

Nuevas formas de gestión de la seguridad pública -las agencias de seguridad-

2005



José Julián Isturitz
josejulian@isturitz.com

Los servicios de Protección Civil y Atención de Emergencias, pese a su gran impulso en los últimos años, no han abordado todavía la importancia de disponer de un modelo de gestión adecuado para su prestación y así, con carácter general, son servicios gestionados de modo tradicional por las diferentes Administraciones Públicas, considerándolos más como un *centro de gasto* que como un órgano de gestión.

En la actualidad se comienza a experimentar con alguno de los nuevos modelos, ya utilizados en otros ámbitos de la Administración Pública para este tipo de servicios, pero son todavía excepcionales y vagos. Antes de finalizar esta década debemos de estar en condiciones de prestar estos servicios a través de las nuevas fórmulas de gestión que ya se han experimentado principalmente en el entorno de la sanidad y particularmente, en la gestión de la urgencia y emergencia sanitaria.

Además, es preciso acometer la gestión presupuestaria, no solamente desde un punto de vista de *gasto*, sino teniendo en cuenta los *ingresos* que el propio servicio puede producir. Es absolutamente cierto que, con imaginación e iniciativa, este tipo de actividades al ciudadano, generan recursos económicos que pueden financiarlo, tales como el cobro a las compañías de seguros, mutuas de accidentes, subvenciones, exponsorizaciones, etc.

Se ha considerado a las empresas públicas como un instrumento utilizado por la Administración para realizar la gestión de determinados servicios o productos dirigidos al usuario o cliente. No obstante, la utilización de este

tipo de sociedades mercantiles ha sido utilizada principalmente en el ámbito sanitario a partir de los primeros años de la década de los ochenta.

En el ámbito de la gestión de las emergencias sanitarias, la primera en el Estado Español fue el 061 de Barcelona y el *Sisteme d'Emergencies Mediques de Catalunya S.A.*, organización dependiente de la Generalitat y que comenzó encargándose del transporte interhospitalario en Cataluña. Posteriormente se creó la *Empresa Pública de Emergencias Sanitarias* en Andalucía y *Urgencias Sanitarias Canarias 061*, en Canarias y otras.

Por otra parte, también se ha experimentado como fórmula de gestión, la de *Fundación Pública*, que en términos generales está también sujeta al derecho privado y es muy similar a las empresas públicas. En la actualidad se está tramitando un anteproyecto de Ley de Fundaciones Públicas que vendrá a acotar su funcionamiento.

Hoy día existen nuevas fórmulas de gestión, ya implantadas por la Administración General del Estado en servicios como, Correos, RENFE y muchas otras, a través de una nueva figura organizativa de carácter público denominada, Entidad Pública Empresarial, sujeta a derecho privado, pero con funciones administrativas.

Entidades públicas empresariales

La fórmula de Entidad Pública Empresarial es un organismo público que puede resultar muy adecuado para gestionar este tipo de servicios, atendiendo a las siguientes características y circunstancias:

1. Existe un marco jurídico que lo permite en la Ley de Organización y Funcionamiento de la Administración General del Estado y Ley de Modernización del Gobierno Local.
2. Viene utilizándola en los últimos años la Administración General del Estado con bastante éxito y puede hacerlo también el resto de Administraciones.
3. Es un instrumento para la prestación de servicios públicos en régimen de gestión directa.
4. Puede ejercer potestades administrativas y ejercicio de autoridad pública.
5. En general y salvo en determinados aspectos, está sujeta al derecho privado.
6. Las relaciones laborales se rigen por el derecho laboral, con lo que entre otras ventajas permite remunerar en función de los resultados.
7. Las contrataciones se rigen por la Ley de Contratos de Administraciones Públicas, estando sometida a los principios de publicidad y concurrencia.
8. En términos de gestión, es más flexible y permite acogerse mejor a las necesidades de los servicios de seguridad.
9. Permite ingresos vía tasa o facturación de servicios.

