CVE-DOGC-B-23198069-2023

OTRAS DISPOSICIONES

DEPARTAMENTO DE INTERIOR

RESOLUCIÓN INT/2620/2023, de 13 de julio, por la que se aprueba y se publica el Protocolo para la prevención, la detección y la gestión de situaciones de odio y discriminación en el ámbito de la seguridad privada.

El artículo 21 de la Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación, establece que el cuerpo de Mossos d'Esquadra, la policía local y también el personal de las empresas de seguridad privada deben respetar el derecho a la igualdad de trato en sus actuaciones y evitar toda forma de abuso o de discriminación por cualquiera de los motivos a los que hace referencia el artículo 1 de dicha Ley.

Por otra parte, de conformidad con el artículo 15.1 de la misma Ley, las administraciones públicas deben garantizar las condiciones de acceso, permanencia, uso y disfrute de los establecimientos y los espacios abiertos al público, de los espectáculos públicos y de las actividades recreativas en ausencia de cualquier forma de discriminación y de intolerancia. Estos establecimientos y espacios, habitualmente, son usuarios de la prestación de los servicios de seguridad privada.

El Departamento de Interior, plenamente consciente del impacto que las situaciones de odio y discriminación tienen en la convivencia igualitaria de la sociedad y en la percepción de seguridad de la ciudadanía, considera que la lucha contra el odio y la discriminación no solo garantiza los derechos individuales de aquellas personas que han sufrido conductas discriminatorias, sino que también contribuye a restituir la convivencia y su calidad a través de la sensibilización y educación de la ciudadanía y fomenta la prevención, persecución y enjuiciamiento de estas conductas dentro del marco de valores democráticos.

Por este motivo, se constituyó un grupo de trabajo, integrado por representantes de los colectivos vulnerabilizados y del sector de la seguridad privada y con la participación del Departamento de Igualdad y Feminismos, para la elaboración de un *Protocolo para la prevención, la detección y la gestión de situaciones de odio y discriminación en el ámbito de la seguridad privada,* con el fin de dar un paso más en la lucha contra la violencia discriminatoria y las situaciones de odio y facilitar la persecución de estos hechos para evitar que ninguna conducta que atente contra las libertades y los derechos individuales quede impune.

Para alcanzar este objetivo, el Protocolo proporciona a empresas, profesionales y usuarios de servicios de seguridad privada conocimientos y herramientas para poder prevenir, abordar y gestionar las situaciones relacionadas con violencia discriminatoria con las que puedan encontrarse, con el fin de proteger y acompañar a la víctima y facilitar el enjuiciamiento de este tipo de conductas en fases posteriores.

Finalmente, el Protocolo para la prevención, la detección y la gestión de situaciones de odio y discriminación en el ámbito de la seguridad privada, resultado del grupo de trabajo, fue aprobado en la sesión del pleno del Consejo de Coordinación de la Seguridad Privada del día 4 de julio de 2023.

Atendiendo a lo expuesto, en uso de las competencias que corresponden al Departamento de Interior en materia de seguridad privada, y con el objetivo de promover la difusión del Protocolo para la prevención, la detección y la gestión de situaciones de odio y discriminación en el ámbito de la seguridad privada,

Resuelvo:

Aprobar y publicar el Protocolo para la prevención, la detección y la gestión de situaciones de odio y discriminación en el ámbito de la seguridad privada, que consta en el anexo de esta Resolución, en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya,* y darle la máxima difusión por los medios correspondientes.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Barcelona, 13 de julio de 2023

Joan Ignasi Elena i Garcia

Consejero de Interior

Anexo

Protocolo para la prevención, la detección y la gestión de situaciones de odio y discriminación en el ámbito de la seguridad privada

(Véase la imagen al final del documento)

ES_PROTOCOLO,pdf.pdf

(23.198.069)

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Protocolo

para la prevención, la detección y la gestión de situaciones de odio y discriminación en el ámbito de la seguridad privada

Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Protocolo para la prevención, la detección y la gestión de situaciones de odio y discriminación en el ámbito de la seguridad privada, julio 2023
Departamento de Interior
Generalitat de Catalunya

Diputació, 355
08009 Barcelona

Este documento no tiene derechos de explotación.

Se trata de un documento de dominio público por el cual los autores renuncian a todos los derechos sobre la obra con respecto a la propiedad intelectual, incluyendo los derechos afines, respetando la ley vigente aplicable.

