

INFORME ASG



INDICE

1	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN	3
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN	4
3	GOBIERNO CORPORATIVO Y COMPROMISOS.....	7
4	ESTRATEGIA Y PLAN RSE	9
5	PRINCIPALES INDICADORES ASG	13
6	PERCEPCION DIRECTA ASG GRUPOS DE INTERÉS.....	17
7	PLANES ASG 2019	21
8	COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	22



1 PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Constituida en Bilbao el 12 de Septiembre de 1985

Inscrita en el Registro Mercantil de Bizkaia: Tomo 1.594, Libro 1.107, Sección 3ª, folio 54, Hoja 10.294.

Código Identificación Fiscal: A-48176614

Homologada e inscrita Registro Empresas de Seguridad Privada con el nº 3.300, ámbito de actuación Estatal.

Las actividades de seguridad privada que desarrolla son:

- La vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto públicos como privados, así como de las personas que pudieran encontrarse en los mismos.
 - El acompañamiento, defensa y protección de personas físicas determinadas, incluidas las que ostenten la condición legal de autoridad.
 - El depósito y custodia de explosivos, armas, cartuchería metálica, sustancias, meterías, mercancías y cualesquiera objetos que por su peligrosidad precisen de vigilancia y protección especial.
- Clasificada por la Junta Consultiva de Contratación Administrativa:
 - Grupo M, Subgrupo 2, Categoría D.
 - Grupo M, Subgrupo 3, Categoría D.
 - Grupo L, Subgrupo 6, Categoría D.
 - Clasificada por el Registro de Contratistas del Gobierno Vasco.
 - Delegación de Bizkaia y Central: Plaza de funicular, 4 – 48007 Bilbao
 - Delegación de Araba: Avda. Los Olmos, 1 / Of. 233 – 01013 Vitoria – Gasteiz
 - Delegación de Gipuzkoa: Pío Baroja, 29 / Of. 24 – 20008 Donosti



2 PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

DELTA SEGURIDAD, S.A.U. está fuertemente introducida en el sector de la Seguridad Privada y lleva prestando sus servicios de vigilancia desde el año 1.985, alcanzando altas cotas de calidad como así lo demuestra la confianza que las empresas más importantes y organismos oficiales han puesto en nuestra organización.

DELTA SEGURIDAD, S.A.U está homologada e inscrita en el Registro de Empresas de Seguridad Privada con el nº 3300.

El GRUPO DELTA se ocupa de dotar a los sectores público y privado de la tecnología, el personal, la operativa y la asesoría necesarios para garantizar la seguridad, al más alto nivel, tratándolos de forma personalizada para cada uno de sus clientes.

Las claves del éxito de DELTA SEGURIDAD, S.A.U están basadas en la selección y formación de personal, la programación del servicio de vigilancia y la constante revisión del método de trabajo.

Ofrecemos una Seguridad basada en la prevención, en la tecnología, en la disuasión, en continua colaboración con los recursos de la Seguridad Pública.

Nuestra especialización no lo es solamente en la seguridad genérica, sino en la Seguridad concreta de cada cliente, con sus riesgos potenciales específicos, con sus necesidades de imagen y de funcionamiento interno que le son propias y por otro lado necesarias.

Hoy día, prestar servicios de Vigilancia es hablar de análisis de riesgos, de economización mediante tecnología, de formación específica para cada puesto, de ayuda continua desde nuestros servicios de supervisión, de contacto estrecho con cada cliente, porque todos ellos son diferentes entre sí, y su Seguridad también.

En DELTA SEGURIDAD, S.A.U, la ética, responsabilidad social, la calidad, la seguridad tanto de las personas como de la información, y una correcta gestión ambiental, son la base para dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con los clientes, con nuestro personal y con nuestro entorno.

La Dirección, consciente de todo ello establece la presente política de gestión y se compromete a satisfacer en todo momento los requisitos establecidos para nuestro sector y las necesidades de todas las partes interesadas, eliminar o minimizar los riesgos asociados a nuestra actividad, así como los impactos ambientales asociados a las mismas y participar de forma activa en la mejora social en todos sus ámbitos.



Dentro de este marco se establecen los siguientes compromisos:

- Nuestro compromiso para cumplir con los requisitos de todas las partes interesadas y en especial del cliente, así como con todos los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación a nuestras actividades, y otros requisitos que la organización suscriba.
- Nuestro compromiso de integrar los aspectos sociales, ambientales, éticos y de buen gobierno en nuestras operaciones y estrategia con el objetivo de maximizar el impacto positivo en nuestros grupos de interés.
- Minimizar los riesgos a los que se enfrenta nuestra organización y potenciar las oportunidades que se nos presentan.
- Apostar por la mejora continua del sistema de gestión integrado
- Nuestro compromiso con la prevención de la contaminación y la minimización de los impactos ambientales de nuestras actividades.
- Proporcionar a nuestros empleados un lugar de trabajo seguro evitando que se produzcan daños tanto al personal como a los bienes de la empresa.
- Establecer y revisar, de manera continua, objetivos y metas, de la calidad, medioambiente, prevención, social y de buen gobierno, así como proporcionar y adecuar los recursos materiales a los mismos con el fin de crear y mantener mecanismos eficaces para la mejora continua.
- Comprometer al personal de la empresa con el sistema de gestión integral y proporcionarle la formación e información necesaria para desempeñar correctamente y bajo los estándares definidos de calidad, medioambiente, seguridad y ética todas sus tareas.
- Es parte de la política la satisfacción de nuestro personal.
- Mejorar los canales de comunicación internos y externos para obtener un rendimiento óptimo en nuestra actividad.
- Llevar a cabo nuestras actividades con la apropiada consideración a la seguridad, la salud laboral, la prevención de incendios y el control de daños materiales
- Facilitar todos los recursos necesarios para evitar lesiones personales, enfermedades profesionales y daños a la propiedad.
- Comunicación de la política a todo el personal de la organización, haciendo ver al personal que el cumplimiento de la misma es una meta a alcanzar por todos y cada uno de los miembros de la empresa.



MENSAJE DEL DIRECTOR

A través de este mensaje quiero transmitir a las personas que leéis este informe mi reflexión sobre la responsabilidad de mi empresa.

