

TÍTULO

Servicios de seguridad marítima y portuaria

Maritime and port security services.

Services de sécurité maritime et portuaire.

CORRESPONDENCIA

Esta norma es la versión oficial, en español, de la Norma Europea EN 16747:2015.

OBSERVACIONES

ANTECEDENTES

Esta norma ha sido elaborada por el Grupo Específico de Carácter Temporal AEN/CTN GET 17 *Servicios de seguridad privada* cuya Secretaría desempeña APROSER.

Prueba de Composición

AENOR

NORMA EUROPEA
EUROPEAN STANDARD
NORME EUROPÉENNE
EUROPÄISCHE NORM

EN 16747

Septiembre 2015

ICS 03.080.20; 03.220.40; 13.310

Versión en español

Servicios de seguridad marítima y portuaria

Maritime and port security services.

Services de sécurité maritime et portuaire.

Sicherheitsdienstleistungen für
Seeschifffahrt und Seehäfen.

Esta norma europea ha sido aprobada por CEN el 2015-07-17.

Los miembros de CEN están sometidos al Reglamento Interior de CEN/CENELEC que define las condiciones dentro de las cuales debe adoptarse, sin modificación, la norma europea como norma nacional. Las correspondientes listas actualizadas y las referencias bibliográficas relativas a estas normas nacionales pueden obtenerse en el Centro de Gestión de CEN, o a través de sus miembros.

Esta norma europea existe en tres versiones oficiales (alemán, francés e inglés). Una versión en otra lengua realizada bajo la responsabilidad de un miembro de CEN en su idioma nacional, y notificada al Centro de Gestión, tiene el mismo rango que aquéllas.

Los miembros de CEN son los organismos nacionales de normalización de los países siguientes: Alemania, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia, Suiza y Turquía.

CEN
COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN
European Committee for Standardization
Comité Européen de Normalisation
Europäisches Komitee für Normung
CENTRO DE GESTIÓN: Avenue Marnix, 17-1000 Bruxelles

Índice

Prólogo europeo.....	5
1 Objeto y ámbito de aplicación	6
2 Normas para consulta	6
3 Términos y definiciones.....	6
4 Conformidad con la normativa nacional y europea aplicable	8
5 Subcontratistas	8
6 Trabajadores cedidos por empresas de trabajo temporal	8
7 Calidad relacionada con la estructura organizativa del proveedor	8
7.1 Generalidades	8
7.2 Organización	9
8 Personal	14
8.1 Selección de personal (operativo). Metodología	14
8.2 Contratación	16
8.3 Formación	17
9 Contrato	25
9.1 Sistema de gestión de la calidad	25
9.2 Gestión/operación del contrato.....	25
9.3 Equipos, sistemas, vehículos y perros	26
9.4 Cooperación con otras partes relevantes	26
9.5 Derecho de subcontratación del proveedor	26
9.6 Confidencialidad.....	26
Anexo A (Informativo) Desviaciones de Tipo A	28
Bibliografía.....	29

Prólogo europeo

Esta Norma EN 16747:2015 ha sido elaborada por el Comité Técnico CEN/TC 417 *Comité de Proyecto. Servicios de seguridad marítimos y portuarios*, cuya Secretaría desempeña ASI.

Esta norma europea debe recibir el rango de norma nacional mediante la publicación de un texto idéntico a ella o mediante ratificación antes de finales de marzo de 2016, y todas las normas nacionales técnicamente divergentes deben anularse antes de finales de marzo de 2016.

Se llama la atención sobre la posibilidad de que algunos de los elementos de este documento estén sujetos a derechos de patente. CEN y/o CENELEC no es(son) responsable(s) de la identificación de dichos derechos de patente.

De acuerdo con el Reglamento Interior de CEN/CENELEC, están obligados a adoptar esta norma europea los organismos de normalización de los siguientes países: Alemania, Antigua República Yugoslava de Macedonia, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, España, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Islandia, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía, Suecia, Suiza y Turquía.

1 Objeto y ámbito de aplicación

Esta norma europea es una norma de servicios que especifica los requisitos de la calidad relativos a la organización, procesos, personal y gestión de un proveedor de servicios de seguridad y/o de sus sucursales independientes, así como de los restantes establecimientos sujetos al derecho mercantil que operan como un proveedor, en relación con los servicios de seguridad portuaria y marítima.

Esta norma europea se aplica de acuerdo con las leyes y reglamentaciones en vigor en el territorio de cada miembro nacional de CEN que adopta la norma.

Esta norma europea no se aplica a los servicios de seguridad privada prestados por las empresas de seguridad privada sujetas a condiciones y reglas particulares y/o relacionadas con una situación específica de alto riesgo y/o el uso de armas pesadas y/o formación especial y/o supervisión gubernamental, como los servicios de seguridad relacionados con la piratería. De no existir dichas reglas particulares y/o condiciones a nivel nacional, es posible aplicar esta norma europea.

Esta norma europea establece requisitos de calidad para la prestación de servicios de seguridad en los puertos y con destino a los mismos, así como en relación con las actividades marítimas, solicitados y contratados por clientes o compradores públicos y privados. Por tanto, esta norma europea resulta útil para la selección, adjudicación, concesión y reconsideración del proveedor de servicios de seguridad de aviación portuaria y marítima más adecuado.

2 Normas para consulta

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, sólo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluyendo cualquier modificación de ésta).

EN 15602, *Prestadores de servicios de seguridad. Terminología.*

EN 15713, *Destrucción segura del material confidencial. Código de buenas prácticas.*

3 Términos y definiciones

Para los fines de este documento, se aplican los términos y definiciones incluidos en la Norma EN 15602 además de los siguientes:

3.1 formación adicional en el ámbito de la seguridad marítima y portuaria:

Formación destinada a la adquisición de habilidades y conocimientos muy concretos para realizar funciones de seguridad marítima y portuaria que requieren habilidades y/o conocimientos no previstos en la formación básica o especializada.

3.2 formación básica en el ámbito de la seguridad marítima y portuaria:

Formación destinada a la adquisición de los conocimientos y habilidades básicas, comunes e introductorias que permitan desempeñar las funciones de seguridad marítima y portuaria.

3.3 gobierno corporativo:

Sistema de estructuración, explotación, dirección y control de un operador, destinado a alcanzar logros estratégicos a largo plazo satisfactorios para sus accionistas, empleados, consumidores y proveedores, respetando el marco legal y los requisitos reglamentarios aplicables y respondiendo al tiempo a las necesidades ambientales y de la comunidad local.

NOTA El Código de Buen Gobierno Corporativo hace referencia a un sistema interno que abarca políticas, procesos y personas, y que atiende a las necesidades de los accionistas y otras partes interesadas, mediante actividades de gestión de dirección y control que combinan una adecuada experiencia en los negocios, objetividad, responsabilidad e integridad.

3.4 cliente:

Usuario o comprador público y/o privado de servicios de seguridad relacionados con la seguridad marítima y portuaria.

3.5 preparación frente a incidentes y gestión de continuidad de operaciones:

Actividades y prácticas sistemáticas y coordinadas mediante las cuales una organización gestiona de forma óptima sus riesgos y las amenazas potenciales e impactos asociados que se derivan de los mismos.

3.6 seguridad marítima y portuaria:

Combinación de medidas y recursos humanos y materiales destinados a asegurar y proteger el transporte marítimo internacional o nacional, los puertos y el medio ambiente marítimo.