Puede copiar, modificar o distribuir la obra y hacer comunicación pública de ella, incluso con finalidad comercial, sin pedir ningún tipo de permiso.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Índice de contenidos

Introducción....4

Marco conceptual....7

Principios básicos y específicos de actuación....13

Indicadores para detectar situaciones de odio y discriminación....19

Actuación....24
- Medidas preventivas....24
- Medidas reactivas....26

Formación del personal de seguridad privada sobre el Protocolo....30

Difusión....32

Adhesión....33

Anexos....35
- Anexo 1 - Tabla resumen de las categorías de los indicadores de odio y discriminación....35
- Anexo 2 - Medidas de prevención llevadas a cabo por jefes y directores de seguridad privada antes del servicio (parte preventiva)....36
- Anexo 3 - Medidas de prevención llevadas a cabo por el equipo de vigilantes de seguridad privada durante el servicio (parte preventiva)....37
- Anexo 4 - Actuaciones del personal de seguridad privada para la gestión de las situaciones de odio y discriminación (parte reactiva)....38
- Anexo 5 - Esquema del circuito de la información de las situaciones de odio y discriminación detectadas por el personal de seguridad privada....39
- Anexo 6 - Lista de enlaces a la normativa sobre conductas penales y administrativas relacionadas con odio y discriminación....40

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Introducción

Fruto de un mundo cada vez más global e interconectado, y del gran atractivo de las ciudades catalanas, nuestra sociedad es más heterogénea y diversa que nunca. El elevado nivel de seguridad y de disfrute del estado del bienestar permite que las personas puedan ejercer libremente sus derechos y libertades. Esta diversidad que nos enriquece como pueblo plantea también un importante reto en cuestión de seguridad.

La existencia de desigualdades sociales y económicas entre la población puede conducir a un aumento de la polarización de la sociedad y del discurso de odio contra grupos de la población percibidos como diferentes. Estos discursos atacan particularmente a las características sobre las cuales descansa esta supuesta diferencia, como son el género, la raza, la religión, el origen étnico, la enfermedad o la orientación sexual, entre otras, y que están especialmente protegidas por nuestro ordenamiento jurídico, así como por un gran número de textos y tratados europeos e internacionales. Se trata de una problemática con profundas raíces en todos los ámbitos de la sociedad y que exige una acción coordinada tanto de los actores públicos como privados.

Forma parte de las obligaciones de un estado democrático dar una respuesta destinada a prevenir este tipo de conductas discriminatorias en todos sus aspectos. La lucha contra el odio y la discriminación no solo garantiza los derechos individuales de aquellas personas que los han sufrido, sino que también contribuye a la restitución de la convivencia y de su calidad a través de la sensibilización y la educación de la ciudadanía y fomenta la prevención, la persecución y el enjuiciamiento de estas conductas. Así, el objetivo del presente Protocolo es proporcionar al personal de seguridad privada las herramientas y los conocimientos necesarios para detectar estos tipos de conductas y actuar de la manera más adecuada con el objetivo de proteger y acompañar a la víctima y facilitar el enjuiciamiento en fases posteriores. La potencial presencia inmediata del personal de seguridad privada, durante el transcurso de una situación discriminatoria, lo posiciona como una de las primeras figuras a las cuales la víctima se dirigirá en los instantes posteriores a la agresión y, en la mayoría de los casos, lo hará antes de que las fuerzas y cuerpos de seguridad puedan intervenir. Por lo tanto, su actuación es primordial para garantizar la seguridad de las personas, atender a la víctima y recoger la información de la situación para asegurar una adecuada calificación de los hechos.

Con la publicación y difusión de este Protocolo, la Generalitat de Catalunya refuerza su compromiso con la lucha contra estas conductas, y es pionera en el

CVE-DOGC-B-23198069-2023

registro informático de todas las denuncias interpuestas por delitos cometidos por odio y discriminación a través de la Policía de la Generalitat – Mossos d'Esquadra, trabajando conjuntamente con la Fiscalía Provincial de Barcelona. Este registro, que se incluye en las medidas del *Procedimiento en hechos delictivos que tienen como motivación el odio o la discriminación*, de 10 de marzo de 2010, aporta nuevas herramientas para una mejor investigación de los delitos de odio y para avanzar en la atención a las víctimas.

