegur Cash recibió la calificación crediticia BBB/A-2 de

la agencia de rating Standard & Poor's. Una calificación dos niveles por encima de grado de inversión que avala su fortaleza financiera. La agencia, en su informe de calificación, valoró positivamente la posición de Prosegur Cash como segundo mayor operador en el mercado global de la gestión de efectivo. También incidió en el muy sólido historial de alcanzar márgenes altos con baja volatilidad de ganancias de la compañía.

Prosegur Cash cuenta con excelentes palancas de crecimiento. La compañía, además, se encuentra inmersa en el desarrollo de nuevos servicios que den respuesta a las necesidades de externalización de los clientes. Incrementar la automatización en el punto de venta, la gestión de cajeros automáticos y los servicios a las oficinas bancarias, el transporte internacional o la carga valorada, son solo algunos de los vectores de desarrollo del negocio para los siguientes ejercicios.

Prosegur Cash cuenta con una de las **mejores plataformas existentes** en el mundo para el transporte de fondos, con una **presencia muy relevante en mercados emergentes** y la solvencia y solidez financiera óptimas para abordar cualquier desafío. En el futuro se esperan **mejorías significativas en los aspectos macroeconómicos** de las regiones donde opera el negocio. La posible estabilización de las economías iberoamericanas y la sostenibilidad de las mejoras económicas en Europa, podrían sostener o incluso incrementar el ritmo de crecimiento de la rentabilidad.

4 Prosegur Seguridad



4.1. El valor de Prosegur Seguridad

Prosegur Seguridad es el negocio de Prosegur dedicado a los servicios integrales de seguridad de alto valor añadido, mediante la combinación de las últimas tecnologías con los mejores profesionales. Estos factores, combinados con la experiencia de Prosegur y el conocimiento de las áreas de riesgo de los clientes, permiten a la compañía ofrecer los servicios más avanzados en el ámbito de la seguridad privada, fundamentales para garantizar el desarrollo de la sociedad.

La seguridad privada está experimentando crecimiento a nivel mundial, debido a la mayor demanda de seguridad de los ciudadanos. Así, la tasa de personal de seguridad privada por número de habitantes es similar a la de las fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado en Alemania. En Reino Unido, la seguridad privada duplica a la seguridad pública. En la actualidad, el ratio de fuerzas de seguridad privada en Europa es de un vigilante de seguridad en activo por cada 264 habitantes.

La Asociación Profesional de Compañías Privadas de Servicios de Seguridad de España (Aproser) ha llevado a cabo un estudio sociológico sobre la percepción de la seguridad privada en este país.

Según dicho estudio, los encuestados consideran:

- Adecuada una mayor presencia de vigilantes de seguridad en calles y zonas comerciales (64 por ciento).

Afirman también que les gustaría que hubiera vigilantes de seguridad en centros escolares (colegios, institutos y universidades) o en parques y jardines.

- Sentirse mucho o bastante más seguros en entornos donde existen vigilantes de seguridad (89 por ciento).
- Adecuada o muy adecuada una mayor presencia de seguridad privada en infraestructuras críticas (transporte, centrales nucleares, puertos, suministros de aguas etc.) para prevenir amenazas de terrorismo (72 por ciento).
- Insuficiente el número de vigilantes por habitante en España (1 por cada 600 habitantes) al compararse a la media europea (1 por cada 250).

El estudio pone de manifiesto la concienciación, cada vez mayor, de la sociedad con la labor que llevan a cabo las compañías de seguridad privada.

Sin embargo, durante los años de la crisis económica, el auge en la demanda de seguridad privada ha propiciado la proliferación de empresas informales. Dichas empresas compiten frecuentemente de manera desleal con el resto de empresas del sector, creando inseguridad laboral para sus trabajadores e incurriendo en fraude contra el consumidor. Esta situación ha generado un importante deterioro del sector en Europa, principalmente en España y Portugal. Prosegur, a través de las asociaciones de las que forma parte, trabaja activamente para revertir esta situación que perjudica gravemente a los clientes, los trabajadores y a las empresas cumplidoras.

A continuación se describen los principales servicios de Prosegur Seguridad:

- **Vigilancia**
 - Vigilancia móvil.
 - Vigilancia activa.
 - Servicios especiales y otras soluciones.
- **Sistemas electrónicos de seguridad**
 - CCTV y tratamiento inteligente de imágenes.
 - Control de accesos.
 - Detección anti-intrusión y perimetral.
 - Automatización de edificios e instalaciones.
 - Instalaciones especiales.
 - Mantenimiento.
 - Integración de sistemas.
- **Centros de control**
 - Servicio de Central Receptora de Alarmas (CRA).
 - Señales técnicas, domótica y automatismos.
 - Geolocalización y seguimiento.
 - Continuidad de negocio.
 - Coordinación y gestión de crisis.
 - Monitorización y supervisión de procedimientos de negocio.
- **Servicios auxiliares**
 - Auxiliares de recepción, conserjería etc.
- **Protección contra incendios**
 - Sistemas de detección.
 - Sistemas de extinción.
 - Mantenimiento.

Prosegur Ciberseguridad

Como respuesta al creciente aumento y sofisticación que están teniendo los ataques cibernéticos en la actualidad, y que pueden ocasionar importantes pérdidas a las empresas, Prosegur ha incursionado en el campo de la ciberseguridad.

La compañía pone a disposición de los clientes un amplio portfolio de servicios orientados a la prevención, detección y respuesta ante incidentes. La oferta cubre la seguridad de la información en el seno de su organización, así como los riesgos asociados a su presencia en el ciberespacio.

- Cinco Centros de Operaciones de Seguridad (SOC) en Europa e Iberoamérica que operan en la modalidad 24x7, los 365 días del año y a nivel global.
- Acreditación como uno de los pocos centros CERT (Computer Emergency Response Team) en España y miembro de FIRST (Forum of Incident Response and Security Team).
- Equipos propios de expertos en seguridad de la información altamente cualificados y en permanente formación.
- Herramientas y tecnologías de líderes en el mercado y desarrollos propios en ciberseguridad.
- Principales certificaciones del sector de la Seguridad de la Información como la norma UNE-ISO/IEC 27001:2014.
- Alianzas con los partners tecnológicos clave en ciberseguridad.

4.2. Gestión de la experiencia del cliente en Prosegur Seguridad

[G4-27]

Prosegur Seguridad quiere estar a la altura de las expectativas de sus clientes y ofrecerles un trato cercano basado en la transparencia y la necesaria proactividad para anticiparse a sus necesidades. Estos valores son compartidos por todos sus empleados, especialmente por aquellos que tienen un contacto directo con los clientes como los comerciales, los técnicos de instalaciones, el personal de atención o los vigilantes.

En los últimos años se ha implementado la plataforma **Intrack** para clientes B2B, mediante la cual realiza un seguimiento de los principales clientes, que suponen alrededor del 60% de la facturación total. El objetivo es asegurar una respuesta adecuada a sus requerimientos, independientemente de su relevancia en el volumen de ventas.

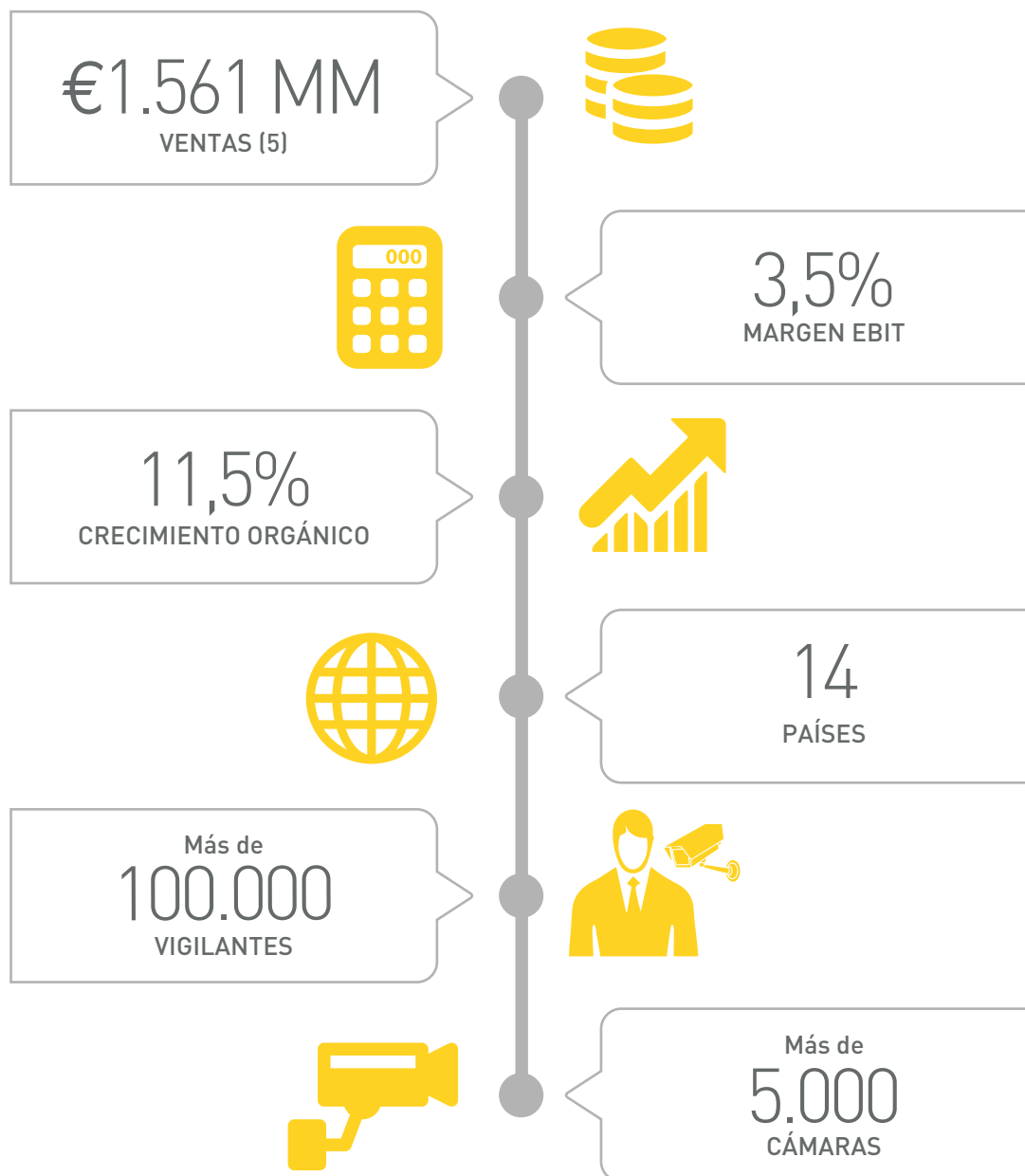
Asimismo, Prosegur Seguridad puso en marcha en el último trimestre de 2016 la plataforma CEM de Experiencia de Cliente. El objetivo es identificar las palancas de actuación para seguir mejorando la calidad del servicio. Los puntos de contacto en la relación con los clientes de Prosegur Seguridad incluyen los relativos a la experiencia de venta, la experiencia de prestación de servicio y la experiencia global. En el piloto realizado en

España, se midió en particular el momento de prestación continua de servicio. En 2017 el proyecto continuará con la integración de la plataforma CEM con el CRM (software de gestión de la relación con clientes) de la unidad de negocio.

Del mismo modo, se han realizado otras actuaciones para mejorar la experiencia de los clientes, entre las que destacan:

- Implantación de una nueva herramienta CRM en la mayoría de países. Se ha aprovechado el conocimiento y experiencia adquirida en los últimos años con la herramienta anterior para incorporar nuevas funcionalidades y consolidar su uso por los equipos comerciales. Entre las utilidades incluidas destaca la automatización del reporte e indicadores.
- Formación del equipo comercial en nuevos servicios y productos, especialmente en los relacionados con las soluciones integrales que incrementan el uso de la tecnología con servicios como vigilancia remota o control de accesos desde centro de control remoto.
- Nuevo canal web de relación con los clientes para facilitar en tiempo real la información relevante sobre los servicios (Informes diarios, resultados de inspecciones en los servicios, entre otros).

4.3. Cifras clave de Prosegur Seguridad



(5) Prosegur Seguridad excluyendo Brasil.