3.7 piratería:

Actos ilegales de violencia o de detención o todo acto de depredación cometidos con un propósito personal y dirigidos:

- contra un buque en la alta mar o contra personas o bienes a bordo de él;
- contra un buque que se encuentre en un lugar no sometido a la jurisdicción de ningún Estado;
- cualquier acto de participación voluntaria en la utilización de un buque, cuando el que lo realice tenga conocimiento de hechos que den a dicho buque el carácter de buque pirata.

3.8 puerto:

Cualquier zona especificada de tierra y agua en la que están situadas las instalaciones portuarias, y que está dotada de infraestructuras, equipos, instalaciones de almacenamiento y otras instalaciones relacionadas.

3.9 instalación portuaria:

El lugar donde se realiza la interfaz buque-puerto; ésta incluye, según sea necesario, zonas como fondeaderos, atracaderos de espera y accesos desde el mar.

3.10 proveedor:

Empresa de servicios de seguridad privada y/o sus sucursales y establecimientos independientes sujetos al derecho mercantil y usos de comercio, que ofrece servicios de seguridad portuaria y marítima y que emplea vigilantes de seguridad acreditados así como otro personal de seguridad acreditado o autorizado por las autoridades nacionales competentes, cuando es necesario.

3.11 control:

Utilización de medios técnicos o de otra índole cuyo fin es identificar y/o detectar artículos prohibidos, mercancías ilegales o personas.

3.12 interfaz buque-puerto:

La interacción que se produce cuando un buque se ve afectado directa e inmediatamente por actividades que suponen movimiento de personas o mercancías, o prestación de servicios portuarios al buque o desde el buque.

3.13 vigilante de seguridad marítima y portuaria:

Persona acreditada por la autoridad competente a la que se le abona una retribución o un salario, formada, cuyos antecedentes han sido verificados y que desempeña una o varias de las siguientes funciones:

- prevención o detección de intrusión, acceso no autorizado (control de acceso) o realización de actividades no autorizadas, vandalismo o allanamiento en propiedades públicas o privadas;
- prevención o detección de robos, pérdidas, hurtos, apropiaciones indebidas o retenciones de mercancía, dinero, bonos, acciones, billetes, documentos o papeles valiosos;

- protección a individuos contra daños corporales;
- protección y gestión ambiental en entornos marítimos y rurales;
- aseguramiento del cumplimiento (así como de la obediencia) de reglamentos establecidos por la empresa, regulaciones, políticas y prácticas relacionadas con la disminución de la delincuencia;
- denuncia y retención de infractores según lo establecido en la legislación nacional.

NOTA NACIONAL La ley 5/2014, de 5 de abril, de seguridad privada establece que corresponde a los guardapescas marítimos la vigilancia y protección de las zonas marítimas con fines pesqueros.

3.14 formación especializada en seguridad marítima y portuaria:

Formación destinada a la adquisición de las habilidades y conocimientos exhaustivos necesarios para el desempeño de funciones específicas en el ámbito de la seguridad marítima y portuaria de acuerdo con las necesidades especiales de los clientes, de la instalación, de los contratos, etc.

4 Conformidad con la normativa nacional y europea aplicable

El proveedor debería respetar toda la legislación aplicable del ámbito de la seguridad privada, normativa laboral y de protección social, así como de la salud y seguridad en el trabajo.

De manera especial, el proveedor debería respetar:

- El Reglamento (CE) N° 725/2004 de 31 de marzo de 2004 relativo a la mejora de la protección de los buques y las instalaciones portuarias [21], y
- La Directiva 2005/65/CE de 26 de octubre de 2005, sobre mejora de la protección portuaria [20].

5 Subcontratistas

Cuando el proveedor subcontrata algún elemento de sus servicios es responsable del cumplimiento por parte del subcontratista de todos los requisitos de esta norma europea.

6 Trabajadores cedidos por empresas de trabajo temporal

Cuando el proveedor utiliza trabajadores cedidos por una empresa de trabajo temporal, es su responsabilidad garantizar que tanto la empresa de trabajo temporal como los trabajadores cedidos por las empresas de trabajo temporal cumplen todos los requisitos de esta norma europea.

7 Calidad relacionada con la estructura organizativa del proveedor

7.1 Generalidades

Las autoridades competentes deben autorizar al proveedor para prestar servicios de seguridad marítima y portuaria si dichos servicios ya se encuentran especificados y/o regulados por parte de las autoridades públicas, cuando dicha autorización sea precisa.

Un proveedor solo debe prestar aquellos servicios de seguridad privada para los que haya obtenido la necesaria autorización por parte de la autoridad competente.

7.2 Organización

7.2.1 Estructura y organización

El proveedor debe demostrar que posee la capacidad necesaria en términos de infraestructura, personal y procedimientos para garantizar la completa ejecución de todos los términos y cláusulas del contrato entre el proveedor del servicio y el cliente.

El proveedor debe demostrar que sus propietarios, los miembros de su consejo de administración y su equipo directivo disponen de un historial impecable en relación con actividades similares llevadas a cabo con anterioridad en otras empresas de seguridad privada.

El proveedor debe proporcionar información al cliente potencial sobre su estructura organizativa, el equipo directivo específico responsable, cuando sea aplicable, la gama de servicios que está autorizado a prestar y el período de tiempo durante el que ha estado prestando servicios de seguridad portuaria y marítima.

El proveedor debe:

- a) contar con una estructura de gestión que contenga una estructura de mando y una cadena de responsabilidad en todos los niveles operativos;
- b) contar con un código de conducta en relación con los estupefacientes y el alcohol;
- c) contar con un código de conducta sobre los procedimientos operativos (por ejemplo, presencia física personal, actitudes, puntualidad, etc.);
- d) comunicar claramente las estructuras y procedimientos a todos los niveles operativos;
- e) obtener las certificaciones oportunas, en la medida y en el momento en que se exijan por las reglamentaciones nacionales o internacionales;
- f) aplicar un sistema de gestión de reclamaciones de acuerdo con los sistemas de gestión de la calidad;
- g) disponer de un almacenamiento seguro de los documentos importantes y confidenciales que estén relacionados con el contrato;
- h) manejar confidencialmente la gestión de la información y los datos relacionados con el negocio;
- i) establecer reglas sobre el acceso a la información contractual por terceras partes;
- j) disponer de una presencia operativa en el lugar de la prestación del servicio durante la duración del contrato o, al menos, durante la duración de la ejecución de los servicios;
- k) hacer pública, cuando así se solicite, la estructura de su accionariado, así como los *curricula vitarum* de su equipo de gestión;
- l) comunicar a petición de un cliente potencial cualquier antecedente penal o la inhabilitación como consecuencia de una quiebra de un miembro de su cuadro directivo;
- m) proporcionar información sobre su pertenencia a organizaciones profesionales;
- n) proporcionar información sobre la conformidad de sus actividades con la normativa ambiental aplicable.

Si así se solicita por el cliente potencial, el proveedor debe demostrarle los aspectos anteriormente mencionados, con anterioridad a la firma del contrato.

El proveedor puede proporcionar a los clientes potenciales otras informaciones relevantes como, por ejemplo, sobre otras certificaciones que posea.

El proveedor debe demostrar que será capaz de emplear al inicio del contrato, suficiente personal certificado, formado y cuyos antecedentes hayan sido suficientemente verificados, para cumplir todas sus obligaciones contractuales.