Lejos de buscar un sentimiento de culpa, pues creo que este viejo pensar no suma, si apuesto firmemente es ser protagonistas de nuestras vidas y por tanto responsables de nuestros actos y de las consecuencias de las mismas sobre el resto de las personas del planeta. Considero por tanto que debemos buscar el impacto social de nuestra organización, medirlo y comenzar a mejorarlo para entre todos conseguir que nuestro único planeta sea cada vez mejor.

En DELTA SEGURIDAD S.A.U hemos apostado por la norma SGE21 de Forética como herramienta para avanzar en nuestra responsabilidad a través de un sistema de gestión ética y socialmente responsable.

Entiendo que siendo una empresa de servicios donde nuestro mayor activo somos las personas y nuestros comportamientos, debemos afrontar una transformación de la organización de y desde las personas.

Mantenemos resultados de crecimiento sostenible desde hace años y hoy podemos considerarnos una gran empresa tanto por volumen de facturación como por nº de empleados lo que nos obliga a devolver a la sociedad todo lo que nos ha brindado en nuestros inicios en forma de recursos y capacidades.



3 GOBIERNO CORPORATIVO Y COMPROMISOS

Hemos comenzado una andadura de gobierno hacia una empresa socialmente responsable. Sabemos que nuestra empresa cambiará si cambian las personas que la conformamos y es por ello que enfocamos todo nuestro esfuerzo por entender que el cambio en realidad es desarrollo y que todas nuestras decisiones tanto de acción como de no acción tienen unas consecuencias, un impacto social del que somos responsables.

DELTA SEGURIDAD S.A.U, dispone de un sistema de gestión integrado con alcance al 100% de la plantilla y sus tres centros de trabajo en Bilbao, San Sebastian y Vitoria-Gasteiz, certificado bajo las normas de referencia:

- Calidad – ISO 9001:2015 ;
- Medio ambiente- ISO 14001:2015
- Seguridad y salud- ISO 45001:2018
- Seguridad de la información- ISO/IEC 27001:2013
- Gestión Ética y Socialmente Responsable – SGE21



En DELTA SEGURIDAD S.A.U. hemos identificado los elementos sobre los que adquirir compromisos que faciliten nuestro objetivo de conseguir una sociedad más segura

TABLA DE ELEMENTOS Y COMPROMISOS

	ELEMENTOS ASG	COMPROMISOS ASG
AMBIENTAL	Cambio climático	Emisión gases
	Optimización de recursos	Sensibilización-gestión
	Potenciar buenas prácticas internas	Inspecciones-reconocimientos
SOCIAL	Aspecto Laboral	
	Empleo	Empleo de calidad
	Diversidad, igualdad y no discriminación	Código ético/conducta
	Acoso, intimidación,	Educación - denuncia
	Inclusión de colectivos vulnerables	Contratación larga duración
	Salario digno	Salario justo
	Conciliación vida laboral y personal	Planificación conciliación
Era digital nuevas formas de relacionarnos	Innovación-representación	



	<p>Aspecto Seguridad y Salud</p> <p>Prevención accidentes-incidentes</p> <p>Salud</p> <p>Seguridad</p>	<p>Planificación – evaluación</p> <p>Entornos programas saludables</p> <p>Inspección y mantenimiento riguroso</p>
	<p>Nuestros clientes</p> <p>Claridad, confianza en las relaciones</p> <p>Comunicación, necesidades, expectativas</p> <p>Alianzas con clientes</p> <p>Nuevos servicios</p>	<p>Clausulas responsables</p> <p>Momentos de encuentro</p> <p>Traccionar- contagiar-ilusionar</p> <p>Valor percibido vs valor añadido</p>
SOCIAL	<p>Proveedores</p> <p>Selección basada en criterios ASG</p> <p>Respeto</p>	<p>Estabilidad relación</p> <p>Pago riguroso</p>
	<p>Sociedad</p> <p>Escucha activas necesidades</p> <p>Plan acción social</p> <p>Vinculación con el planeta</p>	<p>Captación necesidades</p> <p>Partida presupuestaria acción social</p>
	<p>Ética-responsabilidad-buen gobierno</p>	
GOBIERNO	<p>Liderazgo compartido</p> <p>Responsabilidad fiscal</p> <p>Anticorrupción y soborno</p> <p>Derechos humanos</p> <p>Tratamiento de la información</p> <p>Transparencia</p>	<p>Estructura flexible</p> <p>Prestigio e imagen</p> <p>Beneficios sostenibles</p> <p>Ética empresarial- Pacto mundial</p> <p>confidencialidad</p> <p>Informe ASG</p>



4 ESTRATEGIA Y PLAN RSE

DELTA SEGURIDAD S.A.U. establece una estrategia para desplegarla a través de sus personas y satisfacer así a todos los grupos de interés, para ello lo primero que hacemos es identificarlos, mejorar los métodos de escucha e interacción establecidos con cada uno de ellos y disponer de un plan de acción personalizado y lo más importante que sean dato de entrada para la elaboración del plan estratégico de la organización.