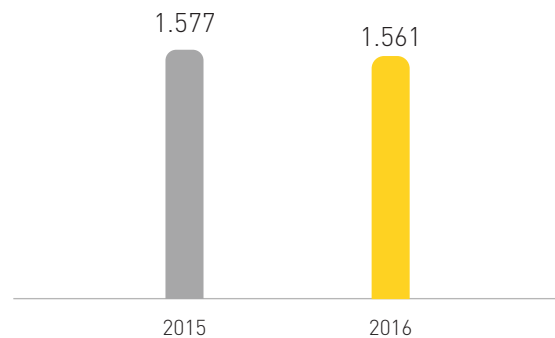
Resultados económicos y financieros de Prosegur Seguridad

Para transmitir la realidad del negocio de esta división con la máxima transparencia, Prosegur Seguridad está reportando el resultado del área en Brasil de forma individual. La fuerte crisis económica en este país, que ha llevado a la pérdida de más de 50.000 puestos de trabajo en el sector de la seguridad privada, ha impactado los resultados de esta división. Aun así, y debido a la eficiencia de las políticas de optimización llevadas a cabo, se ha producido una mejora de su margen EBIT desde -6,0 por ciento en 2015 a -3,5 por ciento en 2016.

Prosegur Seguridad registró un **crecimiento orgánico del 11,5 por ciento**, sin considerar el negocio en Brasil. Así la facturación de esta división se situó en 1.561 millones de euros en 2016 y el margen EBIT avanzó al pasar del 3,2 por ciento en 2015 al 3,5 por ciento en 2016. Las políticas de optimización que se han implantando en esta línea de negocio están demostrando así su efectividad al permitir una progresiva mejora de los márgenes.

VENTAS

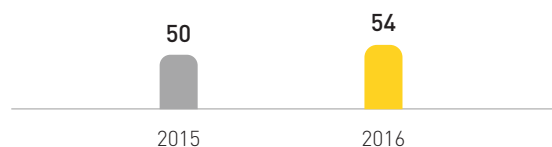
En millones de euros



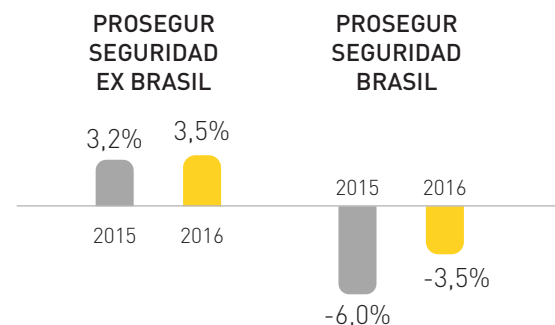
En su conjunto, esta división está experimentando un buen comportamiento en donde sobresale el fuerte incremento de las ventas de **productos y servicios combinados de vigilancia y tecnología**, uno de los ejes prioritarios sobre los que se sustenta su crecimiento. Igualmente, Prosegur Ciberseguridad sigue desarrollándose a un ritmo exponencial en un año en el que ha consolidado sus centros de operaciones en España, Portugal, Colombia y Paraguay, al mismo tiempo que ha multiplicado por diez sus volúmenes de negocio y su estructura.

EBIT

En millones de euros



MÁRGENES EBIT



4.4. Oportunidades y retos de futuro

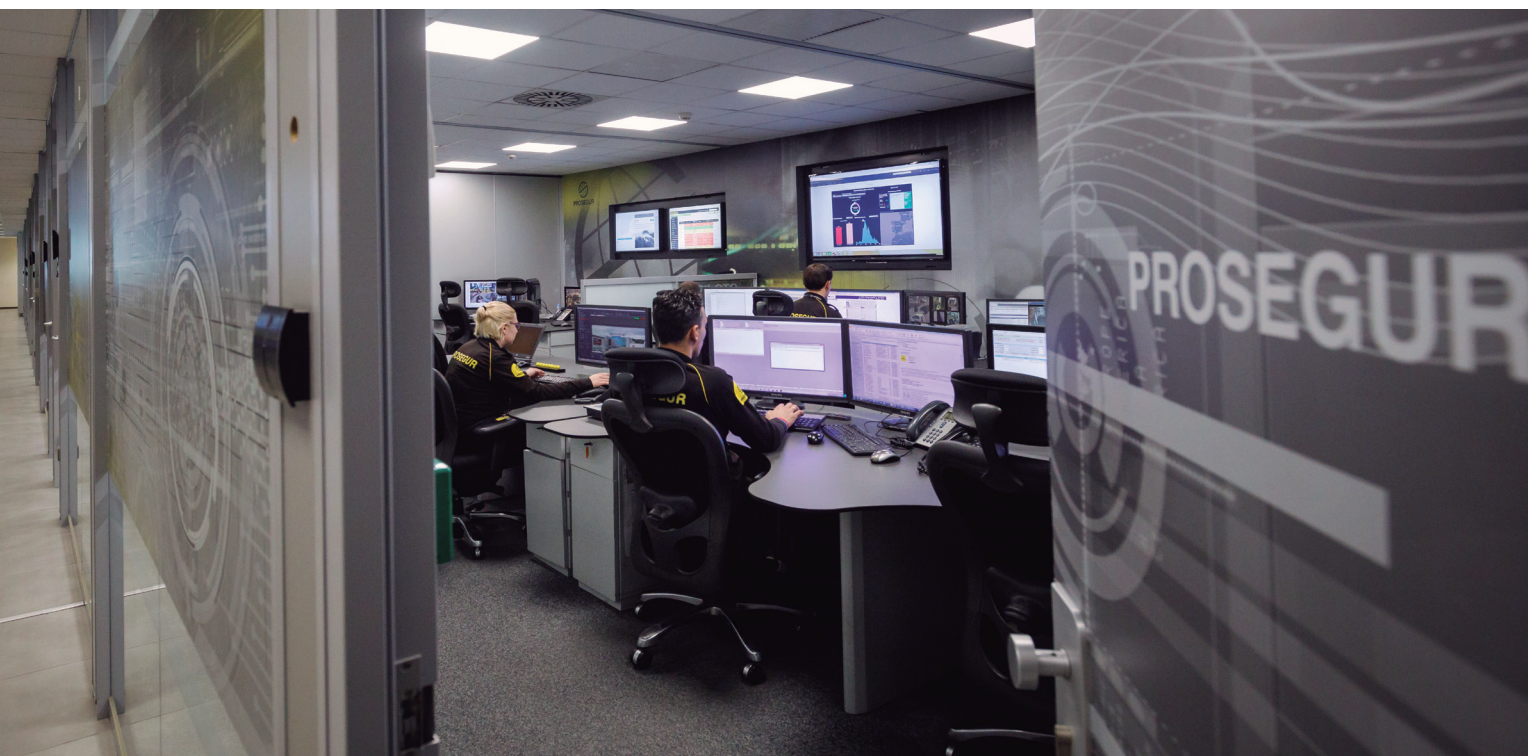
Prosegur Seguridad es, en la actualidad, la tercera compañía de seguridad del mundo y cuenta con una gran capacidad de desarrollo comercial en un sector en el que la tecnología está jugando un papel crítico en su transformación. Un importante foco de futuro se encuentra en el campo de la ciberseguridad.

Prosegur Seguridad espera seguir incrementando su rentabilidad y se ha marcado como objetivo alcanzar las siguientes prioridades estratégicas:

- Continuar con una progresiva mejora de la rentabilidad en Brasil y Francia.
- Incremento de las ventas de soluciones combinadas de seguridad y tecnología.
- Mejorar el uso de circulante.

Respecto al mercado brasileño, Prosegur considera que Brasil está iniciando ya el camino a la recuperación de la rentabilidad. En el caso de Argentina, la evolución de la situación económica está permitiendo desarrollar en su totalidad las estrategias de crecimiento y desarrollo del negocio.

Finalmente, Prosegur continuará prestando su apoyo a las organizaciones patronales y sectoriales que trabajan para concienciar sobre la necesidad de implementar la contratación responsable de los servicios de seguridad. La informalidad de algunas empresas tiene especial incidencia en países como España o Portugal, que representan importantes mercados para Prosegur Seguridad.



4

5 Prosegur Alarmas



5.1. El valor de Prosegur Alarmas

El mercado de alarmas varía de manera muy significativa en cada región. El crecimiento generalmente se basa en los siguientes factores:

- Nivel de renta.
- Seguridad percibida.
- Marco regulatorio razonable y claro.
- Distribución de la riqueza.

En cualquier caso, este negocio presenta evidentes oportunidades, ya que el mercado mundial cuenta con una penetración significativamente baja. De acuerdo con los factores descritos anteriormente, Estados Unidos destaca como el mercado con una mayor penetración, si bien solo se alcanza un 20 por ciento. Esta situación es particularmente acusada en los mercados en los que opera Prosegur Alarmas, ya que en ninguno de ellos se supera el umbral del 10 por ciento de penetración. Se configura, de este modo, un entorno con un enorme potencial de desarrollo en el que los equipos

comerciales y de marketing juegan un papel crítico a la hora de impulsar el crecimiento.

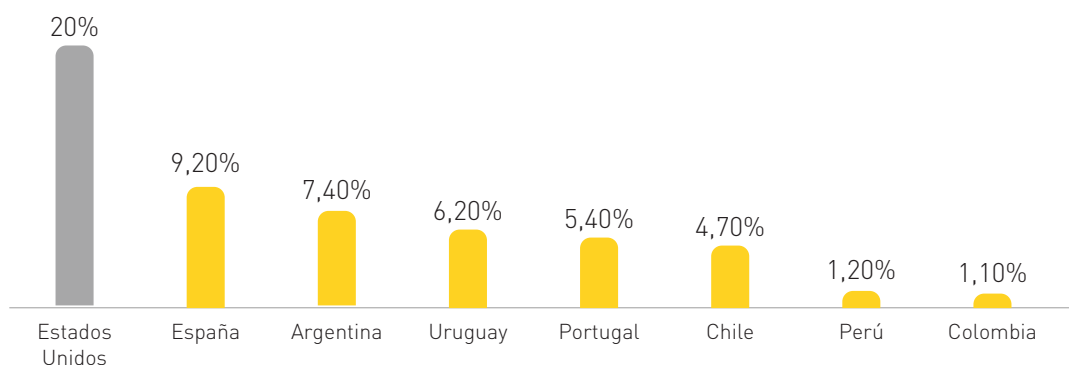
Prosegur Alarmas presta servicios de alta calidad a hogares y negocios. Esta unidad de negocio se enfoca a un mercado donde la calidad del servicio es un factor de compra determinante. Para dar respuesta a las altas expectativas de sus clientes, Prosegur Alarmas cuenta con los últimos avances tecnológicos y con un personal altamente cualificado.

La compañía ofrece servicios en dos segmentos principales:

- **Hogares y personas**
 - Alarmas monitoreadas.
 - Alarmas con videoverificación.
 - Localización vehicular.
 - Control de accesos.
 - Soluciones de CCTV e imagen.
 - Ojo de Halcón.

TASA DE PENETRACIÓN DEL MERCADO DE ALARMAS POR PAÍS (%)

% de viviendas con alarma conectada



Fuente: Elaboración propia.

- **Negocios y comercios**

- Alarmas monitoreadas.
- Alarmas con videoverificación.
- Localización vehicular.
- Localización de activos.
- Control de accesos.
- Soluciones de CCTV e imagen.

Estas soluciones de seguridad personalizadas incluyen, entre otros servicios como el de Acudas, la Vigilancia Móvil o la localización GPS. Además, durante el último

ejercicio lanzó al mercado la aplicación Smart para el Hogar Inteligente, ya operativa en nueve países. La compañía ha presentado también el concepto de Triple Seguridad. De este modo, las alarmas de Prosegur ofrecen protección ante las intrusiones, los intentos de inhibición y los sabotajes. Además, para atender las demandas de otros colectivos, Prosegur Alarmas cuenta con servicios de protección contra incendios, alarmas técnicas anti-fuga, alarmas médicas, nebulizadoras o alarmas en movilidad.

Entre los servicios que presta Prosegur Alarmas y con la idea de ofrecer a sus clientes un rango de servicios innovadores y de alto valor, la unidad de negocio presenta estas tres propuestas altamente diferenciadoras y que marcan la vanguardia de los servicios de alarmas que están actualmente en el mercado, especialmente respecto a los sistemas auto-gestionados.

Acudas: el Servicio de Intervención Inmediata (Acuda) envía un vigilante, entrenado específicamente para estas situaciones, 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.