En el supuesto de renovación de un contrato con el mismo proveedor, el proveedor debe demostrar que dispone de una metodología completa (plan de transición) que le permite efectuar una transición sin problemas, detallada y eficaz de los servicios existentes a los que presta bajo la nueva relación contractual.

En el supuesto de transición de un contrato a un nuevo proveedor, el proveedor saliente debe establecer y aplicar un plan de transición que debe igualmente cubrir todos los procedimientos pertinentes para la transición al nuevo proveedor.

7.2.2 Capacidad financiera y económica

El proveedor debe proporcionar a los clientes potenciales la siguiente información sobre:

- los balances y las cuentas de pérdidas y ganancias de los últimos tres ejercicios, si su publicación es obligatoria de acuerdo con la legislación o la práctica del país en el que el candidato esté registrado;
- certificado de estar al corriente de las obligaciones tributarias, en su caso;
- referencias bancarias vigentes;
- certificado de estar al corriente del pago de las cuotas obligatorias a la seguridad social, en su caso.

7.2.3 Preparación frente a incidentes y gestión de continuidad de operaciones

El proveedor debe adoptar una política documentada de continuidad de negocio, que incluya planes de contingencia operativos.

7.2.4 Gestión de recursos humanos

7.2.4.1 Generalidades

El proveedor debe poner en marcha una política de recursos humanos que debe incluir los siguientes aspectos:

- a) el respeto de la legislación laboral y social y los acuerdos convencionales (como, por ejemplo, los convenios colectivos);
- b) el respeto de la ley y reglamentaciones relativas a la salud y seguridad en el trabajo y las políticas internas apropiadas en materia de salud y seguridad en el trabajo;
- c) información/datos sobre la estructura del personal, volumen de personal (personal operativo y administrativo, nivel de rotación entre los trabajadores a tiempo completo, trabajadores a tiempo parcial y temporales, y evolución de la rotación del personal durante los últimos tres años);
- d) una política de reclutamiento, que incluya la descripción del puesto de trabajo;
- e) las políticas de fidelización del personal;
- f) las políticas de desarrollo de la carrera profesional;
- g) la política de formación;

- h) las políticas de gestión del absentismo;
- i) las políticas de igualdad de oportunidades;
- j) los procedimientos disciplinarios;
- k) la inspección/supervisión;
- l) la gestión operativa;
- m) los ratios de satisfacción del personal;
- n) la representación del personal (participación en la toma de decisiones).

7.2.4.2 Motivación del personal

El proveedor debe demostrar su política de motivación del personal de seguridad. Esta política debe incluir, al menos, los siguientes aspectos:

- metodologías utilizadas;
- sistema de medición de la motivación;
- técnicas de motivación;
- responsabilidad en el puesto de trabajo;
- autogestión (turnos de trabajo, medidas para combatir el aburrimiento);
- comunicación en el puesto de trabajo (trato con pasajeros/personal);
- concienciación sobre seguridad.

7.2.4.3 Política de gestión del rendimiento del personal

El proveedor debe poner en práctica una política claramente definida de gestión del rendimiento del personal.

7.2.4.4 Términos y condiciones de empleo

El proveedor solo debe emplear a un vigilante de seguridad tras la firma de un contrato de empleo escrito por ambas partes.

Este contrato debe indicar los términos y condiciones de empleo, que al menos deben incluir detalles sobre los siguientes aspectos:

- a) denominación del puesto de trabajo;
- b) fecha de inicio efectivo;
- c) período de prueba, si se requiere;
- d) período de prueba sujeto a la verificación individual de sus antecedentes;
- e) salario e indemnizaciones de acuerdo con las cuantías de aplicación vigentes;
- f) horario y calendario de trabajo;

- g) derecho a vacaciones y licencias;
- h) condiciones de pago durante las ausencias por enfermedad;
- i) derecho a pensión;
- j) procedimientos aplicables en caso de accidente de trabajo;
- k) equipo y/o vestuario suministrado;
- l) procedimientos disciplinarios y procedimientos de apelación;
- m) preaviso de finalización de la relación laboral.

7.2.4.5 Incumplimiento de los términos y condiciones de empleo

El proveedor debe demostrar claramente de forma escrita que en sus condiciones contractuales se establece que los siguientes elementos pueden constituir un incumplimiento de los términos y condiciones de empleo por un miembro del personal:

- a) la negativa a completar una tarea requerida en el trabajo con prontitud y diligencia, sin causa justificativa para ello;
- b) el abandono del puesto de trabajo sin permiso, o sin causa justificada;
- c) la realización o la firma de cualquier acusación falsa, del tipo que sea;
- d) la destrucción, alteración o borrado sin permiso de documentos o registros;
- e) la divulgación sin permiso de aspectos confidenciales de la organización o del cliente, ya sea éste pasado o actual;
- f) la recepción de gratificaciones o cualquier otro tipo de contraprestación por parte de cualquier persona, la ausencia de justificación en relación con los equipos, sumas de dinero o bienes recibidos en relación con la actividad;
- g) el trato descortés con las personas con las que se relaciona en el ejercicio de sus funciones, o el abuso de autoridad en el ejercicio de la actividad;
- h) la utilización del uniforme, equipo o identificación sin permiso;
- i) presentarse al puesto de trabajo bajo la influencia del alcohol o de estupefacientes, o su consumo durante su jornada laboral;
- j) la ausencia de notificación con carácter inmediato a la organización de cualquier condena penal, incluyendo entre éstas las relativas a infracciones de tráfico, así como cualquier otra amonestación relativa al cumplimiento de la ley o cualquier citación o acusación relacionada con cualquier tipo de conducta delictiva;
- k) permitir el acceso no autorizado de cualquier persona a las instalaciones del cliente;
- l) traer consigo equipo no considerado como esencial para el desempeño de las tareas del trabajador o utilizar sin permiso material del cliente o sus instalaciones;
- m) la falta de respeto o la violación de las políticas, reglamentaciones o directrices del cliente.

7.2.4.6 Identificación del personal

El proveedor debe asegurarse de que todo su personal pueda ser identificado como empleado suyo. En ausencia de reglamentación nacional, la identificación debe incluir los siguientes aspectos de un modo claramente visible:

- datos de identificación del proveedor;
- datos de identificación del vigilante de seguridad acreditado;
- la fecha de finalización del período de validez de la tarjeta de identificación;
- una fotografía del vigilante de seguridad acreditado.

El proveedor debe asegurarse de que todo su personal cumpla con toda la legislación nacional e internacional relativa a la identificación del personal.

Los proveedores de seguridad deben disponer de procedimientos estrictos de gestión de la emisión, entrega, retirada, renovación y mantenimiento de registros y trazas, disponiendo de tarjetas de identificación con el fin de mantener informadas a todas las partes afectadas.

7.2.4.7 Uniforme

Los proveedores deben cumplir con la reglamentación nacional sobre uniformes.

En el desempeño de sus funciones, los vigilantes de seguridad deben portar el uniforme suministrado por el proveedor y/o el cliente.

Los uniformes de los vigilantes de seguridad deben mostrar claramente el distintivo de la empresa proveedora. Los uniformes deben ser fácilmente distinguibles de los de los servicios de emergencia, Fuerzas Armadas o Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Cuando y donde sea necesario, el equipo de protección personal debe portarse en consonancia tanto con las reglamentaciones internacionales o nacionales, como en virtud de los acuerdos alcanzados con el cliente.

