



La RSE en la compra pública de servicios de seguridad



Título: La RSE en la compra pública de servicios de seguridad

Autores de la publicación:

Jaime Silos, Ricardo Trujillo y Beatriz Berruga

Equipo técnico y de comunicación:

Germán Granda, Natalia Montero y Nuria Combrado

Diseño y maquetación:

Cambio de Sentido

Editado por FORÉTICA con la colaboración de APROSER
c/ Almagro, 12 – 3ª planta – 28010 Madrid

www.foretica.org

ISBN: 978-84- 617-6892- 9

Copyright: © Forética es la propietaria del contenido de este documento y tiene reservados todos los derechos de traducción y/o reproducción total o parcial de la publicación por cualquier medio, que ha de realizarse citando siempre a la organización como fuente.

Sobre Forética

Forética es la asociación de empresas y profesionales de la responsabilidad social empresarial/sostenibilidad líder en España y Latinoamérica, que tiene como misión fomentar la integración de los aspectos sociales, ambientales y de buen gobierno en la estrategia y



gestión de empresas y organizaciones. Actualmente está formada por más de 200 socios.

Forética es el único representante en España del World Business Council for Sustainable Development y, por tanto, Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible. Además forma parte del Consejo de Administración de CSR Europe.

En España, Forética forma parte del Consejo Estatal de RSE como vocal experto. Asimismo, es propietaria de la Norma SGE 21, primer sistema de gestión de la responsabilidad social que permite, de manera voluntaria, alcanzar una certificación. En la actualidad, más de un centenar de empresas y organizaciones están certificadas con la Norma en España y Latinoamérica.

Sobre APROSER

APROSER es la Asociación Profesional de Compañías Privadas de Servicios de Seguridad. Fundada en 1977, agrupa a compañías de Seguridad Privada que representan más del 70% de los servicios de Seguridad Privada que se prestan en España y un porcentaje análogo de los profesionales del sector. Su actuación se centra en la defensa del sector y de sus asociados, en particular, en los ámbitos de la vigilancia y transporte de fondos. La pertenencia a la asociación está ligada a la certificación por parte de AENOR del “Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de seguridad” (especificación técnica propia de APROSER), lo que constituye un elemento adicional de garantía a los usuarios. De esta forma, se garantiza la observancia permanente de un cumplimiento responsable y estricto de la normativa específica que se aplica al sector y de la laboral y la fiscal general.

ÍNDICE

		05	Titulares				
La contratación pública sostenible. Un marco europeo		06					
		06	La estrategia Europa 2020, una apuesta europea por la RSE				
El papel de la compra pública como elemento de desarrollo social y económico		07					
		08	Las cláusulas sociales y ambientales en la Directiva 2014/24/UE				
La seguridad privada y la contratación pública		11					
		11	Seguridad privada. El binomio “alto impacto social” – “exposición contratación pública”				
Contratación pública y servicios de seguridad privada		13					
		15	RSE y seguridad privada, el futuro en la contratación pública sostenible				
		15	Introducción				
		16	Aspectos materiales del sector de seguridad privada				
		18	Aspectos económicos materiales				
		20	Precio vs. Dividendo Social. Midiendo la huella social de una licitación				
		22	Elementos sociales prioritarios				
		23	Componentes ambientales relevantes				
		25	La RSE; indicador de calidad que se traduce a eficiencia para el comprador				

ÍNDICE

Un mapeo de las mejores prácticas de RSE en el sector

26

Igualdad de oportunidades, un enfoque de género

29

La formación como elemento transversal

31

La contratación de personas en riesgo de exclusión está en auge

32

La gestión de la RSE, creciendo y consolidándose

28

Igualdad de oportunidades, un enfoque de edad

30

La salud y seguridad, modelos para una actividad muy expuesta

32

La gestión ambiental una práctica asentada

33



34

Riesgos y oportunidades de la compra pública sostenible en las empresas de seguridad privada

Escasa involucración de los grupos de interés en el desarrollo de la RSE

34

Un marco legislativo todavía no consolidado

34

Mayor transparencia como oportunidad en el sector

35



36

Recomendaciones

Titulares

El marco europeo de contratación pública tiene como uno de sus objetivos primordiales habilitar a las administraciones públicas como uno de los agentes de cambio, a la hora de promocionar un tejido empresarial más sostenible, inteligente e integrador.

La Directiva 2014/24/UE abre la posibilidad de integrar cláusulas sociales y ambientales en los procesos de contratación pública, de tal manera que permitan discriminar y favorecer aquellas empresas que mejor gestionen sus impactos sociales y ambientales.

El sector de la seguridad privada puede ser considerado un agente fundamental en cuanto a sus aspectos sociales, tanto a nivel interno (un 85% de sus costes son relativos a personal), como a nivel externo (beneficiarios del servicio).

Aquellas empresas que optan por modelos más sólidos de selección, retribución y formación garantizan una fuerza de trabajo en mejor

disposición de desarrollar de manera eficiente su trabajo y con una mayor calidad del servicio prestado.

Además, estas empresas son capaces de generar un mayor dividendo social, contribuyendo a través de las cotizaciones sociales a la sostenibilidad del estado de bienestar y devolviendo, por esta vía indirecta, una parte del importe recibido a través de los contratos públicos.

La contratación pública tiene un alto potencial de impacto positivo en la generación, promoción y mantenimiento de modelos de empresa de seguridad privada que gestionen de manera activa sus impactos sociales y ambientales, convirtiéndose en una pieza fundamental en el círculo virtuoso materialidad → calidad → eficiencia → competitividad.

Para aprovechar al máximo nivel el potencial de la contratación pública es preciso actuar de manera global en los distintos elementos de la cadena de valor, a través de formación, sensibilización, diálogo y transparencia.



La contratación pública sostenible. Un marco europeo

La estrategia Europa 2020, una apuesta europea por la RSE

Europa 2020 es la estrategia de crecimiento de la UE para la próxima década.

En un mundo en transformación, desde la UE se ha establecido la visión de crear un modelo social de crecimiento y desarrollo apoyado en tres vértices; una economía inteligente, sostenible e integradora. Estas tres prioridades, que se refuerzan mutuamente, deberían contribuir a que la UE y sus Estados miembros generen altos niveles de empleo, productividad y cohesión social.

Esta estrategia fue establecida en la Comunicación de la Comisión de 3 de marzo de 2010 titulada «Europa 2020, una estrategia para un crecimiento inteligente, sostenible e integrador» («Estrategia Europa 2020») y se ha plasmado en una serie de compromisos y elementos de control y rendición de cuentas que pueden consultarse aquí.

http://ec.europa.eu/europe2020/index_es.htm

Concretamente, a nivel general, se han establecido para 2020 cinco ambiciosos objetivos en materia de empleo, innovación, educación, integración social y clima/energía.

En cada una de estas áreas, cada Estado miembro ha fijado sus propias líneas de acción y actuaciones prioritarias, manteniendo los objetivos comunes como destino final.

Estos objetivos son, por tanto, prioritarios en la agenda europea y, de este modo, gran parte de la legislación e iniciativas llevadas a cabo desde las instancias comunitarias apoyan y fortalecen las acciones en este sentido.

Los objetivos de la Estrategia 2020 son los siguientes:

- 01** Empleo → empleo para el 75% de las personas de 20 a 64 años.
- 02** I+D → inversión del 3% del PIB de la UE en I+D.
- 03** Cambio climático y sostenibilidad energética:
 - A.** Recortar las emisiones de gases de efecto invernadero un 20% (o un 30% si se dan las condiciones) respecto a 1990.
 - B.** 20% de energías renovables.
 - C.** Aumento del 20 % de la eficiencia energética.
- 04** Educación:
 - A.** Tasas de abandono escolar prematuro por debajo del 10%
 - B.** Al menos un 40% de las personas de 30 a 34 años de edad deberán completar estudios de nivel terciario.
- 05** Luchar contra la pobreza y la exclusión social → reducir al menos en 20 millones el número de personas en situación o riesgo de pobreza y exclusión social.

El papel de la compra pública como elemento de desarrollo social y económico

Los contratos públicos desempeñan una importante función en la economía de los Estados miembros, con un valor estimado en más del 16 % del PIB de la Unión (un total de más de €2.220.000 millones de euros en 2014, según datos de Eurostat).

La contratación pública desempeña, por tanto, un papel clave en la Estrategia Europa 2020 y se ha conformado como uno de los instrumentos, basados en el mercado, que deben utilizarse de manera prioritaria para conseguir el crecimiento inteligente, sostenible e integrador que busca la estrategia Europa 2020.



En las etapas iniciales del proceso de creación del modelo de contratación pública para la UE, se ha trabajado en términos de unidad de mercado, libre competencia, igualdad de oportunidades, competencia leal y eficacia.

Actualmente a estos principios se ha añadido un doble enfoque:

1. La incorporación de cláusulas sociales y ambientales que permitan a las autoridades públicas trabajar en el marco de los objetivos de la estrategia Europa 2020.
2. La necesidad de simplificar los procedimientos para que, cada vez más, un mayor número de organizaciones puedan beneficiarse de acceder al mercado europeo.

Para ello, en 2014 el Parlamento y el Consejo adoptaron un nuevo paquete en materia de contratación pública con el fin de simplificar y flexibilizar los procedimientos y estimular así el acceso de las pequeñas y medianas empresas a la contratación pública y garantizar un mayor peso de los criterios sociales y medioambientales.

Este nuevo marco legislativo incluye tres directivas, aunque especialmente relevante para el objeto de este estudio es la primera:

1. La Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014, sobre contratación pública (por la que se deroga la Directiva 2004/18/CE).
2. La Directiva 2014/25/UE, de 26 de febrero de 2014, relativa a la contratación por entidades que operan en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales (por la que se deroga la Directiva 2004/17/CE).
3. La Directiva sobre concesiones (Directiva 2014/23/UE, de 26 de febrero de 2014, relativa a la adjudicación de contratos de concesión), que establece un marco adecuado para la adjudicación de concesiones, garantizando a todos los operadores económicos de la Unión un acceso efectivo y no discriminatorio al mercado de la Unión, y proporciona más seguridad sobre el Derecho aplicable.