Prosegur Smart permite a los clientes de Prosegur gestionar de forma remota los sistemas de seguridad desde una Tablet, PC o teléfono móvil. Este servicio permite obtener imágenes en tiempo real de los comercios y hogares o localizar vehículos. Las plataformas están conectadas 24 horas los 365 días de año a la Central Receptora de Alarmas, obteniendo respuesta instantánea en todo momento y permitiendo el aviso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad para su intervención.

Ojo de Halcón: un servicio de seguridad inteligente que garantiza la máxima seguridad en edificios de viviendas las 24 horas del día todos los días del año. El vigilante del sistema interactúa en tiempo real y de forma permanente con los propietarios al salir o entrar de sus hogares y, en caso de producirse alguna incidencia, alertará a la Policía brindando tranquilidad y seguridad a los vecinos. El Ojo de Halcón cuenta con un circuito cerrado de televisión IP con múltiples cámaras, además de un dispositivo de seguridad en la recepción del bloque que permite la comunicación constante con un vigilante remoto. La vigilancia a través de Ojo de Halcón se realiza de forma inteligente, constante y remota.

5.2. Gestión de la experiencia del cliente en Prosegur Alarmas

[G4-27]

Para responder adecuadamente a la confianza depositada por sus clientes, Prosegur Alarmas ha puesto el foco en el desarrollo de métodos y herramientas que le permitan una gestión continua de la experiencia del cliente y, en consecuencia, adaptar los productos y servicios que ofrece.

En este sentido, ha implementado la herramienta **"Right Now"**, la cual permite la medición de la satisfacción del cliente en la prestación del servicio en cinco puntos de contacto distintos:

- Contratación del Servicio.
- Proceso de Instalación.
- Salto de Alarma / Acudas.
- Revisión Técnica.
- Servicio de Atención al Cliente.

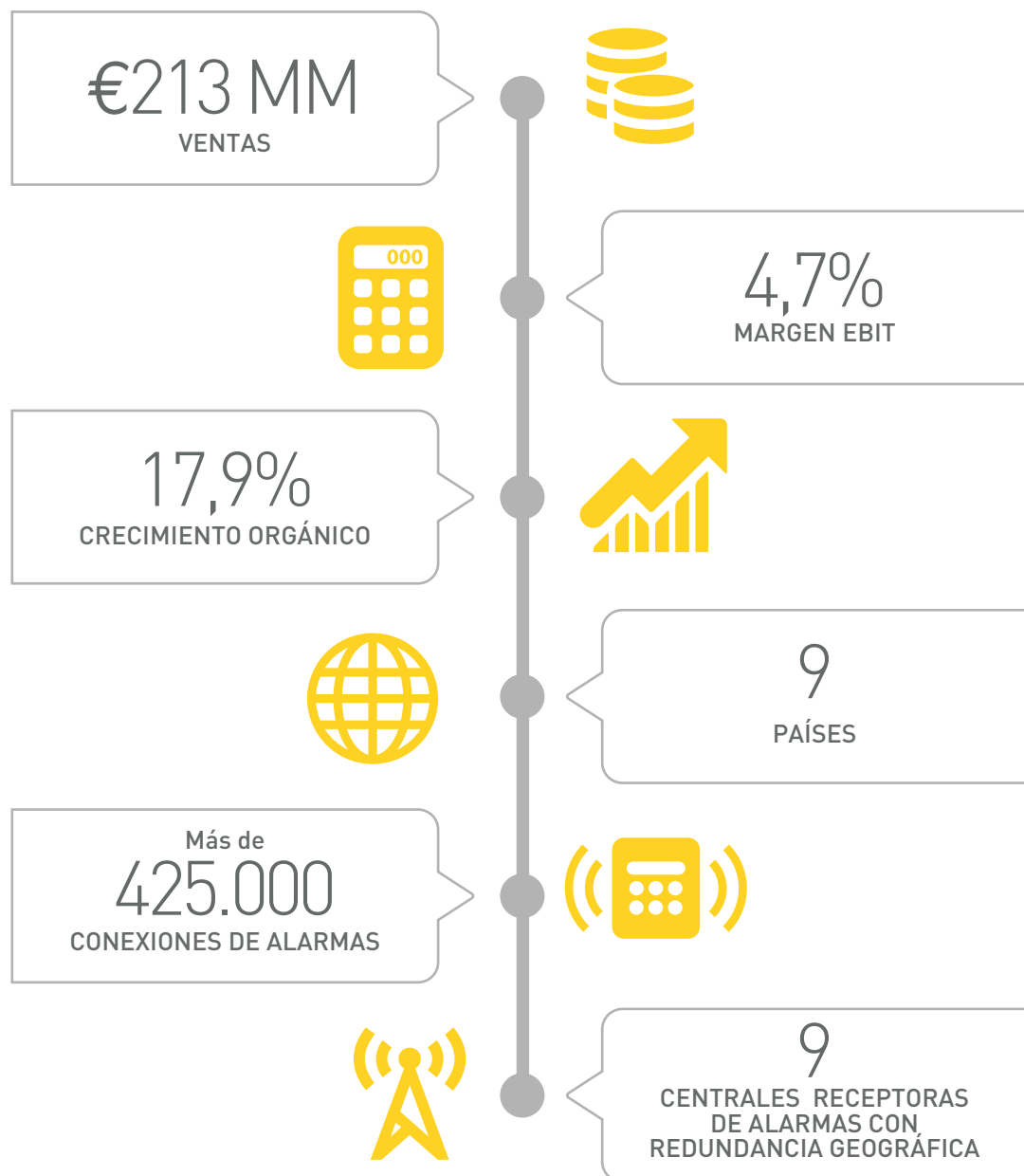
Asimismo, Prosegur Alarmas dispone de múltiples recursos que le facilitan mantener una comunicación bidireccional con sus clientes para dar respuesta a sus

necesidades particulares. Entre otros, cuenta con los siguientes canales de comunicación activos:

- Visitas comerciales a clientes y potenciales clientes. Los comerciales de la compañía son personal propio para asegurar así una estrategia de venta alineada a los valores de la empresa, basada en ofrecer servicios de alto valor añadido.
- Visitas técnicas y de reparación de servicios y equipos.
- Portal del Cliente en las webs de Prosegur.
- Centros de atención al cliente en los distintos países en los que opera.
- Perfiles a nivel país en Facebook y Twitter.
- Encuestas y otros métodos de medición de satisfacción del cliente.
- Mecanismos de gestión de quejas y reclamaciones. En 2016, el 96 por ciento de las reclamaciones recibidas por Prosegur Alarmas fueron atendidas, mejorando en dos puntos porcentuales este indicador con respecto al año anterior. Asimismo, el 68 por ciento de las reclamaciones fueron resueltas de manera satisfactoria.



5.3. Cifras clave de Prosegur Alarmas



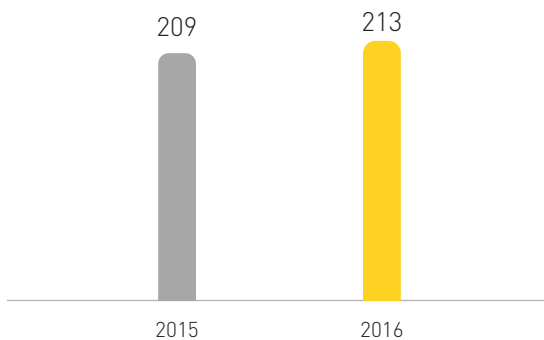
Resultados económicos y financieros de Prosegur Alarmas

En 2016 Prosegur Alarmas experimentó un **intenso ritmo de crecimiento** e incrementó sus ventas orgánicas un 17,9 por ciento hasta los 213 millones de euros. Este aumento está directamente relacionado con la ampliación de la fuerza comercial en un 25 por ciento respecto al año anterior.

La intensa política de expansión se ha concentrado en los mercados de Argentina, España y Portugal. También es reseñable la entrada del negocio en India y Sudáfrica. Prosegur Alarmas ha mantenido estable a lo largo del ejercicio su tasa promedio de ingresos por usuario y su tasa de retención de clientes, indicadores muy relevantes para entender la marcha del negocio de alarmas.

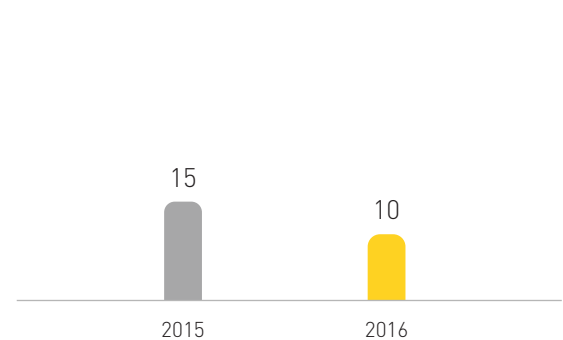
VENTAS

En millones de euros



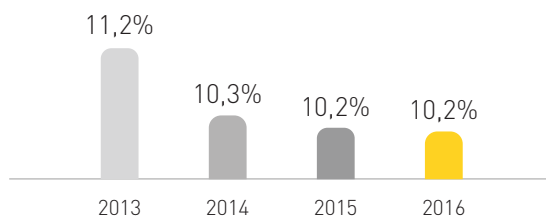
EBIT

En millones de euros



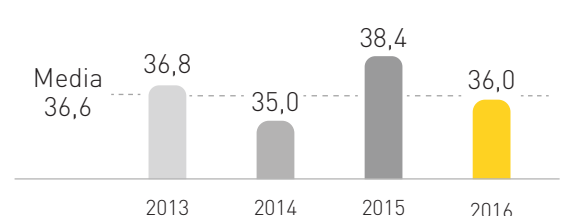
CHURN

Tasa de cancelación de clientes



ARPU (Average Revenue per User)

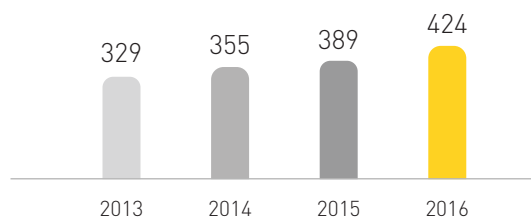
Ingresos promedio por usuario
En euros



Prosegur Alarmas cerró el ejercicio 2016 con un total de conexiones de 423.773, respecto a las más de 389.000 del año 2015.

BTC

Miles de conexiones



5.4. Oportunidades y retos de futuro

Prosegur Alarmas está presente en nueve países y en los últimos ejercicios ha triplicado su fuerza comercial. Además, se encuentra en una etapa de progresiva implantación de soluciones Smart para el "Hogar Inteligente" en los mercados en los que opera.

El reto que se ha marcado la compañía es aumentar el número de conexiones de alarmas de manera significativa en el plazo de cinco años. Alcanzar este compromiso requiere, en primer lugar, del mantenimiento de la excelencia en las operaciones. Igualmente, la compañía está realizando un esfuerzo destacado en inversión en nuevas tecnologías. El objetivo es impulsar el crecimiento orgánico en los mercados en los que ya está presente la unidad de negocio.

Este impulso se verá acompañado también por adquisiciones de carteras de alarmas, tanto en los mercados actuales como en nuevas geografías.

Los principales servicios en los que se está registrando un mayor crecimiento son:

- Alarmas con foto-detección apoyadas por la aplicación Smart.
- Vídeo, tanto en CCTV como en la nube.
- Ojo de Halcón.

Estas iniciativas van a requerir seguir contando con personal cualificado y previsiblemente la incorporación de nuevo talento para acompañar el crecimiento y el servicio a los clientes a todos los niveles.



6 Acerca de este Informe



6.1. Alcance del Informe Anual

La información incluida en el Informe Anual 2016 hace referencia a todas las actividades llevadas a cabo por **Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.** y sus filiales, desde el 1 de enero de 2016 hasta el 31 de diciembre del mismo año.

El informe abarca el desempeño financiero y no financiero de la compañía como empresa

especializada en servicios de seguridad, con un alcance geográfico que incluye **todos los países** en los que Prosegur operaba durante ese periodo:

- Alemania, Argentina, Australia, Brasil, Chile, China, Colombia, España, Francia, India, México, Paraguay, Perú, Portugal, Singapur, Sudáfrica y Uruguay.

6.2. Estándares de referencia

[G4-18]

El Informe Anual 2016 ha sido elaborado sobre la base de las directrices establecidas en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de la entidad **Global Reporting Initiative (GRI)**, en su versión G4. La presentación del desempeño de la organización en 2016 ha requerido de la aplicación de 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.