Los proveedores deben asegurarse de que el personal mantenga un correcto nivel de presencia física personal.

Las previsiones de este párrafo no se aplicarán al personal de seguridad no uniformado, en la medida que así lo permita la reglamentación nacional.

7.2.5 Seguros

Los proveedores deben cumplir la reglamentación internacional y/o nacional relativa a seguros:

Los seguros del proveedor deben contemplar los siguientes aspectos:

- accidentes de trabajadores durante el desempeño de sus funciones;
- responsabilidad civil general;
- seguridad social/responsabilidad civil a terceros.

El proveedor debe comunicar a los clientes información sobre su política y visión en relación con la responsabilidad civil a terceros.

El proveedor debe asegurarse de que exista evidencia suficiente de una cobertura de seguros apropiada para el cliente.

Cuando se utilicen subcontratistas, el proveedor debe velar porque exista una cobertura de seguros suficiente, acorde con la actividad llevada a cabo.

7.2.6 Referencias

El proveedor debe suministrar al cliente todas aquellas referencias relevantes necesarias.

7.2.7 Gobierno corporativo

El proveedor debe adoptar una política de gobierno corporativo estructurada o equivalente, que debe estar suficientemente acreditada.

EJEMPLO La política de gobierno corporativo o equivalente incluye, por ejemplo:

- un código de conducta para directivos y trabajadores;
- procedimientos de control interno y externo y auditorías internas y externas;
- mecanismos de información tanto financieros como operativos;
- planificación estratégica y operativa.

7.2.8 Contrato

Debe firmarse por ambas partes un contrato escrito entre proveedor y cliente (véase igualmente el capítulo 9). El contrato debe determinar los derechos y obligaciones del proveedor y del cliente, incluyendo las respectivas obligaciones y responsabilidades asumidas por cada parte, así como los aspectos financieros y económicos. Asimismo, debe mencionar los acuerdos alcanzados entre las partes en relación con la subcontratación.

7.2.9 Entorno laboral y mejora sistemática

El proveedor debe contar con un sistema de gestión estructurado de gestión de la seguridad y salud en el trabajo, por ejemplo, OHSAS 18001 [14]. El conjunto de normas OSHAS (*Occupation Health and Safety Assessment Series*) tiene relación con los sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo. Un sistema de este tipo trata de ayudar al proveedor a controlar los riesgos de seguridad y salud en el trabajo. El proveedor debe demostrar que el cliente se implica siempre de forma activa.

El proveedor debe prevenir los riesgos laborales.

El entorno de trabajo debe estar de acuerdo con el desarrollo social y técnico que tenga impacto en la seguridad y salud.

El trabajo debe planificarse de modo que pueda llevarse a cabo en un entorno de trabajo seguro y saludable.

El proveedor debe investigar los accidentes de trabajo, en su caso, conjuntamente con los representantes de los trabajadores encargados de la seguridad y salud en el trabajo, evaluar continuamente los riesgos y adoptar todas las medidas preventivas necesarias.

El proveedor debe documentar las condiciones de trabajo, así como los planes de acción y las medidas de mejora.

El proveedor debe igualmente permitir el acceso a los empleados a la atención médica preventiva adecuada a sus condiciones de trabajo. De surgir un incidente relacionado con la seguridad y salud en el trabajo, el proveedor debe igualmente poner a disposición un tratamiento médico.

8 Personal

8.1 Selección de personal (operativo). Metodología

8.1.1 Generalidades

El proveedor debe disponer de procesos documentados de identificación, selección y contratación de personal.

8.1.2 Perfil funcional

Debe estar disponible una descripción de cada puesto de trabajo, así como instrucciones de tareas para cada función.

8.1.3 Publicidad de los perfiles necesarios

Si así lo solicita el cliente, el proveedor debe informar sobre la política de identificación de vigilantes de seguridad que tengan la condición de candidatos potenciales.

8.1.4 Criterios que deben cumplirse para el empleo

Todos los candidatos deben cumplir con todas las condiciones legales internacionales y/o nacionales relativas al empleo en los servicios de seguridad marítima y portuaria.

Entre estos criterios deben figurar los siguientes:

- un documento de identidad válido – identificación oficial reconocida;
- poseer la edad mínima legal para el empleo;
- un certificado de buena conducta;
- la verificación de antecedentes;
- un certificado médico requerido cuando sea relevante de acuerdo con la descripción del puesto de trabajo;
- las habilidades interpersonales necesarias relevantes para la actividad que deba realizarse;
- las habilidades lingüísticas en el(los) idioma(s) de trabajo relevante(s);
- la ausencia de impedimentos para la obtención de todas las habilitaciones o autorizaciones administrativas necesarias.

El proveedor debe asegurar el cumplimiento de todos los criterios, en cualquier etapa del proceso de contratación.

8.1.5 Selección

El proveedor debe asegurarse de que cada candidato a vigilante de seguridad rellene un documento de solicitud escrito que contenga la siguiente información:

- datos personales;
- estudios cursados;
- experiencia profesional;
- referencias personales y de empleo;
- información sobre permisos de trabajo y residencia, si procede;
- declaración de antecedentes penales, si procede;
- información sobre el permiso de conducir, si procede;
- información general sobre las condiciones físicas y/o médicas de aplicación a la descripción del puesto de trabajo;
- posibilidades de movilidad geográfica.

8.1.6 Entrevista

El proveedor debe llevar a cabo una entrevista con cada candidato a vigilante de seguridad elegible. Un responsable de selección competente para ello debe llevar a cabo esta entrevista.

El proveedor debe utilizar un formulario de evaluación de la entrevista. El formulario de evaluación de la entrevista debe incluir, como mínimo, los siguientes aspectos:

- verificación del formulario de presentación de candidatura;
- entendimiento del puesto de trabajo y sus requisitos;
- evaluación de la motivación;
- apariencia externa;
- características de personalidad;
- habilidades comunicativas;
- habilidades lingüísticas relevantes;
- actitudes sociales (por ejemplo, igualdad en el trabajo, seguridad, compañeros de trabajo, superiores, servicio al consumidor y espíritu de equipo);
- integridad;
- aficiones;
- información al candidato sobre salario, descripción del puesto de trabajo (igualmente sobre la política de la compañía en relación con estupefacientes, alcohol y otros códigos de conducta de la compañía), información sobre la empresa y normativa nacional aplicable.

8.2 Contratación

8.2.1 Generalidades

Los proveedores deben asegurarse de que solo los candidatos a vigilantes de seguridad que cumplan todos los requisitos establecidos en esta norma europea ingresen en la compañía sobre la base de un contrato de trabajo para prestar servicios de seguridad marítima y portuaria.

8.2.2 Expediente individual/personal

8.2.2.1 Generalidades

Debe establecerse y mantenerse un expediente individual para cada miembro del personal de seguridad.

El expediente debe contener todos los documentos, certificados de formación, comprobaciones y otra información relacionada con cada persona en la medida que sea requerido por esta norma europea y/o por la reglamentación nacional.

8.2.2.2 Tests psicométricos y psicotécnicos

Cuando sea aplicable y factible, debe recomendarse la utilización de tests psicométricos y psicotécnicos como instrumento de selección adicional.

8.2.2.3 Oportunidades de carrera profesional

El proveedor debe informar sobre las oportunidades de desarrollo profesional al personal que ingresa en la compañía.

