

***INFORME ASG 2023.***

*Publicado marzo 2024*



1	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	3
2	PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN .....	4
3	GOBIERNO CORPORATIVO Y COMPROMISOS. POLITICAS.....	7
4	RIESGOS STRATEGIA Y PLAN RSE..... ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO.	
5	PRINCIPALES INDICADORES ASG .....	14
6	PERCEPCION DIRECTA ASG GRUPOS DE INTERÉS.....	17
7	PLANES ASG 2020 .....	21
8	COMITÉ DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	21

**3. POLITICAS**

**4. RIESGOS**

**5. CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES**

**6. SOCIALES RELATIVAS AL PERSONA**

**7. DERECHOS HUMANO**

**8. CORRUPCION Y SOBORNO**

**9. SOCIEDAD**

**10. PRINCIPALES INDICADORES INDIRECTOS NO FINANCIERO**

**11. INDICADORES DIRECTOS NO FINANCIEROS**

**12. VERIFICACION EXTERNA**



## **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 5.
  - 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 RS100 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. NUESTRAS POLITICAS**

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 Sebastián 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 – RS100



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**

	<b>ELEMENTOS</b>	<b>COMPROMISOS</b>
<b>AMBIENTAL</b>	Cambio climático	Emisión gases
	Optimización de recursos	Sensibilización-gestión
	Potenciar buenas prácticas internas	Inspecciones-reconocimientos
<b>SOCIAL</b>	<b>Aspecto Laboral</b>	
	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	



### Aspecto Seguridad y Salud

Prevención accidentes-incidentes	Planificación – evaluación
Salud	Entornos programas saludables
Seguridad	Inspección y mantenimiento riguroso

### Nuestros clientes

Claridad, confianza en las relaciones	Clausulas responsables
Comunicación, necesidades, expectativas	Momentos de encuentro
Alianzas con clientes	Traccionar- contagiar-ilusionar
Nuevos servicios	Valor percibido vs valor añadido

## SOCIAL

### Proveedores

Selección basada en criterios ASG	Estabilidad relación
Respeto	Pago riguroso

### Sociedad

Escucha activas necesidades	Captación necesidades
Plan acción social	Partida presupuestaria acción social
Vinculación con el planeta	

### Ética-responsabilidad-buen gobierno

## GOBIERNO

Liderazgo compartido	Estructura flexible
Responsabilidad fiscal	Prestigio e imagen
Anticorrupción y soborno	Beneficios sostenibles
Derechos humanos	Ética empresarial- Pacto mundial
Tratamiento de la información	confidencialidad
Transparencia	Informe ASG





Todas nuestras políticas se encuentran integradas en un ÚNICA que está disponible en nuestra web para todos los grupos de interés

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 las empresas cliente, 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:**

- ❖ Cumplir con los requisitos de todas las partes interesadas y en especial las empresas cliente, así como con todos los requisitos legales y reglamentarios que sean de aplicación a nuestras actividades, y otros requisitos que la organización suscriba.
- ❖ Integrar los aspectos sociales, ambientales, de seguridad de la información, 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 personal un lugar de trabajo seguro evitando para así eliminar peligros y minimizar riesgos que puedan provocar daños tanto al personal como a los activos de la empresa, incluidos aquellos relativos a la seguridad de la información.
- ❖ Establecer y revisar, de manera continua, objetivos y metas , 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.
- ❖ 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.
- ❖ Proporcionar los medios adecuados para asegurar la participación y consulta de todo el personal y sus representantes legales en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- ❖ Llevar a cabo nuestras actividades con la apropiada consideración a la seguridad de la información, 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.

**Esta política se encuentra actualizada con fecha 28-09-2021 y es revisada como mínimo con una periodicidad anual**



## 4 RIESGOS

Previo a esta reflexión se cumplimenta un DAFO y se identifican los riesgos de la organización en todos sus ámbitos, para los cuales se acometen acciones de contingencia, acciones de mejora u objetivos en base a su impacto real.

Esta evaluación es continua, sin embargo de forma estructurada es revisada y actualizada en el primer mes de año para valorar la situación de cada riesgo y modificar si corresponde el plan de contingencia existente.

Con fin de dotar a la organización de un sistema ágil se opta por dos herramientas sencillas pero con resultados garantizados como son el DAFO y la MATRIZ DE Riesgos y Mejoras

A continuación, se presentan los riesgos, distribuidos por procesos y relacionados con el ámbito de calidad, medioambiente, prevención, y responsabilidad social que incluye corrupción, soborno y derechos humanos