Algunos de los aspectos más relevantes de estas tres directivas son:

- A)** Las nuevas normas promueven los aspectos medioambientales en la contratación pública al tenerse en cuenta los costes del ciclo de vida y la posibilidad de exigir una determinada etiqueta ecológica o de otro tipo.
- B)** Los aspectos sociales también revisten importancia, ya que las Directivas incluyen normas específicas para la inclusión social, los criterios sociales y la subcontratación, así como un régimen simplificado para los contratos de servicios.
- C)** La reducción de la burocracia y la mejora del acceso del mayor número de empresas posible a los contratos públicos.

Las cláusulas sociales y ambientales en la Directiva 2014/24/UE

La incorporación de cláusulas sociales y ambientales en los contratos públicos está recogida en este nuevo marco normativo, con el objetivo de que se convierta en una herramienta decisiva a la hora de:

- 1.** Promoción y consolidación de un tejido empresarial sostenible con un fuerte compromiso social y medioambiental.
- 2.** Promoción de la inserción laboral de aquellas personas que más dificultades tienen para acceder a un empleo.

Esta Directiva refuerza el papel social y ambiental de la contratación pública desde su exposición de motivos, donde recoge como uno de

sus objetivos “*permitir que los compradores utilicen mejor la contratación pública en apoyo de objetivos sociales comunes como la promoción del empleo y la integración social y la prestación de servicios sociales de alta calidad en las mejores condiciones posibles*”.

La Directiva tiene como uno de los objetivos fundamentales permitir que los compradores utilicen mejor la contratación pública en apoyo de objetivos sociales comunes, como la promoción del empleo y la integración social y la prestación de servicios sociales de alta calidad en las mejores condiciones posibles.

También se citan este tipo de cláusulas en el considerando 37, vinculándolo al cumplimiento legal, 45, hablando de los procedimientos de licitación con negociación, 47, referida a investigación e innovación, 75, cuando se mencionan las etiquetas y criterios objetivamente verificables, 92, respecto a criterios de adjudicación, 93 para los precios fijos, 95 para establecer que no se considera adecuado imponer estos requisitos de manera homogénea, 97 para establecer que se pueden integrar, tanto en criterios de adjudicación como en condiciones de ejecución de contrato y en todo el ciclo de vida del producto o servicio, 98, para asegurar que estos criterios no deben utilizarse como elemento de discriminación frente a licitantes de terceros países, 99 para referirse a la posibilidad de incluirlos en las especificaciones técnicas y finalmente en la consideración 101, abriendo la posibilidad de utilizarlos como condiciones de exclusión.

Ya en el articulado, el artículo 18 realiza una primera mención a las cláusulas sociales y ambientales, estableciendo, como uno de los principios básicos de la contratación pública, la necesidad de que las entidades contratantes controlen el cumplimiento estricto del marco legislativo. “*Los Estados miembros tomarán las medidas pertinentes para garantizar que, en la ejecución de contratos públicos, los operadores económicos cumplen las obligaciones aplicables en materia medioambiental, social o laboral establecidas en el Derecho de la Unión, el Derecho nacional, los convenios colectivos o por las disposiciones de Derecho internacional medioambiental, social y laboral (...)*”.

Adicionalmente a este mandato general se incorpora la posibilidad de incluir aspectos sociales y ambientales en 3 fases del procedimiento de contratación:

1. En los motivos de exclusión de contratistas (art. 57)
2. Como parte de los criterios de adjudicación (art. 67)
3. Como posible condición de ejecución de los contratos (art. 70)



Fundamentos de la compra responsable

Los fundamentos de la RSE exigen ir más allá de los impactos directos generados por la actividad de la organización, y por tanto deben cubrir aspectos y procesos que engloban su cadena de valor, (clientes, proveedores, accionistas) donde con frecuencia la organización no puede tener un control directo.

Una organización socialmente responsable necesita, como elementos intrínsecos a su responsabilidad como organización, de herramientas de control de estos procesos ajenos en cuanto a propietarios de la acción, a través de los que aplique, difunda y desarrolle sus compromisos RSE.

Este es el caso de los modelos de compra responsable, que son aquellos procesos de aprovisionamiento en los que la organización compradora establece una serie de requisitos asociados a compromisos ambientales, sociales, económicos y/o de buen gobierno, que debe cumplir toda aquella organización que quiera postularse como potencial proveedor.

La práctica mayoría de los esquemas de RSE de las organizaciones privadas ya contemplan estos procesos como algo consustancial a la gestión y mejora de sus impactos sociales, ambientales y de buen gobierno.

La compra responsable tiene además otros elementos de valor añadido para las organizaciones, puesto que permite gestionar de manera óptima los riesgos en la cadena de valor, ofreciendo una mejor calidad del producto o servicio y mejorando la experiencia del consumidor, todo ello con gran influencia en la competitividad de la empresa.

Las administraciones públicas deben ser conscientes de la importancia de trabajar también en estos modelos de compra responsable siendo, si cabe, de mayor importancia que en las empresas privadas, por su carácter de servicio social y cercanía al administrado.

A este respecto, el nuevo marco legislativo europeo habilita distintos mecanismos legales que hacen que sea posible que en los procesos de contratación pública se comiencen a integrar aspectos relevantes en la gestión de impactos sociales y ambientales en los proveedores de productos y servicios para la administración.

No se trata sólo de cumplir con las expectativas de la sociedad (un buen servicio de calidad y eficiencia) y elemento legitimador de su rol social, sino que también como efectivo control de riesgos y como mecanismo de desarrollo y promoción de la RSE.



La seguridad privada y la contratación pública

Seguridad privada. El binomio “alto impacto social” – “exposición contratación pública”

La seguridad privada es un sector con un gran impacto social a ambos lados de la cadena de valor. Por un lado, la mayor parte de su actividad se basa en el elemento humano como generador de valor, hay más de 78.200 vigilantes en activo actualmente en España, a los que hay que sumar el resto de personal de apoyo y gestión de las empresas, lo que eleva el empleo directo generado por el sector hasta los, aproximadamente, 100.000 empleados.

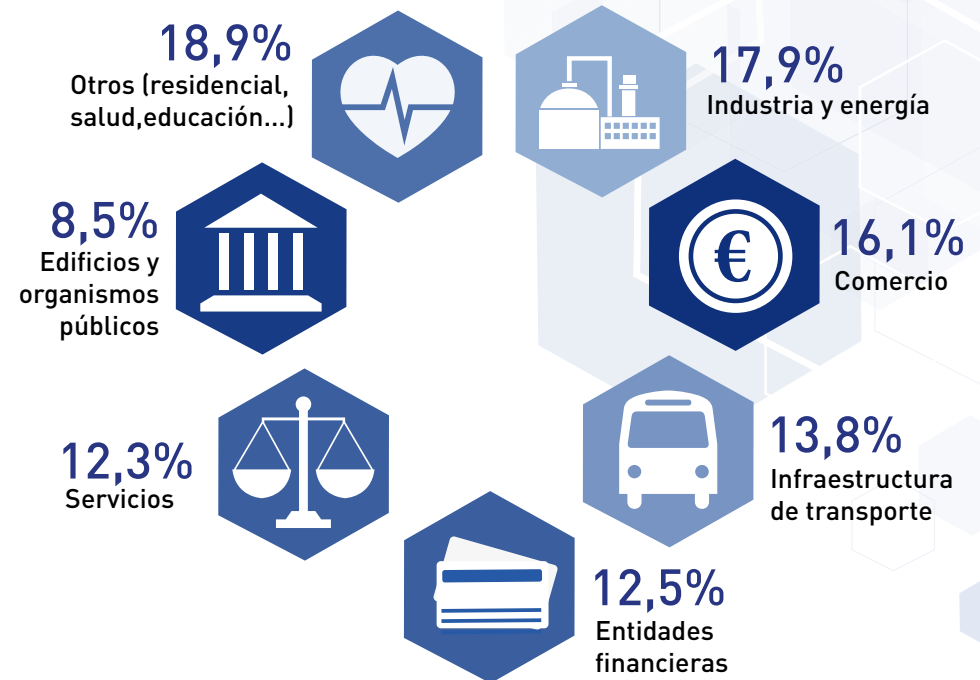
Esta intensidad en cuanto al factor humano también tiene el reflejo en la estructura de costes del sector, donde un 85% del total corresponden a costes laborales, contribuyendo por tanto en gran medida a activar el dividendo social, tal y como se refleja en apartados posteriores del presente informe.

Por otro lado, es un servicio integrado en todas las áreas productivas, sectores de actividad y capas sociales distribuido de la siguiente manera¹: Industria y energía con un 17,9%, Comercio, con un 16,1%, infraestructuras de transporte, que agrupan un 13,8% del total, las entidades financieras con un 12,5%, los servicios con un 12,3% y la vigilancia en edificios e instalaciones de organismos públicos, con un 8,5%.

El resto se reparte en residencial, salud, educación y otros.

