

# **Segundas Jornadas Técnicas de seguridad en centros sanitarios**

**Presente y futuro de la seguridad en hospitales**

**La seguridad privada en los hospitales desde el punto de vista de los proveedores**

**Albacete, 5 de junio de 2013**

## La seguridad hospitalaria desde el punto de vista de los proveedores

- La situación del mercado: la importancia cuantitativa del segmento sanitario
- La importancia cualitativa de la seguridad hospitalaria
- La importancia de la adecuada elección de un proveedor de servicios



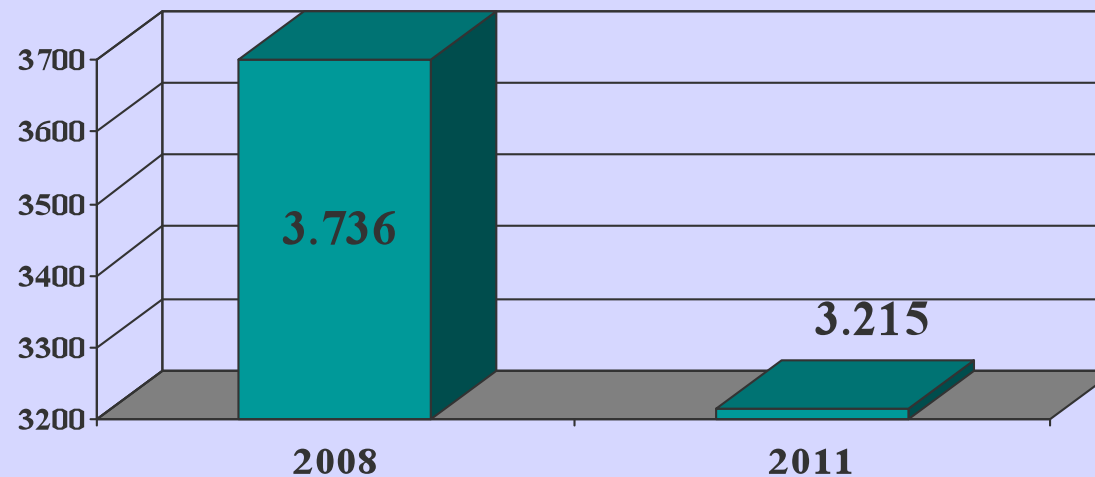
Más de 3 décadas de existencia  
12 empresas  
75% del volumen del sector  
[www.aproser.es](http://www.aproser.es)

## El mercado

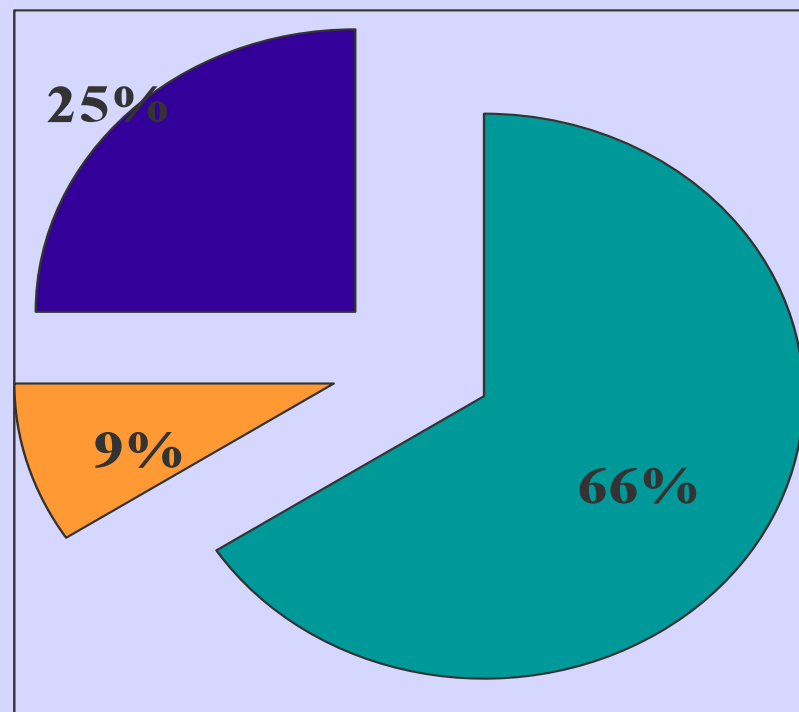
3.215 millones de euros (2.011)