Partes Interesadas. FR-MG-03 Contexto

QUIÉNES		QUÉ			
Grupo de interés	Subgrupo	Necesidades y expectativas futuras		Plan de acción y comunicación	
		Necesidades y expectativas identificadas	Metodología	Método	Resultados
PROPIEDAD	PROPIETARIO	CRECIMIENTO SOSTENIDO Y RESULTADOS POSITIVOS DEL NEGOCIO	REUNION EQUIPO DIRECTIVO COMITE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL	comité responsabilidad social reuniones equipo directivo semanal	Actas
PERSONAS	PERSONAL DE DIRECCION	CRECIMIENTO, ESTABILIDAD LABORAL, BUENOS SUELDOS Y CLIMA LABORAL. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD ADECUADAS.	ENCUESTA COMITE DE EMPRESA COMITE DE SEGURIDAD Y SALUD CANAL ETICO/CONDUCTA RECLAMACIONES-SUGERENCIAS REUNIONES	tramitación de encuesta de clima laboral reuniones comité de empresa reuniones de comité de seguridad y salud tablon de anuncios de las delegaciones (vacaciones, psicotécnicos...) e-mail personalizadoal 100% plantilla	informe de resultado de encuesta actas tablon de anuncios vivo
	RESTO PERSONAL INTERNO	ESTABILIDAD LABORAL Y BUENOS SUELDOS, CLIMA LABORAL RECONOCIMIENTO DEL TRABAJO CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD ADECUADAS.			
	VIGILANTES DE SEGURIDAD	CUMPLIMIENTO LEGAL DE CONVENIO Y PLAZOS DE PAGO DE NOMINA. CONDICIONES DE SEGURIDAD Y SALUD ADECUADAS.			
	REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES (SINDICALES Y DP)	TRANSPARENCIA E INFORMACION CLARA POR PARTE DE LA EMPRESA			
CLIENTES	PRIVADOS PEQUEÑO	BUEN ASESORAMIENTO, CUMPLIMIENTO DE CONTRATO-SERVICIO, ESTABILIDAD DEL VIGILANTE.	ENCUESTA CONTACTO DIRECTO CANAL ETICO / CONDUCTA RECLAMACIONES REUNIONES	tramitación de encuesta a clientes gestión de reclamaciones reuniones con clientes con acta informe ASG codigo ético/conducta	informe de resultado de encuesta actas sugerencias de clientes realizadas
	PRIVADOS GRANDES	MEJORAR BASES DE CONCURSO, RELACION CALIDAD-PRECIO, MAS COMUNICACION FEED-BACK.			
	PUBLICOS PEQUEÑOS	AUSENCIA DE INCIDENCIAS, Y RESOLUCION RAPIDA DE LAS MISMAS SIN QUE LLEGUEN A ENTERARSE			
	PUBLICOS GRANDES	MEJORAR BASES DE CONCURSO, RELACION CALIDAD-PRECIO, MAS COMUNICACION FEED-BACK.			
PROVEEDORES	PROVEEDORES	PLAZOS DE COBRO, FIDELIDAD	ENCUESTA PROVEEDORES CONTACTO DIRECTO	questionario de evaluación ASG Reuniones con proveedores normativa de proveedores seguridad de la información codigo ético/conducta	e-mails contratos firmados envío normativas
COMPETIDORES	COMPETENCIA	COMPETENCIA LEAL	CONTACTO DIRECTO ASOCIACION ASPRI	Posibles reuniones Asistencia a eventos asociación-momento encuentro competencia	acta reunión
COMUNIDAD LOCAL	BILBAO, DONOSTI, VITORIA-GAZTEIZ	CUMPLIMIENTO LEGAL DE SEGURIDAD INDUSTRIAL, ACCIONES SOCIALES, RESPETO MEDIOAMBIENTAL.	ENTORNO WEB INFORME ASG REUNIONES	publicación informe ASG y entorno web responsabilidad social	posibles demandas vistas web
COLABORADORES	SPA	INFORMACION ADECUADA POR PARTE DE LA EMPRESA, ACTUALIZACION DE LA INFORMACION.	REUNIONES	Correos electrónicos / reuniones	Correos electrónicos / actas de visita
	MUTUA DE ACCIDENTES	INFORMACION CLARA POR PARTE DE LA EMPRESA EN CASO DE ACCIDENTE.	REUNIONES	Parte de accidente a la mutua	Parte de accidente a la mutua
ADMINISTRACIONES PUBLICAS	CUERPOS DE POLICIA	CUMPLIMIENTO ESTRICTO, COLABORACION Y FLUJO DE INFORMACION	RED AZUL BI-DIRECCIONAL	reuniones específicas red azul inspecciones y llamadas telefónicas	acta de inspección
	OSALAN / GOBIERNO VASCO	CUMPLIMIENTO LEGISLACION EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD, BAJA SINISTRAUDAD.	PROCEDIMIENTO IDENTIFICACION DE REQUISITOS LEGALES	Información a requerimiento de las partes interesadas	Correos electrónicos / informes / documentos oficiales (OS-2)
	ADMINISTRACION	PAGO DE IMPUESTOS Y GENERAR EMPLEO	BOLETINES INFORME ASG CUENTAS ANUALES	publicación informe ASG y entorno web responsabilidad social	vistas web



VISION

DELTA SEGURIDAD S.A.U, pretende convertirse y ser reconocida como una empresa de seguridad referente en el ámbito de la comunidad autónoma del País Vasco y con una gran proyección a nivel Estatal. En definitiva, pretendemos convertirnos:

- En la primera opción en la que piensan los clientes potenciales
- Disponer de una imagen de empresa comprometida, responsable, competitiva y reconocida por nuestra capacidad técnica y resultados.
- Ser una empresa donde las personas con talento desean trabajar y de la cual no necesitan irse a lo largo de su vida laboral.
- Tener una disciplina con la prevención de accidentes que asegure resultados excelentes
- Líderes de opinión en el campo de la seguridad privada

Para ello los principales pensamientos estratégicos para 2019-2021 son los siguientes:

- Apuesta por un sistema de gestión ética y socialmente responsable
- Exquisitez en la identificación y cumplimiento de los requisitos legales
- Incorporar las nuevas tecnologías y formas de relacionarnos con los grupos de interés acorde a la nueva era digital que vivimos
- Innovar como factor diferenciador en la prestación de nuestros servicios
- Convertir el valor añadido a nuestros clientes en valor percibido
- Alcanzar una rentabilidad de negocio con empleo estable para todas las personas
- Mantenernos como referente dentro de comunidad autónoma del País Vasco
- Compromiso lingüístico con el Euskera a todos los niveles de la gestión

VALORES

Una vez tenemos claros nuestros objetivos estratégicos, debemos desplegarlos a través de nuestros procesos y personas y lo hacemos siguiendo una valores que compartimos entre todos/as.