Prosegur ha elaborado el Informe Anual 2016 de acuerdo a la opción de conformidad **“exhaustiva”** de GRI, cubriendo de esta manera todos los indicadores relacionados con los aspectos materiales de la compañía que fueron definidos en el análisis de materialidad.

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

6.3. Análisis de materialidad

El objetivo que Prosegur persigue con la elaboración del Informe Anual es **transmitir** a sus grupos de interés la **información relevante referente al desempeño de la compañía** durante 2016, en materia social,

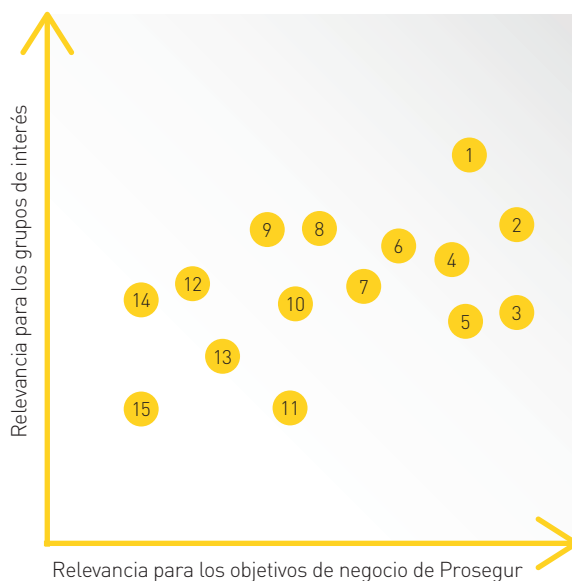
ambiental y económica. En este sentido, la Guía G4 de GRI pone especial acento en que las empresas publiquen información material o relevante para el desarrollo del negocio y los grupos de interés de las compañías. Con la

finalidad de determinar cuáles son los asuntos relevantes para Prosegur, la compañía actualizó su **estudio de materialidad** a partir de la combinación de factores internos y externos, siguiendo los siguientes pasos:

1. Análisis de los principales asuntos materiales para el **sector de la seguridad privada**, con base en: [G4-18] [G4-25]
 - Asuntos recogidos por la Guía G4 de GRI.
 - Organismos internacionales e índices bursátiles selectivos (CDP, DJSI, FTSE4good, etc.).
 - Informes/memorias de tres competidores internacionales de Prosegur.
 - Temas que hayan podido ser fuente de controversias durante 2016 en el sector de la seguridad privada.

2. Análisis de las conclusiones extraídas en el **estudio de materialidad** asociado al Informe Anual de **2016**.
3. **Entrevistas** en profundidad a un total de 12 **responsables** de diversas áreas dentro de la compañía.
4. **Valoración de los asuntos** detectados teniendo en cuenta dos factores: la relevancia para sus grupos de interés y la relevancia para la consecución de los objetivos de negocio de la compañía.

Como resultado de esta valoración, se elaboró un listado con los **15 asuntos de mayor relevancia para Prosegur**: [G4-19] [G4-20] [G4-21] [G4-26] [G4-27]



Asuntos relevantes

1. Corrupción
2. Desempeño económico
3. Seguridad de los clientes
4. Reputación y marca
5. Ética e integridad
6. Calidad del servicio
7. Buen gobierno
8. Innovación
9. Seguridad y salud de los trabajadores
10. Relaciones entre empresas y trabajadores
11. Cualificación de los empleados
12. Comunicación externa
13. Gestión de los derechos humanos
14. Comunicación interna
15. Diversidad e igualdad

6.4. Datos de contacto

Para realizar cualquier consulta sobre el Informe Anual 2016 y sobre la información contenida en éste, se facilita la siguiente dirección de correo electrónico:

accionistas@prosegur.com.





Anexos



Anexo I

Indicadores de desempeño

La siguiente tabla contiene los principales indicadores de desempeño de Prosegur en los años 2015 y 2016. El alcance marca el nivel de cobertura de cada indicador en función de la facturación de cada país, según lo reportado en cada indicador. Por ejemplo, España, con una facturación de 940 millones de euros sobre la facturación total de Prosegur de 3.902 millones de euros, representa el 24,1% del alcance en 2016.

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
INDICADORES ECONÓMICO-FINANCIERO					
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido por la compañía				
	Valor económico generado (VEG) (miles de euros)	3.959,4	100,0%	3.902,3	100,0%
	Ingresos	3.959,4		3.902,3	
	Otros ingresos de explotación	—		—	
	Valor económico distribuido (VED) (miles de euros)	3.999,7		3.734,9	
	Empleados (Gastos de personal)	2.712,8		2.642,2	
	Proveedores de circulante (Otros gastos de explotación)	1.050,4		744,3	
	Administraciones públicas (Impuestos)	104,5		140,1	
	Proveedores de capital	129,6		205,6	
	Sociedad (Inversiones en la comunidad)	2,4		2,6	
	Valor económico retenido (VER) (miles de euros)	-40,3		167,4	
	Reservas	-164,4		51,0	
Amortizaciones	124,1	116,4			
G4-9	Principales resultados				
	Ventas (millones de euros) por región	3.959,4	100,0%	3.902,3	100,0%
	Iberoamérica	2.361,1		2.239,4	
	Europa y Asia-Pacífico	1.598,3		1.662,9	
	Ventas (millones de euros) por línea de negocio	3.959,4		3.902,3	
	SIS	1.984,6		1.951,3	
	LVGE	1.766,3		1.737,6	
	Alarmas	208,5		213,4	
	EBITDA (millones de euros)	448,4		449,4	
	EBIT (millones de euros)	324,2		332,9	

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
G4-9	Beneficio Neto Consolidado (millones de euros)	183,4	100,0%	134,2	100,0%
	Fondos propios (millones de euros)	699,6		751,5	
	Capex (millones de euros)	215,2		184,6	
	Ratio circulante (activos corrientes/pasivos corrientes)	1,1		1,6	
	Deuda neta / Recursos propios	0,8		0,9	
	Deuda Neta (millones de euros)	579,6		712,4	
	Deuda Neta / EBITDA	1,3		1,6	
	Gastos financieros netos (millones de euros)	36,3		58,7	
	EBITDA / Gastos financieros	12,4		7,7	
	EV (millones de euros)	3.202,4		4.303,0	
G4-EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos		100,0%		37,1%
	Incentivos / bonificaciones fiscales (miles de euros)	2.158,4		1.340,1	
	Subsidios (miles de euros)	171,6		62,3	
	Subvenciones a la inversión o para investigación y desarrollo, y otro tipo de ayudas financieras relevantes (miles de euros)	1.580,4		2.037,0	
	Premios con dotación económica (miles de euros)	0,0		0,0	
	Exención temporal del pago de licencias (miles de euros)	31,3		38,0	
	Incentivos financieros (miles de euros)	5,3		0,0	
Otros beneficios financieros recibidos o por recibir de cualquier administración por cualquier operación (miles de euros)	306,9	1,7			

ÉTICA Y CUMPLIMIENTO

G4-S03	Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción	ND	0,0%	ND	0,0%
	Nº total de unidades de centros	ND		ND	
	Nº de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción	ND		ND	
G4-S04	Empleados formados en políticas y procedimientos anticorrupción		100,0%		100,0%
	Empleados en cargos directivos que han recibido formación sobre anticorrupción (%)	ND		ND	
	Nº total de empleados en cargos directivos	ND		ND	
	Nº de empleados en cargos directivos que han recibido formación sobre anticorrupción	199		245	
	Empleados en cargos no directivos que han recibido formación sobre anticorrupción (%)	ND		ND	
	Nº total de empleados en cargos no directivos	ND		ND	
Nº de empleados en cargos no directivos que han recibido formación sobre anticorrupción	2.738	5.969			

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción					
G4-S05	Número total de incidentes en los que haya habido empleados amonestados o despedidos por corrupción	367	100,0%	254	100,0%
	Número total de incidentes a partir de los cuales no se han renovado contratos con socios empresariales, debido a violaciones relacionadas con corrupción	ND		ND	
Incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios					
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios	0	43,3%	0	39,1%
Incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal y voluntaria relativas a las comunicaciones comerciales					
G4-PR7	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal con resultado de multa o sanción	3	43,3%	0	63,2%
	Número de incidentes derivados del incumplimiento de los códigos voluntarios	0		0	
Reclamaciones de clientes					
G4-PR8	Número de reclamaciones recibidas de clientes con el respecto a la privacidad y fuga de datos personales de clientes	0	43,3%	0	40,8%
Multas relacionadas con el uso y suministro de productos y servicios					
G4-PR9	Número de multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	2	43,3%	0	40,8%
	Importe total de las multas (euros)	52.455,1		0,0	
Competencia desleal y prácticas monopolísticas					
G4-S07	Nº total de acciones legales por comportamientos de competencia desleal y prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas	1	43,3%	2	40,8%
Sanciones y multas significativas por el incumplimiento de leyes y regulaciones					
G4-S08	Valor total de las sanciones monetarias significativas (euros)	1.073.456,5	43,3%	40.322.887,5	40,8%
	Número de sanciones no monetarias	0,0		0,0	
	Demandas contra la organización promovidas ante instancias de arbitraje	0,0		0,0	
Reclamaciones en materia de Derechos Humanos					
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación (canal de denuncias) en el periodo objeto de la memoria.	ND	100,0%	ND	100,0%
	Número de reclamaciones sobre derechos humanos resueltas en el periodo objeto de la memoria	ND		ND	
	Número de reclamaciones presentadas antes del periodo objeto de la memoria resueltas en el periodo objeto de la memoria	ND		ND	
CALIDAD					
	Nº de auditorías de calidad realizadas	172	68,7%	408	68,5%

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
-----------------	-----------	------	--------------	------	--------------

CLIENTES Y USUARIOS

G4-PR5	Porcentaje de clientes "satisfechos" o "muy satisfechos" (Prosegur Seguridad)	84,1%	60,6%	90,4%	68,5%
	Número total de encuestas cumplimentadas por clientes	929		1.816	
	Número de encuestas a clientes cuyo resultado global es "satisfechos" o "muy satisfechos"	781		1.642	
	Reclamaciones (Prosegur Seguridad)				
	Número de reclamaciones recibidas de clientes	1.533	62,5%	1.028	38,0%
	Número de reclamaciones atendidas	1.321		808	
Número de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	1.377	1.023			
G4-PR5	Porcentaje de clientes "satisfechos" o "muy satisfechos" (Prosegur Cash)	96,8%	65,0%	92,6%	68,5%
	Número total de encuestas cumplimentadas por clientes	847		842	
	Número de encuestas a clientes cuyo resultado global es "satisfechos" o "muy satisfechos"	820		780	
	Reclamaciones (Prosegur Cash)				
	Número de reclamaciones recibidas de clientes	10.957	67,1%	18.006	47,6%
	Número de reclamaciones atendidas	10.799		17.903	
Número de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	9.761	12.523			
G4-PR5	Porcentaje de clientes "satisfechos" o "muy satisfechos" (Prosegur Alarmas)	87,5%	54,2%	62,1%	68,5%
	Número total de encuestas cumplimentadas por clientes	26.060		46.819	
	Número de encuestas a clientes cuyo resultado global es "satisfechos" o "muy satisfechos"	22.801		29.093	
	Reclamaciones (Prosegur Alarmas)				
	Número de reclamaciones recibidas de clientes	45.985	62,2%	46.750	47,6%
	Número de reclamaciones atendidas	43.299		44.919	
Número de reclamaciones solventadas satisfactoriamente	32.280	31.983			

PROVEEDORES Y ASOCIADOS

	Número total de proveedores	35.797	93,5%	28.233	99,0%
	Gastos relacionados con proveedores (millones de euros)	1.050,4	100,0%	716,7	99,0%

EMPLEADOS

G4-10	Número total de empleados	161.822	100,0%	168.120	100,0%
G4-10	Número de empleados por sexo				
	Varones	137.675	100,0%	134.804	99,1%
	Mujeres	24.147		24.358	