## Análisis DAFO

		DEBILIDADES (INTERNAS) <i>¿Cómo se puede superar cada debilidad?</i>	AMENAZAS / RIESGOS (EXTERNOS) <i>¿Cómo se puede defender cada amenaza?</i>	
LÍNEA DE RIESGO: Desventaja competitiva	D1	falta de identificación con la empresa: subrogación, dimesión y 3 provincias	A1	ley de seguridad privada (riesgo de requisitos muy estrictos)
	D2	perfil lingüístico euskera	A2	recesión económica
	D3	gestión burocrática	A3	requisitos estrictos en temas de medio ambiente y seguridad y salud
	D4	grado de informatización del negocio	A4	subrogación de personal. Falta de identificación
	D5	no cubrir todos los servicios (sistemas, transporte de fondos...)	A5	incremento salario mínimo interprofesional
	D6	contratación pública mayor que privada	A6	Art.44: responsabilidad solidaria
	D7	Elevada rotación, trabajo a turnos (seguridad de la información)	A7	Guerra de precios (seguridad de la información)
	D8	Baja concienciación en materia de seguridad de la información (seguridad de la información)	A8	Competencia con empresas de ámbito nacional (seguridad de la información)
	D9	Gestión complicada de RRRH. Gran volumen de personal. Diversidad cultural	A9	Acceso a redes sociales
	D10	Alta deslocalización de centros de trabajo	A10	Mala praxis de proveedores
	D11	Tenencia y uso de armas	A11	Imagen de un servicio sin aporte de valor
	D12	Dificultad para cubrir las inspecciones	A12	Falta de mujeres en el sector con acreditación TIP
	D13	equipos obsoletos, antiguos, lentos	A13	inflación
	D14		A14	reforma laboral y SMI
			A15	Servicio de escoltas
			A16	legislación
			A17	convenio
			A18	falta de vigilantes

		FORTALEZAS (INTERNAS) <i>¿Cómo se puede explotar cada fortaleza?</i>	OPORTUNIDADES (EXTERNAS) <i>¿Cómo se puede aprovechar cada oportunidad?</i>	
LÍNEA DE OPORTUNIDAD: Ventaja competitiva	F1	3 delegaciones con capacidad para cubrir la comunidad autónoma	O1	ley de seguridad privada (nos protege del intrusismo)
	F2	amplia bolsa de trabajadores para cubrir picos de trabajo	O2	obligaciones por ley de necesidad de servicio de vigilancia
	F3	gestión ambiental y de seguridad de las personas	O3	Incorporar la tecnología tanto para la venta del servicio como para los propios servicios y la comunicación con el cliente.
	F4	departamento comercial muy profesional. Gran captación de concursos	O4	aprovechar las buenas prácticas ambientales de la empresa para reeducar a nuestros vigilantes con la idea de que continúen en su vida personal con las mismas (ciclo de vida de nuestro servicio)
	F5	imagen de empresa seria a nivel de País Vasco	O5	incorporar a las compras requisitos de seguridad y medioambientales
	F6	personal con mucha experiencia y profesional y fiel (estructura)	O6	Aumentar la comunicación con los clientes, feed-back
	F7	saneamiento económico	O7	nueva ley de contratación pública, 51% valoración técnica
	F8	catálogo de servicios muy completo	O8	comportamientos cara al público con respeto mediambiental de nuestros vigilantes
	F9	compromiso de la dirección (seguridad de la información)	O9	clientes poco concienciados en materia de seguridad de la información (seguridad de la información)
	F10	dilatada experiencia en seguridad física (seguridad de la información)	O10	proveedores clave confiables (seguridad de la información)
	F11		O11	crecimiento de negocio
			O12	plan de acción del plan de igualdad.....desarrollo
			O13	soluciones digitales (seguridad de la información)



