

Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de seguridad privada



Título: *Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de seguridad privada*

Autor: [AENOR](#)

© AENOR (Asociación Española de Normalización y Certificación), 2013

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción total o parcial en cualquier soporte, sin la previa autorización escrita de AENOR.

Depósito legal: M-1159-2013

Impreso en España - Printed in Spain

Edita: AENOR

Maqueta y diseño de cubierta: AENOR

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6. 28004 Madrid • Tel.: 902 102 201 • Fax: 913 103 695
comercial@aenor.es • www.aenor.es

Índice

<u>1. Objeto y campo de aplicación</u>	5
<u>2. Principios</u>	7
<u>2.1. Principios generales</u>	7
<u>2.2. Principios orientados a los trabajadores</u>	7
<u>2.3. Principios orientados a los clientes y proveedores</u>	9
<u>2.4. Principios orientados a la sociedad</u>	9
<u>3. Requisitos</u>	11
<u>3.1. Requisitos generales</u>	11
<u>3.2. Requisitos orientados a los trabajadores</u>	11
<u>3.3. Requisitos orientados a los clientes y los proveedores</u>	14
<u>3.4. Requisitos orientados a la sociedad</u>	15
<u>4. Sistema de gestión profesional y deontológico</u>	17
<u>4.1. Establecimiento del sistema de gestión profesional y deontológico</u>	17
<u>4.2. Responsabilidad de la dirección</u>	17
<u>4.3. Descripción del sistema de gestión profesional y deontológico</u>	18
<u>4.4. Auditorías internas</u>	20
<u>4.5. Mejora</u>	21

1

Objeto y campo de aplicación

Esta especificación determina los requisitos de un sistema de gestión profesional y deontológico para las empresas de seguridad de forma que, mediante su adopción y cumplimiento, se logre la mejora de la gestión empresarial, en línea con los principios que se definan.

Esta especificación determina los requisitos de un sistema de gestión profesional y deontológico en las empresas de seguridad, que demuestra la capacidad de una organización para:

- Cumplir con toda la legislación relativa a las empresas de seguridad.
- Cumplir con los compromisos deontológicos, principios, requisitos y objetivos para los grupos de interés definidos en su sistema de gestión.
- Lograr una distinción respecto a otras empresas del sector.

El campo de aplicación de esta especificación se limita a las empresas de seguridad, independientemente de su tamaño, productos o servicios suministrados (por ejemplo, transporte de fondos), o de su razón jurídica.

2

Principios

2.1. Principios generales

2.1.1. Principio de legalidad

La empresa de seguridad debe conocer y cumplir la legislación vigente que le es de aplicación en todos los ámbitos.

2.1.2. Principio de transparencia

La empresa de seguridad debe facilitar a los grupos de interés legítimos toda aquella información que sea relevante y de interés en cada caso, tanto sobre los objetivos, resultados y solvencia de la organización, como de los riesgos a los que está expuesta.

2.1.3. Profesionalización y mejora continua

La empresa de seguridad debe establecer objetivos e identificar oportunidades para la mejora continua de la organización, poniendo los medios adecuados para el cumplimiento de sus fines. Para ello buscará la mejora constante de sus trabajadores en el ámbito de sus competencias, así como la mejora de su gestión, sus instalaciones y sus procesos.

2.2. Principios orientados a los trabajadores

2.2.1. Principios de igualdad y no discriminación

La empresa de seguridad debe garantizar el principio de igualdad de trato y no discriminación en todo el proceso de acceso al empleo, selección, contratación, desarrollo y promoción profesional.

2.2.2. Principio de integración en la empresa

La empresa de seguridad debe obtener y articular los recursos materiales y humanos que la organización identifique como necesarios para su adecuado funcionamiento.

2.2.3. Principio de confidencialidad

La empresa de seguridad garantizará la confidencialidad de la información relacionada con sus empleados.

2.2.4. Principio de integridad

La empresa de seguridad asegurará que todo el personal se atendrá en sus actuaciones a los principios de integridad y dignidad, protección y trato correcto a las personas.