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
G4-10	Número de empleados por país y tipo de contrato				
	Alemania	4.143	100,0%	4.071	99,1%
	Varones	3.408		3.362	
	Indefinido	2.882		2.921	
	Temporal	526		441	
	Mujeres	735		709	
	Indefinido	604		613	
	Temporal	131		96	
	Argentina	18.374		17.920	
	Varones	16.719		16.222	
	Indefinido	16.686		16.220	
	Temporal	33		2	
	Mujeres	1.655		1.698	
	Indefinido	1.655		1.698	
	Temporal	0		0	
	Australia	1.000		1.060	
	Varones	691		702	
	Indefinido	691		702	
	Temporal	0		0	
	Mujeres	309		358	
	Indefinido	309		358	
	Temporal	0		0	
	Brasil	50.764		47.457	
	Varones	43.424		40.268	
	Indefinido	43.365		40.201	
	Temporal	59		67	
	Mujeres	7.340		7.189	
	Indefinido	7.250		7.116	
	Temporal	90		73	
	Chile	7.678		7.521	
	Varones	6.292		6.219	
	Indefinido	5.363		5.419	
	Temporal	929		800	
Mujeres	1.386	1.302			
Indefinido	1.181	1.179			
Temporal	205	123			

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
G4-10	China	511	100,0%	536	99,1%
	Varones	459		514	
	Indefinido	1		506	
	Temporal	458		8	
	Mujeres	52		22	
	Indefinido	0		22	
	Temporal	52		0	
	Colombia	9.237		10.556	
	Varones	7.471		8.244	
	Indefinido	838		798	
	Temporal	6.633		7.446	
	Mujeres	1.766		2.312	
	Indefinido	385		374	
	Temporal	1.381		1.938	
	España	27.703		29.384	
	Varones	21.723		23.140	
	Indefinido	15.211		16.022	
	Temporal	6.512		7.118	
	Mujeres	5.980		6.244	
	Indefinido	4.123		4.084	
	Temporal	1.857		2.160	
	Francia	5.441		5.853	
	Varones	4.686		5.040	
	Indefinido	4.189		4.723	
	Temporal	497		317	
	Mujeres	755		813	
	Indefinido	673		767	
	Temporal	82		46	
	India	10.522		10.644	
	Varones	10.458		10.522	
	Indefinido	10.458		10.474	
	Temporal	0		48	
	Mujeres	64		122	
Indefinido	64	122			
Temporal	0	0			
México	2.614	ND			
Varones	2.084	ND			
Indefinido	2.084	ND			
Temporal	0	ND			

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
G4-10	Mujeres	530	100%	ND	99,1%
	Indefinido	530		ND	
	Temporal	0		ND	
	Paraguay	1.392		1.520	
	Varones	1.273		1.393	
	Indefinido	1.273		1.393	
	Temporal	0		0	
	Mujeres	119		127	
	Indefinido	119		127	
	Temporal	0		0	
	Perú	11.155		10.742	
	Varones	9.596		9.246	
	Indefinido	3.963		3.660	
	Temporal	5.633		5.586	
	Mujeres	1.559		1.496	
	Indefinido	604		460	
	Temporal	955		1.036	
	Portugal	6.829		7.250	
	Varones	5.501		5.859	
	Indefinido	4.785		4.653	
	Temporal	716		1.206	
	Mujeres	1.328		1.391	
	Indefinido	955		924	
	Temporal	373		467	
	Singapur	1.609		1.839	
	Varones	1.328		1.556	
	Indefinido	826		939	
	Temporal	502		617	
	Mujeres	281		283	
	Indefinido	211		207	
	Temporal	70		76	
	Uruguay	2.850		2.809	
	Varones	2.562		2.517	
	Indefinido	2.562		2.517	
	Temporal	0		0	
	Mujeres	288		292	
	Indefinido	288		292	
	Temporal	0		0	

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
G4-10	Número de empleados por tipo de jornada y sexo	161.822	100,0%	159.162	99,1%
	Varones	137.675		134.804	
	Jornada completa	128.495		126.326	
	Tiempo parcial	9.180		8.478	
	Mujeres	24.147		24.358	
	Jornada completa	21.438		21.583	
	Tiempo parcial	2.709		2.775	
G4-10	Número de empleados por franja de edad	161.822	100,0%	159.162	99,1%
	Menos de 30 años	37.537		34.195	
	Entre 30 y 50 años	102.731		101.847	
	Más de 50 años	21.554		23.120	
G4-10	Número de empleados por categoría profesional y franja de edad	151.300	100,0%	148.519	99,1%
	Directores	813		838	
	Menos de 30 años	44		38	
	Entre 30 y 50 años	653		680	
	Más de 50 años	116		120	
	Jefes	3.955		3.717	
	Menos de 30 años	208		179	
	Entre 30 y 50 años	3.033		2.810	
	Más de 50 años	714		728	
	Administrativos	6.804		6.631	
	Menos de 30 años	1.625		1.555	
	Entre 30 y 50 años	4.483		4.295	
	Más de 50 años	696		782	
	Operativos	139.728		137.333	
	Menos de 30 años	31.018		28.295	
Entre 30 y 50 años	89.357	88.154			
Más de 50 años	19.353	20.883			
G4-10	Número de empleados por categoría profesional y sexo	161.822	100,0%	148.519	99,1%
	Directores	813		838	
	Varones	628		634	
	Mujeres	185		204	
	Jefes	3.979		3.717	
	Varones	3.333		3.138	
	Mujeres	646		579	
	Administrativos	7.093		5.873	
	Varones	4.053		3.215	
	Mujeres	3.040		2.658	

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
G4-10	Operativos	149.937	100,0%	138.091	99,1%
	Varones	129.661		117.229	
	Mujeres	20.276		20.862	
	Plantilla con discapacidad		100,0%		99,1%
	Número de personas con discapacidad	968		1.060	
	Porcentaje de personas con discapacidad	0,6%		0,7%	
	Plantilla inmigrante		100,0%		99,1%
	Número de personas inmigrantes en la plantilla	2.577		2.920	
	Porcentaje de inmigrantes en la plantilla	1,6%		1,8%	
G4-EC6	Directivos procedentes de la comunidad local		100,0%		99,0%
	Número de altos directivos procedentes de la comunidad local	249		249	
	Número total de altos directivos	284		288	
	Altos directivos procedentes de la comunidad local	87,7%		86,5%	
G4-LA13	Salario medio de varones y mujeres por categoría profesional (euros)		99,4%		99,1%
	Directores				
	Varones	110.711,7		130.664,1	
	Mujeres	65.030,4		86.981,2	
	Jefes				
	Varones	38.875,3		46.957,8	
	Mujeres	37.739,9		39.968,2	
	Administrativos				
	Varones	19.235,9		21.545,8	
	Mujeres	16.544,5		18.550,5	
	Operativos				
Varones	11.269,7	14.716,6			
Mujeres	10.365,2	13.418,4			
G4-11	Representación sindical		94,6%		99,1%
	Número de empleados afiliados a una organización sindical	29.237		29.077	
	Porcentaje de empleados afiliados a una organización sindical	18,7%		19,0%	
G4-11	Convenios colectivos		94,6%		99,1%
	Número de empleados cubiertos por un convenio colectivo	124.148		125.663	
	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	76,7%		79,0%	

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
G4-LA9	Número total de horas de formación impartidas	1.792.590,5	100,0%	1.724.778,7	99,0%
	Por categoría profesional				
	Directores	6.652,5	100,0%	7.265,5	99,0%
	Jefes	33.915,1		36.333,5	
	Administrativos	109.329,8		83.333,3	
	Operativos	1.642.693,2		1.597.846,5	
	Por sexo				
	Varones	1.538.004,9	100,0%	1.524.209,6	99,9%
Mujeres	254.586,2	249.997,8			
G4-LA9	Número medio de horas de formación impartidas	11,8	100,0%	11,6	99,9%
	Por categoría profesional				
	Directores	8,5	100,0%	9,0	99,9%
	Jefes	8,8		10,0	
	Administrativos	16,1		14,2	
	Operativos	11,8		11,6	
	Por sexo				
	Varones	12,1	100,0%	12,3	99,9%
Mujeres	10,6	10,3			
G4-HR7	Formación en materia de derechos humanos				
	Número de empleados que han recibido formación en materia de derechos humanos	15.169	90,2%	6.660	90,1%
	Porcentaje de empleados que han recibido formación en materia de derechos humanos	10,4%		4,7%	
	Horas de formación impartidas en materia de derechos humanos	24.389,0		15.492,0	
	Inversión en formación				
Inversión realizada en formación de los empleados	8,2	100,0%	11,8	100,0%	
G4-LA11	Empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional				
	Número de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	20.759	94,5%	21.522	94,5%
	Varones	17.507		17.898	
	Mujeres	3.252		3.624	
	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares de desempeño y desarrollo profesional	13,3%		14,1%	
	Varones	13,2%		13,8%	
Mujeres	13,9%	15,4%			

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
G4-LA3	Número de empleados que disfrutaron de una baja por maternidad o paternidad	4.062		4.596	
	Varones	3.279	95,6%	3.497	95,6%
	Mujeres	783		1.099	
	Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad	3.913		4.248	
	Varones	3.207	95,6%	3.392	95,6%
	Mujeres	706		856	
	Número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y que siguieron en su trabajo durante los 12 meses después de volver al trabajo	3.257		3.840	
	Varones	2.653	90,2%	2.979	90,0%
	Mujeres	604		861	
G4-LA1	Nuevas contrataciones	43.067	100,0%	46.037	100,0%
G4-LA1	Por género				
	Varones	34.975	100,0%	37.003	100,0%
	Mujeres	8.092		9.034	
G4-LA1	Por edad				
	Menos de 30 años	18.753	100%	19.355	100,0%
	Entre 30 y 50 años	19.574		22.108	
	Más de 50 años	2.475		3.089	
G4-LA1	Por país				
	Alemania	526	100,0%	415	100,0%
	Argentina	3.290		2.713	
	Australia	158		232	
	Brasil	9.636		7.114	
	Chile	4.276		4.020	
	China	308		181	
	Colombia	3.115		6.747	
	España	6.627		7.108	
	Francia	4.426		4.584	
	India	2.265		1.406	
	México	1.620		1.620	
	Paraguay	240		379	
	Perú	3.405		5.733	
	Portugal	781		1.697	
Singapur	1.429	1.338			
Uruguay	965	750			

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
	Rotación	29,7%	100,0%	32,8%	100,0%
G4-LA1	Por género		93,9%		100,0%
	Varones	25,5%		33,4%	
	Mujeres	21,9%		32,5%	
	Por edad		93,9%		100,0%
	Menos de 30 años	32,4%		41,4%	
	Entre 30 y 50 años	22,2%		27,9%	
	Por país		100,0%		100,0%
	Alemania	9,3%		14,3%	
	Argentina	16,6%		17,7%	
	Australia	11,0%		10,7%	
	Brasil	20,6%		17,9%	
	Chile	62,7%		51,2%	
	China	49,0%		39,6%	
	Colombia	57,9%		57,5%	
	España	10,0%		11,7%	
	Francia	32,7%		20,3%	
	India	22,8%		24,0%	
	México	67,6%		67,6%	
	Paraguay	20,8%		11,0%	
Perú	38,0%	57,0%			
Portugal	12,7%	3,2%			
Singapur	7,3%	90,4%			
Uruguay	35,8%	30,0%			
G4-LA6	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	40.857.297	95,5%	44.598.735	96,2%
	Varones	35.179.408		38.003.386	
	Mujeres	5.677.889		6.595.349	
	Número de total de días perdidos por ausencia	2.028.664		2.057.809	
	Varones	1.761.286		1.714.241	
	Mujeres	267.379		343.568	
	Tasa de absentismo (AR)	5,0%		4,6%	
	Varones	5,0%		4,5%	
Mujeres	4,7%	5,2%			

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
	Por país				
	Alemania				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	957.496		845.858	
	Número de total de días perdidos por ausencia	194.937		232.870	
	Tasa de absentismo (AR)	20,4%		27,5%	
	Argentina				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	4.409.760		4.300.800	
	Número de total de días perdidos por ausencia	249.718		244.885	
	Tasa de absentismo (AR)	5,7%		5,7%	
	Australia				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	147.274		166.051	
	Número de total de días perdidos por ausencia	13.913		15.207	
	Tasa de absentismo (AR)	9,4%		9,2%	
	Brasil				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	12.990.142		12.528.648	
	Número de total de días perdidos por ausencia	695.116		565.348	
	Tasa de absentismo (AR)	5,4%		4,5%	
	Chile				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	1.942.519		2.111.120	
G4-LA6	Número de total de días perdidos por ausencia	105.710	95,5%	113.261	96,2%
	Tasa de absentismo (AR)	5,4%		5,4%	
	China				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	ND		4.378	
	Número de total de días perdidos por ausencia	ND		2.908	
	Tasa de absentismo (AR)	ND		66,4%	
	Colombia				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	2.752.585		3.077.756	
	Número de total de días perdidos por ausencia	31.188		48.277	
	Tasa de absentismo (AR)	1,1%		1,6%	
	España				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	8.903.472		9.065.662	
	Número de total de días perdidos por ausencia	258.377		308.211	
	Tasa de absentismo (AR)	2,9%		3,4%	
	Francia				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	1.438.392		1.585.369	
	Número de total de días perdidos por ausencia	118.778		135.567	
	Tasa de absentismo (AR)	8,3%		8,6%	
	India				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	3.198.688		3.566.823	
	Número de total de días perdidos por ausencia	171.917		209.629	
	Tasa de absentismo (AR)	5,4%		5,9%	