PROCESO	RIESGO	CONSECUENCIAS	MÉTODO DE DETECCIÓN	SIG					RIESGO ESTIMADO			CONTINGENCIA				
				C	E	S	NO	P	C	Impacto	DESCRIPCIÓN	PROCESO	RESPONSABLE	Eficaz?		
Estratégico	A1A3 Incumplimiento legal	Imagen no responsable	Sanción, inspecciones legales, desviaciones auditorías	x	x	x	x	1	3	3	Extraer legislación y subcontrata seguimiento	ESTRATEGICO	DIRECCIÓN	SI		
	A7A8 Sobornos, corrupción mala praxis mercantil	Imagen, denuncias, competencia desleal	Alto grado de aceptación mercantil Comentarios competencia					x	1	3	3	Figar límite regalos código conducta	ESTRATEGICO	DIRECCIÓN	SI	
	A13 Desconocimiento de cambios en el entorno	Poca iniciativa en acciones sociales	Repetición de acciones y escasas acciones y poca valoración encuestas					x	1	2	2	Introducir preguntas encuestas personas y clientes	ESTRATEGICO	DIRECCIÓN	SI	
Comercial	A7A8A11 Pérdida de cliente	Pérdida volumen de ventas	Clientes que sólo van a precio	x				x	1	2	2	Diseño informe final valor	COMERCIAL	D. COMERCIAL	SI	
Compras	A10 Vulneración de derechos humanos en países de origen, ambientales	Imagen, denuncias asociadas a nuestra organización	procedencia de uniformidad	x	x	x	x	1	3	3	Incorporar aspectos sociales y ambientales en la homologación	COMPRAS	D. FINANCIERO	SI		
Gestión de recursos	D1 Mala gestión de la información	Generar un daño a terceros y mala imagen	Sanciones, no conformidades internas, reclamaciones	x	x	x	x	1	3	3	Incorporar en las inspecciones control de gestión de la información.	PRESTACION SERVICIO	JEFE SEGURIDAD	SI		
	D8A9 Mal uso de redes sociales	Impacto social de imagen, opinión, negativo	Sanciones, no conformidades internas, reclamaciones	x	x	x	x	1	2	2		PRESTACION SERVICIO	JEFE SEGURIDAD	SI		
	D9 Abusos, intimidación, acoso	Daño directo a una persona Imagen de empresa	Rechazo a ciertos servicios o trabajos con compañeros, bajas voluntarias					x	1	3	3	Procedimiento de comportamientos para identificar que no está tolerado	RECURSOS	D. RECURSOS HUMANOS	SI	
	D2 Bajo porcentaje de trabajadores con perfil lingüístico	Incumplimiento de perfil lingüístico en licitaciones	Solicitudes no cubiertas preferiblemente en Euskera							3	1	3	Adaptar los recursos a los diferentes servicios	PRESTACION SERVICIO	D. RECURSOS HUMANOS	en proceso
	D9 Comentarios, expresiones, comportamientos no adecuados entre compañeros	Daño directo a otra persona	Rechazo a ciertos servicios o trabajos con compañeros, bajas voluntarias					x	2	2	4	Incluir en la formación anual los aspectos de código ético y acoso	RECURSOS	D. RECURSOS HUMANOS	en proceso	
	D7 Desmotivación laboral	Falta de compromiso y responsabilidad	Turnos complejos, poca continuidad, lejanía...	x				x	2	2	4	Promover contratación indefinida	RECURSOS	D. RECURSOS HUMANOS	SI	
	D7 Asignación escasa de servicios	Falta de implicación, empleo precario	Quejas, rechazo de servicios.	x				x	2	2	4	Promover contratación indefinida	RECURSOS	D. RECURSOS HUMANOS	SI	
	A12 Bajo porcentaje de trabajadoras en servicios	Desigualdad de género	Falta de bolsa de trabajadoras					x	3	1	3	discriminación positiva en la contratación	RECURSOS	D. RECURSOS HUMANOS	en proceso	
	D1 Desconocer nuestros compromisos, pautas y código ético	Falta de ejemplo en el día a día	No contestar a las preguntas relacionadas en la encuesta Auditorías internas	x	x	x	x	2	2	4	Divulgar código ético y de conducta Incluir pregunta encuesta	RECURSOS	D. RECURSOS HUMANOS	SI		
	Falta de sentimiento de pertenencia e identidad de empresa	No contestar a las preguntas relacionadas en la encuesta Auditorías internas	x	x	x	x	2	2	4	Formación de refresco código ético	RECURSOS	D. RECURSOS HUMANOS	SI			
Prestación de Servicio	D1A4 Comportamiento de los vigilantes no adecuado	Imagen de empresa no comprometida con nuestra sociedad	Quejas, reclamaciones, publicaciones, estados de opinión del sector sanciones	x	x	x	x	2	3	6	Divulgar el código de conducta a 100%. Normas generales de conducta y legislación Potenciar las inspecciones al máximo	PRESTACION SERVICIO	JEFE SEGURIDAD	SI		
D11 Mal uso de las armas	Mal uso de las armas. Imagen		x				x	1	3	3	Esquematizar cumplimiento protocolos y legislación muy exigente	PRESTACION SERVICIO	JEFE SEGURIDAD	SI		
D1 Mala segregación de residuos	Minimización de la tasa de reciclaje. Ocupación inadecuada de vertederos.	Boliquetes sin gestión sigre Auditorías internas	x	x	x	1	2	2	formación refresco - triptico	RECURSOS	D. RECURSOS HUMANOS	SI				
Gestión ambiental	D10 Consumo de combustible elevado	Incremento de GEI	Lejanía de los servicios	x				x	2	2	Incrementar criterio cercanía para asignación Adquisición coches baja emisión y eléctrico	RECURSOS	D. RECURSOS HUMANOS	SI		
											Ir a pie a gestiones en las capitales	RECURSOS	D. RECURSOS HUMANOS	SI		
Seguridad y salud	D10 Entorno poco seguro	Accidentes, bajas, merma de salud	% bajas, accidentes, incidentes					x	2	3	6	Procedimiento de coordinación empresarial	SEGURIDAD Y SALUD	R.SISTEMA	SI	
D9 Reconocimiento médicos no realizados	Desconocimiento aptitud trabajadores No acceso a instalaciones de clientes	Incidenias en acceso a instalaciones de clientes Auditorías		x				x	2	2	4	Registro control de reconocimientos médicos	SEGURIDAD Y SALUD	R.SISTEMA	SI	
D9D10 Trabajador sin formación requerida en SST	Sanción administrativa / mala imagen ente clientes			x				x	2	2	4	Registro control de formación de trabajadores	SEGURIDAD Y SALUD	R.SISTEMA	SI	
D7 Trabajador "quemado"	Falta de compromiso y responsabilidad	Encuestas psicosociales		x				x	3	3	9	Realización periódica de encuestas psicosociales	SEGURIDAD Y SALUD			

## 5 CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

DELTA SEGURIDAD,S.A.U. dispone de un certificado en vigor respecto a la norma ISO14001:2015 implantada en sus tres delegaciones con un doble compromiso en nuestra actuación.