VALOR	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTOS VISIBLES
TRABAJO EN EQUIPO	Favorecer el bien de DELTA por encima del individual, priorizando lo que necesitamos como entidad por encima de los intereses personales	Compartir conocimientos con otras personas de la organización. Comunicación correcta de novedades en cambio de turnos Participación activa en calendarios comunes



VALOR	DEFINICIÓN	COMPORTAMIENTOS VISIBLES
COMPROMISO	Responsabilidad a la hora de cumplir o hacer cumplir lo que nos hemos propuesto o que simplemente debemos hacer. En algunos empleos es esencial ser una persona comprometida. En la seguridad privada resulta fundamental.	Ser leales con los compañeros/as facilitándoles el trabajo. Cumplir con las obligaciones legales, normativas, y premisas del puesto. No divulgar la información confidencial. Seguir aprendiendo cada día aprovechando las oportunidades de formación.
ESFUERZO Y TRABAJO	Capacidad de realizar las acciones necesarias para alcanzar los objetivos, superando las dificultades, buscando la mejora y superación. Utilizamos el entusiasmo como combustible del esfuerzo	Disciplina y constancia para alcanzar las metas. Cumplimentar con exquisitez los registros y documentos. Aportar mejoras y buenas prácticas en el desempeño del puesto.
IDEALES	Mantener metas, objetivos e intereses humanos y sociales en DELTA SEGURIDAD que den sentido a nuestra vida profesional y personal a lo largo del tiempo.	Celebrar nuestros logros. Potenciar la flexibilidad en turnos, calendarios, etc. para mejorar nuestra conciliación laboral-personal. Apoyarnos y ayudarnos entre compañeros Potenciar la reinserción de los trabajadores/as en situación de riesgo de exclusión del mercado laboral
SATISFACCIÓN	Nos preocupamos por satisfacer a todos los grupos de interés, para hacerlo sabemos que primero debemos estar satisfechos nosotros (las personas que conformamos DELTA SEGURIDAD)	Escuchar y dar respuesta siempre de forma respetuosa y con prontitud. Respeto con el medio ambiente y seguridad haciendo un uso correcto de los recursos. Transmitir seguridad y confianza a la ciudadanía en nuestro puesto de trabajo

Dada la relevancia de la apuesta por una empresa con una gestión ética y socialmente responsable, se establece un plan de responsabilidad social donde fijamos los resultados que pretendemos conseguir como objetivos y donde añadimos indicadores de medición para su monitorización



Ambito	Línea de actuación	objetivo
AMBIENTAL	Lucha contra el cambio climático	reducir emisión GEI
	Optimizar los recursos	variación de 5% aspectos ambientales
	potenciar buenas prácticas internas	cero desviaciones en operativa en ISO 14001
SOCIAL	Implicar a la plantilla en la responsabilidad	modificar comportamientos, incrementar la reflexión
	Potenciar buenas prácticas de conciliación	ampliar iniciativas plan de conciliación
	Apostar por género y seguridad	realizar acciones fuera empresa
	maximizar las acciones sociales	aumentar la dotación presupuestaria y nº acciones
	promoción de entornos saludables y seguros	valoración encuesta superior a 4 accidentes e incidentes por debajo de 40
	incluir colectivos vulnerables y de riesgo	incorporar trabajadores procedentes de colectivos vulnerables y de riesgo
	reconocimiento a los profesionales	generar espíritu de ayuda a la sociedad
BUEN GOBIERNO	transparencia plena	disponer de un valor de transparencia percibido por nuestros clientes de valor superior a 7
	ser tractor y ejemplo en el cumplimiento estricto de la legislación	% cumplimiento legalidad identificada y estrictada 100% en trámite
	implicar a los proveedores en ASG y seguridad información	homologación a proveedores bajo criterios ASG
	Potenciar los mecanismos de denuncia	conocer y utilizar el canal por parte de todos los grupos de interés
	clara apuesta por respeto de los derechos humanos	sentir la importancia del respeto a los derechos humanos
BUEN GOBIERNO SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Mejorar la seguridad física	Guardar toda la documentación y otros soportes con información sensible bajo llave
		Mejorar el control de acceso físico al centro de proceso de datos



Ambito	linea de actuación	objetivo	Indicador		Acción Prevista	Responsable + Equipo + Colaborador a puntual	Cronograma Año: 2017/2018															
			indicador	valor inicio			valor fin	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
AMBIENTAL	Lucha contra el cambio climático	reducir emisión GEI	nº vehículos eléctricos	1	1	adquirir vehículos con menor emisión GEI y/o eléctricos	Dirección															
	Optimizar los recursos	variación de 5% aspectos ambientales	%	<5%	<5%	continuar con acciones de sensibilización con medio ambiente (codigo conducta)	RASG															
	potenciar buenas prácticas internas	cero desviaciones en operativa en ISO 14001	nº desviaciones	0	0	Incluir en las inspecciones la revisión de buenas prácticas en gestión ambiental (registro informativo de reciclaje y botiquin punto agua)	RASG															
SOCIAL	Implicar a la plantilla en la responsabilidad	modificar comportamientos, incrementar la reflexión	nº denuncias-incidencias	no hay dato	2	Desarrollo de procedimiento de acceso redacción específica y amplia de comportamientos e incluir en el código ético y de conducta Incluir formación en humanidades, liderazgo, escucha activa, emociones....	RASG															
	Potenciar buenas prácticas de conciliación	ampliar iniciativas plan de conciliación	nº acciones valoración encuesta	no hay dato	4	búsqueda e iniciativas, valoración encuesta, trabajo comité responsabilidad	RASG, COMITE															
	Apostar por género y seguridad	realizar acciones fuera empresa	nº acciones	cero	0	ofrecer nuestro conocimiento a asociaciones de mujeres, entidades para colaborar en temas relacionados con la seguridad	RASG															
	maximizar las acciones sociales	aumentar la dotación presupuestaria y nº acciones	nº acciones euros	1952	3639	implicar a los grupos de interés en nuestras acciones sociales a través de encuestas preguntar a toda la plantilla por iniciativas transmitir desde nuestra web nuestro compromiso	RASG, COMITE															
	promoción de entornos saludables y seguros	valoración encuesta superior a 4 accidentes e incidentes por debajo de 40	valoración encuesta nº accidentes-incidentes	37	4,22	Reforzar la información y formación de riesgos y hacer especial hincapié en lo que realmente más nos ocurre (contar los casos reales omitiendo los nombres, e incluir que sea a través de los comités) poner un dispensador de agua y fruta	RASG															
	Incluir colectivos vulnerables y de riesgo	incorporar trabajadores procedentes de colectivos vulnerables y de riesgo	nº contratos	-	-	potenciar la contratación de colectivos vulnerables hacer público nuestro compromiso para trabajar a asociaciones relacionadas con estos colectivos para que obtengan el TIP	RASG, COMITE															
	reconocimiento a los profesionales	generar espíritu de ayuda a la sociedad	nº de acciones de ayuda a la sociedad	3	7	recoger las acciones de nuestros vigilante y recomendarles para su mención oficial	RASG, COMITE															
BUEN GOBIERNO	transparencia plena	disponer de un valor de transparencia percibido por nuestros clientes de valor superior a 7	valoración encuestas clientes	-	4,35	publicar informe ASG en la web visitas comerciales con información clara y plena informe final de valor para nuestros clientes	RASG, COMERCIALES															
	ser tractor y ejemplo en el cumplimiento estricto de la legislación	% cumplimiento legalidad identificada y estrictada 100% en trámite	% cumplimiento o nº consultas ley denuncias incumplimiento	100%	spp	disponer de un sistema implantado para la identificación y extracción de la legislación aplicable al negocio disponer de un gabinete jurídico externo para consultas puntuales	RASG															
	implicar a los proveedores en ASG y seguridad información	homologación a proveedores bajo criterios ASG	nº proveedores homologados	-	1	Realizar aprobación por ASG a proveedores hacer una normativa seguridad información para proveedores	RASG															
	Potenciar los mecanismos de denuncia	conocer y utilizar el canal por parte de todos los grupos de interés	valoración encuesta nº usos del canal ético	-	2	Incluir el canal ético en el código ético y de conducta colocar cartiles visibles en todas las delegaciones hacer un módulo específico en la web cartel del director	RASG															
	clara apuesta por respeto de los derechos humanos	sentir la importancia del respeto a los derechos humanos	valoración encuesta	-	3,7	adherirnos al pacto mundial de los derechos humanos Incluir en la encuesta pregunta específica sobre respeto de derechos humanos	RASG															
BUEN GOBIERNO SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	Mejorar la seguridad física	Guardar toda la documentación y otros soportes con información sensible bajo llave	Comprobación visual	Papel sobre las mesas, archivo de personal abierto, archivadores sin llave y abiertos	Documentación bajo llave en ausencia de las personas autorizadas	Expurgo y destrucción segura de la documentación y soportes no necesarios. Digitalización de la documentación.	RASG															
		Mejorar el control de acceso físico al centro de proceso de datos	Comprobación visual	Puerta abierta y acceso lateral	Centro de proceso de datos cerrado	Obra de cerramiento del centro de proceso de datos.	Dirección Financiera															