¹. El sector de la seguridad privada en España 2015, APROSER.
<http://aproser.es/web/wp-content/uploads/2016/03/resumen-sector-seguridad-privada2015-aproser.pdf>

Empresas de seguridad privada. Volumen de actividad por línea de negocio



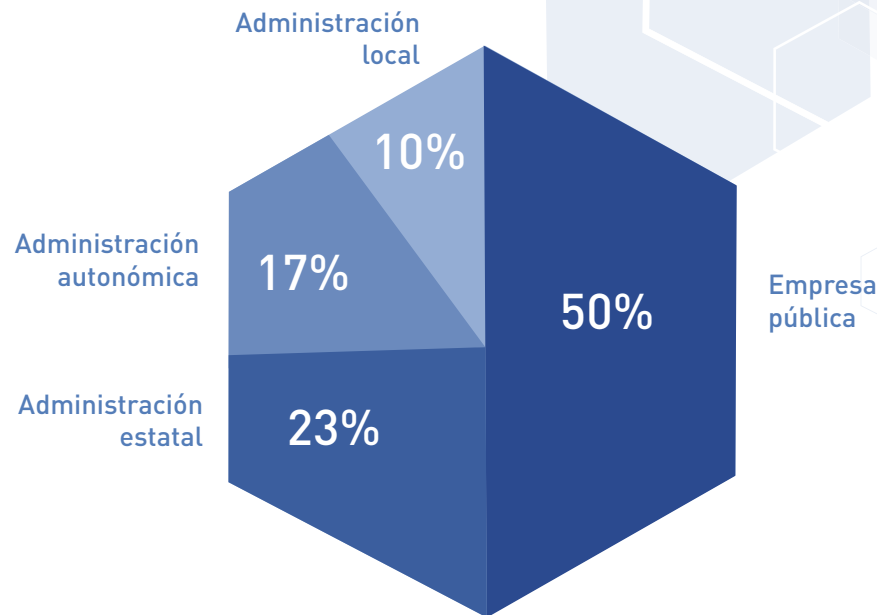
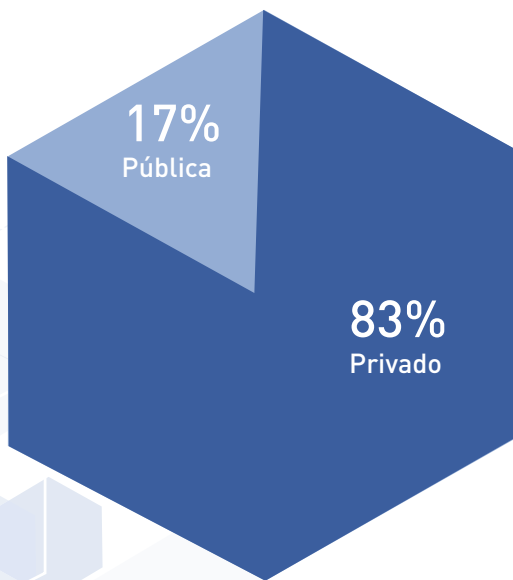
Aproximadamente un 72% de los ciudadanos españoles tiene contacto diariamente con personal del sector de seguridad en el ejercicio de sus funciones.

Adicionalmente la seguridad privada es un sector con una gran exposición a los contratos públicos y por tanto, cobra gran relevancia el que estas empresas comprendan, integren y estructuren modelos estratégicos para responder a estos nuevos elementos del marco normativo europeo en la legislación y procesos de compra pública a nivel nacional.

Específicamente en España, objeto fundamental del presente informe, el 17% de la facturación total del sector, es decir casi 2 de cada 10 € de facturación, corresponde a procesos de contratación pública y por tanto representa una parte importante en el volumen de negocio de las empresas de seguridad privada.

El binomio “volumen de compra pública”-“nivel de impacto social” refuerza la importancia de que las administraciones públicas utilicen las oportunidades y espacios que abre la Directiva a la hora de impulsar aspectos sociales y ambientales en este tipo de contratos y consigan, de esta manera, un impacto relevante y sustancial en la sociedad.

Distribución del volumen de negocio por tipo de cliente



Contratación pública y servicios de seguridad privada

Modelo de tercera etapa de procedimiento de licitación

01

Paso 1. Criterios de exclusión

En esta fase, los compradores utilizarán ciertos criterios para excluir a algunas empresas de servicios de seguridad privada en el proceso de licitación. Estos criterios pueden variar para los compradores públicos y privados, pero se utilizan como filtro para la exclusión de empresas.

Si se usan de manera correcta, en esta etapa algunas empresas de servicios de seguridad privada de baja calidad serán excluidas automáticamente.

02

Paso 2. Criterios de selección

En esta fase, los compradores seleccionan la empresa de servicio de seguridad privada de **valor óptimo** para cumplir sus objetivos y necesidades. Los compradores utilizarán diferentes criterios para seleccionar lo que consideran la empresa de valor óptimo.

El elemento importante de los criterios de selección es centrarse en seleccionar una empresa de servicios de seguridad privada de calidad.

03

Paso 3. Criterios de adjudicación

Durante esta fase, la selección de licitadores se evalúa en relación con los criterios de adjudicación y requisitos establecidos en las especificaciones de la licitación.

Para los servicios de seguridad privada, los contratos deben ser adjudicados sobre la base de la mejor relación calidad/precio.

Existen distintos momentos donde se pueden integrar los aspectos sociales y ambientales a la hora de la contratación pública de los servicios de seguridad privada, tal y como aparece recogido en el informe *“La compra de servicios de seguridad privada de calidad²”*.

Los criterios pueden tener un peso específico a la hora de designar los criterios de exclusión, los criterios de selección y los criterios de adjudicación, las tres grandes etapas que conforman el proceso de contratación pública.

El cambio de paradigma en la contratación pública que introduce la Directiva, se sustancia de manera muy clara en el proceso de selección, tal y como viene amparado en el artículo 67 de la Directiva.

(...) Los poderes adjudicadores aplicarán, para adjudicar los contratos públicos, el criterio de la oferta económicamente más ventajosa.

Este artículo establece que los criterios de adjudicación que deben utilizarse a la hora de elegir el proveedor del producto o servicio licitado tienen que incluir el concepto de oferta económicamente más ventajosa, pero teniendo en cuenta para determinarlo la relación coste - eficacia.

². El informe elaborado por CoESS y UNI Europa con la financiación de la Comisión Europea puede descargarse aquí:

www.securebestvalue.org/wp-content/uploads/2014/11/Best_Value_Manual_ES1.pdf

De esta manera, la normativa determina que la oferta ganadora se elegirá sobre la base del precio o coste, modulado por el concepto coste-eficacia donde sí o sí debe incluirse el cálculo del coste del ciclo de vida (con arreglo al artículo 68 de la misma Directiva).

Adicionalmente a esta base obligatoria, se abre la posibilidad de incluir y generar un mayor impacto social y ambiental a través de la inclusión (optativa) del criterio calidad-precio. Esta capa adicional de criterios deberá evaluarse en función de aspectos cualitativos, medioambientales y/o sociales estrictamente vinculados al objeto del contrato público de que se trate.

La oferta económicamente más ventajosa desde el punto de vista del poder adjudicador se determinará sobre la base del precio o coste, utilizando un planteamiento que atienda a la relación coste-eficacia, como el cálculo del coste del ciclo de vida con arreglo al artículo 68, y podrá incluir la mejor relación calidad-precio, que se evaluará en función de criterios que incluyan aspectos cualitativos, medioambientales y/o sociales vinculados al objeto del contrato público de que se trate.

Este apartado señala específicamente cómo uno de estos posibles criterios puede ser la organización, la cualificación y la experiencia del personal encargado de ejecutar el contrato, en caso de que la calidad del personal empleado pueda afectar de manera significativa a la ejecución del contrato.

Tal y como se va a analizar a continuación en el informe la calidad de los servicios de seguridad privada depende de un gran número de factores, entre los que se incluyen:

- Las capacidades, los conocimientos y la motivación de los vigilantes de seguridad como factores clave.
- El soporte del back-office, que debe proporcionar un nivel adecuado de apoyo para que los vigilantes se centren en sus funciones.
- La infraestructura de los recursos técnicos, operativos y humanos disponible para los vigilantes de seguridad.

Todos estos elementos hacen que sea importante comprender cómo y por qué la Responsabilidad Social Empresarial, RSE, puede convertirse en el mejor proxy a la hora de que las administraciones públicas puedan integrar aspectos sociales y ambientales en la contratación pública de los servicios de seguridad privada.

Esta aproximación permitirá al licitador diferenciar aquellas empresas de seguridad privada que ofrecen un excelente servicio, con altos niveles de calidad en el empleo, satisfacción del usuario, confianza y transparencia, de aquellas otras que apuestan únicamente por un servicio centrado en el precio/coste y que con frecuencia generan presiones a la baja, tanto en la calidad del empleo generado como en el servicio prestado.

RSE y seguridad privada, el futuro en la contratación pública sostenible

Introducción

El sector de seguridad privada supone un ámbito económico de gran relevancia para España, tanto debido a su tamaño, como a la naturaleza de los servicios que presta.

Para comprender en toda su extensión la importancia económica del sector a las cifras de empleo generado señaladas en apartados anteriores (100.000 empleados en total) se puede añadir que representa aproximadamente el 0,33% del producto interior bruto (PIB) en España y cuenta con un total de 1.534 empresas operativas.

Se trata de un sector enfocado a desarrollar labores vitales para el buen funcionamiento de la seguridad ciudadana como garantizar la seguridad de instalaciones e infraestructuras estratégicas, además de otro tipo de actividades como velar por la tranquilidad de diversos sectores de actividad, o asegurar el correcto transporte de fondos.

Este rol particular hace que las empresas de seguridad privada requieran recursos concretos que apoyen el correcto desarrollo de su trabajo. Las medidas de gestión responsable asociadas con sus empleados o elementos relativos a su relación con la comunidad, hacen que la responsabilidad social empresarial (RSE) esté directamente relacionada con la capacidad de llevar a cabo un servicio de protección y vigilancia.

La calidad en el sector de la seguridad y vigilancia está asociada a diversos factores más allá del precio. Es importante entender

aquellos aspectos económicos, sociales y ambientales significativos para la empresa y sus grupos de interés que contribuyen positivamente al servicio.

Por ejemplo, la formación de los profesionales que trabajan en el sector garantiza una capacidad para llevar a cabo el trabajo encomendado o tener la habilidad de auto-gestionar el estrés generado en diferentes situaciones laborales que se pueden producir en las labores de custodia o vigilancia. Estas capacidades tienen un impacto claro sobre la calidad de prestación del servicio. Debido a esa relación directa entre la madurez en RSE y la posibilidad de ofrecer servicios de seguridad de alta calidad, es esencial valorarlos desde diferentes ópticas, comprendiendo cuáles son las áreas relevantes (materiales) de acción.