Por una parte, reducir y minimizar nuestro impacto medioambiental a todos los niveles e influyendo en todos nuestros grupos de interés y por otra sensibilizando a nuestro gran colectivo de personas para que las buenas prácticas de la empresa las trasladen a su vida cotidiana.

Así disponemos de iniciativas e indicadores que reflejan nuestros logros medioambientales



Dada nuestra actividad, consistente en un servicio donde el mayor recurso son las personas hemos trabajado desde siempre unas directrices para disponer de consumos de agua razonable y de consumos de material de oficina con proveedores comprometidos con el medio ambiente

#### Cambio climático

Nuestro compromiso que se refleja en los resultados de nuestros indicadores, evidencian que como otros años en 2023 nuestro consumo de energía y carburantes tienen un impacto directo sobre la emisión de gases, pero que conseguimos año tras año que no salgan significativos.

Destacamos nuestra política para la reducción del uso de combustibles fósiles como es la adquisición de vehículos eléctricos, y sobre todo nuestra apuesta por soluciones digitales para la gestión de los cuadrantes de nuestros vigilantes e inspectores que consiguen aumentar la eficacia con muy buenos resultados. “Lo que realmente contamina es aquello que no se planifica bien a la primera.”

Destacar en este ámbito nuestro compromiso con la huella de carbono que en 2022 obtuvimos nuestro registro oficial y un plan que convertimos en acciones a través de nuestro plan de responsabilidad social

#### Gestión de residuos

Todos los aspectos están identificados, registrados, segregados y gestionados según la legislación vigente, llevando un control estricto por delegación.

Durante 2021 además se ha incluido en todas las inspecciones el ámbito de medio ambiente incluyendo la segregación a punto sigre de los medicamentos de los diferentes botiquines

Con el fin de continuar mejorando en 2021 se decidió que independientemente del resultado anual, se considerarán significativos los aspectos con mayor valor

En relación con los aspectos ambientales y una vez analizada la perspectiva de ciclo de vida de nuestro servicio, estos continúan siendo los mismos. No obstante, hemos detectado tanto con el análisis de ciclo de vida como con el contexto que nuestro principal impacto medioambiental viene de la mano de la sensibilidad y buenas prácticas que los vigilantes adquieren en su trabajo para que posteriormente continúen practicándolo en futuras subrogaciones en otras empresas no certificadas, por lo que vamos incluyendo en la formación obligatoria de la ley de seguridad un temario ASG

Como respuesta a este análisis del ciclo de vida de nuestro servicio se incluyó desde 2019 en la hoja de inspección aspectos medioambientales,



Una vez analizado el desempeño ambiental de 2023 tenemos los siguientes resultados como significativos

- Papel en Bizkaia,
- Envases de plástico en Gipuzkoa
- Gas-oil en Bizkaia

Todas ellas se deben al crecimiento del negocio tan grande que continuamos teniendo tanto en número de servicios como en personal, pero que aun así dan pie a mejoras como la inclusión en el proceso de compras y en concreto en la selección y aprobación de proveedores el no uso de envases de plástico para sus embalajes

## **6 PRINCIPALES INDICADORES NO FINANCIEROS. ASG (Ambiental, Social y de Buen Gobierno)**

### **DIMENSIÓN BUEN GOBIERNO**

#### **Ámbito Económico**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Facturación total	10.255.364,21	18.359.162,80	19.887.782,86	25.386.722,24	21.676.282,00	22.767.702,77	21.232.434,92
Facturación Donostia ( GIPUZKOA )	1.816.511,71	3.215.898,69	3.585.287,34	2.829.432,12	4.178.205,00	4.803.966,80	4.040.048,78
Facturación Araba	1.819.266,09	2.727.974,58	2.946.127,82	4.265.980,83	1.875.837,00	1.874.224,87	2.007.640,12
Facturación Bilbao ( BIZKAIA )	6.619.586,41	12.415.289,53	13.356.367,70	18.291.309,29	15.622.240,00	16.089.511,10	15.184.746,02

#### **Ámbito Estratégico**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Cumplimiento de objetivos	75%	100%	100%	75%	100%	100%	66%
nº de mejoras realizadas	2,00	4,00	7,00	4,00	4,00	5,00	5,00
Sanciones externas de cualquier índole	0..., 0 euros	2..., 18625 euros	13.368,90	4/ 3628,8€	11 / 4635,6	5 / 13654,8	<7 / 11974

