



Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior

Codi de bones pràctiques en seguretat privada

Aprovat en la reunió del Consell de Coordinació
de la Seguretat Privada del 15 de febrer de 2017

BONES PRÀCTIQUES

Els proveïdors i els usuaris de serveis de seguretat privada, mitjançant l'adhesió voluntària a aquest codi, es comprometen a:

1. Col·laborar en l'eradicació de pràctiques empresarials intrusives.

- Abstenir-se de dur a terme tasques que no s'inclouen en les activitats de seguretat privada per a les quals l'Administració l'ha habilitat.
- Assegurar-se que el personal del proveïdor de seguretat té l'habilitació professional corresponent a les tasques que ha de dur a terme, i que aquesta està vigent, amb una actitud proactiva, requerint el suport de l'Administració per fer les comprovacions necessàries en cas de dubte.
- En les ofertes de serveis i productes, fer-hi constar el número d'empresa o de professional habilitat, així com les activitats per a les quals s'està autoritzat.

2. Col·laborar en l'aplicació de la normativa que els afecti i amb les autoritats de control.

- Vetllar pel compliment de les obligacions derivades de la legislació de seguretat privada, del conveni col·lectiu d'empreses de seguretat privada o d'altres que li siguin d'aplicació, de la legislació laboral, de seguretat social, així com de les obligacions tributàries i de la resta de normativa que sigui d'aplicació.
- Comunicar a les autoritats competents els incompliments normatius de què tinguin coneixement, sigui qui sigui el presumpte autor.
- Atendre puntualment els requeriments de les autoritats de control i els seus agents d'una manera diligent, i aportant la màxima informació de què disposi.

3. Assessorar el client de forma explícita, certa i suficient, sobre les prestacions, característiques, possibilitats i cost del producte o servei que es comercialitza o es presta.

- Informar lleialment l'usuari de les tasques que queden reservades a empreses i personal habilitat de seguretat privada i que, per tant, queden excloses per a qualsevol altra empresa o treballador.
- Quan s'escaigui, i davant unes necessitats concretes del client, oferir-li alternatives diferenciades que deixin paleses les diferències de cost i de qualitat o nivell de seguretat del producte o servei.
- Garantir que els recursos destinats a les activitats de seguretat privada són adequats, proporcionats i coherents amb les demandes del client.

4. Vetllar per l'adequació dels perfils professionals a les necessitats dels serveis requerits.

- Definir els perfils professionals en funció de les necessitats del servei.
- Establir procediments que garanteixin l'adequació del personal operatiu al perfil professional que demana el client.
- Garantir que el personal continua sent l'adequat per al lloc de treball durant tot el temps que es presti el servei.

5. Fer una publicitat objectiva i certa tant pel seu contingut com pels mitjans empleats. No fer publicitat enganyosa ni contrària a la bona fe i no utilitzar mitjans deslleials en la captació dels clients.

- Abstenir-se d'utilitzar informació incorrecta o de fer una interpretació interessada de la normativa que porti a confusió o engany l'usuari.
- No utilitzar contractes amb clàusules poc clares o poc entenedores per a l'usuari.
- No oferir serveis ni condicions impossibles de complir a la pràctica.
- Abstenir-se de fer publicitat oferint serveis per als quals no s'està homologat o que no poden ser prestats per una empresa o personal de seguretat.

6. Vetllar perquè les seves activitats de seguretat privada es desenvolupin d'acord amb els principis de bon govern, responsabilitat social i qualitat.

- Promoure la participació dels usuaris amb aportació de suggeriments i incentivar l'ús de documents de suggeriments, queixes i reclamacions.
- Informar els usuaris de possibles millores relatives al servei o producte ja contractat.
- Informar per escrit l'usuari de qualsevol incompliment en la prestació del servei contractat.
- Tenir diligència en la resolució d'incidències derivades del producte o del servei contractat.

7. Promoure la qualificació professional del personal contractat i garantir que es forma en centres inscrits en el registre corresponent, ajustant, en la mesura que sigui possible, la formació als serveis que presta aquest personal.

- En el moment de presentar ofertes, si escau, fer constar la formació específica del personal assignat al servei.
- Facilitar als treballadors que facin cursos de formació obligatòria i complementària, per tal de potenciar el seu desenvolupament professional.
- Exigir al centre de formació amb què es contracti que estigui inscrit en el registre oficial corresponent i faciliti l'acreditació del professorat que impartirà la formació, així com els temaris i la durada dels cursos a fer.
- Tenir especial cura perquè el centre de formació dugui a terme els cursos contractats respectant el contingut i la durada previstos, així com supervisant l'assistència dels alumnes.
- Incloure, en els programes de formació del personal operatiu, continguts en matèria de diversitat per eliminar actituds estereotipades o discriminatòries.
- Potenciar el valor d'aprendre català com a element útil per al servei.