5 PRINCIPALES INDICADORES ASG

DIMENSIÓN BUEN GOBIERNO

Ámbito Económico

	2016	2017	2018	2019
Facturación total	8.036.312,32	10.255.364,21	18.359.162,80	19.887.782,86
Facturación Donostia (GIPUZKOA)	1.432.081,98	1.816.511,71	3.215.898,69	3.585.287,34
Facturación Araba	1.484.803,10	1.819.266,09	2.727.974,58	2.946.127,82
Facturación Bilbao (BIZKAIA)	5.119.427,24	6.619.586,41	12.415.289,53	13.356.367,70

Ámbito Estratégico

	2016	2017	2018	2019
Cumplimiento de objetivos	75%	75%	100%	1,00
nº de mejoras realizadas	4,00	2,00	4,00	7,00
Sanciones externas de cualquier índole	1., 300 euros.	0..., 0 euros	2., 18625 euros	13.368,90



Ámbito Clientes

	2016	2017	2018	2019
clientes nuevos	15	37	36	41,00
renovación de contratos	72%	78%	84%	93%
reclamaciones de clientes	1	0	0	1
media satisfacción clientes	4,28		4,32	

Ámbito Servicio

	2016	2017	2018	2019
nº incidencias con vigilantes	1	4	4	12
cumplimiento de inspecciones vigilancia	71,38	40,13	44,15	38,08

Ámbito Seguridad

	2016	2017	2018	2019
índice de incidencias de accidentes de trabajo	4%	3%	3%	11,45%
índice de frecuencia de accidentes de trabajo	25%	28%	35%	44%
índice de absentismo	5%	7%	7%	
victimas mortales	0	0	0	0



DIMENSIÓN SOCIAL

Ámbito Empleo

	2016	2017	2018	2019
Empleados	163	154	285	707
Mujeres	27,6%	18,8%	16,1%	14,9%
Hombres	72,4%	81,2%	83,9%	85,1%
Contratos indefinidos	88,3%	64,9%	68,1%	66,8%
Mujeres	13,5%	17,0%	15,5%	13,8%
Hombres	74,9%	49,9%	52,6%	53,0%
Tasa rotación voluntaria	0	0	0	0
Mujers	0	0	0	0
Hombres	0	0	0	0
trabajadores <30 años	20,0%	18,0%	21,0%	6,9%
trabajadores >50 años	80,0%	82,0%	79,0%	93,0%
creación de empleo. Nuevos contratos	1	0	131	422
empleados con diferente nacionalidad	6	6	8	5
nº total de nacionalidades	4	4	4	4
personas con discapacidad	1	1	2	2

Ámbito Formación

	2016	2017	2018	2019
formación impartida	38724,34 euros	36746,35 euros	42180,5 euros	60688,81 euros
formación impartida	360h.	340h.	10122,95h	12175h

Ámbito Proveedores

	2016	2017	2018	2019
volumen total compras	360.074,47	577.804,78	623.033,62	637.323,00
compras locales	100%	100%	100%	100%
Nº proveedores	62,00	62,00	62,00	62,00
antigüedad de los 4 proveedores principales	2007/2007/2016/2010	2007/2007/2016/2010	2007/2007/2016/2010	2007/2007/2016/2010

Ámbito Personas

	2016	2017	2018	2019
anticipos de nómina	74373 euros	67733,64 euros	86211,38 euros	116735
nº personas acceden a medidas conciliación	2	6	1	1
% aceptan solicitudes de conciliación	100%	100%	100%	100%
media satisfacción encuesta de personas	3,81		4,22	

Ámbito Sociedad

	2016	2017	2018	2019
aportaciones sociales	0	200 euros	2252,06 euros	3082,06
nº entidades aportaciones sociales	0	1	5	7
condecoraciones a vigilantes			7	9