#### **Ámbito Clientes**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
clientes nuevos	37	36	41,00	21,00	11,00	22	29
renovación de contratos	78%	84%	93%	94%	9800%	93	58
reclamaciones de clientes	0	0	1	1	0	0	4
media satisfacción clientes		4,32		3,40	3,98	3,98	3,98

#### **Ámbito Servicio**

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
nº incidencias con vigilantes	4	4	12	3	4	2	3
cumplimiento de inspecciones vigilancia	40,13	44,15	38,08	1,08	1,00	1	0,5483



## Ámbito Seguridad

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
índice de incidencias de accidentes de trabajo	3%	3%	11,45%	37%	41%	4,99%	4,94%
índice de frecuencia de accidentes de trabajo	28%	35%	44%	21%	23%	18,93%	21,97%
índice de absentismo	7%	7%		8%	9,6%	4%	12,00%
victimas mortales	0	0	0	0%	0%	0	0
índice de gravedad de accidentes de trabajo				0,56	0,8	0,74	0,89
Nº de incidencias en materia de coordinación empresarial con clientes				0%	0%	0	0



## DIMENSIÓN SOCIAL

### Ámbito Empleo

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Empleados	154	285	707	1125	737	741	623
Mujeres	18,8%	16,1%	14,9%	14,0%	110,00	16,33%	101 - 16,2%
Hombres	81,2%	83,9%	85,1%	86,0%	627,00	83,67%	522 - 83,7%
Contratos indefinidos	64,9%	68,1%	66,8%	62,3%	526	612	541
Mujeres	17,0%	15,5%	13,8%	14,0%	83,00	16,50%	86 - 15,898%
Hombres	49,9%	52,6%	53,0%	86,0%	443,00	83,50%	545 - 84,1%
Tasa rotación voluntaria	0	0	0	39,0%		46%	5,06
Mujeres	0	0	0	15,0%		59%	
Hombres	0	0	0	85,0%		44%	
trabajadores <30 años	18,0%	21,0%	6,9%	16,0%	20	4,45%	22 - 3,5%
trabajadores >50 años	82,0%	79,0%	93,0%	71,0%	445	61,80%	430 - 69%
creación de empleo. Nuevos contratos	0	131	422	386	316	312	
empleados con diferente nacionalidad	6	8	5	4	5	113	15
nº total de nacionalidades	4	4	4	4	3	8	10
personas con discapacidad	1	2	2	5	6	5	3

### Ámbito Formación

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
formación impartida	36746,35 euros	42180,5 euros	60688,81 euros	22 cursos	22	22	30
formación impartida	340h.	10122,95h	12175h	12982,4 h	12983	20	21,38

### Ámbito Proveedores

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
volumen total compras	577.804,78	623.033,62	637.323,00	827.629,00	987.640,00		
compras locales	100%	100%	100%	100%	100%	100	100
Nº proveedores	62,00	62,00	62,00	46,00	46,00	67	92
antigüedad de los 4 proveedores principales	2007/2007/2016/2	2007/2007/2014	2007/2007/201	15 años	15 años	>10	>10

### Ámbito Personas

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
anticipos de nómina	67733,64 euros	86211,38 euros	116735	106097,39	11845	109616	139913
nº personas acceden a medidas conciliación	6	1	1	17	17	6	15
% aceptan solicitudes de conciliación	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
media satisfacción encuesta de personas		4,22		3,44	4	4	4

En relación con el ámbito personas destacar que la aprobación y puesta en marcha de un nuevo plan de igualdad 2020-2024 lleva varias medidas que se van implantando año tras año, como las iniciativas relacionadas con la formación y con la conciliación de la vida laboral y personal.

El crecimiento de la organización y la inclusión del comité de empresa en órganos de decisión hace que cada vez se tenga más rigor y criterio a la hora de evaluar la organización lo que conlleva a unas respuestas más exigentes en la satisfacción de las personas





## Ámbito Sociedad

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
aportaciones sociales	200 euros	2252,06 euros	3082,06	1125,53	2794,74	2.300	2.646
nº entidades aportaciones sociales	1	5	7	5	6	5	4
condecoraciones a vigilantes		7	9	covid	0	13	14

## DIMENSIÓN AMBIENTAL

### Ámbito Aspectos ambientales

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Papel-Cartón no contaminado (kg)	685	682	543	542	649	659	236
Envases de plástico (un)	112	50	74	101	109	81	71
Residuos de mobiliario (un)	0	0	0	0		0	1
residuos asimilables a urbanos (bolsas)	0	0	2	0		0	4
Tóners y cartuchos (un)	17	25	32	5	19	9	5
Fluorescentes (un)	0	6	7	36	3	0	0
Pilas (un)	0	50	50	31	20	18	95
Baterías (un)	0	0	0	0		0	0
Envases plástico (kg)	0	0	2	0		0	5
Medicamentos caducados	0	0	5	0	7	9	28
Aparatos eléctricos y electrónicos (un)	0	0	2	0		0	7
Energía eléctrica (kw/h)	23802	30713	43758.5	30652	21637	13461	8259
Gasoil (l)	12596,1	19027,95	17314.14	8085,71	16325,36	10476,78	35134,29
Agua (m3)	57	51	53	69	89	67	72
Papel (un)	55000	200000	157500	110000	14700	122700	142500
Tóners y cartuchos (un)	16	7	5	5		0	10
Horas apertura oficinas	28800	28800	28800	1944	5832	5832	13488
km vehículos	196577,74	237848,44	190153,14	134618,1	122945,32	149724,1	33967,82