8.3 Formación

8.3.1 Referencias de formación

La formación del personal de seguridad portuaria y marítima debería tomar en cuenta lo siguiente:

- La Norma EN 15602:2008 *Prestadores de servicios de seguridad. Terminología*.
- La Norma EN 15713 *Destrucción segura del material confidencial. Código de buenas prácticas*.
- Convenio Internacional para la Seguridad de la Vida Humana en el Mar (SOLAS), de 1974 y sus sucesivas enmiendas.
- Código internacional para la protección de los buques y de las instalaciones portuarias (PBIP/ISPS) [10].
- Directiva 2005/65/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 26 de octubre de 2005 sobre mejora de la protección portuaria [20].
- Reglamento (CE) N° 725/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo de 31 de marzo de 2004 relativo a la mejora de la protección de los buques y las instalaciones portuarias [21].
- Código Marítimo Internacional de mercancías peligrosas (IMDG).

El contenido detallado de esta formación puede variar según el país.

8.3.2 Política y metodología formativa

Toda la formación de seguridad marítima y portuaria debe llevarse a cabo de forma que se obtengan los máximos resultados formativos y que los vigilantes de seguridad adquieran las mayores habilidades posibles. Teniendo en cuenta la variedad de niveles formativos ya establecidos al nivel nacional, ya sea por exigencia legal, como resultado de las inversiones y esfuerzos de los proveedores, o a resultas de la propia iniciativa de los candidatos a vigilantes de seguridad, todos los instrumentos, herramientas y metodologías utilizadas para la formación deben adaptarse a las necesidades nacionales y diseñarse de forma que puedan alcanzarse los máximos resultados posibles.

Toda la formación debe llevarse a cabo en un entorno de aprendizaje y en condiciones que deben incluir bloques formativos y deben facilitar procesos de aprendizaje que contemplen aspectos tanto didácticos como pedagógicos. Un procedimiento específico debe describir brevemente las normas de la formación, en todos sus aspectos.

Todas las herramientas formativas deben ser de fácil manejo, deben abarcar todos los temas de la formación (tal y como se detalla en el temario), y deben detallar todos los elementos de la(s) sesión(es) formativa(s), como los marcos temporales, materiales de apoyo y referencia, métodos formativos, etc.

Un itinerario formativo para los vigilantes de seguridad autorizados (temarios formativos) detallado y adaptado al contrato/instalación/funciones debe reflejar las necesidades definidas del cliente y las exigencias de las reglamentaciones nacionales e internacionales.

Los requisitos de la política y metodología formativa son los siguientes:

- a) La política formativa, planificación, contenidos y rendimiento de la formación deben incluir, como mínimo, todos los elementos exigidos por las reglamentaciones nacionales e internacionales.
- b) El proveedor debe asegurarse de que los requisitos y expectativas de los clientes (formación específica del contrato) deben tener su adecuado reflejo en los contenidos de la formación.

- c) El personal de los proveedores que lleve a cabo servicios de seguridad marítima y portuaria debe estar formado para cada tarea que deba desempeñar.
- d) Deben planificarse todas las sesiones formativas y deben definirse sus contenidos de modo que incluyan formación teórica, práctica y en el puesto de trabajo, que sea apropiada para satisfacer las necesidades de las funciones del puesto de trabajo.
- e) La formación debe finalizar con una evaluación del personal formado (candidato a vigilante de seguridad o vigilante de seguridad), con el objeto de verificar y asegurarse de que el personal formado (candidato a vigilante de seguridad o vigilante de seguridad) ha alcanzado el nivel definido por la autoridad competente/regulador/compañía u otro organismo que deba hacer posible su certificación. Los requisitos y expectativas de los clientes deben reflejarse en la evaluación de la formación.
- f) Toda la formación debe ser seguida por una capacitación en el puesto de trabajo con sentido, planificada, controlada y orientada a la mejora continua.
- g) La formación debe llevarse a cabo en un entorno de formación con las condiciones apropiadas que permitan un proceso de aprendizaje efectivo y eficiente.
- h) La formación debe llevarse a cabo en centros de formación debidamente reconocidos para la seguridad marítima y portuaria y/o en los departamentos de formación internos puestos en funcionamiento por el proveedor.
- i) La formación debe llevarse a cabo por formadores cualificados o expertos en su respectiva área de competencia. Estas áreas de competencia deben estar directamente relacionadas con el contenido de la formación.
- j) Debe llevarse a cabo una formación de reciclaje para cada vigilante de seguridad, de modo que se garantice la actualización de sus conocimientos y habilidades.
- k) El proveedor debe llevar a cabo un sistema de comprobación interna que permita verificar y medir las competencias así como el nivel de diligencia del personal.
- l) Debe documentarse tanto la formación como su evaluación.

8.3.3 Formación básica

Antes de ser capaz de desempeñar cualquier función de seguridad portuaria o marítima, cada vigilante de seguridad debe haber adquirido un conocimiento básico y una comprensión de al menos las cuestiones enumeradas posteriormente.

La adquisición del conocimiento y habilidades necesarias para cada función de seguridad puede realizarse mediante formación básica y/o especializada y/o adicional.

Los requisitos básicos deben incluir los siguientes aspectos:

- a) derechos, funciones, responsabilidad y procedimientos relativos a un vigilante de seguridad;
- b) introducción (por ejemplo, funciones, entidades) y definiciones (por ejemplo, puerto para petroleros, terminal de pasajeros, terminal de contenedores) de las partes interesadas en el ámbito marítimo;
- c) legislación de seguridad marítima y portuaria internacional y/o nacional, reglamentaciones y políticas;
- d) cuestiones generales de seguridad marítima y portuaria con una vertiente de seguridad;
- e) responsabilidades generales en materia de seguridad (por ejemplo, responsabilidades de la autoridad competente, guardacostas, policía, autoridades de aduanas, puertos y navieras);

- f) toma de conciencia de la seguridad, amenazas a la protección, reconocimiento y respuesta (por ejemplo, relación de amenazas, *modus operandi*);
- g) medidas de seguridad llevadas a cabo en los puertos en relación con las llevadas a cabo en los buques (incluyendo la seguridad en las aguas del puerto), comprendiéndose como parte de la seguridad de la cadena de suministro;
- h) conocimiento de los procedimientos de emergencia y los planes para contingencias (por ejemplo, evacuaciones, lucha contra incendios, procedimientos detallados);
- i) ejercicios y prácticas (por ejemplo, ejercicios trimestrales, prácticas anuales);
- j) técnicas utilizadas para eludir las medidas de protección (por ejemplo, *modus operandi*);
- k) técnicas de gestión y control de multitudes (por ejemplo, evacuación, gestión de disturbios, huelgas);
- l) comunicaciones e información relacionadas con la seguridad (por ejemplo, manipulación segura de los equipos, seguridad e información sobre incidentes) y terminología en relación con la seguridad marítima y portuaria;
- m) procedimientos operativos y operaciones de equipos y sistemas de seguridad (por ejemplo, sistemas de control de accesos);
- n) técnicas generales de inspección, control y observación, incluyendo los controles básicos de acceso y salida;
- o) relaciones básicas con clientes y servicios al cliente;
- p) métodos para efectuar registros físicos a las personas, los efectos personales, los equipajes, la carga y las provisiones del buque (por ejemplo, examen, elaboración de perfiles, registros aleatorios, procedimientos);
- q) introducción general a la protección de datos y privacidad;
- r) conocimiento de términos, abreviaturas y definiciones;
- s) conocimiento sobre la localización de las áreas restringidas y los procedimientos de acceso;
- t) conocimientos básicos de inglés para fines profesionales;
- u) interacciones interpersonales (por ejemplo, asistencia a personas, asistencia a personas con necesidades especiales, facilitación, gestión del estrés).