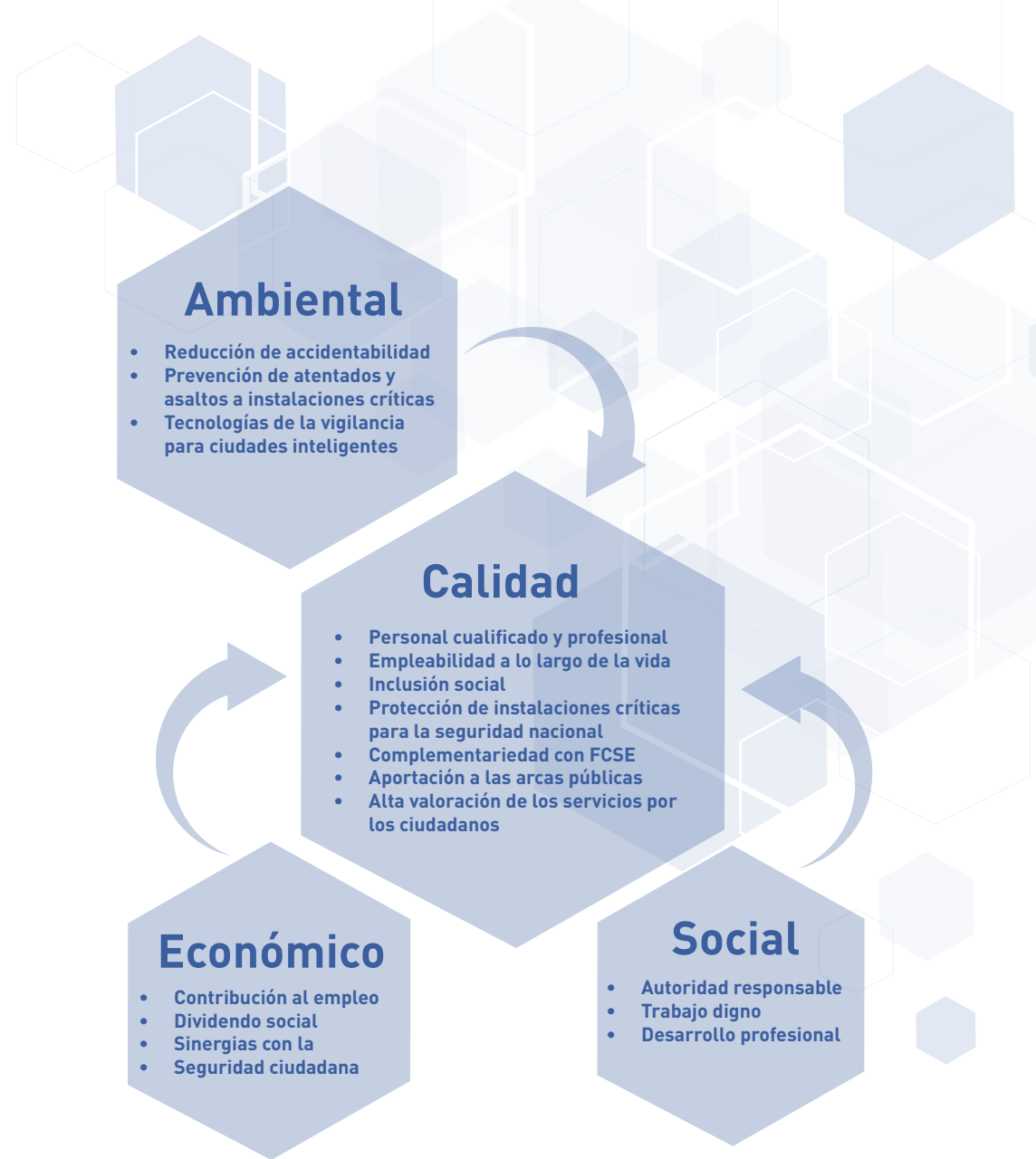


Aspectos materiales del sector de seguridad privada

Debido a las especificidades del sector de la seguridad privada, existen temáticas abordadas dentro del concepto de la RSE que son especialmente relevantes. Estos aspectos se centran en los espectros económicos, ambientales y sociales más significativos para su negocio que a la vez influyen de forma sustancial en el servicio prestado y en las evaluaciones, decisiones y percepciones de sus grupos de interés. En la dimensión económica del sector, los aspectos materiales más importantes se centran en la aportación al empleo, su contribución a través del pago de impuestos asociados al personal contratado y la complementariedad que supone el servicio de la seguridad privada a la seguridad ciudadana.

El ámbito social integra las consideraciones relativas a la comunidad y las personas, tanto interno, como externo al sector. La autoridad responsable, concepto que aúna empresas transparentes y comprometidas, un servicio excelente al ciudadano y alta calidad en los equipos de trabajo y su formación, es un concepto extremadamente importante para este tipo de compañías.

En el terreno ambiental es interesante tener en cuenta el impacto variado que tienen a nivel individual las empresas de seguridad privada- la huella ambiental cambia según los servicios de seguridad que se presten, siendo algunos, como el transporte seguro de fondos o productos, más intensivo en emisiones de CO₂. Sin embargo, los mayores impactos en este ámbito pasan por la capacidad del sector de reducir la accidentabilidad que pueda tener consecuencias negativas para el entorno natural y la prevención de atentados y asaltos a instalaciones claves relacionadas con la energía, el agua o la propia defensa³.



³. La Ley de Protección de Infraestructuras Críticas define 12 sectores diferentes consideradas de vital importancia que dan soporte y posibilitan el normal desenvolvimiento de los sectores productivos, de gestión y de la vida ciudadana en general.

<https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-7630-consolidado.pdf>

Personal

Autoridad responsable

Inversión en formación.
Derechos Humanos y riesgo psicosociales.

Trabajo digno

+100.000 empleos directos generados en el sector.
82% contratos indefinidos.

Accidentalidad

Menor probabilidad de siniestros con consecuencias medio ambientales.

Instalaciones críticas

Energía, agua, gestión, impactos...



Seguridad ciudadana

+ 25% la seguridad privada amplifica y complementa a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Dividendo social

+ 85% costes laborales con cotizaciones sociales.

Empleo

78.200 vigilantes de la seguridad privada.

Medio ambiente

Sociedad

Por último, el sector de la seguridad tiene mucho que decir y aportar al desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías asociadas a la vigilancia en ciudades, que junto con el desarrollo del Big Data contribuye al movimiento de ciudades inteligentes, generando grandes oportunidades en el sector.

Aspectos económicos materiales

Desde la óptica de la RSE, los temas materiales en el ámbito económico van más allá del cumplimiento regulatorio y legislativo. En este apartado, se presentan los aspectos en los que el sector tiene mayor impacto dentro de una dimensión económica que se centran en la creación de empleo, el concepto de la aportación a un dividendo social y su faceta complementaria a la seguridad ciudadana.

Entorno a un 85%⁴ de los costes de un servicio de seguridad privada son costes laborales, convirtiéndose, por tanto, en un sector de alta intensidad en cuanto a recursos humanos, que refuerza su rol como agentes de empleabilidad y generación de puestos de trabajo.

A través del empleo generado y fundamentalmente gracias a las contribuciones, cotizaciones y cargas sociales, las empresas del sector de seguridad privada contribuyen a la generación de un importante dividendo social. La generación de empleo contribuye a generar flujo de caja hacia la administración, disminuye el número de personas receptoras de subsidios de desempleo y aumenta el poder adquisitivo de las familias (aceleración indirecta del consumo), lo que genera un círculo virtuoso con múltiples impactos positivos.

El dividendo social es especialmente relevante en referencia a los contratos públicos, puesto que la administración va a tener posibilidad



⁴. El porcentaje de los costes laborales de un servicio de seguridad privada puede alcanzar hasta el 90% dependiendo del tipo de servicio que se contrate.

de incidir directamente en el círculo virtuoso, reforzando el dividendo social y además, porque parte de la inversión que la administración haga vía presupuesto dedicado a financiar el contrato, va a revertir en las arcas públicas vía cargas sociales y otros impuestos.

Además, y continuando con la vertiente social, la naturaleza de la actividad de las empresas de seguridad privada tiene una clara y directa contribución en la seguridad ciudadana, complementando la labor que llevan a cabo las fuerzas y cuerpos de seguridad.

Las claras sinergias con el buen funcionamiento de la seguridad ciudadana, junto con su capacidad de creación de empleo y su aportación a través del dividendo social a la administración pública, son las contribuciones más importantes de este sector a nivel económico.

A través del desarrollo de su labor de vigilancia y protección, las organizaciones que operan en el ámbito de la seguridad privada facilitan un correcto mantenimiento de la seguridad ciudadana y generan un efecto multiplicador en el ámbito de la seguridad facilitando que las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado desarrollen su importante labor, centrándose en los acontecimientos de mayor prioridad.

La Ley de Seguridad Privada (Ley 5/2014) destaca en su artículo 3 *“la relación especial que mantiene la seguridad privada con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, auténticos garantes del sistema de libertades y derechos que constitucionalmente protegen...”*.

Adicionalmente, esta ley reconoce y establece el *“papel auxiliar y especialmente colaborador desempeñado por la seguridad privada”*.

No es posible concebir la seguridad ciudadana, ni su gestión eficiente, sin la labor de complementariedad que aporta el sector de la seguridad privada.



Precio vs. Dividendo Social. Midiendo la huella social de una licitación

En un sector tan fuertemente apalancado en capital humano como el de la seguridad privada, la elasticidad de la demanda puede tener consecuencias negativas a nivel social, especialmente apreciables desde la perspectiva del sector público. Para ello, vamos a analizar un ejemplo.

¿La oferta más económica es siempre mejor?

Una administración saca a concurso público los servicios de seguridad en una serie de instalaciones. Para adecuarse a su presupuesto, y canalizar las ofertas, fija los siguientes parámetros:

- Tope presupuestario: 5.000.000 € anual.
- Necesidad de servicio: 313.500 horas al año. A este concurso se presentan dos empresas:
 - La empresa A hace una oferta de 4.900.000 €.
 - La empresa B hace una oferta de 4.500.000 €.

Sabiendo que el salario medio de acuerdo con el convenio colectivo del sector es de 18.000€⁵, que el máximo de horas anuales de trabajo es de 1782 y que los costes laborales representan el 85% del presupuesto según los datos del sector, ¿cómo puede hacer la empresa B para llegar a ser un 8,2% más competitivo que A?

⁵. Se toma como hipótesis un salario medio para un servicio de vigilancia de 24h con dos quinquenios de antigüedad.