DIMENSIÓN AMBIENTAL

Ámbito Aspectos ambientales

	2016	2017	2018	2019
Papel-Cartón no contaminado (kg)	649	685	682	543
Envases de plástico (un)	87	112	50	74
Residuos de mobiliario (un)	0	0	0	0
residuos asimilables a urbanos (bolsas)	0	0	0	2
Tóners y cartuchos (un)	15	17	25	32
Fluorescentes (un)	3	0	6	7
Pilas (un)	33	0	50	50
Baterías (un)	0	0	0	0
Envases plástico (kg)	0	0	0	2
Medicamentos caducados	0	0	0	5
Aparatos eléctricos y electrónicos (un)	0	0	0	2
Energía eléctrica (kw/h)	28639	23802	30713	43758.5
Gasoil (l)	9658,97	12596,1	19027,95	17314.14
Agua (m3)	66	57	51	53
Papel (un)	28900	55000	200000	157500
Tóners y cartuchos (un)	23	16	7	5
Horas apertura oficinas	28800	28800	28800	28800
km vehículos	142508,5	196577,74	237848,44	19015314



6 PERCEPCION DIRECTA ASG GRUPOS DE INTERÉS

A continuación, se presentan algunos de los principales indicadores de percepción directa de nuestros grupos de interés más críticos (personas y clientes), que provienen de las encuestas que realizamos en el año 2019 y que al ser las primeras encuestas que incluye aspectos ASG no nos permite de momento mostrar tendencias

DIMENSIÓN PERSONAS

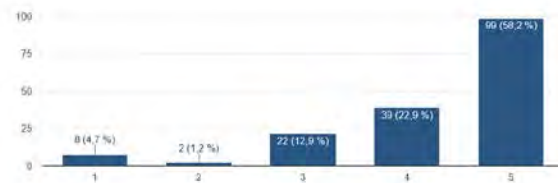
Siempre cobramos el sueldo en las fechas estipuladas

172 respuestas



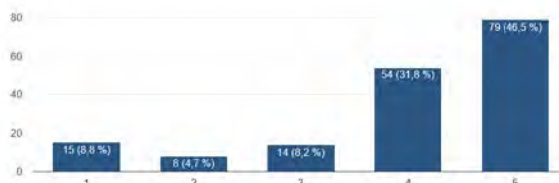
En mi empresa no hay discriminación salarial por sexo

170 respuestas



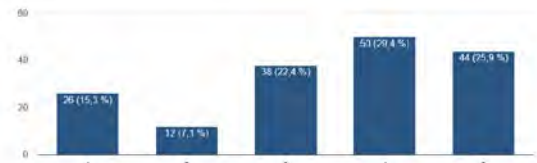
Se que tengo un contrato conforme con la ley y transparente

170 respuestas



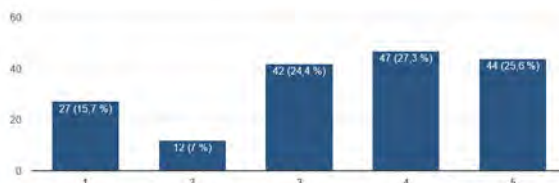
Creo que la empresa hace lo posible porque no tengamos casos de acoso, intimidación, abusos, engaños...

170 respuestas



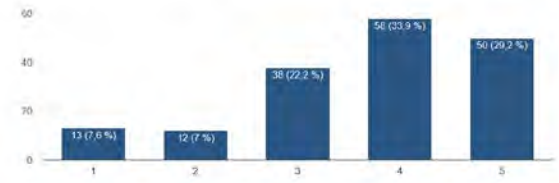
Considero que trabajo en una empresa donde hay igualdad de oportunidades entre los/as compañeros/as

172 respuestas



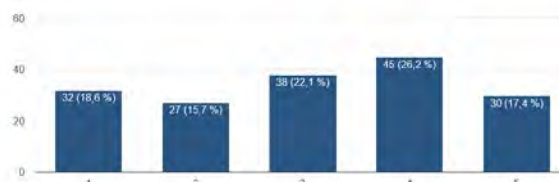
Mi empresa apuesta por el respeto de los derechos humanos y la no discriminación de las personas

171 respuestas



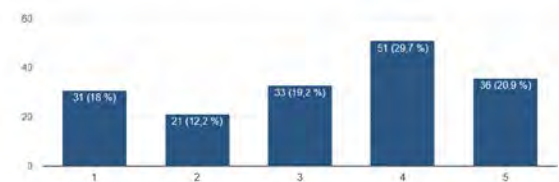
La empresa me facilita mi conciliación personal y laboral

172 respuestas



La seguridad y salud en mi puesto de trabajo es correcta

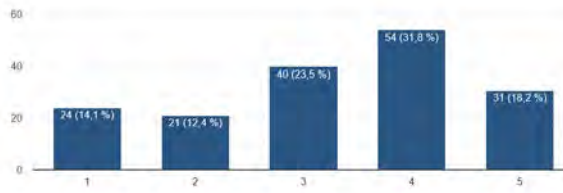
172 respuestas





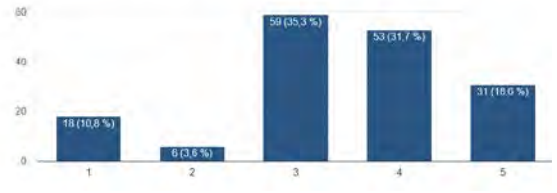
Creo que la formación que recibimos es adecuada

170 respuestas



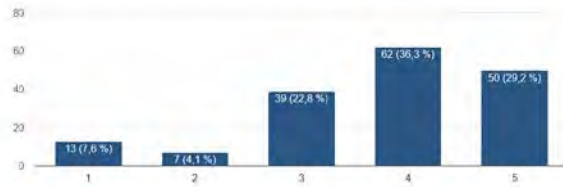
Nuestra apuesta por el medio ambiente la aplicamos en el día a día

167 respuestas



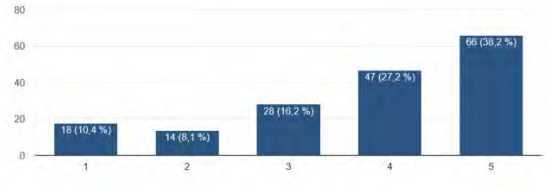
Considero que mis datos personales se gestionan correctamente