2.008  2.011: -14%

Estimación reducción 2.012: -12%

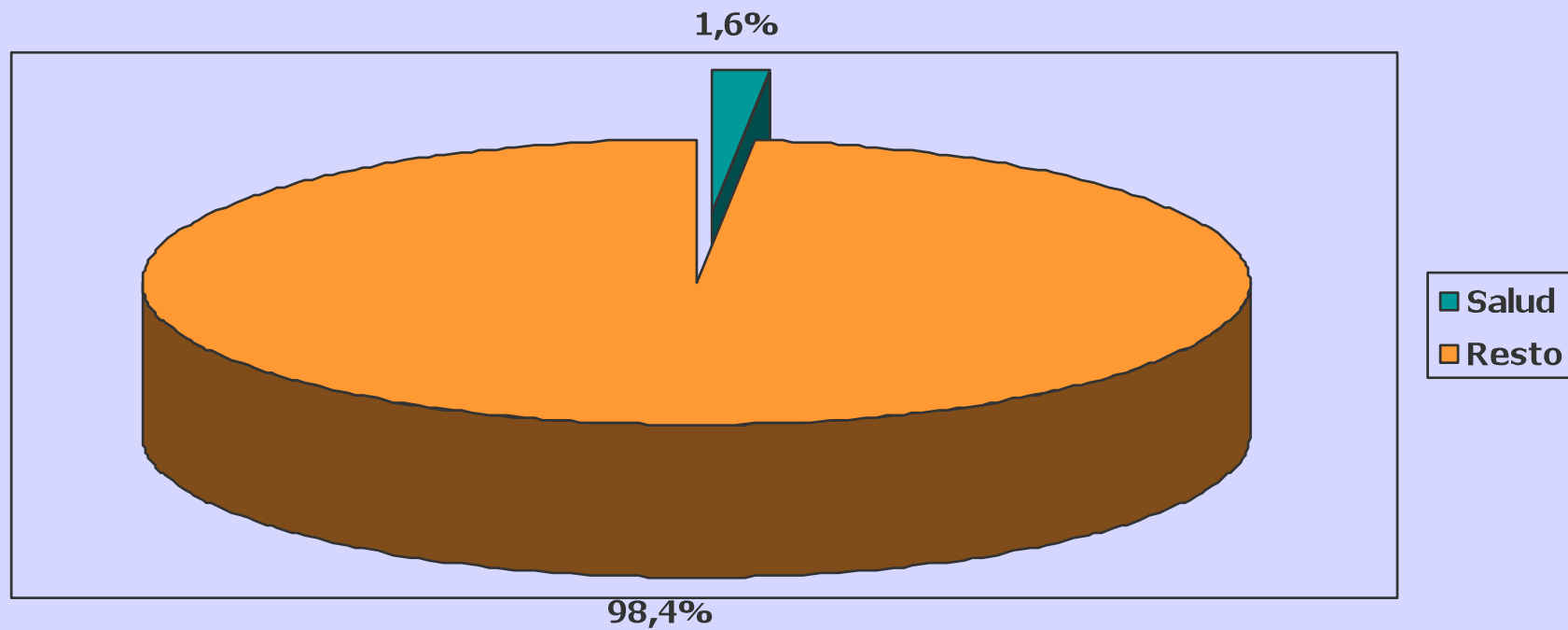


## Clasificación / áreas de actividad



■ Vigilancia ■ T Fondos ■ Sistemas/Alarmas

# Facturación por segmentos



## Nuestro principal activo: Personal

- 88.250 vigilantes en activo
  - Edad media: 36 años
  - Mayoritariamente masculino (85%)
  - De media enseñanza obligatoria (56%)
  - Contratos indefinidos (84%)
  - Tiempo medio de pertenencia en plantilla (8,9 años/vigilantes)

# La importancia cualitativa

- Reconocimiento expreso presente y futuro de carácter normativo en España:
  - Ley 8/2011, de 28 de abril, por la que se establecen medidas para la protección de las infraestructuras críticas. Sector estratégico: salud
  - Propuesta de reforma del Real Decreto 524/2002, de 14 de junio: prestación de servicios esenciales en el ámbito de la seguridad privada en situaciones de huelga
  - Resolución de 12 de noviembre de 2012, de la Secretaría de Estado de Seguridad, por la que se determinan los programas de formación del personal de seguridad privada. Apéndice 5. Formación específica para Vigilantes de Seguridad que presten servicio de vigilancia en centros hospitalarios



## Una importancia creciente en el ámbito europeo (1)

- Los avances en el ámbito de la normalización:
  - CEN/TC 391: Societal and Citizen security
    - Iniciativa checa de estandarización de “Healthcare facilities”: ¿demasiado ambiciosa?
    - **Informative info:** physical security, patients with protective status, prisoner security, burglar and intruder resistant areas and controlled areas, secure storage, alarm systems, access control, identity cards, visitors, media, closed circuit TV, duress alarms, fences and walls, contracts. Security signage, offensive weapons, surgery rooms security, emergency unit security, patient security, car park and vehicle control, vehicle and aircraft security

## Una importancia creciente en el ámbito europeo (2)

- Diálogo social europeo: directrices multisectoriales para solucionar la violencia y el acoso de terceros relacionados con el trabajo.
  - Implicación directa del sector de la seguridad privada (CoESS) y del sector hospitalario (HOSPEEM)
    - [http://www.coess.eu/Uploads/dbsAttachedFiles/Joint\\_declaration\\_multi-sectoral\\_guidelines\\_to\\_tackle\\_third-party\\_violence\\_ES.pdf](http://www.coess.eu/Uploads/dbsAttachedFiles/Joint_declaration_multi-sectoral_guidelines_to_tackle_third-party_violence_ES.pdf)
    - *Los interlocutores sociales signatarios de los sectores... de la atención sanitaria... y la seguridad privada están cada vez más preocupados por el impacto de la violencia de terceros sobre los trabajadores... La violencia de terceros puede generar, además, un entorno laboral inseguro e incluso amenazante para el público y usuarios de servicios, y tiene, por lo tanto, un amplio impacto social negativo.*