2.2.5. Principio de participación

La empresa de seguridad debe instrumentar vías de participación de sus trabajadores desde la conciencia de que dicha participación enriquece el cumplimiento de sus objetivos y es necesaria para el mismo.

2.2.6. Principio de seguridad y salud en el trabajo

La seguridad y la salud en el trabajo deben estar incluidas en todos los procesos nuevos y existentes de la organización. Por lo tanto, son responsabilidad de la dirección y del trabajador los resultados de la seguridad y salud en el trabajo, tomando en cuenta que trabajar con seguridad es una condición imprescindible en el empleo.

2.2.7. Principio de empleo de calidad

La empresa de seguridad debe apostar por dar un empleo de calidad a sus trabajadores, que se sustentará entre otros en los siguientes principios:

- a. Conciliación de la vida laboral y personal.
- b. Dignidad en el trabajo.
- c. Cumplimiento estricto de las exigencias legales y convencionales, en particular en lo relativo a la remuneración de los trabajadores.

2.3. Principios orientados a los clientes y proveedores

2.3.1. Principio de confidencialidad y transparencia

La empresa de seguridad se compromete a respetar de modo estricto las reglas de confidencialidad, transparencia y reservas precisas.

2.3.2. Principio de integridad

La empresa de seguridad mantiene un firme compromiso con la integridad, entendida como hacer aquello que decimos que vamos hacer, lo que implica veracidad y lealtad en el cumplimiento de los pactos establecidos.

2.3.3. Principio de trato justo

La empresa de seguridad mantiene un firme compromiso con el trabajo en equipo, entendido como la especial consideración y trato leal tanto a nuestros clientes como a nuestros proveedores.

2.3.4. Principio de beneficio mutuo

La relación entre la empresa de seguridad y sus proveedores debe ser interdependiente, consiguiendo con ello una relación mutuamente beneficiosa y con capacidad para crear un valor diferenciado.

La empresa de seguridad debe informar a sus proveedores de cualquier circunstancia que pueda suponer riesgo para la continuidad del contrato de suministro.

2.4. Principios orientados a la sociedad

2.4.1. Promoción de los derechos humanos

Promoción de los derechos humanos en todas las actividades y áreas de influencia de la organización.

2.4.2. Medio ambiente y cambio climático

Promoción y compromiso en la protección del medio ambiente y en la prevención del cambio climático.

2.4.3. Comunidades e inversión social

Promoción del bienestar en el ámbito geográfico donde se desarrollen las actividades de la organización.

2.4.4. Deontología e integridad

Promoción de un marco deontológico para la promoción de la integridad y lucha contra toda forma de corrupción.

3

Requisitos

3.1. Requisitos generales

3.1.1. La empresa de seguridad debe disponer de las certificaciones de cumplimiento de los estándares internacionales UNE-EN ISO 9001 (sistema de gestión de la calidad) y UNE-EN ISO 14001 (sistema de gestión ambiental).

3.1.2. La empresa de seguridad debe disponer de la infraestructura y el material adecuados a cada una de las actividades para las que ha recibido autorización administrativa. Ello comprenderá en todo caso, cuando sea legalmente exigible, la existencia de un local con las medidas de seguridad oportunas, autorizado por el Ministerio del Interior.

3.2. Requisitos orientados a los trabajadores

3.2.1. Requisitos de igualdad y no discriminación

3.2.1.1. La empresa de seguridad deberá respetar y facilitar la igualdad efectiva de oportunidades y de trato, independientemente de raza, sexo, maternidad-paternidad, creencias, ideología, orientación sexual, origen social, edad, salud, nacionalidad, discapacidad u otras características distintivas; y, en concreto, comprometerse a no realizar discriminación directa o indirecta alguna en la contratación, formación y progresión y promoción profesionales, y a no vulnerar derechos relacionados, todo ello de acuerdo con los requisitos y limitaciones previstas en la normativa de seguridad privada, y con las previsiones del convenio colectivo de empresas de seguridad en relación con la subrogación del personal afecto a los servicios de seguridad.