171 respuestas



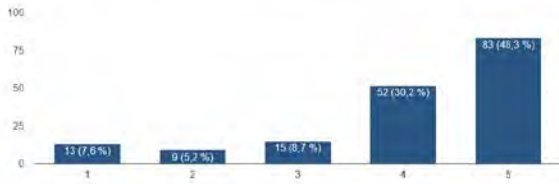
Me encuentro a gusto en la empresa

173 respuestas



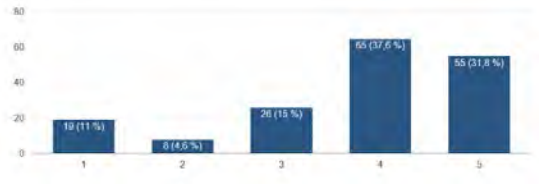
Conozco y tengo claras mis funciones y responsabilidades

172 respuestas



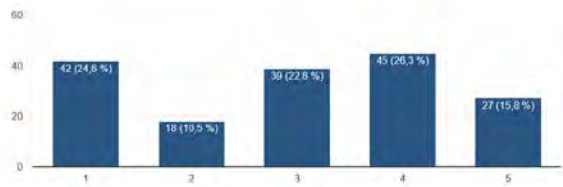
Considero que tengo estabilidad laboral

173 respuestas



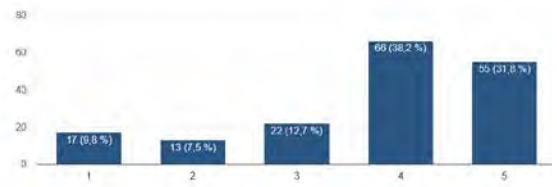
La empresa valora y reconoce mi trabajo

171 respuestas



Recibo buen trato por parte de mis responsables directos

173 respuestas

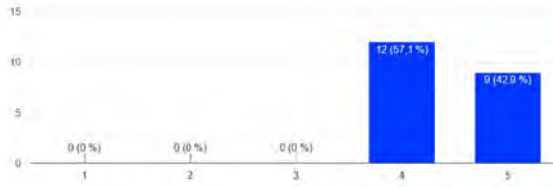




DIMENSIÓN CLIENTES

ATENCIÓN DE NUESTRO PERSONAL DE LA OFICINA

21 respuestas



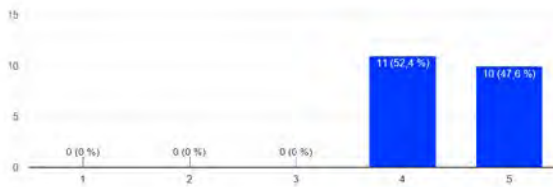
CAPACIDAD DE RESPUESTAS A SUS CONSULTAS

21 respuestas



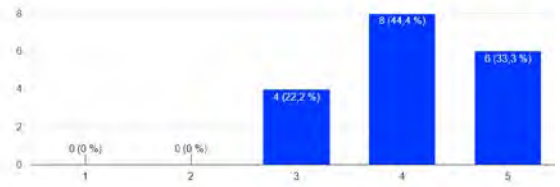
RÁPIDEZ DE RESPUESTA A SU DEMANDA DE SERVICIO

21 respuestas



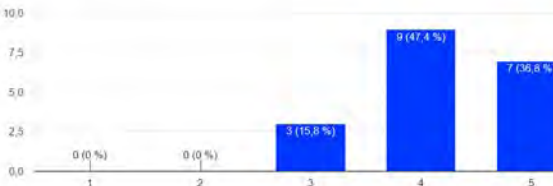
NUESTRO COMPROMISO SOCIAL COMO EMPRESA ES:

18 respuestas



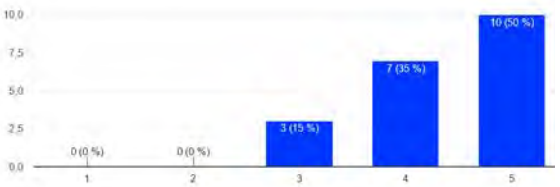
LA CONDUCTA DE NUESTRO PERSONAL REFLEJA UN COMPROMISO SOCIAL, AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD

19 respuestas



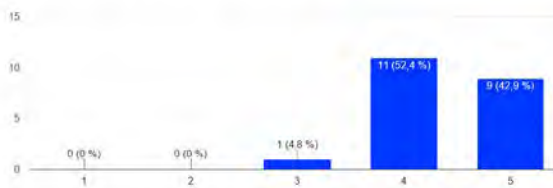
EN QUE GRADO VALORA QUE NUESTRA PUBLICIDAD, CONTRATOS Y RELACIÓN COMERCIAL SON TRANSPARENTES Y RESPETAN LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

20 respuestas



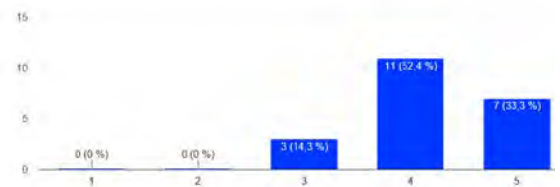
EN QUE GRADO VALORA QUE NUESTRO PROCESO DE FACTURACIÓN ES TRANSPARENTE Y RESPONSABLE FISCALMENTE

21 respuestas



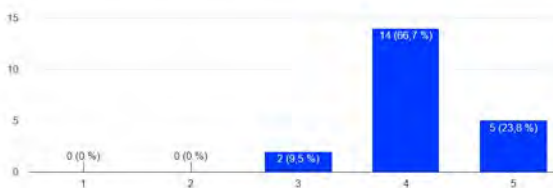
CAPACIDAD PROFESIONAL DEL VIGILANTE

21 respuestas



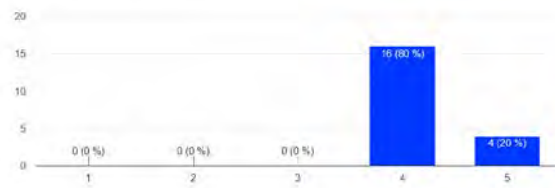
EL SERVICIO PRESTADO CUMPLE SUS EXPECTATIVAS