## Una importancia creciente en un contexto europeo

- Segmentos de la industria a desarrollar: b. Personas mayores, sanidad y educación

*La explosión demográfica que siguió a la Segunda Guerra Mundial, de una parte, y la mejora y expansión de la sanidad, de la otra, han significado que, en el futuro, un número de ciudadanos cada vez mayor va a disfrutar de su retiro y a vivir mucho más. Ello implica que los hogares y residencias de ancianos y las instituciones psiquiátricas, así como los hospitales, van a crear nuevas formas de 'propiedad colectiva privada' en las que los servicios de seguridad privada van a estar presentes. A un nivel inferior, igualmente habrá de prestarse atención a la seguridad de médicos y farmacéuticos.*

IV Libro Blanco de la seguridad privada en Europa. Marzo 2013.

# La elección de un proveedor de servicios de calidad

## La importancia capital de los procedimientos de adjudicación públicos en el segmento hospitalario

- Reducciones presupuestarias
- Dilaciones de pago
  - Especial incidencia en las Administraciones autonómicas
- Criterios de licitación y adjudicación
  - Peso relativo del precio
  - Disminución de criterios cualitativos

## Las consecuencias

- La importancia de los costes laborales permite deducir que algunos adjudicatarios:
  - o no cumplen el servicio como está pactado
  - o no cumplen las obligaciones en materia laboral o tributaria
  - o comprometen seriamente la calidad del servicio

## Las consecuencias

- Viabilidad de la empresa adjudicataria
- Situaciones trágicas para los trabajadores
- Problema reputacional y legal serio para la empresa adjudicataria
  - Responsabilidad subsidiaria (Estatuto de los Trabajadores)
  - Imagen ante la sociedad



## Un enfoque alternativo

- Equilibrio entre personas, procesos y sistemas para obtener un coste de seguridad igualmente eficiente y eficaz ajustado a una nueva realidad presupuestaria
- Buscar los ahorros en la innovación y optimización de los recursos necesarios para desarrollar adecuadamente el servicio
- La necesaria previa redefinición técnica del servicio con carácter previo a la mera valoración económica



# La elección del proveedor óptimo

- Iniciativas de los agentes sociales europeos:
  - ¿Cómo seleccionar el valor óptimo?. Manual para organismos que adjudiquen contratos para la prestación de servicios de seguridad y vigilancia privados. Junio de 1.999.
  - [http://www.aproser.org/pdf/coess/security\\_contracts\\_spanish.pdf](http://www.aproser.org/pdf/coess/security_contracts_spanish.pdf)
    - personal de seguridad y vigilancia
    - ejecución y supervisión del contrato
    - infraestructura del contrato
    - la empresa



## Un esfuerzo adicional por Aproser

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

- Proyecto de Aproser
  - Condición de pertenencia a la asociación
  - Todas las empresas han superado la auditoría
- Auditoría: AENOR Certificación
  - Garantía de calidad y objetividad en el proceso
- Especificación técnica (no una norma)
- Estructura:
  - Objetivos: Acreditar la condición de proveedor / calidad
  - Principios: Generales / trabajadores / empresas / sociedad
  - Requisitos
  - Sistema de gestión: Responsabilidad / control / mejora

# Algunos requisitos

## Trabajadores:

Promoción y respeto del principio de igualdad

Promoción de los trabajadores

Competencia y adaptación del perfil profesional

Políticas adecuada en Prevención de RR Laborales / acoso laboral

Facilitar los elementos materiales para el desempeño profesional

Compromiso estricto de confidencialidad / protección de datos

Contar con un código deontológico de actuación

Fomento de la participación de los trabajadores

Facilitar la conciliación de la vida personal y profesional

Esfuerzos para la valoración del personal

Representación y libertad sindical

## Sociedad:

Colaboración con las autoridades en materias de seguridad

Fomento y promoción empleo local

Iniciativas deontológicas empresariales

Compromiso implantación SGSI / estándares internacionales

Formación y sensibilización directivos / ética empresarial

Medidas de promoción de la integración de discapacitados

## Algunos requisitos (clientes/proveedores)

Mecanismos internos para asegurar respeto de la normativa

Experiencia demostrable en el ámbito de la seguridad

Auditorías que garanticen la solidez económica-financiera

Cobertura adecuada de responsabilidad civil

Sistema de protección de la información

Cumplimiento permanente compromisos contractuales

Procedimientos internos de control e inspección

Entrega regular de las cuentas anuales

## En definitiva:

- La Empresa de Seguridad garantizará el estricto cumplimiento de las condiciones de habilitación del personal asignado al servicio Requisito 3.2.7.3.1
- La empresa garantiza 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 de 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. Requisito 3.2.7.3.2
- 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. Requisito 3.3.1.5