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
G4-LA6	México				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	679.640		679.640	
	Número de total de días perdidos por ausencia	12.289		12.289	
	Tasa de absentismo (AR)	1,8%		1,8%	
	Paraguay				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	434.304		531.817	
	Número de total de días perdidos por ausencia	7.500		7.693	
	Tasa de absentismo (AR)	1,7%		1,4%	
	Perú				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	ND		3.452.847	
	Número de total de días perdidos por ausencia	ND		60.064	
	Tasa de absentismo (AR)	ND		1,7%	
	Portugal				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	1.802.856		1.530.602	
	Número de total de días perdidos por ausencia	115.719		ND	
	Tasa de absentismo (AR)	6,4%		ND	
	Singapur				
	Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	345.169		320.957	
Número de total de días perdidos por ausencia	34.383		3.460		
Tasa de absentismo (AR)	10,0%		1,1%		
Uruguay					
Número de días trabajados por todos los empleados de Prosegur	855.000		830.407		
Número de total de días perdidos por ausencia	19.119		98.140		
Tasa de absentismo (AR)	2,2%		11,8%		
			95,3%		95,5%
G4-LA5	Comités formales de Salud y Seguridad				
	Número total de empleados	151.300		149.012	
	Número de empleados representados en comités formales de Salud y Seguridad	53.607	99,9%	65.656	99,1%
	Porcentaje de empleados representados en comités formales de Salud y Seguridad	35,4%		44,1%	
G4-LA6	Tasa de accidentes por género				
	Número de horas trabajadas por todos los empleados de Prosegur	311.440.781,0		298.518.958,4	
	Varones	268.284.009,0		252.531.489,5	
	Mujeres	43.156.772,0		45.987.468,9	
	Número de accidentes laborales	5.064		5.417	
	Varones	4.368	99,9%	4.634	99,1%
	Mujeres	696		783	
	Tasa de accidentes (IR)	3,3		3,6	
	Varones	3,3		3,7	
Mujeres	3,2		3,4		

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016	
G4-LA6	Tasa de enfermedades profesionales por género					
	Número de total de casos de enfermedades ocupacionales	86	99,9%	74	99,0%	
	Varones	38		36		
	Mujeres	48		38		
	Tasa de enfermedades profesionales (ODR)	0,1		0,1		
	Varones	0,0		0,0		
	Mujeres	0,2		0,2		
	Tasa de días perdidos por género					
	Número de total de días perdidos	112.182	99,9%	132.479	99,1%	
	Varones	91.883		102.051		
	Mujeres	20.299		30.428		
	Tasa de días perdidos (IDR)	72,0		88,8		
	Varones	68,5		80,8		
Mujeres	94,1	132,3				
Víctimas mortales por género						
Número de víctimas mortales	10	100%	12	99,1%		
Varones	7		12			
Mujeres	3		0			
G4-LA9	Formación impartida en materia de SSL					
	Número de horas de formación impartidas en materia de SSL	114.399	100%	141.956	100,0%	
	Varones	93.524		120.565		
	Directores	127		114		
	Jefes	415		449		
	Administrativos	3.054		3.067		
	Operativos	89.928		116.935		
	Mujeres	20.875		21.391		
	Directores	37		40		
	Jefes	134		107		
	Administrativos	1.763		1.621		
	Operativos	18.941		19.623		
	Inversión en seguridad y salud en el trabajo					
Inversión en seguridad y salud en el trabajo (millones de euros)	1,4	63,8%		1,4		34,0%
GESTIÓN AMBIENTAL						
G4-EN1	Materiales utilizados					
	Papel (t)	470,9	63,9%	407,1	67,6%	
	Tóner (t)	3,5		3,1		
	Plásticos operativos (t)	1.129,7		873,9		

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
Tasa de valorización de materiales					
G4-EN2	Número de uniformes reutilizados por año	48.600,0	63,9%	36.774,0	68,5%
	Número de uniformes distribuidos por año	888.277,0		618.689,0	
Consumo directo e indirecto de energía					
G4-EN3 G4-EN4	Consumo de gasolina + gasóleo (millones de litros)	23,5	63,9%	28,4	63,1%
	Consumo de gas natural (m³)	140.471,6		90.651,2	
	Consumo de electricidad (MWh)	36.835,1		34.863,0	
Consumo de agua					
G4-EN8 G4-EN10	Obtenida de la red pública (m³)	204.738,0	63,9%	538.675,2	62,0%
	Obtenida de otras fuentes (m³)	0,0		0,0	
	Total (m³)	204.738,0		538.675,2	
	Volumen de agua reciclada/reutilizada (m³)	0,0		0,0	
	Porcentaje de consumo de agua reciclada/reutilizada (m³)	0,0%		0,0%	
Emisiones directas e indirectas de gases de efecto invernadero					
G4-EN15 G4-EN16 G4-EN17	Emisiones directas (t CO ₂ eq)	58.848,3	54,1%	103.232,9	57,6%
	Emisiones indirectas (t CO ₂ eq)	15.490,5		14.508,4	
	Emisiones totales (t CO ₂ eq)	74.338,8		117.741,3	
Residuos gestionados					
G4-EN23	Generación de residuos (t)	1.141,9	58,5%	1.210,2	67,6%
	Residuos peligrosos (t)	206,1		161,8	
	Residuos no peligrosos (t)	935,8		1.048,4	
	Papel y cartón (t)	143,5		158,9	
	Plásticos (t)	322,2		332,3	
	Otros (t)	470,1		557,1	
Coste de las multas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental					
G4-EN29	Número de incidentes medioambientales	4	57,6%	3	67,6%
	Número de incidentes medioambientales con expediente sancionador	0		0	
	Coste de las multas por expedientes sancionadores	0,0		0,0	
Gastos e inversiones ambientales					
G4-EN31	Inversiones ambientales (miles de euros)	335,1	57,6%	662,3	62,1%
	Gastos ambientales (miles de euros)	ND		ND	
Auditorías ambientales					
	Número de auditorías ambientales realizadas	17	58,5%	70	70,3%

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

Equivalencia G4	Indicador	2015	Alcance 2015	2016	Alcance 2016
SOCIEDAD					
	Número de proyectos desarrollados en acción social por áreas de acción	28		29	
	Educación	7	100,0%	6	100,0%
	Inclusión laboral	5		6	
	Fomento de la cultura	5		5	
	Voluntariado Corporativo	8		8	
	Otros	3		4	
	Beneficiarios / participantes en los proyectos	33.941			
	Educación	16.255	100,0%	16.815	100,0%
	Inclusión laboral	641		1.719	
	Fomento de la cultura	1.218		1.865	
	Voluntariado Corporativo	1.350		1.332	
	Otros	14.477		14.282	
	Inversión social por área de actuación (euros)	2.351.416,0			
	Educación	1.250.403,8	100,0%	1.404.828,0	100,0%
	Inclusión laboral	108.156,0		82.960,0	
	Fomento de la cultura	226.733,0		299.843,0	
	Voluntariado corporativo	132.371,2		111.235,0	
	Otros	633.752,0		701.182,0	

Anexo II

Indicadores de indicadores GRI



Contenidos básicos generales

Indicadores GRI 4	Página / Información (Omisión)	Verificación externa	
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS			
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización (la persona que ocupe el cargo de director ejecutivo, presidente o similar) sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Carta Presidente y Mensaje del Consejero Delegado Págs. 6-11	No
G4-2	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.	1.6 Gestión de riesgos Págs. 36-42 3.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Cash Pág. 71 4.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Seguridad Pág. 79 5.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Alarmas Pág. 86	No
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
G4-3	Nombre de la organización.	Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.	No
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	1. Prosegur y su modelo de gestión Pág. 13 3.1. El valor de Prosegur Cash Pág. 66 4.1. El valor de Prosegur Seguridad Pág. 74 5.1. El valor de Prosegur Alarmas Págs. 81-82	No
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Calle Pajaritos, nº 24, Madrid, España	No
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	1. Prosegur y su modelo de gestión Pág. 13	No
G4-7	Naturaleza del régimen de propiedad y su forma jurídica.	Prosegur Compañía de Seguridad, S.A.	No
G4-8	Indique a qué mercados se sirve (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientes y destinatarios).	1. Prosegur y su modelo de gestión Págs. 14-15	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-9	Determine la escala de la organización, indicando: - número de empleados;número de operaciones; - ventas netas (para las organizaciones del sector privado) o ingresos netos (para las organizaciones del sector público); - capitalización, desglosada en términos de deuda y patrimonio (para las organizaciones del sector privado); y - cantidad de productos o servicios que se ofrecen.	1. Proseguir y su modelo de gestión Pág. 13 1.1 Principales magnitudes Págs. 16-18 1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento Pág. 20	No
G4-10	a. Número de empleados por contrato laboral y sexo. b. Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo. c. Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo. d. Tamaño de la plantilla por región y sexo. e. Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas. f. Comuníquese todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	2.1 Empleados Págs. 46-51 Anexo I. Indicadores de desempeño: Empleados Págs. 96-107	No
G4-11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	2.1 Empleados Pág. 50 Anexo I. Indicadores de desempeño: Empleados Pág. 101	No
G4-12	Describa la cadena de suministro de la organización.	2.2 Proveedores Págs. 52-54	No
G4-13	Comuníquese todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento Págs. 19-21	No
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	1. 6 Gestión de riesgos Págs. 36-42 3.4 Oportunidades y retos del futuro-Proseguir Cash Pág. 71 4.4 Oportunidades y retos del futuro-Proseguir Seguridad Pág. 79 5.4 Oportunidades y retos del futuro-Proseguir Alarmas Pág 86	No
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	1.3 Ética y cumplimiento Pág. 25 Anexo III: Asociaciones sectoriales Págs. 123-124	No
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	1.3 Ética y cumplimiento Pág. 25 Anexo III: Asociaciones sectoriales Págs. 123-124	No
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA			
G4-17	a. Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes. b. Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	Informe de Cuentas Anuales Consolidadas 2016 - Anexo I. Sociedades dependientes incluidas en el perímetro de consolidación. Págs. 259-269 Disponible en la web www.prosegur.com	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-18	a. Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada aspecto.	6.2 Estándares de referencia Pág. 89	No
	b. Explique cómo ha aplicado la organización los principios de elaboración de memorias para determinar el contenido de la memoria.	6.3 Análisis de materialidad Pág. 90	
G4-19	Elabore una lista de los aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	6.3 Análisis de materialidad Pág. 90	No
G4-20	Indique la cobertura dentro de la organización de cada aspecto material.	6.3 Análisis de materialidad Pág. 90 Anexo I. Indicadores de desempeño Págs. 93-109	No
G4-21	Indique la cobertura fuera de la organización de cada aspecto material.	6.3 Análisis de materialidad Pág. 90 Anexo I. Indicadores de desempeño Págs. 93-103	No
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	No se ha reexpresado la información publicada en ninguno de los Informes Anuales anteriores	No
G4-23	Señale todo cambio significativo en el alcance y la cobertura de cada aspecto con respecto a memorias anteriores.	Anexo I. Indicadores de desempeño Págs. 93-109	No

PARTICIPACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	2. El valor de un grupo Pág. 45	No
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	2. El valor de un grupo Pág. 45 6.3. Análisis de materialidad Pág. 90	No
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Págs. 25, 50, 54, 55, 58, 60, 90	No
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Págs. 59, 62, 67, 75, 83, 90	No

PERFIL DE LA MEMORIA

G4-28	Periodo objeto de la memoria (por ejemplo, año fiscal o año calendario).	2016	No
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	2015	No
G4-30	Ciclo de presentación de memorias.	Anual	No
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	6.4. Datos de contacto Pág. 91	No
G4-32	a. Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	6.2. Estándares de referencia Pág. 89	No
	b. Facilite el Índice de GRI de la opción elegida (véanse los cuadros a continuación).		
	c. Facilite la referencia al informe de Verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.		