## 7 PERCEPCIÓN 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 con periodicidad bienal



## DIMENSIÓN PERSONAS

En relación a la percepción directa de nuestras personas, contamos ya con tres mediciones completas que se presentan a continuación

	2018	2020	2022
Puedo plantear cualquier duda y estas son resueltas con rapidez.	3,07	2,93	3,59
Siento que me dedican el tiempo necesario par resolver mis problemas	3,11	2,85	3,48
Siempre cobramos el sueldo en las fechas estipuladas	3,81	3,24	4,42
En mi empresa no hay discriminación salarial por sexo	4,16	4,16	4,72
Se que tengo un contrato conforme con la ley y transparente	3,93	4,11	4,69
El horario de trabajo (incluidas las vacaciones) está claro	3,94	3,94	4,38
Creo que la empresa hace lo posible porque no tengamos casos de acoso, intimidación, abusos, engaños...	3,35	3,22	3,80
Considero que trabajo en una empresa donde hay igualdad de oportunidades entre los/as compañeros/as	3,36	3,42	3,87
Mi empresa apuesta por el respeto de los derechos humanos y la no discriminación de las personas	3,66	3,66	4,17
La empresa me facilita mi conciliación personal y laboral	3,06	3,37	3,61
La seguridad y salud en mi puesto de trabajo es correcta	3,21	3,30	3,59
Creo que la formación que recibimos es adecuada	3,21	3,39	3,65
Nuestra apuesta por el medio ambiente la aplicamos en el día a día	3,30	3,31	3,88
Considero que mis datos personales se gestionan correctamente	3,70	3,68	4,16
Me encuentro a gusto en la empresa	3,74	3,77	4,33
El ambiente en el trabajo ( Trato, Compañerismo, Confianza...) es bueno	3,41	3,38	4,01
Conozco y tengo claras mis funciones y responsabilidades	4,02	4,19	4,69
Considero que tengo estabilidad laboral	3,71	4,02	4,46
La comunicación con la empresa y mis responsables directo es ágil	3,32	3,23	3,91
La empresa valora y reconoce mi trabajo	2,94	3,07	3,53
La empresa se preocupa por mi grado de satisfacción	2,79	2,80	3,33
Recibo buen trato por parte de mis responsables directos	3,73	3,59	4,21
Los inspectores me facilitan la información necesaria para desarrollar correctamente mi trabajo	3,19	3,24	3,98
Se me facilitan los cuadrante con suficiente antelación	3,53	3,57	4,38
Los medios auxiliares, uniformes, etc me parecen buenos	3,20	3,14	3,46
Creo que todos/as tenemos las mismas oportunidades para acceder a los diferentes servicios que se prestan	2,97	3,11	3,63



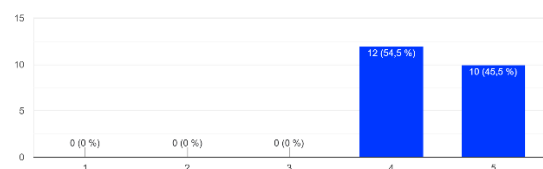
## DIMENSIÓN CLIENTES

En relación a la percepción directa de nuestras empresas clientes, ya disponemos de tres mediciones con aspectos no financieros y sociales que presentamos a continuación

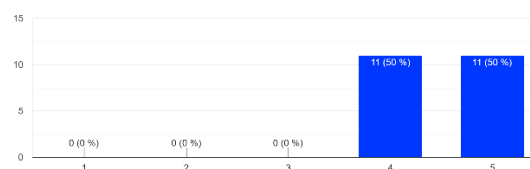
	2019	2020	2022
ATENCIÓN DE NUESTRO PERSONAL DE LA OFICINA	4,33	4,28	4,24
CAPACIDAD DE RESPUESTAS A SUS CONSULTAS	4,39	4,20	4,24
RAPIDEZ DE RESPUESTA A SU DEMANDA DE SERVICIO	4,44	4,44	4,14
NUESTRO COMPROMISO SOCIAL COMO EMPRESA ES:	0,00	3,88	3,41
LA CONDUCTA DE NUESTRO PERSONAL REFLEJA UN COMPROMISO SOCIAL, AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD EN QUE GRADO VALORA QUE NUESTRA PUBLICIDAD, CONTRATOS Y RELACIÓN COMERCIAL SON TRANSPARENTES Y RESPETAN LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS	0,00	3,72	3,72
EN QUE GRADO VALORA QUE NUESTRO PROCESO DE FACTURACIÓN ES TRANSPARENTE Y RESPONSABLE FISCALMENTE	0,00	3,96	4,18
PROPONGA LAS INICIATIVAS SOCIALES QUE CONSIDERA QUE NUESTRA EMPRESA PUEDE PROMOVER O COLABORAR	0,00	0,00	0,00
LE RECORDAMOS QUE TIENE A SU DISPOSICIÓN UN CANAL ÉTICO PARA REALIZAR CUALQUIER CONSULTA, QUEJA, SUGERENCIA O DENUNCIA	0,00	0,00	0,00
CAPACIDAD PROFESIONAL DEL VIGILANTE	4,22	3,92	4,10
EL SERVICIO PRESTADO CUMPLE SUS EXPECTATIVAS	4,39	4,04	4,00
RELACION CALIDAD/PRECIO	4,06	3,76	3,72
PRECISIÓN Y CALIDAD EN LAS FACTURAS	4,17	4,04	4,24
RAPIDEZ DE RESPUESTA A SUS RECLAMACIONES DE FACTURAS	3,61	4,00	4,11
NUESTRO SERVICIO RESPECTO AL QUE CONOCE	4,00	3,16	4