Un caso sobre cómo las administraciones públicas pueden optimizar su huella social incluyendo en los procesos de contratación pública aspectos más allá del precio del servicio, como puede ser condiciones laborales o calidad del servicio.

El punto de equilibrio

Para observar esto vamos a realizar un análisis que en economía se conoce como el punto de equilibrio, esto es, manteniéndose el resto constante, qué valor debe tomar una variable determinada para igualar ambas ofertas. Para llegar a una oferta tan competitiva, la empresa B tiene que incidir en alguno de los parámetros siguientes, vulnerando alguno de los términos del contrato:

1. Reducir el número de horas de servicio en 20.196, por tanto, mermando el nivel de servicio.
2. Reducir el número de vigilantes de seguridad en 11 personas, haciendo más pequeña la dotación de efectivos, pero haciéndoles trabajar más horas.
3. Reducir los costes de apoyo y estructura.
4. Reducir el sueldo de cada vigilante en 1.469€, incumpliendo las condiciones del Convenio Colectivo.
5. Reducir el margen comercial entrando en pérdidas, ejerciendo una práctica conocida como *dumping*.



De las anteriores fuentes de ahorro, la 1, 2, y 3 comprometen el nivel de servicio. La tercera parece menos evidente, pero dado que la actividad de seguridad y vigilancia requiere de tecnología punta, planificación y servicios de back-office, es altamente probable que la calidad se pueda ver afectada. La solución 4 pasa por reducir las garantías y derechos de los trabajadores, generando además distorsiones con respecto a otras compañías comprometidas con el diálogo social. La número 5, además de todo lo anterior, vulnera la libre competencia.

El impacto socio-económico

Como hemos visto en este documento, la contribución pública de seguridad privada tiene un “dividendo social”. Ya que el 85% del presupuesto es coste laboral, una parte importante revierte de nuevo a la administración vía cargas sociales, impuestos sobre la renta de las personas físicas, impuestos al consumo y una aportación residual vía aceleración del consumo.

En nuestro ejemplo, la adjudicación a la empresa B conlleva una minoración⁶ en contribuciones a la Seguridad social ligeramente

superiores a los 130.000 € por parte del empleador, además de una reducción de 51.908€ vía IRPF y seguros sociales por cuenta del empleado, además de una pérdida de renta disponible por valor de 207.637€ de para el colectivo de vigilantes de seguridad. En otros términos, por cada euro ahorrado, la administración dejaría de ingresar aproximadamente 33 céntimos vía fiscal. Si además se contempla el impacto de la pérdida de renta disponible, la ratio es de 85 céntimos por cada euro ahorrado.

En este sentido, cuando analizamos a la administración en su conjunto se concluye que un énfasis excesivo en abaratar los costes de la licitación en la contratación de servicios de seguridad privada, ha de ser consciente de que el ahorro neto es una mera fracción del ahorro nominal en la adjudicación, ya que reduce la recaudación fiscal, así como la renta disponible en su territorio.

⁶. Las hipótesis utilizadas para este cálculo son: 31% de cargas sociales por parte de la empresa y del 20% agregando IRPF y cargas sociales por cuenta del trabajador.

Elementos sociales prioritarios

Este segundo ámbito, dentro del análisis de materialidad de la RSE en el sector de la seguridad privada, integra los elementos relativos a la sociedad y las personas desde una óptica tanto interna como externa. Es decir, cubre los aspectos relativos al capital humano de las compañías y a beneficiarios directos externos afectados por las actividades de protección de la empresa.

La autoridad responsable pasa por la capacidad de una empresa de prestar un servicio de seguridad que garantice la gestión de los beneficiarios directos usando los principios de responsabilidad y dignidad combinándolo con la integración de una cultura de rendición de cuentas y transparencia.

Con el fin de evitar posibles abusos o incidentes asociados a su rendimiento en el cometido de labores del día a día, la autoridad responsable requiere de un personal de seguridad cualificado y formado en la gestión de crisis, de riesgos asociados a su puesto de trabajo y el estrés u otros elementos psicosociales. La autoridad responsable se basa en el paradigma de desarrollar un trabajo que, ante todo, respete escrupulosamente los derechos humanos en cualquier tipo de situación.

Esta vertiente de la autoridad responsable, más orientada hacia las personas de la comunidad que son usuarios de las instalaciones o servicios y que confluyen de manera directa con el personal de seguridad privada, tiene su raíz en los otros dos aspectos materiales para el sector dentro de esta dimensión social: el trabajo digno y el desarrollo profesional.

Debido a la labor específica que lleva a cabo el personal de las compañías del sector, aspectos como el trabajo digno y el desarrollo

profesional son claves para garantizar que su plantilla ejerce una autoridad responsable, estando directamente relacionada con la calidad de los servicios prestados.

Un trabajo digno significa la oportunidad de acceder a un empleo productivo que genere un ingreso justo, la seguridad en el lugar de trabajo y la protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración social, libertad para que los individuos expresen sus opiniones y participen en las decisiones que afectan sus vidas, y la igualdad de oportunidades y trato para todos. El cumplimiento de estos estándares básicos de trabajo son elementos clave para cualquier sector, pero con especial relevancia para las compañías de seguridad privada debido a su alta dependencia de su personal para el desarrollo de una prestación de servicios de calidad.

Uno de los conceptos elementales y relevantes dentro de la filosofía del trabajo digno hace referencia las políticas de retribución del personal. Es importante destacar que existe una relación entre una estructura salarial transparente y clara y la contratación de personal de seguridad privada de calidad y con experiencia. Una empresa de seguridad privada que puede mostrar una estructura salarial justa y transparente, tiene más probabilidades de que el personal esté motivado y satisfecho con su empleo⁷. Esto refleja un mejor rendimiento en el trabajo y, en última instancia, puede marcar la diferencia en las prácticas de autoridad responsable o abusos asociados a su puesto de trabajo.

El desarrollo profesional forma parte del concepto de trabajo digno pero tiene una implicación especial para las empresas de seguridad privada. Disponer de personal cualificado y bien formado para el desarrollo de su trabajo y la gestión de efectos secundarios de la labor

⁷. Confederación de Servicios de Seguridad Europea, “La compra de Servicios de Seguridad Privada de Calidad” (año). Pp. 32.

de vigilancia es de vital importancia para las empresas que apuestan por la calidad como un compromiso esencial de su trabajo.

En la mayoría de los países europeos se requiere una formación básica obligatoria para personal de seguridad⁸. Esta formación permite adquirir el nivel mínimo de habilidades a toda persona que vaya a trabajar en el sector. Ir más allá de esa formación básica legalmente impuesta tiene efectos positivos en cuanto a la calidad del servicio prestado, ya que el personal está más capacitado para el desempeño de su trabajo, las responsabilidades que se requieren en el puesto y las implicaciones psicológicas asociadas.

*La autoridad responsable
pasa por la capacidad de una empresa de prestar
un servicio de seguridad que garantice la gestión
de los beneficiarios directos usando los principios
de responsabilidad y dignidad.*

El desarrollo profesional y la garantía de un trabajo digno constituyen la base para gozar de unos recursos humanos que lleven a cabo su cometido de autoridad de manera responsable. Estos elementos están claramente relacionados con la calidad del servicio prestado a clientes, tanto públicos como privados, ya que son vitales para el buen funcionamiento de los proyectos de vigilancia y protección.

Componentes ambientales relevantes

El tercer espacio, donde se destacan temas relevantes para las compañías pertenecientes al ámbito de la seguridad privada, se centra en lo relativo al medio ambiente y el impacto que tiene el sector sobre el capital natural de la zona donde opera.

Más allá del impacto ambiental de cada una de las compañías del sector, que varía según los servicios de seguridad y vigilancia que preste, existen dos elementos transversales de gran importancia: la prevención de accidentes con claros impactos ambientales y la protección de infraestructuras estratégicas, entre las que, por supuesto, se incluyen las infraestructuras críticas, por la importancia de su funcionamiento, por ejemplo, en lo relacionado a la seguridad de suministros de energía o agua. La normativa nacional sobre la protección de infraestructuras críticas (Ley 8/2011) cuenta con todos los actores involucrados haciendo hincapié en la asociación público-privada provechosa para todos destacando que la continuidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos sólo puede abordarse desde la colaboración desinteresada, la mutua confianza y el intercambio de información valiosa.

Otro de los aspectos medio ambientales relevantes para las empresas de seguridad privada que, en algunos ámbitos del sector, está generando una transformación gradual y sin precedentes es el avance tecnológico hacia una vigilancia virtual y conectada. Este cambio de paradigma contrasta con la fórmula de seguridad más tradicional y estática por lo que genera cambios en las operaciones de las empresas. La actual dinámica del mercado va orientado hacia una convergencia de diferentes elementos tecnológicos que faciliten una protección más eficiente y eficaz. Esta nueva realidad conlleva unas oportunidades ambientales importantes por ejemplo, a través de la reducción de la contaminación del traslado de vigilantes de seguridad a instalaciones concretas. De hecho, en el marco de la ambición de generar ciudades más inteligentes y sostenibles, la seguridad junto con el rol creciente del Big Data, pone al sector en una posición muy relevante prometiendo influir y transformar su forma de operar.

⁸. Confederación de Servicios de Seguridad Europea, "La compra de Servicios de Seguridad Privada de Calidad" (año). Pp. 31

La labor llevada a cabo por el sector de seguridad privada contribuye positivamente a la protección y vigilancia de diferentes instalaciones, donde potenciales accidentes podrían tener unas consecuencias ambientales importantes. En esta línea, las empresas del ámbito de la seguridad privada influyen positivamente en la prevención de asaltos y atentados a instalaciones fundamentales cuya inseguridad podría generar graves riesgos tanto económicos como sociales y ambientales asociados con la polución, contaminación y pérdida de biodiversidad importantes. Adicionalmente, los avances tecnológicos en el ámbito de la seguridad tienen repercusiones positivas en el impacto ambiental de estas compañías y las convierte en actores clave dentro del debate de ciudades sostenibles.