3.2.1.2. Se realizarán los esfuerzos precisos para permitir la promoción profesional de los trabajadores, de acuerdo con lo previsto en el convenio colectivo sectorial y las características del sector de seguridad privada. Deberán existir registros documentados

que permitan demostrar dicha promoción, así como el libre acceso de todos los trabajadores al proceso. En particular, la organización elaborará planes de igualdad en los que se atienda específicamente a la incorporación de la mujer al sector.

3.2.2. Requisitos de integración en la empresa

3.2.2.1. El personal que trabaje en la empresa de seguridad debe ser competente, teniendo en cuenta su habilitación profesional para el desempeño de la profesión, cualificaciones específicas, habilidades y experiencia profesional. Se asegurará que el perfil de los trabajadores se corresponda con las necesidades del cliente, con su capacidad para adaptarse a la cultura empresarial del mismo, y con su competencia y fiabilidad en el desempeño de sus funciones.

3.2.2.2. Del mismo modo, se facilitará a los empleados los elementos materiales necesarios para el desempeño de su trabajo.

3.2.2.3. De acuerdo con la política de incorporación a la organización, se dará conocimiento al personal subrogado que provenga de empresas de seguridad no certificadas con esta especificación técnica de los compromisos voluntarios asumidos por las organizaciones certificadas.

3.2.3. Requisitos de confidencialidad

3.2.3.1. El personal que trabaje en la empresa de seguridad debe someterse a un acuerdo que establezca su compromiso de confidencialidad relacionada con el contenido y ejecución de los puestos de trabajo (personas, normas, procedimientos, empresas), con el fin de que la información no pueda ser revelada.

3.2.3.2. La empresa de seguridad deberá cumplir con la normativa vigente relativa a protección de datos de los trabajadores.

3.2.4. Requisito de integridad

El personal que trabaje en la empresa de seguridad deberá evitar abusos, arbitrariedades y violencias indebidas, actuando con congruencia y proporcionalidad en la utilización de sus facultades y de los medios disponibles. La organización determinará un código deontológico donde se determinen los comportamientos y conductas que debe observar el personal en el desempeño de sus funciones.

3.2.5. Requisito de participación

La empresa de seguridad deberá realizar eventos y actividades para fomentar la participación de los empleados.

3.2.6. Requisitos de seguridad y salud

La empresa de seguridad deberá evaluar los riesgos laborales y planificar la actividad preventiva, contemplando los aspectos específicamente relacionados con el puesto e implantando las medidas preventivas y medios de protección necesarios, así como las acciones y actividades formativas pertinentes.

3.2.7. Requisitos de empleo de calidad

3.2.7.1. Conciliación de la vida laboral y personal

La empresa de seguridad deberá atender las expectativas y necesidades de sus empleados a favor de un adecuado equilibrio entre su vida privada y profesional, buscando que estas medidas no se desvinculen de la competitividad de la organización y la necesaria flexibilidad inherente al sector.

3.2.7.2. Dignidad en el trabajo

3.2.7.2.1. Debe establecerse un protocolo de tratamiento y prevención de situaciones de acoso laboral y acoso sexual. Se debe llevar un registro de las mismas y de las soluciones adoptadas.

3.2.7.2.2. Reconocimiento al trabajo: se realizarán los esfuerzos necesarios para que la profesión se valore adecuadamente, tanto por la sociedad como por todas las partes integrantes del sector.

3.2.7.2.3. Se velará por el cumplimiento estricto de las exigencias legales y convencionales, en particular en lo relativo a la remuneración de los trabajadores.

3.2.7.2.4. La empresa de seguridad garantizará el estricto cumplimiento de las condiciones de habilitación del personal asignado al servicio.

3.2.7.2.5. La empresa de seguridad garantizará el cumplimiento estricto e íntegro de la normativa laboral y del convenio colectivo de seguridad. Todo el personal de la organización dispondrá del correspondiente contrato de trabajo que determinará las condiciones de trabajo y remuneración. En particular, se compromete a la remuneración en tiempo y forma, al menos de acuerdo con los criterios establecidos en el convenio colectivo sobre las horas de servicio, la cotización íntegra de la totalidad de las horas de trabajo prestadas por el trabajador y la aplicación estricta de los criterios legales, convencionales y jurisprudenciales sobre la remuneración de las horas extraordinarias.