8. Promoure la formació en el Codi de bones pràctiques en seguretat privada.

- Els directors de seguretat i els caps de seguretat de les entitats, així com els detectius privats i els guardes rurals interessats a adherir-se al Codi de bones pràctiques, han de rebre'n la formació que determini l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya, amb la participació de representants del sector.
- Vetllar perquè el personal de seguretat privada, dins de la formació anual obligatòria i mitjançant formadors degudament acreditats, rebin formació sobre el Codi de bones pràctiques, el contingut i la durada de la qual serà la que fixi l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya.
- Exigir, als centres de formació amb els quals es contracti la formació, que el seu professorat disposi del certificat corresponent, expedit per l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya.

9. Establir polítiques corporatives que siguin sensibles a la diversitat, i mecanismes per garantir un bon servei a la ciutadania.

- Promoure la diversitat en la contractació de treballadors, mitjançant sistemes de selecció que evitin pràctiques discriminatòries.
- Fomentar la igualtat d'oportunitats i el respecte a la diversitat durant la trajectòria professional del personal.
- Impulsar el compliment dels codis deontològics i ètics que, si s'escau, puguin tenir els col·legis professionals o altres entitats del sector, en allò que no contradiguin les previsions d'aquest Codi.
- Impulsar la implantació de mecanismes de control i d'anàlisi de reclamacions, encaminats a garantir sempre un tracte digne, respectuós i no discriminatori del personal a la ciutadania, així com del personal entre si.

10. Garantir en tot moment un tracte exemplar a la ciutadania en la prestació de serveis de seguretat privada.

- Prestar els serveis de seguretat privada amb actitud de servei, atenció i ajuda a les persones, amb especial sensibilitat cap als grups més vulnerables.
- Tractar les persones amb imparcialitat i neutralitat, respectar sempre la seva dignitat i la seva integritat, i evitar tot tipus de discriminació.
- Tractar de resoldre les situacions de conflicte a través del diàleg i d'altres mètodes de resolució que no impliquin l'ús de la força.
- Estar atent a qualsevol situació de discriminació o que requereixi d'atenció humanitària que es presenciï durant la prestació de serveis de seguretat privada, fins i tot fora del lloc de prestació; donar atenció i suport a les víctimes i col·laborar amb els cossos policials i altres serveis públics en relació amb els fets presenciats.

11. Garantir en tot moment al personal de seguretat privada, en l'exercici de les seves funcions, els seus drets personals.

- Donar al personal de seguretat privada, en tot moment, el tracte just, equitatiu, digne i respectuós que mereix la seva condició de professionals de la seguretat.
- Promoure les condicions necessàries perquè el personal de seguretat privada exerceixi les seves funcions amb plenes garanties per a la seva integritat física i protecció jurídica.

12. Promoure mecanismes per afavorir la conciliació de la vida familiar i laboral del seu personal.

- Facilitar la planificació de la jornada laboral amb la major antelació possible.
- Afavorir, en la mesura que sigui possible, la proximitat del centre de treball al domicili.
- Permetre canvis de torn, amb acord i comunicació prèvia entre treballadors i empresa.
- Tenir en compte la situació familiar a l'hora de fixar els torns de treball i les vacances.

13. Vetllar per la dignificació del sector de la seguretat privada.

- Abstenir-se de fer actuacions que vagin contra la dignificació del sector de la seguretat privada.
- No participar en contractes o serveis que vagin explícitament en contra del contingut d'aquest Codi.
- Establir procediments interns perquè, en el si de l'empresa, es reconegui al personal que excel·leixi en el compliment de les seves funcions.
- Posar en coneixement de l'Administració aquelles actuacions professionals del seu personal que suposin una millora notable de la seguretat ciutadana, o una col·laboració especial amb les forces i cossos de seguretat, per tal que els òrgans competents puguin valorar la conveniència de fer un reconeixement públic als treballadors en qüestió.

14. Vetllar per una rigorosa reserva professional.

- Impulsar una política d'empresa que estableixi procediments encaminats a evitar la revelació d'informacions confidencials, així com a complir la normativa de protecció de dades personals.
- Dur a terme accions proactives per mantenir la confidencialitat de les informacions que conegui en l'exercici de la seva activitat professional.

15. Promoure la divulgació del contingut d'aquest Codi.

- Donar a conèixer el contingut del Codi al seu personal, tant al contractat directament com al subcontractat, així com als seus clients.