8.3.4 Formación para la realización de tareas específicas

Para el desempeño de las tareas específicas que se relacionan posteriormente, la formación debe incluir al menos las cuestiones identificadas a continuación para cada función:

- inspección de personas, carga, mercancías, vehículos y cualquier otro objeto que pueda ser examinado, con el objeto de detectar armas, explosivos, productos radioactivos u otras mercancías peligrosas que constituyan una amenaza para la seguridad;
- elaboración de perfiles para detectar y prevenir una actividad criminal o la intención de llevar a cabo dicha actividad criminal;
- el manejo de perros de detección para detectar personas, estupefacientes, explosivos, etc.;
- el examen mediante rayos X de contenedores y carga;
- el desempeño de cometidos de seguridad pública;

- la utilización de armas;
- la carga y descarga de mercancías peligrosas y/o sustancias (productos líquidos o carga seca a granel).

Cuando sea necesario, debe proporcionarse a los vigilantes de seguridad todos los programas formativos que se relacionan a continuación. Si se proporcionan, deben incluir, al menos, los siguientes elementos relacionados para cada formación especializada:

a) formación especializada para el proceso de inspección de pasajeros, personal y tripulación, carga, equipaje de cabina/equipaje de mano, que debe cubrir los siguientes temas:

1) general:

- la organización de la estructura de los puestos de control de seguridad;
- el interrogatorio de personas sobre sus pertenencias;
- el conocimiento de las categorías de personas y objetos eximidos de control;
- el establecimiento de perfiles de personas;

2) control de personas:

- elementos fundamentales del control efectivo de personas;
- comparación entre la tecnología y el control manual;
- cuestiones específicas relacionadas con la inspección manual (por ejemplo, sexo, cultura, discapacidades);

3) control de objetos:

- elementos fundamentales de un control efectivo de objetos;
- comparación entre la tecnología y la inspección manual;
- elementos principales de una inspección efectiva de la carga o del equipaje de mano;

b) el control del equipaje de bodega debe cubrir los siguientes aspectos:

- 1) la organización de la estructura del control del equipaje de bodega;
- 2) los elementos del control efectivo del equipaje de bodega;
- 3) los procedimientos del equipaje de bodega no acompañado;
- 4) los procedimientos de seguridad esenciales (por ejemplo, mercancías peligrosas);

c) la seguridad de la carga y el correo debe cubrir los siguientes aspectos:

- 1) la estructura organizativa de la facilitación de la carga;
- 2) los elementos fundamentales del control efectivo de la carga y el correo;
- 3) los procedimientos fundamentales de seguridad (por ejemplo, en relación con las mercancías peligrosas).

- d) la formación relativa a los sistemas de detección de rayos X y otros sistemas y dispositivos de detección debe cubrir los siguientes aspectos:
- 1) estructura organizativa de un punto de control mediante rayos X y de otros sistemas y dispositivos de detección;
 - 2) comprensión de los procedimientos operativos;
 - 3) cuestiones vinculadas con la radiación, seguridad y salud;
 - 4) conocimiento del *software* de proyección de imágenes para la detección de objetos peligrosos (TIP);
 - 5) el uso de formación asistida por ordenador (CBT) para la interpretación de imágenes de rayos X e imágenes de otros sistemas de detección;
- e) la inspección de vehículos debe cubrir los siguientes aspectos:
- 1) la estructura organizativa del(de los) punto(s) de control de vehículos;
 - 2) los principios del control aleatorio de vehículos y los ratios de búsqueda;
 - 3) los elementos fundamentales de un control efectivo de vehículos y de sus ocupantes;
- f) la protección del buque y del puerto y los procedimientos de inspección/control deben cubrir los siguientes aspectos:
- 1) la estructura organizativa;
 - 2) los principios de inspección/control y protección;
 - 3) los elementos fundamentales de la inspección/control efectiva de los vehículos de la operativa portuaria.

8.3.5 Formación adicional

Cuando sea necesario complementar la formación mencionada con anterioridad, todos los vigilantes de seguridad deben recibir formación adicional destinada al desarrollo de habilidades previamente adquiridas y/o a la adquisición de nuevas habilidades.

8.3.6 Formación de la supervisión

Los vigilantes de seguridad que llevan a cabo funciones de supervisión, en su función de gerentes de campo, y que informan directamente a los mandos intermedios, necesitan ser capaces de hacer frente y resolver con habilidad una amplia variedad de situaciones complejas relacionadas con la seguridad marítima y portuaria. Para este propósito, deben estar específicamente formados tanto en gestión como en cuestiones meramente relacionados con la profesión: la experiencia y la antigüedad no bastan para cumplir con las obligaciones y responsabilidades del supervisor.

La formación de la supervisión debe realizarse únicamente por formadores cualificados. La calidad de la formación de la supervisión debe ser apropiada para este nivel formativo.

Un vigilante de seguridad que desempeña la supervisión de las funciones llevadas a cabo por vigilantes de seguridad de un nivel formativo básico debe, al menos, haber realizado satisfactoriamente una formación completa básica.

Un vigilante de seguridad que desempeña la supervisión de las funciones llevadas a cabo por vigilantes de seguridad con una formación específica debe haber realizado satisfactoriamente la formación específica cuya realización supervisa.

La formación de supervisión es adicional a los requisitos legislativos y debe cubrir los siguientes aspectos:

- habilidades de gestión (incluyendo la gestión de personas y habilidades de liderazgo);
- habilidades para la resolución de problemas (por ejemplo, conflictos internos);
- gestión de contingencias y continuidad;
- habilidades avanzadas de relación con el cliente y servicio al pasajero;
- conocimiento avanzado de las autoridades portuarias y otras partes relevantes.

8.3.7 Formación estructurada en el puesto de trabajo

La formación estructurada en el puesto de trabajo de cada vigilante de seguridad es una fase necesaria y crítica para el desarrollo profesional de cada vigilante de seguridad, ya que persigue trasladar el conocimiento teórico adquirido durante la formación básica y/o especializada a la aplicación práctica, para desarrollar una actitud de equipo y para aumentar el sentimiento de pertenencia y de lealtad.

Con posterioridad a toda formación básica realizada satisfactoriamente debe realizarse una formación exhaustiva estructurada y controlada en el puesto de trabajo.

Con posterioridad a toda formación especializada realizada satisfactoriamente debe realizarse una formación exhaustiva estructurada y controlada en el puesto de trabajo.

La formación en el puesto de trabajo debe ser controlada por una persona que satisfaga las siguientes cualidades:

- conocimiento exhaustivo y autoridad en la materia;
- historial acreditado de experiencia;
- habilidad para transferir conocimientos;
- formado para ejercer la tutela;
- haber realizado satisfactoriamente la formación básica y/o especializada correspondiente.

El proceso de tutela en el puesto de trabajo debe incluir:

- observación;
- ejercicios y prácticas;
- observaciones a los formados y reacción de los mismos;
- instrucciones y correcciones;
- pruebas (teóricas, prácticas) y evaluación finales.