Empresa Pública

Se considera Empresa Pública a aquella sociedad mercantil con forma de sociedad anónima, cuyo capital social es, en un porcentaje igual o superior al 51%, de cualquier Administración Pública.

Por lo tanto, el 49 % restante puede ser tanto del sector privado como del público y del capital de la Administración Pública, este puede corresponder indistintamente a una o varias.

Características

Las principales características de las empresas públicas son las siguientes:

- Es una sociedad mercantil con forma de sociedad anónima.
- No puede efectuar funciones administrativas.
- Se encuentra sujeta al ordenamiento jurídico privado, fundamentalmente la Ley de Sociedades Anónimas.
- Sus relaciones laborales están sujetas al Estatuto de los Trabajadores.
- Le afecta la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas en la obligatoriedad de cumplir los principios de publicidad y concurrencia.
- Su presupuesto está recogido en un Programa de Actuaciones Inversiones y Financiación, aprobado por el Parlamento.

- Puede facturar los servicios prestados.
- Para determinados aspectos tiene consideración de Sector Público, como por ejemplo, para la aplicación de la Ley de Incompatibilidades.

Valores de estas fórmulas de gestión

La utilización de este tipo de instrumentos se basa principalmente en los siguientes valores:

Adaptabilidad

Permite una excelente adaptabilidad hacia el entorno en el que presta sus servicios, tanto desde el punto de vista socioeconómico como de mercado. Su sujeción al derecho privado le confiere una capacidad muy importante de toma rápida de decisiones y contratación y por otra parte, le permite mantener con facilidad multiproductos.

Equipo humano

Permite, no solo concebir, sino conseguir que las personas de la empresa sean un equipo orientado a los resultados, motivado e incentivado, permitiendo de esta forma una dirección por valores.

Permite fácilmente la constitución de equipos que actúan temporalmente en una tarea específica y posteriormente se desintegran constituyendo otro diferente.

Concepción cliente

Los productos acabados tienen un objeto general, *el cliente*, de manera que la oferta está en función de la demanda y esta está en continuo análisis y evaluación.

Los valores indicados anteriormente permiten estar en una situación particularmente excelente para ver al cliente en su completa dimensión, dándole un servicio de atención personalizada.

Concepción gerencial

Le permite mantener una cultura empresarial marcada en el coste de los productos y servicios, así como, en la necesidad de facturarlos y mantener una importante cuota de externalización, manteniendo como tarea principal de la empresa, aquella que realmente sabe hacer y contratando fuera las tareas circundantes o que constituyen su núcleo central.

Modelo gerencial

La organización presta sus servicios principalmente basada en un modelo de externalización de servicios, de manera que cuenta con un número imprescindible de recursos materiales, así como de equipo humano.

Por tanto, la organización fundamentalmente es una o varias *imágenes de marca*, de forma que se *compran* una serie de servicios, se les aportan un *valor añadido*, produciendo un producto final sensiblemente diferente a la mera suma de sus componentes, siendo este *vendido* al cliente final.

Satisfacción del cliente:

Lograr la satisfacción del cliente es una de las tareas más importantes que realiza la organización, de manera que los esfuerzos se centran en las siguientes áreas:

- Capacidad científico técnica: Se dispone de los mejores medios materiales para realizar el trabajo y continuamente se realizan esfuerzos para mantener un producto puntero en el mercado.
- Acreditación de profesionales y servicios: Actualmente se está en fase de acreditar los servicios prestados así como al equipo humano que lo realizará. Hasta ahora, esta práctica había sido realizada fundamentalmente en el entorno de la coordinación sanitaria de urgencias, pero está siendo extendida al resto de áreas de actividad.
- Calidad sentida: Periódicamente se efectúan estudios de satisfacción, intentando conocer los grados de satisfacción percibida por el cliente, así como, aprovechar el hecho de que *cada defecto es un tesoro* del cual hemos de aprender.