3.2.7.2.6. La empresa de seguridad deberá cumplir con la normativa laboral referente a la representación y libertad sindical.

3.3. Requisitos orientados a los clientes y los proveedores

3.3.1. Requisitos orientados a los clientes

3.3.1.1. La empresa de seguridad debe identificar y cumplir los requisitos legales y reglamentarios relacionados con el servicio, en particular su adecuación a la normativa de seguridad privada aplicable.

3.3.1.2. La empresa de seguridad debe poseer una experiencia demostrable en el ámbito de la seguridad. Para ello, debe disponer de las confirmaciones de buena ejecución del servicio que lo garanticen.

3.3.1.3. La empresa de seguridad debe disponer de informes de terceras partes independientes que acrediten la solidez económico-financiera para garantizar al cliente la continuidad de las operaciones.

3.3.1.4. La empresa de seguridad dispondrá de una póliza de seguro que deberá ofrecer la cobertura necesaria para cubrir la responsabilidad civil de la empresa y de sus empleados. La empresa de seguridad se compromete a contratar adicionalmente los seguros necesarios que por sus especiales características sean requeridos, a petición del cliente.

3.3.1.5. La empresa de seguridad no inducirá a sus clientes riesgos adicionales debidos a la responsabilidad civil subsidiaria que pudiera tener origen en los incumplimientos de las obligaciones fiscales y laborales de la propia empresa de seguridad.

3.3.1.6. La empresa de seguridad debe disponer de un sistema de protección de la información que le permita asegurar la confidencialidad de la información tanto del cliente como de los materiales y medios que pudieran ser susceptibles de protección.

3.3.1.7. La empresa de seguridad debe cumplir los acuerdos establecidos en los contratos con los clientes y entregar los servicios de acuerdo con los compromisos contractuales contraídos.

3.3.1.8. La empresa de seguridad tendrá establecidos unos procesos de control e inspección que le permitan facilitar una información clara y veraz a los clientes en cuanto a la forma de realizar y controlar los servicios, de tal manera que se controle que estos se realizan conforme a los pactos acordados.

3.3.1.9. La empresa de seguridad debe remitir en tiempo y forma a los organismos y registros públicos competentes las cuentas anuales y cuanta información económico-financiera adicional sea necesaria en conformidad con la normativa vigente.

3.3.2. Requisito orientado a los proveedores

La empresa de seguridad debe comprometerse a cumplir sus obligaciones contractuales con los proveedores.

3.4. Requisitos orientados a la sociedad

3.4.1. Requisitos de compromiso y participación en el desarrollo local

3.4.1.1. Colaboración con la Administración Pública (estatal, autonómica y local) en la gestión de asuntos de seguridad.

3.4.1.2. Compromiso de fomento y estabilidad del empleo local.

3.4.2. Requisitos deontológicos e integridad

3.4.2.1. Compromisos públicos con la ética empresarial, adoptando e impulsando iniciativas de la comunidad empresarial en materia de deontología e integridad.

3.4.2.2. Impulsar a medio plazo la implantación de un SGSI alineado con los estándares internacionales.

3.4.2.3. Formación y sensibilización de los cuadros directivos en materia de ética empresarial.

3.4.3. Requisitos de cumplimiento de la legislación

3.4.3.1. Compromiso para identificar, conocer y cumplir las normas de obligado cumplimiento en su actuación en el mercado, estableciendo responsabilidades claras, recursos y los correspondientes mecanismos en la organización.

3.4.3.2. Con carácter adicional a la normativa citada en apartados precedentes de esta especificación técnica, la empresa de seguridad se compromete a cumplir la normativa que le sea de aplicación en los ámbitos mercantil, tributario, laboral, de protección de los consumidores, contra el blanqueo de capitales, de protección de datos, urbanístico, de contratación administrativa y de seguridad privada.