La formación en el puesto de trabajo debe documentarse exhaustiva y continuamente en listas de comprobación y hojas de evaluación adecuadas, para reflejar el progreso del personal formado y su nivel de pericia. Los parámetros de la evaluación deben basarse principalmente en los siguientes elementos:

- conformidad con los procedimientos;
- funcionamiento en un entorno real y bajo presión;

- atención al cliente;
- actitudes hacia el trabajo y la empresa.

8.3.8 Formación de reciclaje

La formación de reciclaje (formación continua) debe ser obligatoria para todos los vigilantes de seguridad acreditados con el objeto de mantener un alto nivel de alerta y concienciación en materia de seguridad, tanto si el vigilante de seguridad ha recibido únicamente formación básica como si ha recibido igualmente formación especializada.

La formación de reciclaje es adicional a los requisitos legislativos.

El objetivo principal de la formación debe ser:

- mantener un alto nivel de alerta y concienciación en materia de seguridad;
- actualizar y revisar los conocimientos;
- revisar y aprender de acontecimientos pasados;
- adaptar las habilidades a la evolución de los requisitos y condiciones;
- mantener un alto nivel de pericia.

La formación de reciclaje debe:

- seguir un plan anual que tome en consideración cualquiera nuevos elementos relevantes de material relacionado con las reglamentaciones nacionales e internacionales, con las políticas, con los clientes o con el proveedor,
- incluir una actualización del conocimiento teórico y práctico;
- incluir elementos de comprobación (por ejemplo, exámenes, simulaciones, pruebas prácticas, ejercicios);
- impartirse por formadores expertos y cualificados;
- adaptarse a los planes de seguridad de la instalación;
- llevarse a cabo, como mínimo, cada doce meses;
- requerir un número mínimo de horas anuales para cada vigilante de seguridad, salvo que dicha cuantía ya haya sido establecida por la legislación. Los proveedores deben establecer este número mínimo de horas que, en todo caso, no puede ser inferior a ocho horas anuales.

8.3.9 Funciones y responsabilidades del formador

El formador tiene la responsabilidad de determinar los métodos de enseñanza y aprendizaje apropiados para que la información que se transmita cumpla con los requisitos de la legislación (cuando sea aplicable), del proveedor, del cliente y, especialmente, de la persona formada.

El formador responsable de comprobar el nivel adquirido por la persona formada no debe ser el formador responsable de la formación de la persona formada.

8.3.10 Evaluación de la formación

El proveedor debe establecer su propio sistema interno de evaluación de la formación para medir la calidad de la formación seguida por cada vigilante de seguridad.

Los resultados de estas evaluaciones deben indicar claramente el resultado de la formación y, cuando sea necesario, las medidas necesarias para mejorar la formación desde una perspectiva metodológica, formal o de contenido. Cuando se indiquen estas medidas, el proveedor debe implantarlas tan pronto como sea posible.

8.3.11 Evaluación de los resultados de la formación

El proveedor debe establecer su propia metodología interna de evaluación, que debe incluir los siguientes elementos:

- verificación de los conocimientos teóricos;
- verificación de las habilidades de implantación práctica (ejercicios, simulaciones, etc.);
- pruebas de vigilancia (ejercicios, simulacros de acontecimientos reales, etc.);
- auditorías e inspecciones;
- puesta en práctica de planes de acción correctivos.

Todos los vigilantes de seguridad acreditados deben someterse a pruebas periódicamente (al menos cada seis meses), para demostrar su competencia, usando para ello cualquiera de los métodos anteriormente descritos.

Un vigilante de seguridad recientemente acreditado debe superar una prueba de vigilancia durante los primeros 30 días siguientes a la certificación. Debe informarse sobre ello al vigilante de seguridad.

8.3.12 Datos de la formación

El proveedor o el centro de formación deben designar un supervisor de la formación.

Cuando la formación se haya seguido en un centro de formación no perteneciente al proveedor, el supervisor de la formación del centro de formación debe informar al supervisor de la formación del proveedor de todos los elementos que se relacionan posteriormente.

A menos que así se establezca en la legislación y reglamentaciones aplicables de carácter internacional o nacional, los datos de la formación que contenga datos de carácter personal no deben hacerse accesibles a terceras partes diferentes del equipo directivo relevante del proveedor.

La información relativa a si el vigilante de seguridad acreditado está cualificado para desempeñar las tareas a desempeñar o la información relativa a la evaluación de la formación de un vigilante de seguridad, solo puede estar disponible para el cliente si así se estipula explícitamente en el contrato mercantil entre el proveedor y el cliente, y de acuerdo con las reglamentaciones relevantes relativas al respeto de la privacidad y de la protección de datos.

Debe ser accesible al cliente la información sobre los programas de enseñanza y de formación del proveedor, la metodología, el contenido y su duración, cuando éste lo solicite.

El proveedor debe mantener un expediente formativo documentado y escrito de cada vigilante de seguridad. El vigilante de seguridad debe poder acceder en todo momento al mismo y debe estar firmado conjuntamente por ambas partes (tanto el expediente inicial como las sucesivas adiciones y modificaciones) y debe contener la siguiente información:

- certificados de formación, tipo de cursos seguidos, cursos satisfactoriamente completados, materias formativas, fechas, lugar, plazo de realización, etc.;
- todos los examen(es), prueba(s), evaluación(es) y sus resultados;
- documentación de todos los exámenes prácticos, pruebas, simulaciones y ejercicios prácticos, etc., en un formulario que describa los contenidos y los resultados obtenidos;

- formulario(s) de la evaluación del personal formado, resultados detallados de la evaluación(es), evaluación(es) relacionada(s) con el puesto de trabajo del personal formado y recomendaciones de entrenamiento y formación adicional;
- formulario(s) de evaluación del personal formado en el puesto de trabajo con certificación y/o recomendación de entrenamiento y/o formación adicional.

9 Contrato

9.1 Sistema de gestión de la calidad

El proveedor debe implantar un sistema de gestión de la calidad y ser capaz de demostrar dicha implantación (por ejemplo, certificación en EN ISO 9001 [1]).

9.2 Gestión/operación del contrato

9.2.1 Sistema de medición del desempeño/resultados de la seguridad

El proveedor debe mantener un sistema de medición que le permita evaluar regular y periódicamente el rendimiento de los servicios de seguridad e implantar medidas correctivas cuando sea preciso.

9.2.2 Gestor del contrato

El proveedor debe designar un gestor del contrato, que debe asumir la responsabilidad del cumplimiento de los términos contractuales.

9.2.3 Inspecciones *in situ*

El proveedor debe asegurar que un supervisor designado por el proveedor visita con regularidad la instalación con el fin de abordar todos los aspectos operativos relacionados con el contrato.

9.2.4 Contacto y comunicación con el cliente

El proveedor debe demostrar que el contrato contiene una estructura clara que comprende la(s) personas designadas al nivel operativo y administrativo tanto del proveedor como del cliente.

El proveedor debe utilizar un indicador clave de rendimiento (KPI) para evaluar continua y consistentemente la calidad de los servicios.