Es evidente que la RSE representa una herramienta importante para asegurar un servicio de calidad a través de la puesta en valor de los impactos positivos que tienen este tipo de compañías en el ámbito económico, la gestión de riesgos asociados con la dimensión social y la prevención en lo relativo a potenciales impactos ambientales negativos.

La RSE supone un modelo que incide directamente en la calidad del servicio de seguridad privada. A través de la gestión de los elementos materiales de la RSE las empresas consiguen personal mejor cualificado y con un alto nivel de profesionalización generando además una empleabilidad a lo largo de la vida de los empleados y una inclusión social. En el ámbito ambiental, la capacidad de prevenir

la accidentabilidad y posibles atentados con efectos sobre el capital natural ayuda a disponer de una protección de instalaciones críticas.

En el apartado económico, la contribución que tiene el sector al empleo y pago de impuestos, junto con la sinergia de la que disfruta el sector, debido a la naturaleza de su trabajo con la seguridad ciudadana, suponen unos elementos de calidad asociados a la complementariedad con las fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, una aportación excepcional a las arcas públicas y la garantía de una alta valoración y satisfacción de los servicios por parte de los ciudadanos.



La RSE; indicador de calidad que se traduce a eficiencia para el comprador

La calidad, incluyendo en este concepto las herramientas para la mejora de impactos sociales y ambientales de su actividad, en los servicios de seguridad privada debe ocupar un papel central en la elección de la empresa que vaya a realizar el trabajo. La RSE supone un indicador importante en cuanto a la capacidad de la empresa de garantizar la calidad al cliente. Asegurar la selección de una empresa con un compromiso sólido y explícito con la calidad, supone ventajas asociadas a la eficiencia para el comprador.

La correcta y completa gestión de los aspectos materiales de las empresas de seguridad, generan una serie de factores que asegura la calidad.

Esta garantía a su vez, aporta mayor eficiencia al comprador. En el ámbito social, la gestión de los recursos humanos centrado en facilitar un trabajo digno, asegurar el desarrollo profesional y obtener un personal que sea capaz de llevar a cabo su labor autoritaria de manera responsable implica ciertas señas de calidad entorno al personal cualificado y profesional, la apuesta por la empleabilidad a lo largo de la vida laboral de la persona y facilita la inclusión social

ASPECTOS MATERIALES PARA EL SECTOR



CALIDAD



EFICIENCIA PARA EL COMPRADOR

- Autoridad responsable
- Trabajo digno
- Desarrollo profesional

- Personal cualificado y profesional
- Empleabilidad a lo largo de la vida
- Inclusión social

- Creación de empleo de calidad
- Eliminación de la precariedad

- Reducción de accidentalidad
- Prevención de atentados y asaltos a instalaciones críticas
- Tecnología de la vigilancia para ciudades inteligentes

- Protección de instalaciones críticas para la seguridad nacional
- Eficiencia en la implementación del servicio a través de la tecnología

- Instalaciones críticas seguras
- Mayor capacidad para ser inteligente y sostenible
- Eficiencia en la utilización de recursos

- Construcción al empleo
- Dividendo Social
- Sinergias con la seguridad ciudadana

- Complementariedad con FCSE
- Aportación a las arcas públicas
- Alta valoración de los servicios por los ciudadanos

- Reducción de la criminalidad
- Correcto funcionamiento de la seguridad ciudadana
- Disminución de la inseguridad
- Servicio de alta calidad

en todas sus diferentes facetas. La selección de empresas con estos atributos cualitativos consigue generar una eficiencia en el comprador a través de su propia aportación a la creación de empleo de calidad y contribución a la eliminación de la precariedad laboral.

La gestión de los elementos ambientales de mayor relevancia para las empresas de seguridad privada desde la perspectiva de la RSE, genera elementos de calidad de servicio asociados a la protección de instalaciones críticas para la seguridad de un territorio y la eficiencia del servicio a través del uso de las nuevas tecnologías. Desde la óptica de la entidad que contrata el servicio, estos aspectos facilitan el disponer de seguridad en las instalaciones de mayor importancia para el buen funcionamiento del territorio, una mayor capacidad para integrar los criterios de inteligencia y sostenibilidad en las ciudades y un mejor uso de recursos debido a la eficiencia que brinda el uso de la tecnología.

En el terreno económico, los temas materiales para las empresas del sector de la seguridad privada están asociados a su capacidad de complementar la labor desarrollada por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la consecución de una aportación positiva a las arcas públicas y el obtener una alta valoración de sus servicios por parte de los ciudadanos. Para el comprador, esto se traduce en una mayor capacidad para reducir la criminalidad y la inseguridad en su ámbito de actuación, garantizar el correcto funcionamiento de la seguridad ciudadana y dado la importancia del servicio, asegura la calidad y la ausencia de problemáticas de gestión en cuanto a su implementación.

La calidad en el sector de la seguridad privada debe incluir medidas que apuesten por la gestión de los impactos sociales y ambientales

de la actividad. La incorporación a los sistemas de gestión de las compañías de estos aspectos materiales relacionados con la RSE, es uno de los garantes más sólidos que puede tener una empresa del sector en cuanto a la calidad. En el contexto de la seguridad privada, esta apuesta por la RSE teniendo en cuenta su impacto en la calidad del servicio cobra especial relevancia ya que repercute en un aumento de eficiencia para el comprado del servicio.

Un mapeo de las mejores prácticas de RSE en el sector

La RSE en el sector de la seguridad privada se encuentra en fase de crecimiento y consolidación. Los principales hallazgos en cuanto a las prácticas de RSE en el son:

- Las empresas del sector cuentan con una apuesta clara por la igualdad de oportunidades desde la óptica de género y edad.
- La formación y desarrollo del personal es un elemento transversal crítico para el negocio
- Existe una gran excelencia en la gestión de la salud y seguridad debido a una actividad muy expuesta a este tipo de riesgos.

Teniendo en cuenta los aspectos materiales detallados en las secciones anteriores, es importante entender el nivel de madurez del sector de la seguridad privada en España en cuanto a este tipo de prácticas responsables. Este ejercicio servirá de elemento inicial a la hora de establecer la mejor manera en la que administraciones públicas puedan ejercer de motor de consolidación y desarrollo para

la integración de los aspectos sociales y ambientales en las estrategias de las empresas del sector.

A este objeto los autores del presente informe han tomado como muestra a las empresas que pertenecen a la Asociación Profesional de Compañías Privadas de Servicios de Seguridad (APROSER). Estas empresas por su volumen tienen una representatividad elevada en a nivel nacional pues representan un 79% de la totalidad de empleados y entorno a un 70% de la facturación en España.

Cabe resaltar que para pertenecer a la asociación y como *best practice sectorial*, las compañías deben cumplir obligatoriamente con la especificación técnica “Sistema de gestión profesional y deontológico de los servicios de seguridad privada⁸”. Bajo los principios de legalidad, transparencia, profesionalización y mejora continua, junto con compromisos asociados a la responsabilidad con los trabajadores, clientes, proveedores y el entorno, esta especificación integra la RSE en las operaciones de los socios de APROSER.

El compromiso de estas empresas, que para pertenecer a APROSER, voluntariamente adoptan la especificación de AENOR, como modelo de gestión, garantiza una apuesta sólida y totalmente comprometida con la gestión responsable en los trabajadores, clientes, proveedores y el entorno.

Para la elaboración del análisis realizado a continuación se han consultado exclusivamente fuentes de información pública de las empresas de APROSER. Se han tenido en cuenta prácticas, proyectos y procesos en los ámbitos económico, social y ambiental, desde la perspectiva de liderazgo, diálogo, gestión y comunicación.

⁸. La especificación técnica ha sido elaborada en colaboración con AENOR, y puede consultarse en el siguiente enlace <http://aproser.es/web/wp-content/uploads/2016/02/Especificacion.pdf>



La gestión de la RSE, creciendo y consolidándose

La RSE entre las empresas de seguridad privada en España es diversa en cuanto a nivel de madurez. Las prácticas identificadas son variadas y destacan una realidad sectorial que, desde modelos de alto nivel de madurez, avanza en dos ámbitos. En primer lugar, existe un grupo de empresas- 42%- con un compromiso explícito con la calidad y una apuesta sólida por los sistemas de gestión. Este grupo convive con un segundo conjunto- 58%- de empresas que van más allá de la calidad y los sistemas de gestión, potenciando temas de RSE aumentando su impacto.

En general, las empresas analizadas muestran un avance en los temas materiales para el sector y se encuentran en proceso de maduración y consolidación. Algunas de las características más destacadas de este grupo de empresas son las siguientes:

1. El 100% de estas empresas disponen de la norma de ISO 9001, lo que destaca está apuesta por sistemas de gestión sólidos asociados con la calidad del servicio.
2. Todas disponen de prácticas de diálogo con grupos de interés, fundamentalmente en cuanto a los trabajadores se refiere (sindicatos y/o comités de empresa).
3. Los códigos de conducta están presentes en la mayoría de las empresas del sector como la herramienta clave para regular el comportamiento de los empleados y la alta dirección.
4. Los aspectos de mercado asociados a servicios y clientes gozan de una cobertura importante, mientras que solo algunos destacan labores de integración de criterios sociales y ambientales en su cadena de valor.

Buena práctica: **Empresas de mediana dimensión con especial implantación geográfica en el norte de España y la integración de la RSE en la empresa**

Dos empresas de mediano tamaño han avanzado de manera destacable en la integración de la RSE. La primera empresa que engloba los servicios de vigilancia, protección y asesoría en sistemas y procedimientos de seguridad, está certificada con SGE 21 desde 2012. La compañía ha logrado esta distinción por su sistema de gestión ética y por cumplir con todos los requisitos de la norma de responsabilidad social en todos los aspectos de su organización.

En segundo lugar, la otra empresa cuenta con una política integrada en los ámbitos de medio ambiente, calidad, prevención y responsabilidad social empresarial. Además de estar certificada con SGE 21 desde el año 2010.

Esta certificación garantiza que ambas empresas han implantado y verificado un sistema de gestión que permite tener un control y seguimiento de las materias relativas a la responsabilidad social, así como desarrollar una mejora continua en estos aspectos.