Indicadores GRI 4	Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-33 "a. Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria. b. Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa. c. Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación. d. Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación externa para la memoria de sostenibilidad de la organización."	El Informe Anual no es verificado externamente (el Informe de Cuentas Anuales sí es auditado externamente)	No
GOBIERNO		
G4-34 Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento Págs. 19-26	No
G4-35 Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-36 Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-37 Describa los procesos de consulta entre los grupos de interés y el órgano superior de gobierno con respecto a cuestiones económicas, ambientales y sociales. Si se delega dicha consulta, señale a quién y describa los procesos de intercambio de información con el órgano superior de gobierno.	6.3 Análisis de materialidad Págs. 89-90 1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Canal de denuncias y Consejo de Administración y Comisiones) Págs. 19-26	No
G4-38 Describa la composición del órgano superior de gobierno y de sus comités.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Consejo de Administración y Comisiones) Págs. 19-26	No
G4-39 Indique si la persona que preside el órgano superior de gobierno ocupa también un puesto ejecutivo. De ser así, describa sus funciones ejecutivas y las razones de esta disposición.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Consejo de Administración y Comisiones) Págs. 19-26 Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en el web www.prosegur.com	No
G4-40 Describa los procesos de nombramiento y selección del órgano superior de gobierno y sus comités, así como los criterios en los que se basa el nombramiento y la selección de los miembros del primero.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-41 Describa los procesos mediante los cuales el órgano superior de gobierno previene y gestiona posibles conflictos de intereses. Indique si los conflictos de intereses se comunican a los grupos de interés.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-42 Describa las funciones del órgano superior de gobierno y de la alta dirección en el desarrollo, la aprobación y la actualización del propósito, los valores o las declaraciones de misión, las estrategias, las políticas y los objetivos relativos a los impactos económico, ambiental y social de la organización.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-43 Señale qué medidas se han adoptado para desarrollar y mejorar el conocimiento colectivo del órgano superior de gobierno con relación a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No

Indicadores GRI 4	Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-44 a. Describa los procesos de evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con el gobierno de los asuntos económicos, ambientales y sociales. Indique si la evaluación es independiente y con qué frecuencia se lleva a cabo. Indique si se trata de una autoevaluación. b. Describa las medidas adoptadas como consecuencia de la evaluación del desempeño del órgano superior de gobierno en relación con la dirección de los asuntos económicos, ambientales y sociales.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-45 a. Describa la función del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social. Señale también cuál es el papel del órgano superior de gobierno en la aplicación de los procesos de diligencia debida. b. Indique si se efectúan consultas a los grupos de interés para utilizar en el trabajo del órgano superior de gobierno en la identificación y gestión de los impactos, los riesgos y las oportunidades de carácter económico, ambiental y social.	1. 6 Gestión de riesgos Págs. 36-42 3.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Cash Pág. 71 4.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Seguridad Pág. 79 5.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Alarmas Pág. 86 1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento Págs. 19-26 Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-46 Describa la función del órgano superior de gobierno en el análisis de la eficacia de los procesos de gestión del riesgo de la organización en lo referente a los asuntos económicos, ambientales y sociales.	1. 6 Gestión de riesgos Págs. 36-42 3.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Cash Pág. 71 4.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Seguridad Pág. 79 5.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Alarmas Pág. 86 Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-47 Indique con qué frecuencia analiza el órgano superior de gobierno los impactos, los riesgos y las oportunidades de índole económica, ambiental y social.	1. 6 Gestión de riesgos Págs. 36-42 3.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Cash Pág. 71 4.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Seguridad Pág. 79 5.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Alarmas Pág. 86	No
G4-48 Indique cuál es el comité o el cargo de mayor importancia que revisa y aprueba la memoria de sostenibilidad de la organización y se asegura de que todos los Aspectos materiales queden reflejados.	El Informe Anual es revisado y aprobado en última instancia por el Consejo de Administración	No

Indicadores GRI 4	Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-49 Describa el proceso para transmitir las preocupaciones importantes al órgano superior de gobierno.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y Canal de denuncias) Págs. 19-26 Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-50 Señale la naturaleza y el número de preocupaciones importantes que se transmitieron al órgano superior de gobierno; describa asimismo los mecanismos que se emplearon para abordarlas y evaluarlas.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y Canal de denuncias) Págs. 19-26 Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-51 a. Describa las políticas de remuneración para el órgano superior de gobierno y la alta dirección. b. Relacione los criterios relativos al desempeño que afectan a la política retributiva con los objetivos económicos, ambientales y sociales del órgano superior de gobierno y la alta dirección.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-52 Describa los procesos mediante los cuales se determina la remuneración. Indique si se recurre a consultores para determinar la remuneración y si estos son independientes de la dirección. Señale cualquier otro tipo de relación que dichos consultores en materia de retribución puedan tener con la organización.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-53 Explique cómo se solicita y se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a la retribución, incluyendo, si procede, los resultados de las votaciones sobre políticas y propuestas relacionadas con esta cuestión.	En 2016, no se ha recibido ninguna consulta relativa a esta cuestión en ninguno de los canales de comunicación con los que cuenta la Compañía.	No
G4-54 Calcule la relación entre la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com Informe de Retribución de Consejeros Disponible en la web www.prosegur.com	No
G4-55 Calcule la relación entre el incremento porcentual de la retribución total anual de la persona mejor pagada de la organización en cada país donde se lleven a cabo operaciones significativas con el incremento porcentual de la retribución total anual media de toda la plantilla (sin contar a la persona mejor pagada) del país correspondiente.	Informe Anual de Gobierno Corporativo Disponible en la web www.prosegur.com Informe de Retribución de Consejeros Disponible en la web www.prosegur.com	No

ÉTICA E INTEGRIDAD

G4-56 Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	1.2 Misión, visión y valores Pág. 18 1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y Canal de denuncias) Págs. 19-26	No
G4-57 Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y Canal de denuncias) Págs. 19-26	No
G4-58 Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y Canal de denuncias) Págs. 19-26	No

Indicadores GRI 4	Página / Información (Omisión)	Verificación externa	
Contenidos básicos específicos			
CATEGORÍA: ECONOMÍA			
ASPECTO MATERIAL: DESEMPEÑO ECONÓMICO			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	1.1 Principales magnitudes Págs. 16-18	No
G4-EC1	a. Indique el valor económico directo generado y distribuido conforme al «principio del devengo». b. Para una mejor evaluación de los impactos económicos locales, desglose el valor económico directo generado y distribuido por país, región o mercado, cuando sea significativo. Explique los criterios que se han empleado para determinar su significación.	1.1 Principales magnitudes Págs. 16-18 2. El valor de un grupo Págs. 44-45 3.3. Cifras clave de Prosegur Cash Pág. 68-69 4.3. Cifras clave de Prosegur Seguridad Pág. 76-78 5.3. Cifras clave de Prosegur Alarmas Pág. 84-86	No
G4-EC2	Señale qué riesgos y oportunidades a raíz del cambio climático pueden provocar cambios significativos en las operaciones, los ingresos o los gastos.	1. 6 Gestión de riesgos Págs. 36-42 3.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Cash Págs. 71 4.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Seguridad Págs. 79 5.4 Oportunidades y retos del futuro-Prosegur Alarmas Págs. 86	No
G4-EC3	a. Si las obligaciones están cubiertas por los recursos ordinarios de la organización, indique el valor estimado de las mismas. b. Si existe un fondo independiente para atender las obligaciones del plan de prestaciones, indique: qué porcentaje de las obligaciones se calcula que cubren los activos que se han reservado a tal efecto; en qué se basa dicho cálculo; y cuándo se efectuó el cálculo. c. Si el fondo externalizado no ofrece una cobertura total de las obligaciones, describa la estrategia adoptada por la empresa para avanzar hacia la cobertura total, y el plazo, si se conoce, en el que la empresa espera alcanzarla. d. Indique qué porcentaje del salario aportan el trabajador y la empresa. e. Indique el nivel de participación en los planes de jubilación (por ejemplo, participación en planes obligatorios o voluntarios, programas regionales o nacionales, o aquellos con impacto financiero).	No aplicable. No existe un plan de prestaciones para empleados.	No
G4-EC4	a. Indique el valor monetario total de la ayuda económica que la organización ha recibido de entes del gobierno durante el periodo objeto de la memoria. b. Desglose la información anterior por países. c. Indique si los gobiernos forman parte de la estructura accionarial de la organización, y en qué grado.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Indicadores económicos) Pág. 93-94	No

Indicadores GRI 4	Página / Información (Omisión)	Verificación externa	
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL / SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO			
ASPECTO MATERIAL: EMPLEO			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.1 Empleados Págs. 46-51	No
G4-LA1	a. Indique el número y el índice de contrataciones en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región. b. Indique el número y la tasa de rotación de empleados en el periodo objeto de la memoria, desglosados por edad, por sexo y por región.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Pág. 96-107	No
G4-LA2	a. Detalle cuáles de las siguientes prestaciones sociales se ofrecen a todos los empleados a jornada completa pero no a los empleados a tiempo parcial o temporales, desglosadas por ubicaciones significativas de actividad. b. Facilite la definición empleada para establecer los «lugares con operaciones significativas».	La Compañía no ofrece distintas prestaciones sociales a los empleados a jornada completa	No
G4-LA3	a. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que tuvieron derecho a una baja por maternidad o paternidad. b. Indique el número de empleados, desglosado por sexo, que ejercieron su derecho a baja por maternidad o paternidad. c. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad, desglosado por sexo. d. Indique el número de empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su baja por maternidad o paternidad y conservaron su empleo pasados doce meses desde su reincorporación, desglosado por sexo. e. Facilite los índices de reincorporación al trabajo y de retención de los empleados que disfrutaron de la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Pág. 96-107	No
ASPECTO MATERIAL: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.1 Empleados Págs. 46-51	No
G4-LA4	a. Indique el número mínimo de semanas de preaviso a los trabajadores y a sus representantes electos que se utiliza habitualmente antes de poner en práctica cambios operativos significativos que pudieran afectarles sustancialmente. b. Si la organización dispone de un convenio colectivo, indique si en este se especifican el periodo de preaviso y disposiciones relativas a posibles consultas y negociaciones.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Pág. 96-107	No
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.1 Empleados (Seguridad y Salud Laboral) Págs. 46-51	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-LA5	a. Indique a qué nivel suele operar cada uno de los comités formales de seguridad y salud conjuntos para la dirección y los empleados. b. Indique el porcentaje de trabajadores que tienen representación en los comités formales de seguridad y salud conjuntos.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Págs. 96-107	No
G4-LA6	a. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo del conjunto de trabajadores (es decir, los empleados y los trabajadores contratados), desglosados por: región; y sexo. b. Indique los tipos de lesión, el índice de accidentes con lesiones, la tasa de enfermedades profesionales, la tasa de días perdidos, la tasa de absentismo y las víctimas mortales relacionadas con el trabajo de los contratistas independientes que trabajan in situ, de cuya seguridad general en el lugar de trabajo es responsable la organización, desglosados por: Dregión; y sexo. c. Indique qué sistema de reglamentación se aplica para el registro y la comunicación de accidentes.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Págs. 96-107	No
G4-LA7	Indique si hay trabajadores que desarrollan actividades profesionales con una incidencia o un riesgo elevados de determinadas enfermedades.	No se han identificado actividades profesionales con riesgo de enfermedad	No
G4-LA8	a. Indique si los acuerdos formales locales o internacionales con los sindicatos cubren los asuntos relacionados con la salud y la seguridad. b. De ser así, indique qué porcentaje de los asuntos relacionados con la salud y la seguridad se cubre en tales acuerdos formales.	La información está recogida en los convenios colectivos de los distintos países de operación, pero no se dispone del porcentaje de los mismos que cubren estas cuestiones en la actualidad.	No
ASPECTO MATERIAL: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.1 Empleados (Formación de los empleados) Págs. 46-51	No
G4-LA9	a. Indique el promedio de horas de capacitación que los empleados de la organización recibieron en el periodo objeto de la memoria, desglosado por: sexo; y categoría laboral.	2.1. Empleados (Formación de los empleados) Págs. 46-51 Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Págs. 96-107	No
G4-LA10	a. Indique el tipo y el alcance de los programas que se han llevado a cabo y de la asistencia facilitada para mejorar las capacidades de los empleados. b. Describa los programas de ayuda a la transición dirigidos a favorecer la empleabilidad de los trabajadores y la gestión del final de sus carreras profesionales, ya sea por jubilación o terminación de la relación de trabajo.	2.1. Empleados (Formación de los empleados) Págs. 46-51 2.1 Empleados (Desarrollo profesional y reconocimiento) Págs. 46-51	No
G4-LA11	Indique qué porcentaje de los empleados han recibido una evaluación periódica de su desempeño y de la evolución de su carrera a lo largo del periodo objeto de la memoria, desglosado por sexo y por categoría profesional.	2.1. Empleados (Desarrollo profesional y reconocimiento) Págs. 46-51	No
ASPECTO MATERIAL: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión."	2.1. Empleados Págs. 46-51	No