4

Sistema de gestión profesional y deontológico

4.1. Establecimiento del sistema de gestión profesional y deontológico

Para establecer este sistema, la empresa de seguridad debe:

- a. Establecer documentalmente una metodología que permita la planificación, ejecución, seguimiento y consecución de los objetivos de su sistema de gestión profesional y deontológico. Esta metodología deberá incluir elementos que permitan asegurar el compromiso de la organización con su misión, visión y valores propios en sus procesos, actividades, relaciones con grupos de interés y sociedad.
- b. Disponer de un manual del sistema de gestión profesional y deontológico. El manual puede incluir referencias a otros sistemas y sus correspondientes manuales, sin necesidad de tener que describir específicamente dichos elementos en el propio manual.
- c. Cumplir los requisitos establecidos en la presente especificación.
- d. Llevar a cabo auditorías por tercera parte para verificar el cumplimiento por parte de la empresa de seguridad de los requisitos incluidos en esta especificación.

4.2. Responsabilidad de la dirección

4.2.1. La empresa de seguridad registrará por escrito y difundirá el compromiso de cumplimiento de los principios y requisitos incluidos en la presente especificación, los cuales desarrolla y despliega a través de la cultura y sistemas de gobierno y gestión de su propia organización.

4.2.2. La dirección de la empresa de seguridad designará a un responsable del sistema de gestión profesional y deontológico, que responderá directamente ante la dirección

y que debe asegurar que los principios y requisitos incluidos en esta especificación están correctamente cubiertos por los sistemas de gobierno y de gestión establecidos en la organización.

4.2.3. El responsable del sistema de gestión preparará y mantendrá actualizado un documento descriptivo del sistema de gestión profesional y deontológico de la organización, que difundirá internamente y entre sus clientes, y facilitará el acceso al mismo a cualquier empleado y cliente que lo solicite.

4.2.4. La dirección realizará la revisión del sistema de gestión con una periodicidad mínima anual para asegurar el cumplimiento de los requisitos establecidos en esta especificación y la actualización permanente del mismo conforme a las revisiones.

4.3. Descripción del sistema de gestión profesional y deontológico

El sistema de gestión profesional y deontológico se compone de los elementos siguientes:

4.3.1. Manual del sistema de gestión profesional y deontológico

Es un documento que incluye el compromiso por escrito de la alta dirección de la empresa de seguridad con relación al cumplimiento de las normas y requisitos que recoge la especificación, y que describe los elementos del sistema de gestión que tiene establecidos la organización para asegurar dicho cumplimiento, así como la relación de los registros del sistema que lo evidencian.

Entre dichos elementos del sistema de gestión están otros elementos estructurados y definidos de acuerdo con otras normas y estándares internacionales tales como los sistemas de gestión de la calidad y de gestión ambiental. En estos casos, el manual del sistema de gestión puede incluir referencias a dichos sistemas y sus correspondientes manuales sin necesidad de tener que describir específicamente dichos elementos en el propio manual del sistema de gestión profesional y deontológico.

4.3.2. Elementos del sistema de gestión profesional y deontológico

La empresa de seguridad debe documentar y controlar los siguientes elementos del sistema de gestión:

4.3.2.1. Sistema de identificación y comunicación interna de los aspectos legales que le son de aplicación, así como de aquellos documentos que aseguren que dispone de las autorizaciones administrativas necesarias para poder realizar las actividades relacionadas con los servicios de vigilancia.