La SGE 21 es la primera a nivel europeo que establece los requisitos que debe cumplir una organización para integrar en su estrategia y gestión la Responsabilidad Social. Se estructura en base a las nueve áreas de gestión tocando los diferentes ámbitos de la empresa desde la alta dirección hasta al producto y cadena de valor, pasando por las relaciones con competidores y administración pública. El sistema de gestión integra en la gestión diaria de las empresas compromisos asociados con la RSE, poniendo a disposición herramientas de gestión responsable para el desarrollo de medidas personalizadas a la realidad de la compañía y apoyando la comunicación de los logros.

Buena práctica: **El Código de Ética de una gran multinacional del sector**

La misión de esta empresa es ser líder y referente en servicios de seguridad en todos los mercados donde está presente. Para ello, busca altos niveles de eficiencia y rentabilidad que redunden en beneficio de los clientes, proveedores, empleados y accionistas. La provisión de estos servicios de seguridad se diferencia por su excelencia operacional y por la búsqueda de la mejora continua y la innovación.

El Código de Ética y Conducta refleja su compromiso de actuar conforme a los principios y estándares definidos en el en cuanto al desarrollo de sus relaciones con el conjunto de grupos de interés afectados por su actividad: empleados, clientes, accionistas, asociados, proveedores y las sociedades civiles en las que estamos presentes. Este Código de Ética y Conducta es de aplicación a todas las sociedades que integran el grupo empresarial y vinculará a todo su personal.

Más allá de los valores y los principios de la compañía, el código de conducta que se centra en varias pautas de comportamiento asociado con el compromiso social, los derechos humanos, la igualdad y respeto entre los empleados, el respeto de la legalidad, las correctas relaciones con terceros, la imagen y reputación, seguridad y salud en el lugar de trabajo y el respeto al medio ambiente.

La compañía comunica, difunde y forma a todas las personas que componen su plantilla sobre este código de ética y conducta. Todos los empleados que se incorporan a la empresa son formados en este código y deberán expresamente aceptar las normas establecidas.

Las compañías socias de APROSER, tanto las que apuestan por sistemas de gestión consolidados para garantizar la calidad como aquellos que también se centran en elementos de impactos, coinciden en la importancia de elementos de responsabilidad en la gestión. El área de capital humano concentra los mayores esfuerzos. Bajo la convicción de la importancia de la gestión responsable como factor contribuidor a la calidad del servicio, las empresas trabajan para integrar los aspectos más materiales en sus operaciones diarias. A continuación, se detallan algunos de los elementos centrales de las empresas del sector de la seguridad privada en el ámbito de la RSE.

Igualdad de oportunidades, un enfoque de género

El equipo humano de las empresas de seguridad privada ocupa un lugar central en el modelo de RSE. Esta prioridad se debe a la gran relevancia del personal de este tipo de compañías para el desarrollo de un servicio de alta calidad, que necesariamente pasa por conseguir una autoridad responsable a través del trabajo digno y la formación continua.

Un elemento destaca sobre todos los demás, al estar presente en todos los modelos de gestión de personas de las compañías representadas en APROSER, la igualdad de oportunidades. Desde la perspectiva del sector de la seguridad privada, la igualdad de oportunidades tiene una doble vertiente de materialidad, la más común integrando aspectos de género, y otra más específica como puede ser la edad de los vigilantes.

Tradicionalmente la seguridad privada ha sido un sector absolutamente masculinizado. En este sentido, y para contrarrestar este gap, todas las empresas manifiestan llevar a cabo programas para fomentar la contratación de mujeres y elaboran Planes de Igualdad en los que recogen medidas y compromisos.

Adicionalmente, un número limitado de empresas dispone de colaboraciones especiales con entidades sociales para la contratación de mujeres en riesgo de exclusión.

Estos esfuerzos han reducido el gap de género, sin embargo la presencia de mujeres sigue suponiendo un porcentaje muy bajo del total del empleo generado por el sector, situándose actualmente en un 13%.

Igualdad de oportunidades, un enfoque de edad

En cuanto a la igualdad de oportunidades, desde la perspectiva de la edad, es importante recalcar que existe una edad máxima para acceder a la profesión fijada por ley. Debido a la naturaleza del trabajo desarrollado en el ámbito de la vigilancia y seguridad, los vigilantes de seguridad privados únicamente pueden acceder al ejercicio de su actividad hasta los 55 años.

Pese a esta limitación regulatoria se plantean diversas oportunidades para el sector asociadas a la RSE:

- Empleo como elemento de inclusión social. Las empresas de seguridad privada tienen la oportunidad de apostar por la contratación de personas que, sin llegar a la edad máxima tienen una especial dificultad para encontrar trabajo debido a su madurez laboral. La contratación de este tipo de perfiles que se pueden considerar en riesgo de exclusión social y la apuesta por ellos en temas como la formación, es una oportunidad que se encuentra en el corazón de la contribución social del sector.
- Diálogo intergeneracional. Las compañías de seguridad son excelentes a la hora de promocionar un diálogo interno entre

empleados de distintas franjas de edad. La entrada de nuevos perfiles más jóvenes dentro de la compañía presenta una oportunidad de aprendizaje intergeneracional entre los diferentes perfiles de la compañía. Estos ejercicios facilitan el traslado de conocimiento y ayudan al sentimiento de pertenencia tanto de nuevas contrataciones como de empleados veteranos.

- Empleabilidad a lo largo de la vida. Debido al gran requerimiento de recursos humanos del sector, las entidades que lo forman tienen un alto grado de dependencia hacia profesionales bien formados que tengan la capacidad de llevar a cabo su labor de seguridad con calidad y responsabilidad. Conseguir este objetivo pasa por una formación continuada de los equipos. Esto genera una oportunidad única en el sector que facilita el desarrollo de la empleabilidad de las personas que conforman las compañías a lo largo de sus vidas laborales. Este aspecto positivo del sector contribuye directamente al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenibles (ODS) recientemente publicado por las Naciones Unidas. Concretamente, a través de este tipo de prácticas, el sector aporta directamente a los objetivos tres y cuatro: Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos para todas las edades y garantizar una educación de calidad inclusiva y equitativa, y promover las oportunidades de aprendizaje permanente para todos.



Buena Práctica: **Escuela de Mentores de un grupo empresarial con presencia muy intensiva en diversos sectores**

La compañía dispone de un programa de apoyo y consejo entre empleados donde la persona, desde el respeto y la autoridad, con mayor experiencia, cualificación profesional y vivencias, trasmite sus conocimientos, sugerencias y cultura de la organización a alguien con menor experiencia en la compañía. La Escuela de mentores se creó con el objetivo de transferir el conocimiento a través de empleados que se hayan distinguido por el liderazgo a equipos. El programa garantiza una transmisión de lo mejor de la empresa a sucesivas generaciones.

La empresa destaca, que entre los beneficios del programa, se encuentra la motivación de los empleados, el aumento del capital intelectual de la compañía y el traslado de cultura y valores corporativo de empleado a empleado.

La formación como elemento transversal

La formación de empleados es otro de los elementos con mayor presencia en los modelos corporativos de gestión de personas. La apuesta por la formación y la importancia que estas empresas otorgan a estos elementos es absolutamente estratégico, debido a su correlación directa con la capacidad de la empresa de hacer entrega de un servicio de alta calidad.

Todas las empresas de APROSER mantienen un compromiso público y sólido con la formación de los empleados como elemento clave de

sus políticas de calidad y prestación de servicio, y así queda reflejado en los documentos corporativos analizados.

Adicionalmente un 33% de estas empresas trasladan información exhaustiva sobre la apuesta hacia sus empleados a través de la formación continua y el desarrollo de capacidades para un trabajo digno y de calidad. El tipo de información más accesible se centra en recalcar las horas de formación, los ámbitos temáticos de dichos cursos y los requisitos establecidos para acceder a este tipo de capacitaciones.

Buena Práctica: **Instituto de formación de una gran multinacional del sector**

Esta compañía apuesta por la formación continua de sus empleados, siendo conscientes del gran impacto que la formación tiene en el buen funcionamiento de la empresa y en la capacidad de generación de servicios de alta calidad.

Para ello han creado un Instituto de Formación, que nace con el objetivo de desarrollar profesionales competentes, especializados y cualificados cuyo fin último es trabajar por una sociedad más segura.. El Instituto.

El Instituto cuenta con centros de formación propia en Madrid, Cataluña y Canarias, y se organiza en tres escuelas: la escuela de seguridad, la escuela de negocios y la escuela de soluciones de seguridad.

La salud y seguridad, modelos para una actividad muy expuesta

La salud y seguridad en el lugar de trabajo es otro ámbito que ocupa un lugar central en los modelos de RRHH de las empresas del sector, al ser una actividad claramente expuesta a situaciones de riesgo y tensión que pueden incidir de manera directa en los trabajadores en activo.

Debido a la particularidad del trabajo de vigilancia y la labor de la seguridad privada, es importante entender y gestionar los riesgos psicosociales asociados con el sector. Según un estudio llevado a cabo por la Confederación Europea de Servicios de Seguridad y el Centro Sociológico de la Salud de la Universidad Libre de Bruselas titulado, “La Salud y Seguridad en el Sector de la Seguridad Privada: Identificación de los Riesgos” los aspectos más relevantes a tener en cuenta son la violencia en el trabajo, aquellos derivados de la manipulación de armas o exposición a algún tipo de radiación, o factores relativos a la carga física y emocional son aspectos de seguridad singulares para el sector de la seguridad privada.



Un 58% de las empresas socias de APROSER están certificadas según la OSHAS 18001. Esta norma establece los requisitos mínimos de las mejores prácticas en gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, destinados a permitir que una organización controle los riesgos asociados y mejore su desempeño, y demuestra por lo tanto una clara apuesta por la gestión de los riesgos de seguridad en la compañía.

La contratación de personas en riesgo de exclusión está en auge

Un buen indicador de calidad asociado a una empresa comprometida con la RSE son las consideraciones sociales a la hora de la contratación. Estas iniciativas pueden incluir la promoción del empleo juvenil, promoción del equilibrio entre hombres y mujeres, o políticas de diversidad para la integración de los grupos desfavorecidos, tales como minorías étnicas y religiosas o trabajadores con discapacidad.