A continuación, se presentan los últimos datos de 2022

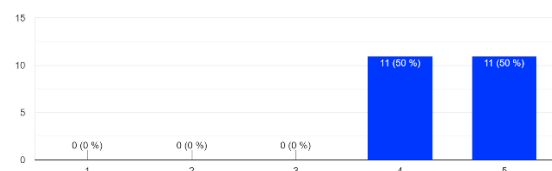
ATENCIÓN DE NUESTRO PERSONAL DE LA OFICINA  
22 respuestas



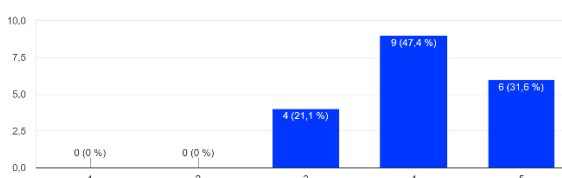
CAPACIDAD DE RESPUESTAS A SUS CONSULTAS  
22 respuestas



RAPIDEZ DE RESPUESTA A SU DEMANDA DE SERVICIO  
22 respuestas



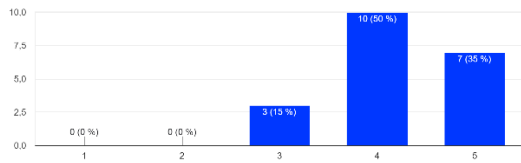
NUESTRO COMPROMISO SOCIAL COMO EMPRESA ES:  
19 respuestas





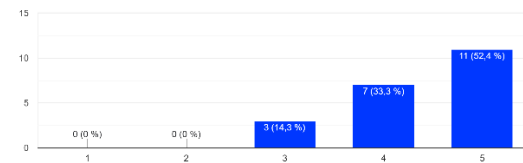
**LA CONDUCTA DE NUESTRO PERSONAL REFLEJA UN COMPROMISO SOCIAL, AMBIENTAL Y DE SEGURIDAD**

20 respuestas



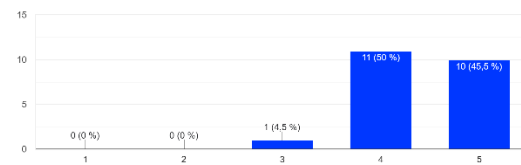
**EN QUE GRADO VALORA QUE NUESTRA PUBLICIDAD, CONTRATOS Y RELACIÓN COMERCIAL SON TRANSPARENTES Y RESPATAN LOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS**

21 respuestas



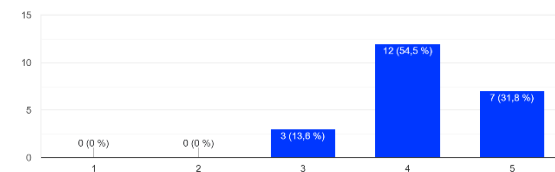
**EN QUE GRADO VALORA QUE NUESTRO PROCESO DE FACTURACIÓN ES TRANSPARENTE Y RESPONSABLE FISCALMENTE**

22 respuestas



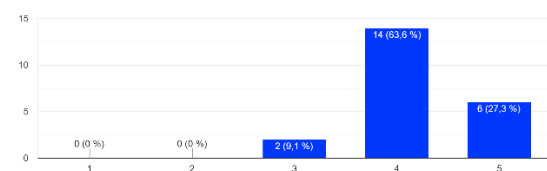
**CAPACIDAD PROFESIONAL DEL VIGILANTE**

22 respuestas



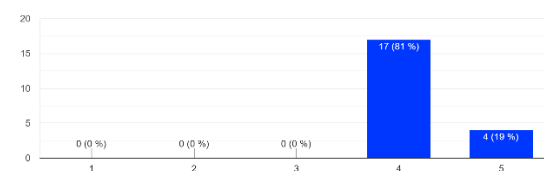
**EL SERVICIO PRESTADO CUMPLE SUS EXPECTATIVAS**