Indicadores GRI 4	Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-LA12 Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios; y otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios; y otros indicadores de diversidad, si procede.	1.3. Buen gobierno, ética y cumplimiento (Composición del consejo de Administración) Págs. 19-26 Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Págs. 96-107	No
ASPECTO MATERIAL: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES		
G4-DMA a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.1. Empleados Págs. 46-51 Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Págs. 96-107	No
G4-LA13 a. Indique qué porcentaje de personas pertenecientes a las siguientes categorías de diversidad forma parte de los órganos de gobierno de la organización: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios; y otros indicadores de diversidad, si procede. b. Indique qué porcentaje de los empleados pertenecen a las siguientes categorías de diversidad, desglosado por categoría profesional: sexo; edad: menos de 30 años, entre 30 y 50, más de 50; grupos minoritarios; y otros indicadores de diversidad, si procede.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Págs. 96-107	No
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL / SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS		
ASPECTO MATERIAL: INVERSIÓN		
G4-DMA a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento Págs. 19-26	No
G4-HR1 a. Indique el número y el porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos. b. Facilite la definición empleada para establecer los «acuerdos de inversión significativos».	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y Canal de denuncias) Págs. 19-26	No
G4-HR2 A. Indique el número de horas que se dedicaron durante el periodo objeto de la memoria a actividades de formación sobre políticas y procedimientos relativos a los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización. b. Indique el porcentaje de empleados formados durante el periodo objeto de la memoria en políticas y procedimientos sobre los aspectos de derechos humanos relevantes para las operaciones de la organización.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Código Ético y de Conducta y Canal de denuncias) Págs. 19-26 2.1. Empleados (Formación de los empleados) Págs. 46-51 Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Págs. 96-107	No
ASPECTO MATERIAL: NO DISCRIMINACIÓN		
G4-DMA a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.1. Empleados (Relaciones laborales) Págs. 46-51	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
G4-HR3	a. Indique el número de casos de discriminación ocurridos durante el periodo objeto de la memoria. b. Describa la situación actual y las medidas adoptadas.	1.3 Buen gobierno, ética y cumplimiento (Canal de denuncias) Págs. 19-26	No
ASPECTO MATERIAL: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	2.1. Empleados (Relaciones laborales) Págs. 46-51	No
G4-HR4	a. Indique los centros y proveedores significativos en los que la libertad de asociación o el derecho a la negociación colectiva de los empleados pueden infringirse o estar amenazados. b. Describa las medidas adoptadas por la organización durante el periodo objeto de la memoria, destinadas a defender la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.	2.1. Empleados (Relaciones laborales) Págs. 46-51 Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Págs. 96-107	No
ASPECTO MATERIAL: MEDIDAS DE SEGURIDAD			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	1.3. Buen gobierno ética y cumplimiento Págs. 19-26	No
G4-HR7	a. Indique qué porcentaje del personal de seguridad ha recibido capacitación formal específica sobre las políticas o procedimientos de la organización en materia de derechos humanos y su aplicación en seguridad. b. Indique si los requisitos de formación también se exigen a otras organizaciones a las que se contrata personal de seguridad.	1.3. Buen gobierno ética y cumplimiento (Respeto a los derechos humanos) Págs. 19-26 2.1. Empleados (Formación de los empleados) Págs. 46-51 Anexo I. Indicadores de desempeño (Empleados) Págs. 96-107	No
ASPECTO MATERIAL: MECANISMOS DE RECLAMACIÓN EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	1.3. Buen gobierno ética y cumplimiento Págs. 19-26	No
G4-HR12	a. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado a través de los mecanismos formales de reclamación en el periodo objeto de la memoria. b. Indique cuántas de las reclamaciones: se abordaron en el periodo objeto de la memoria; se resolvieron en el periodo objeto de la memoria. c. Indique el número de reclamaciones sobre derechos humanos que se presentaron antes del periodo objeto de la memoria y se resolvieron en dicho periodo.	1.3. Buen gobierno ética y cumplimiento (Canal de denuncias) Págs. 19-26 Anexo I. Indicadores de desempeño (Ética y cumplimiento) Pág. 94-95	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL / SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD			
ASPECTO MATERIAL: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	1.3. Buen gobierno ética y cumplimiento Págs. 19-26	No
G4-S03	a. Indique el número y el porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción. b. Describa los riesgos significativos relacionados con la corrupción que se han detectado en las evaluaciones.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Ética y cumplimiento) Págs. 94-95	No
G4-S04	a. Indique el número y el porcentaje de miembros del órgano de gobierno a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por regiones. b. Indique el número y el porcentaje de empleados a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región. c. Indique el número y el porcentaje de socios empresariales a los que se ha informado sobre las políticas y los procedimientos de la organización para luchar contra la corrupción, desglosado por tipo de socio empresarial y región. d. Indique el número y porcentaje de miembros del órgano de gobierno que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por región. e. Indique el número y porcentaje de miembros de empleados que han recibido capacitación sobre la lucha contra la corrupción, desglosado por categoría profesional y región.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Ética y cumplimiento) Págs. 94-95	No
G4-S05	a. Indique el número y la naturaleza de los casos confirmados de corrupción. b. Indique el número de casos confirmados de corrupción por los que se ha amonestado o despedido a algún empleado. c. Indique el número de casos confirmados en los que se ha rescindido o no se ha renovado un contrato con un socio empresarial debido a infracciones relacionadas con la corrupción. d. Indique las demandas judiciales por corrupción que se han presentado contra la organización o sus empleados en el periodo objeto de la memoria y el resultado de cada caso.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Ética y cumplimiento) Págs. 94-95	No
ASPECTO MATERIAL: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	1.3. Buen gobierno ética y cumplimiento Págs. 19-26	No
G4-S07	a. Indique las demandas pendientes o concluidas en el periodo objeto de la memoria, iniciadas por causas relacionadas con comportamientos de competencia desleal y violaciones de la legislación relativa a prácticas contrarias a la libre competencia y monopolísticas, en las que se haya comprobado la participación de la organización informante. b. Indique los principales resultados de tales denuncias, incluidas las sentencias o decisiones adoptadas.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Ética y cumplimiento) Págs. 94-95	No

Indicadores GRI 4		Página / Información (Omisión)	Verificación externa
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	1.3. Buen gobierno ética y cumplimiento Págs. 19-26	No
G4-S08	a. Indique las multas significativas y las sanciones no monetarias. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido. c. Describa el contexto en el que se recibieron multas o sanciones no monetarias significativas.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Ética y cumplimiento) Págs. 94-95	No
CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL / SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS			
ASPECTO MATERIAL: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	Por su objeto social, Prosegur evalúa el impacto sobre la seguridad y la salud de los clientes en todas las fases del ciclo de vida de sus productos y servicios.	No
G4-PR1	Indique el porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	1.6 Gestión de riesgos Págs. 36-42	No
G4-PR2	a. Indique el número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a la salud y la seguridad de productos y servicios en el periodo objeto de la memoria. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios, basta con una breve declaración en este sentido.	No se han registrado incidentes en este aspecto	No
ASPECTO MATERIAL: CUMPLIMIENTO REGULATORIO			
G4-DMA	a. Indique por qué el Aspecto es material. Señale qué impactos hacen que este Aspecto sea material. b. Describa cómo gestiona la organización el Aspecto material o sus impactos. c. Facilite la evaluación del enfoque de gestión.	1.3. Buen gobierno ética y cumplimiento Págs. 19-26	No
G4-PR9	a. Indique el valor monetario de las multas significativas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. b. Si la organización no ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa, basta con una breve declaración en este sentido.	Anexo I. Indicadores de desempeño (Ética y cumplimiento) Págs. 94-95	No

Anexo III

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:



Ligue Internationale des Sociétés de Surveillance

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 de efectivo.

Asociación Latinoamericana del Transporte de Valores (Altraval)

Asociación de empresas de transporte de valores de Iberoamérica.

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	Asociación Nacional de la Industria del Transporte de Fondos (BDGW) Federación Alemana de Vending (BDV)
Argentina	Cámara Argentina de Empresas de Seguridad e Investigación (CAESI) Cámara de Empresas Argentinas Transportadoras de Caudales (CETCA) Federación Argentina de Empresas de Autotransporte de Cargas (FADEEAC) Cámara de Empresas de Autotransporte de Cargas (CEAC) Cámara de Centros de Capacitación de Seguridad Privada Cámara de Empresas de Seguridad de Buenos Aires (CAESBA)

Australia	Asociación Australiana de la Industria de Seguridad (ASIAL)
Brasil	Asociación Brasileña de Transporte de Valores (ABTV) Federación Nacional de Empresas de Vigilancia, Seguridad y Transporte de Valores (FENAVIST)
Chile	Asociación de Empresas de Seguridad Privada y Transporte de Valores (ASEVA) Asociación Chilena de Empresas de Alarmas (ACHEA) Asociación Nacional de Profesionales de Seguridad (ANASEP) Asociación Nacional de Empresas de Seguridad de Chile (EMPRORSE)
China	Shanghai Security Association
Colombia	Federación Colombiana de Empresas de Vigilancia y Seguridad Privada (FEDESEGURIDAD) Comité de empresas de vigilancia y de seguridad privada de la Federación Nacional de Comerciantes (FENALCO)
España	Asociación Profesional de Compañías Privadas de Seguridad de España (APROSER) Asociación Española de Empresas de Seguridad (AES)
Francia	Unión de Empresas de Seguridad Privada (USP) Federación de Empresas de Seguridad Fiduciaria (FEDESFI) Agrupación de Inteligencia Logística de Europa Sur (PILES)
India	Asociación de Gestión de Efectivo de India (CLAI)
México	Asociación Mexicana de Empresas de Seguridad Privada (AMESP)
Paraguay	Cámara Paraguaya de Empresas de Transporte de Valores y Seguridad (CAPATRAVALSEP) Cámara Paraguaya de Empresas Profesionales de Seguridad
Perú	Sociedad Nacional de Seguridad de Perú (SNS)
Portugal	Asociación de Empresas de Seguridad Privada (AES) Asociación Portuguesa de Seguridad Electrónica y de Protección contra Incendios (APSEI)
Singapur	Asociación de Seguridad de Singapur (SAS) Asociación de Agencias de Seguridad Certificadas (ACSA)
Uruguay	Cámara Uruguaya de Transporte de Caudales (CUETRACA) Cámara de Instaladores Profesionales de Sistemas Electrónicos de Seguridad (CIPSES) Cámara Uruguaya de Empresas de Seguridad (CUES)

Anexo IV

Cumplimiento del Pacto Mundial de Naciones Unidas

DERECHOS HUMANOS

Principio 1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	1.3. Buen gobierno, ética y cumplimiento (Respeto a los derechos humanos) Págs. 19-26
Principio 2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos	1.3. Buen gobierno, ética y cumplimiento (Respeto a los derechos humanos) Págs. 19-26

NORMAS LABORALES

Principio 3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva	4.1. Empleados (Gestión de las relaciones laborales) Págs. 46-51
Principio 4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción	4.4. Proveedores (Gestión de proveedores) Págs. 52-54
Principio 5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil	4.4. Proveedores (Gestión de proveedores) Págs. 52-54
Principio 6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación	4.1. Empleados Págs. 46-51

MEDIO AMBIENTE

Principio 7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente	1.7. Gestión ambiental Pág. 43
Principio 8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	1.7. Gestión ambiental Pág. 43
Principio 9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente	1.7. Gestión ambiental Pág. 43

ANTICORRUPCIÓN

Principio 10	Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	1.3. Buen gobierno, ética y cumplimiento (Programa de Cumplimiento Corporativo) Págs. 19-26
--------------	---	---