9.2.5 Plan operativo y sistema de cuadrantes

El proveedor debe definir un plan operativo, que debe incluir los siguientes aspectos:

- a) análisis de riesgos del contrato de que se trate;
- b) lista de cuadrantes;
- c) procedimientos operativos estándares;
- d) plan de movilización;
- e) acuerdos de soporte;
- f) disposiciones sobre las situaciones de contingencia;

- g) línea telefónica gestionada por personal las 24 h del día;
- h) plan de transición;
- i) control y evaluación del rendimiento;
- j) plan de formación;
- k) plan de reversibilidad (transferibilidad entre proveedores);
- l) estructura de presentación de informes (interna y con el cliente);
- m) recuperación frente a desastres;
- n) disposiciones relativas a los seguros y procedimientos relevantes;
- o) cualificaciones apropiadas de los vigilantes de seguridad habilitados.

9.3 Equipos, sistemas, vehículos y perros

El propietario de los equipos, sistemas y vehículos utilizados por el proveedor es responsable del mantenimiento completo y del uso operativo correcto de los mismos. Deben aplicarse tanto las reglamentaciones internacionales, nacionales o locales, como las directrices del fabricante. La responsabilidad del mantenimiento puede también ser delegada por el propietario a cualquier otra parte.

Deben aplicarse las reglamentaciones internacionales, nacionales o locales al uso de perros para la realización de actividades específicas de control establecidas en el contrato.

9.4 Cooperación con otras partes relevantes

El proveedor debe cooperar con otras partes relevantes (por ejemplo, policía, cuerpo de bomberos, autoridad portuaria (por ejemplo, regulada por el Código PBIP [10], Directiva UE 2005/65/CE [20], personal de los buques, otros proveedores), cuando así se requiera.

Mientras se encuentren a bordo de cualquier buque situado en el área de responsabilidad del cliente, el proveedor y el personal de seguridad deben respetar las normas de seguridad y salud de los propietarios siempre que el cliente las haya notificado al personal de seguridad de los proveedores.

9.5 Derecho de subcontratación del proveedor

El proveedor no debe subcontratar ninguna de sus obligaciones contractuales sin contar con el previo consentimiento escrito del cliente. En el supuesto de que se autorice dicha subcontratación, el proveedor debe seguir siendo completamente responsable del adecuado desempeño de sus obligaciones contractuales.

Cuando el personal subcontratado del proveedor no está directamente contratado por el proveedor, el proveedor debe asegurar que dicho personal subcontratado muestra su conformidad con estar vinculado por el conjunto de las condiciones contractuales con el cliente,

9.6 Confidencialidad

Todos los documentos e información entre proveedor y consumidor relativos al contrato son confidenciales para ambas partes (véase la Directiva UE 95/46/CE [19]).

El proveedor debe conservar un registro independiente para cada contrato al que solo puedan acceder personas autorizadas.

Los archivos modificados y/o actualizados deben ser identificables por fecha y ser claramente diferenciables de versiones anteriores

Debe hacerse con regularidad una copia de seguridad de la información conservada en un sistema de recuperación electrónica. Se deben almacenar por separado las copias de seguridad.

NOTA Puede encontrarse información adicional sobre la gestión de información electrónica en la Norma ISO/IEC 27002 [5].

Toda la información relativa al contrato debe conservarse durante un período establecido de acuerdo con la legislación nacional y, al menos, durante los 12 meses posteriores a la finalización del contrato.

La eliminación de la documentación debe realizarse de acuerdo con la Norma EN 15713.

Prueba de Composición

Anexo A (Informativo)

Desviaciones de Tipo A

Desviación de Tipo A: Desviación nacional debido a reglamentaciones, cuya modificación no es por el momento competencia del miembro de CEN/CENELEC.

Esta norma europea no está comprendida en el ámbito de aplicación de ninguna Directiva de la Unión Europea.

En los miembros de CEN/CENELEC relevantes, estas desviaciones A son válidas en lugar de las provisiones de esta norma europea, hasta que hayan sido retiradas.

<u>Apartado</u>	<u>Desviación</u>
7.2.4.4 “Términos y condiciones de empleo”	Suecia – La ley sueca de protección en el empleo SFS 1982:80 (<i>Lagen om anställningsskydd</i>), en concreto el apartado 6c y, en general, los apartados 4 a 6g, contienen reglas sobre los contratos laborales y hacen referencia a los agentes sociales
7.2.4.5 “Incumplimientos de los términos y condiciones de empleo”	Suecia – La ley sueca de protección en el empleo SFS 1982:80 (<i>Lagen om anställningsskydd</i>), en sus apartados 7, 18, y en general, en los apartados 7 a 27, regulan los procedimientos de incumplimiento en los términos y condiciones de empleo

Bibliografía

- [1] EN ISO 9001, *Quality management systems. Requirements (ISO 9001)*.
- [2] EN ISO 14001, *Environmental management systems. Requirements with guidance for use (ISO 14001)*.
- [3] ISO 26000, *Guidance on social responsibility*.
- [4] ISO 31000, *Risk management. Principles and guidelines*.
- [5] ISO/IEC 27002, *Information technology. Security techniques. Code of practice for information security controls*.
- [6] ISO/PAS 28007:2012, *Ships and marine technology. Guidelines for Private Maritime Security Companies (PMSC) providing privately contracted armed security personnel (PCASP) on board ships (and pro forma contract)*.
- [7] ADR 1.10, *Carriage of Dangerous Goods by Road. Guidance on the appointment of a Dangerous Goods Safety Adviser*.
- [8] IMO IE110E, *International Convention for the Safety of Life at Sea (SOLAS). Consolidated edition, 2009*.
- [9] IMO I175E, *SOLAS Amendments 2008 and 2009*.
- [10] IMO I116E, *ISPS Code, 2003 edition (International Ship and Port Facility Security Code and SOLAS Amendments 2002)*.
- [11] IMO IH200E, *International Maritime Dangerous Goods (IMDG) Code, 2010 Edition (inc Amendment 35-10), 2 Volumes*.
- [12] IMO IH210E, *International Maritime Dangerous Goods (IMDG) Code Supplement, 2010 Edition*.
- [13] IMO IB117E, *ISM Code: International Safety Management Code and Guidelines on Implementation of the ISM Code, 2010 Edition*.
- [14] OHSAS 18001, *Occupational Health and Safety Management*.
- [15] *United Nations Convention against Illicit Traffic in Narcotic Drugs and Psychotropic Substances, 1988* URL: <http://www.unodc.org/unodc/en/treaties/illicit-trafficking.html> (2015-07-28).
- [16] *United Nations Convention against Transnational Organized Crime and the Protocols Thereto* URL: <http://www.unodc.org/unodc/en/treaties/CTOC/> (2015-07-28).
- [17] *European Training Programme for Maritime Security Personnel. ISPS Code*, Confederation of European Security Services, 2008.
- [18] *European Training Programme for Maritime Security Personnel. ISPS Code Trainer Guidelines*, Confederation of European Security Services, 2008.
- [19] *Directive 95/46/EC of the European Parliament and of the Council of 24 October 1995 on the protection of individuals with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data*, OJ L 281, 23.11.1995, p. 31–50.

- [20] *Directive 2005/65/EC of the European Parliament and of the Council of 26 October 2005 on enhancing port security*, OJ L 310, 25.11.2005, p. 28–39.
- [21] *Regulation (EC) No 725/2004 of the European Parliament and of the Council of 31 March 2004 on enhancing ship and port facility security*, OJ L 129, 29.4.2004, p. 6-91.

Prueba de Composición

Prueba de Composición

Prueba de Composición

AENOR Asociación Española de
Normalización y Certificación

Génova, 6
28004 MADRID-España

info@aenor.es
www.aenor.es

Tel.: 902 102 201
Fax: 913 104 032