21 respuestas



RELACION CALIDAD/PRECIO

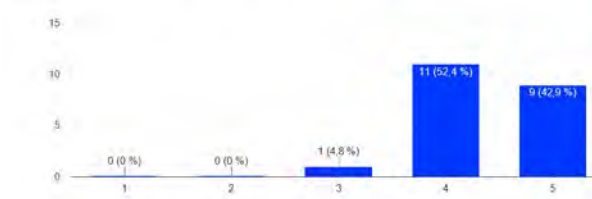
20 respuestas





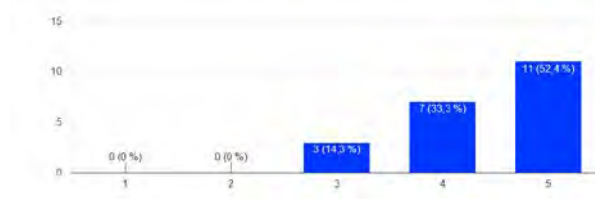
PRECISIÓN Y CALIDAD EN LAS FACTURAS

21 respuestas



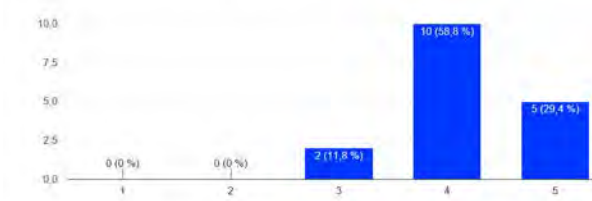
RAPIDEZ DE RESPUESTA A SUS RECLAMACIONES DE FACTURAS

21 respuestas



NUESTRO SERVICIO RESPECTO AL QUE CONOCE

17 respuestas





7 PLANES ASG 2019

La organización cuenta con los siguientes planes:

- plan de acción con los grupos de interés
- plan de acción social
- plan de conciliación laboral -personal
- plan de diversidad
- plan de impacto social
- plan de igualdad
- plan de acción para mitigar riesgos y aprovechar oportunidades
- plan de acción con la competencia y asociaciones profesionales

Todos estos planes, pueden ser consultados por cualquier persona, una vez nos lo soliciten.

Partes Interesadas. Plan de acción 2019

QUIÉNES		QUÉ	
Grupo de interés	Subgrupo	plan de acción y comunicación	resultados
PROPIEDAD	PROPIETARIO	comité responsabilidad social reuniones equipo directivo semanal	Actas
PERSONAS	PERSONAL DE DIRECCIÓN	tramitación de encuesta de clima laboral reuniones comité de empresa reuniones de comité de seguridad y salud tablón de anuncios de las delegaciones (vacaciones, psicotécnicos...) e-mail personalizado al 100% plantilla	informe de resultado de encuesta actas tablón de anuncios vivo
	RESTO PERSONAL INTERNO		
	VIGILANTES DE SEGURIDAD		
CLIENTES	PRIVADOS PEQUEÑO	Tramitación de encuesta a clientes gestión de reclamaciones reuniones con clientes con acta informe ASG código ético/conducta	informe de resultado de encuesta actas sugerencias de clientes realizadas
	PRIVADOS GRANDES		
	PUBLICOS PEQUEÑOS		
	PUBLICOS GRANDES		
PROVEEDORES	PROVEEDORES	cuestionario de evaluación ASG Reuniones con proveedores normativa de proveedores seguridad de la información código ético/conducta	e-mails contratos firmados envío normativas
COMPETIDORES	COMPETENCIA	Posibles reuniones Asistencia a eventos asociación-momento encuentro competencia	acta reunión
COMUNIDAD LOCAL	BILBAO, DONOSTI, VITORIA-GAZTEIZ	publicación informe ASG y entorno web responsabilidad social	posibles demandas visitas web
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	CUERPOS DE POLICIA	reuniones específicas red azul inspecciones y llamadas telefónicas	acta de inspección
	ADMINISTRACIÓN	publicación informe ASG y entorno web responsabilidad social	visitas web

Plan de Acción Social 2019

	ENTIDADES / ASOCIACIONES	DESCRIPCION	SEGUIMIENTO	Importe Económico			
					Social	Deportiva	Educativa
1	CARITA GUIPUZKOA	DONATIVO DEL 1,5% DEL CONTRATO		1152,06	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	COLEGIO FRANCÉS	FINANCIACIÓN PROYECTO ALUMNADO		400,00	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
3	POLICIA NACIONAL	REGALOS PARA NIÑOS		200,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	GUARDIA CIVIL	REGALOS PARA NIÑOS		200,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	TEATRO ARRIAGA	SERVICIO VIGILANCIA A 50% PRECIO		787,50	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	ASOCIACION ENFERMOS EPOC	DONATIVO		200,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	ASOCIACIÓN EMPRESAS DE SEGURIDAD DE PAIS VASCO	APORTACIÓN DÍA DE LA SEGURIDAD PRIVADA		300,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	PROYECTO INVESTIGACION UPV POMPEYA	FINANCIACIÓN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN EN LA CIUDAD		400,00	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



8 COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El 4 de febrero de 2019 se conformó el comité de responsabilidad social de DELTA SEGURIDAD S,A,U.

Este comité nombrado por el máximo órgano responsable de la organización e integrado por las personas más representativas de las áreas de gestión de la organización tiene carácter consultivo y se reunirá mínimo trimestralmente (actas oficiales) con el fin de que:

Asegure los recursos (humanos, materiales y financieros) para garantizar que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se establece, implanta y mantiene de forma eficaz alineado con la estrategia y objetivos de la organización.

Defina el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.

Vele y garantice que el plan de RSE y sus acciones responden a los aspectos materiales y contribuyen a mitigar los riesgos ambientales, sociales y de buen gobierno (ASG) identificados por la organización, Además, ha de supervisar la ejecución y el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

Asesore a la Dirección sobre oportunidades de mercado u operacionales vinculadas a los aspectos ASG.

Asuma la responsabilidad sobre la revisión e interpretación de la Política de Responsabilidad Social y el Código de Conducta.

Esté informado de las consecuencias para el Sistema de Gestión de cualquier cambio en la estructura de la organización.

Cualquier aspecto relacionado con nuestra responsabilidad social que considere debe ser tratada en nuestro comité, solo tiene que acercarse bien en persona o por e-mail para dejarnos su sugerencia o inquietud.

Si considera que su comentario debe ser tratado como una denuncia, tiene además a su disposición nuestro canal ético donde garantizamos su anonimato.

canaletico@grupo-delta.es