Las agencias de seguridad

En el marco de la prestación de servicios públicos, ya existen diferentes organizaciones bajo la denominación de *Agencia*, término que viene a identificar a una organización encargada de gestionar asuntos o servicios de otro, mediante *Agentes*, es decir mediante personas encargadas de realizar la acción de la agencia.

Las diferentes Administraciones Públicas, disponen de múltiples competencia en materia de seguridad pública, que requieren una planificación y coordinación de sus actuaciones, así como una ejecución ágil y flexible, principalmente en situaciones de accidente de múltiples víctimas, grave riesgo, catástrofe y calamidad pública. De aquí que en un futuro próximo las Agencias de Seguridad o Agencias de Atención de Emergencias vayan tomando cuerpo, como instrumento de prestación de servicios en esta materia.

Los ámbitos en los que, en materia de seguridad pública, se tiene una importante intervención, son fundamentalmente: la coordinación del servicio público de policías locales, protección civil, vigilancia y salvamento en playas y aguas interiores, actividades clasificadas y especialmente de los espectáculos públicos, y excepcionalmente a otros servicios que en caso de accidente de múltiples víctimas, grave riesgo, catástrofe o calamidad pública deban actuar en el Sistema de Seguridad.

En materia de atención de emergencias en general y la protección de bienes y patrimonio común, tanto la protección civil, como la atención en playas y aguas interiores, así como, las medidas de prevención en eventos de pública concurrencia y espectáculos públicos, precisan de una mínima estructura de planificación integrada en los objetivos, marco y finalidad del plan de emergencias.

Es por todo ello que para poder acometer una verdadera política de seguridad, es necesario que los líderes políticos competentes en materia de seguridad, cuenten con instrumentos eficaces y ágiles que les permitan; primero saber con rigor científico, cual es la situación objetiva y subjetiva

que en materia de seguridad hay en su ámbito territorial; segundo, poder diseñar políticas públicas de actuación para resolver las situaciones que se den, y tercero, contar con instrumentos operativos que garanticen con éxito los resultados.

Es necesario por lo tanto contar con un instrumento integrador, encargado de la planificación de la política de seguridad e instrumento de asistencia y apoyo a los órganos territoriales.

Este instrumento actuará como órgano de planificación y apoyo general en materia de seguridad y, particularmente especializado en atención de emergencias, siendo además prestador del servicio público de emergencias y protección civil.

Oportunidad

La nueva redacción de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases de régimen local dada por la reciente Ley 57/2003 de modernización del gobierno local, facilita una oportunidad excepcional, tanto desde el punto de vista jurídico como político, para acometer con éxito una reforma del sistema de seguridad.

Es una oportunidad por las siguientes razones principales:

1. La Ley 57/2003 (DA 10) establece que se potenciará la participación de la policía local en materia de seguridad ciudadana, como policía de proximidad y en policía judicial. Por lo tanto, favorece el impulso y

profesionalización de las Policías Locales como verdadera Policía de cercanía en el marco de una seguridad pública integral.

2. Se cuenta con un plan de emergencias que precisa ser desarrollado e implantado.
3. La Ley 57/2003 (artículo 85), ha extendido a la administración local la posibilidad de utilizar nuevos instrumentos de gestión de servicios públicos ya utilizados por otras administraciones, en régimen de gestión directa, con carácter de organismos públicos, como son las *entidades públicas empresariales*.

Esta oportunidad además, corresponde a toda la administración local, no limitándola a los denominados *municipios de gran población regulados* en el Título X de la Ley.

Es el momento en el que se pueden acometer las competencias y políticas de seguridad porque, existe el ámbito competencial, existe la necesidad sentida en los ciudadanos, existe la oportunidad y existen los instrumentos de gestión eficientes.

FOTOS COMPLEMENTARIAS