22 respuestas



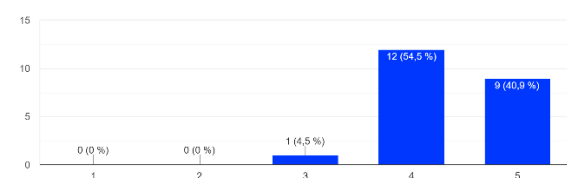
**RELACION CALIDAD/PRECIO**

21 respuestas



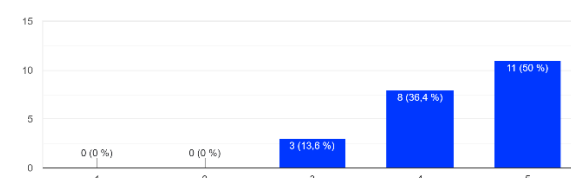
**PRECISIÓN Y CALIDAD EN LAS FACTURAS**

22 respuestas



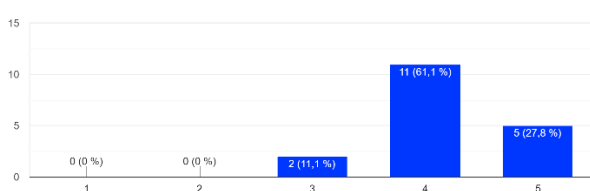
**RAPIDEZ DE RESPUESTA A SUS RECLAMACIONES DE FACTURAS**

22 respuestas



**NUESTRO SERVICIO RESPECTO AL QUE CONOCE**

18 respuestas





## **8 PLANES (ASG) 2024**

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
- Actualmente implantando en plan de inclusión LGTBI

Todos estos planes, pueden ser consultados por cualquier persona perteneciente a cualquier grupo de interés bajo demanda.

## **9 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](mailto:canaletico@grupo-delta.es)

[canaldenuncia@grupo-delta.es](mailto:canaldenuncia@grupo-delta.es)

## **10 PLAN DE IGUALDAD Y BRECHA SALARIAL**

El 20 de setiembre de 2021 se aprueba de forma oficial con la representación externa de los sindicatos mayoritarios de nuestro convenio el plan de igualdad 2020-2024, y se conforma una comisión de seguimiento compuesta ya por personas trabajadoras miembros del comité de empresa de la organización con una primera sesión de seguimiento planificada para diciembre de 2022 y 2023

Como resultado de la auditoria retributiva se presenta una brecha salarial de 20,8% y un porcentaje de mujeres de un 14%, observando que la brecha se encuentra por debajo del 25% y que el porcentaje de mujeres responde a la naturaleza de la actividad: Vigilancia de Seguridad, donde no se encuentran mujeres con la titulación requerida para su incorporación ni en las plantillas que son subrogadas por la compañía, por lo que la empresa está altamente masculinizada.

Se han detectado para cada evaluación los caso más significativos y superiores a 25% como cifra para considerar la existencia de una desviación en relación con la brecha salarial. No obstante, los diferentes casos segmentados responden a las siguientes causas

- La organización tiene distribuidos las responsabilidades por puestos de estructura donde a fecha de hoy son mayoritariamente hombres los que ostentan los puestos con mayor responsabilidad, categoría y retribución.
- Dentro de la estructura y en las diferentes áreas de administración se encuentran varios puestos con menor responsabilidad, exigencia académica o de experiencia y categoría profesional que lleva consigo menor retribución y que a fecha de hoy están ocupados mayoritariamente por mujeres



- En relación con la operatividad donde están los puestos de vigilancia de seguridad, con y sin arma, escolta, jefes de servicio e inspectores destacar lo siguiente
  - o El sector está totalmente regulado, incluyendo las subrogaciones de personal por lo que no se pagan salarios ni complementos que no estén regulados
  - o Los puestos de inspector/a, requieren de una disponibilidad total las 24 horas en base a las posibles incidencias e inspecciones que puedan surgir
  - o La naturaleza de la actividad hace que la peligrosidad, nocturnidad, horas, distancia...sean las principales razones de disponer de mayor retribución a favor de los hombres
  
- No se ha detectado que se dé entre un hombre y una mujer con idénticas funciones, idénticas características de tipo de contrato, turno, antigüedad, responsabilidad, un distinto salario. Por tanto, no encontrando causa objetiva y razonable del porqué de una diferencia salarial a igual trabajo, no cabe entenderlo como brecha salarial discriminatoria por razón de género.
  
- Observando la falta de mujeres que se presentan para cargos de jefe de servicio, inspectoras, servicios de vigilancia con nocturnidad, peligrosidad o gran distancia se detecta una brecha salarial social que podemos presumir responde a la carga familiar de nuestras trabajadoras como cuidadoras y a la conciliación familiar (reducción jornada), techo de cristal (falta de mujeres en puestos directivos), etc.

Fdo.: José Antonio Martín Casado  
02/03/2024