4.3.2.2. Gestión de los recursos humanos. Debe asegurarse:

- a. La elaboración, ejecución, control y mejora de planes de igualdad en los que se atienda específicamente a la incorporación de la mujer al sector.
- b. La promoción profesional de los trabajadores que permita el libre acceso de todos los trabajadores al proceso.
- c. La habilitación profesional para el desempeño de la profesión, cualificaciones específicas, habilidades y experiencia profesional.
- d. Que todo el personal de la organización dispone del correspondiente contrato de trabajo de acuerdo con la legislación vigente.
- e. El establecimiento y utilización de canales de participación y comunicación con y desde los trabajadores.
- f. La atención y evaluación de peticiones para conciliar la vida laboral y familiar.
- g. Un canal específico, de acceso público e interno, que permita recibir cualquier queja o incidencia de incumplimiento estricto de las exigencias legales y convencionales, en particular en lo relativo a la remuneración de los trabajadores.
- h. El cumplimiento de la correcta remuneración de los trabajadores respecto a las condiciones pactadas en el contrato de trabajo, en tiempo y forma, y la conformidad con respecto a las condiciones legales, garantizando la organización el cumplimiento estricto e íntegro de la normativa laboral y del convenio colectivo de seguridad.
- i. El cumplimiento de la normativa laboral referente a la representación y libertad sindical.
- j. Un protocolo de tratamiento y prevención de situaciones de acoso laboral y acoso sexual.

4.3.2.3. El cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos, en particular el cumplimiento de la LOPD.

4.3.2.4. El código deontológico de la empresa de seguridad, donde se determinen los comportamientos y conductas que debe observar el personal en el desempeño de sus funciones, así como un sistema definido para asegurar su difusión y la adhesión por parte de todos los empleados.

4.3.2.5. Sistema de gestión de la calidad que asegure la gestión de los contratos de los clientes y el aseguramiento y mejora continua de la calidad de los servicios prestados conforme a los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN ISO 9001, que incluya un certificado vigente de conformidad del cumplimiento de dichas normas otorgado por una entidad de certificación acreditada.

4.3.2.6. Sistema de prevención de riesgos laborales.

4.3.2.7. Informes de terceras partes independientes que acrediten la solidez económico-financiera para garantizar al cliente la continuidad de las operaciones.

4.3.2.8. Contratación de seguros para cubrir la responsabilidad civil de la empresa y de sus empleados, así como la contratación adicional de los seguros necesarios que por sus especiales características sean requeridos, a petición del cliente.

4.3.2.9. El cumplimiento de las obligaciones fiscales y con la Tesorería General de la Seguridad Social.

4.3.2.10. Medidas de seguridad de la información que permitan asegurar la confidencialidad de la información tanto del cliente como de los materiales y medios que pudieran ser susceptibles de protección.

4.3.2.11. Sistema de gestión medioambiental conforme a los requisitos establecidos en la Norma UNE-EN ISO 14001, certificado una entidad de certificación acreditada.

4.3.3. Conservación de los registros

Los registros que evidencian el cumplimiento del sistema de gestión ética y profesional de la empresa de seguridad identificados en el manual del sistema se conservarán por un periodo mínimo de tres años.

4.4. Auditorías internas

Se debe establecer y documentar un sistema de auditoría interna independiente que permita verificar la implantación y cumplimiento de los requisitos del sistema de gestión. Dicho sistema debe incluir:

- a. La periodicidad con la que se van a realizar las auditorías internas del sistema de gestión.
- b. Los requisitos de calificación que debe cumplir la persona que lleve a cabo las actividades de auditoría.
- c. Los procedimientos a seguir para la planificación y realización de las auditorías.
- d. El modelo de informe de la auditoría que se va a utilizar.

Las desviaciones que se encuentren durante la auditoría serán tratadas con un plan de acciones correctivas.

4.5. Mejora

4.5.1. Acciones correctivas y preventivas

A través del análisis de los datos y del seguimiento de indicadores y hechos acontecidos en su sistema de gestión, la empresa de seguridad debe estar en condiciones de aplicar acciones preventivas y correctivas para evitar y subsanar desviaciones potenciales o reales que se produzcan en el sistema.

4.5.2. Mejora continua

La empresa de seguridad debe mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión profesional y deontológico. La mejora continua tendrá su origen en el análisis de datos, en los resultados de auditorías, y en las quejas, reclamaciones o percepción de los clientes o de cualquier otro grupo de interés, y deberán concentrarse en documentos como planes estratégicos, planes de mejora específicos, objetivos, etc.