A pesar de no ser prácticas mayoritarias en el sector, más de un 40% de las empresas presentes en APROSER destaca algún tipo de iniciativa que pretende fomentar el empleo entre este tipo de perfiles, fundamentalmente en lo referido a personas en riesgo de exclusión.

Buena práctica: La integración de personas con discapacidad en este grupo empresarial, presente en distintos sectores muy intensivos en mano de obra

Este grupo empresarial tiene un modelo de RSE centrado en la creación de empleo de calidad para personas con discapacidad a través de proyectos empresariales sostenibles. Como compañías persiguen la doble rentabilidad: económica y social. Por lo tanto, las empresas aspiran a ser ejemplares en la gestión de la discapacidad y trabajan para ser los aliados de referencia para aquellas organizaciones comprometidas con la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad. El grupo empresarial es pionera en la integración laboral de personas con discapacidad en el sector servicios. Fieles a este compromiso se crea el primer centro especial de empleo en 1991.

La gestión ambiental una práctica asentada

El sector de la seguridad privada, sin llegar a ser intensivo a la hora de sus impactos ambientales, sí tiene exposición, fundamentalmente vinculada a elementos de transporte, gestión ambiental de oficinas y sedes o, en menor medida, elementos de su cadena de valor. Así, empresas que se dediquen al transporte seguro de fondos tienden a tener un impacto ambiental mayor que compañías que tengan un mayor volumen de negocio en las áreas de vigilancia de instalaciones.

No obstante, prácticamente la totalidad de las empresas de APROSER dedican recursos a la implementación de un plan de gestión ambiental. El 92% tiene una política ambiental y el 75% dispone de la certificación de ISO 14001.

Los modelos de gestión ambiental incluyen como elementos centrales, los siguientes:

- Análisis de los impactos ambientales.
- Medidas que se llevan a cabo para la reducción y compensación de los impactos.
- Proyectos e iniciativas internas de sensibilización a empleados y otros grupos de interés.

Más allá de la gestión de impacto ambiental, no se reporta sobre temas materiales como la prevención de accidentes con consecuencias ambientales, ni se brindan detalles sobre la protección e instalaciones importantes asociadas con la energía, el agua u otros recursos naturales vitales.



Buena práctica: Empresa con especial implantación en el transporte de fondos y la gestión ambiental

La responsabilidad ambiental supone una parte importante del compromiso diario de esta empresa con especial implantación en el transporte de fondos. El impacto principal de la compañía en el medio ambiente proviene, primordialmente, de las emisiones derivadas del transporte de fondos. Debido a esta realidad, más allá de la gestión diaria del impacto sobre el entorno natural en sus oficinas y operaciones, la empresa concentra sus esfuerzos en conseguir una mayor eficiencia de sus vehículos, sin comprometer la seguridad de sus empleados y la protección de la propiedad de los clientes. En las oficinas locales se trabaja para optimizar las rutas de transporte de fondos y la distancia del recorrido. Adicionalmente, se está avanzando significativamente en la formación de conductores sobre la conducción eficiente con resultados positivos tanto en cuanto a emisiones como relacionados con la productividad de los vehículos de transporte.

Riesgos y oportunidades de la compra pública sostenible en las empresas de seguridad privada

Escasa involucración de los grupos de interés en el desarrollo de la RSE

Aunque se intuye una tendencia cada vez mayor a la hora de integrar aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno en las decisiones de compra y contratación de servicios de seguridad privada, todavía son mayoría las administraciones públicas, que realizan un énfasis exclusivamente en el precio, generando, a la larga, una distorsión en la calidad del servicio y ocasionando, con frecuencia, externalidades sociales y ambientales negativas.

Presión sobre las condiciones laborales

Como consecuencia de lo anterior, con una demanda de servicios de seguridad privada enfocada exclusivamente en precio, junto a una estructura de costes intensiva en personal (más del 80% de los costes del sector corresponden a personal), deriva en que los mecanismos de competitividad se centren exclusivamente en recortes vinculados al área de personal, generando una espiral devaluadora del coste del servicio.

La posibilidad de no aplicar las condiciones del Convenio Colectivo abierta en la última reforma laboral, la reducción de los presupuestos en formación o prevención de riesgos laborales y psicosociales hace que, por el momento, se prime con más frecuencia aquellas empresas que generan una precariedad creciente sobre aquellas que generan empleo de calidad y estable.

Un marco legislativo todavía no consolidado

En el marco legislativo actual no existe, por el momento, una norma nacional que transponga la Directiva de Compra Pública, situación que, sin duda, genera ciertas barreras a la aplicación de los nuevos modelos de compra sostenible y cierta inseguridad jurídica.

Sin embargo, y según doctrina del TJUE, esta Directiva, una vez agotado el periodo de transposición, debe gozar de efectos inmediatos, y por tanto es obligatorio que sea aplicada a los procesos de contratación sobre los que tiene efectos, aún sin contar con norma nacional que la traslade a nuestro ordenamiento jurídico.

La RSE como ventaja competitiva

Ayudar a que el modelo de RSE del sector de la seguridad privada en España se consolide permitiría que el amplio conjunto de buenas prácticas identificadas se extienda cada vez al resto de organizaciones del sector.

El compromiso de estas empresas por situar la calidad como elemento central del negocio y su apuesta por una responsabilidad ambiental, son elementos de base que auguran un gran futuro de la responsabilidad social en el sector.

La RSE del sector de la seguridad privada es un elemento que contribuye a la responsabilidad social de otros agentes en su cadena de valor, como la administración pública o empresas privadas que contratan este tipo de servicios. La transparencia del rendimiento y evolución en estos aspectos es una oportunidad clave de diferenciación para estas compañías.



Implicaciones sociales

Las empresas de seguridad privada que optan por modelos avanzados de gestión de personas, procesos sólidos de selección, retribución y formación, con el objetivo de garantizar una fuerza de trabajo en mejor disposición de desarrollar su labor y una mayor calidad del servicio prestado. Todos estos elementos contribuyen, de manera decisiva, a un uso responsable de la autoridad y un alto nivel de satisfacción de los beneficiarios.

Además, estas empresas son capaces de generar un mayor dividendo social, contribuyendo a través de las cotizaciones sociales a la sostenibilidad del estado de bienestar, y devolviendo por esta vía indirecta una parte del importe recibido a través de los contratos públicos.

Empleabilidad de colectivos en riesgo de exclusión

El sector de la seguridad privada ocupa un espacio importante a la hora de mejorar la empleabilidad de personas en riesgo de exclusión, especialmente aquellas que encuentran dificultades adicionales a la hora de encontrar un trabajo, como pueden ser los colectivos

denominados senior y que encuentran en este sector una salida profesional adecuada.

Mayor transparencia como oportunidad en el sector

Es importante reforzar los mecanismos que permitan trasladar a la sociedad la gran aportación positiva que el sector genera en todos los elementos.

Es preciso trabajar en elementos de transparencia y comunicación hacia los grupos de interés clave, poner en valor su capacidad de creación de empleo, la contribución a las cargas públicas, a través del pago de impuestos o destacar la complementariedad con la administración pública en garantizar la seguridad ciudadana, son elementos que por el momento permanecen ausentes del discurso del a RSE en el sector, y que pueden convertirse en palancas de posicionamiento positivo.



Recomendaciones

La compra responsable, una necesidad en los modelos de RSE de las organizaciones

Es preciso reforzar la importancia que la gestión de la cadena de valor tiene en los modelos de RSE de las organizaciones. En el caso particular de las administraciones públicas es preciso avanzar en modelos de contratación pública que, integrando aspectos sociales y ambientales, contribuyan a la legitimación social de su actividad, den respuesta a la demanda creciente de los ciudadanos respecto a una administración responsable, eficiente y de calidad, y contribuyan, con todo su potencial, a promocionar y desarrollar un tejido empresarial socialmente responsable.

Sensibilización y formación en RSE para grupos de interés clave del sector de la seguridad privada

Con el fin de conseguir avanzar el conocimiento en cuanto a la importancia de la integración de criterios asociados a la RSE en los procesos de compra pública, se recomienda el desarrollo de una iniciativa de formación para los grupos de interés clave del sector. Concretamente, en cuanto a la compra responsable de servicios de seguridad privada, sería interesante llevar a cabo ejercicios informativos sobre la directa relación entre localización de este tipo de servicios y los diferentes aspectos en un modelo de gestión que integra la RSE.

Creación de una plataforma de liderazgo y diálogo de la gestión responsable en el sector

Desde una perspectiva exclusivamente empresarial, se recomienda la coordinación de un grupo de trabajo sobre la RSE en el sector.

Esta plataforma de liderazgo tendría dos objetivos concretos: por un lado, apoyaría a las empresas a través del intercambio de conocimiento en avanzar sobre la integración de elementos prioritarios de la RSE y por otro fomentaría una voz común del sector de cara a los retos y oportunidades en este ámbito de manera general y en relación a la contratación pública responsable específicamente.

Mejorar el diálogo entre los grupos de interés de la seguridad privada

Existen distintas prácticas de diálogo a nivel individual de las compañías del sector con sus grupos de interés. Sobre todo se ha identificado un diálogo fluido con grupos representantes de trabajadores o federaciones de sindicatos. Sería positivo integrar en el diálogo con estos grupos de interés clave para las compañías del sector de la seguridad privada, integrar aspectos relacionados con sus criterios y rendimiento social y ambiental sobre todo en los temas materiales comunes para la compañía y para el grupo de interés en cuestión.

Aumentar la transparencia y comunicación de buenas prácticas de RSE del sector

El sector de la seguridad privada tiene numerosas oportunidades en cuanto a la gestión responsable. Desde oportunidades asociadas por una clara apuesta por la formación continuada de sus trabajadores, pasando por los esfuerzos llevados a cabo en igualdad de oportunidades y debido a su complementariedad a la seguridad ciudadana, el sector está en una posición privilegiada en cuanto a la RSE. Comunicar estas oportunidades destacando ejemplos concretos de cómo las compañías aportan en estos diferentes ámbitos de vital importancia para la sociedad apoyaría positivamente a la reputación del sector y las empresas que lo componen.