El presente documento se integra con otras estrategias y documentos esenciales en la materia como el *Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación,* elaborado por el Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada de la Generalitat de Catalunya y coordinado por el fiscal del Servicio Especial de Delitos de Odio y Discriminación de la Fiscalía Provincial de Barcelona, Miguel Ángel Aguilar. De la misma manera, el Departamento de Interior, a través de la Dirección General de Administración de Seguridad, ya había elaborado en el 2019 el *Protocolo para el abordaje de las infracciones de odio y discriminación para las policías locales de Cataluña*, con la intención de profundizar en la formación de los cuerpos y fuerzas de seguridad en esta problemática.

El valor del *Protocolo para la prevención, la detección y la gestión de situaciones de odio y discriminación en el ámbito de la seguridad privada* radica en trasladar este conocimiento y estos principios operativos a los actores de la seguridad privada que se encuentran, a menudo, en primera línea de intervención sobre el terreno y que, por lo tanto, poseen la capacidad de contribuir a su prevención y de captar más inmediatamente los elementos para la calificación de estas conductas. Con la elaboración de este Protocolo también se da respuesta a una de las conclusiones principales a las que llega el manual mencionado previamente: la necesidad de incrementar la formación en el principio de igualdad y no discriminación del personal de seguridad privada, entre otros colectivos que participan en la gestión de la seguridad.

Como respuesta a las recomendaciones efectuadas por el Síndic de Greuges en el 2016 y en el 2017 sobre la necesidad de desarrollar un código ético para garantizar los derechos de las personas y la no discriminación, se elaboró el *Código de buenas prácticas en seguridad privada*, al que ahora se añade el presente Protocolo.

La Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación, marca los objetivos y define cómo tiene que ser la visión integral de la lucha contra estos delitos e infracciones. Este Protocolo recoge las novedades legislativas de este ámbito y se hace suyos los objetivos de la ley mencionada. Por consiguiente, se convierte en una herramienta concreta para el cumplimiento de la obligación derivada del artículo 21 de dicha ley, por la que

CVE-DOGC-B-23198069-2023

el personal de las empresas de seguridad privada tiene que respetar el derecho a la igualdad de trato en las actuaciones y servicios que realice y tiene que evitar cualquier forma de abuso o discriminación.

A estas obligaciones hay que añadirles las que se prevén en el artículo 15 de la misma ley, destinadas a los establecimientos y espacios abiertos al público, principales consumidores de los servicios de seguridad privada. De esta forma, la adhesión al Protocolo se convierte también para ellos en una herramienta para garantizar a los usuarios de estos espacios el respeto a la igualdad de trato y no discriminación.

Finamente, el Protocolo incorpora también las últimas modificaciones del Código penal y tiene en cuenta la entrada en vigor de la Ley estatal 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación, y particularmente el artículo 18.2, que trata del respeto a la igualdad de trato y la no discriminación de las empresas que realizan servicios de seguridad privada.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Marco conceptual

En este apartado se recogen, siguiendo las definiciones hechas por la Ley 19/2020, de igualdad de trato y no discriminación, y por el *Manual práctico para la investigación y enjuiciamiento de delitos de odio y discriminación*, una serie de conceptos clave para definir la problemática que ocupa el Protocolo. No se trata de una lista exhaustiva, ya que existen muchos otros ejes de discriminación que se podrían tener en cuenta (como la discriminación por profesión, por situación administrativa o por condición de privación de libertad, entre otros). La familiarización con estas definiciones esenciales es básica para una correcta comprensión y aplicación del Protocolo.

Conceptos básicos

Estereotipo
Generalización o imagen simplificada que recae sobre los miembros de un grupo cuando se asume que todos los miembros que lo componen tienen las mismas características.

Prejuicio
Valoración o juicio previo, a menudo negativo y sin fundamento, que se hace de una persona o un grupo. Un prejuicio no implica una discriminación, pero predispone a que tenga lugar.

Estigmatización
Atribución de cualidades negativas y despectivas a un grupo o colectivo de personas, que son tratadas con prejuicios y, en consecuencia, son consideradas no normativas.

Discriminación
Prejuicio llevado a la práctica mediante el comportamiento o el trato. Consiste en tratar de manera diferente, ya sea excluyendo, distinguiendo, restringiendo o dando preferencia a una persona o grupo basándose en la creencia de que no todos somos iguales en derechos y dignidad, lo cual tiene como resultado la anulación o el menoscabo del disfrute de sus libertades y derechos fundamentales.

Rasgos o motivos protegidos
Todas aquellas características de una persona o grupo por las que, en base a la legislación vigente, está especialmente prohibido discriminar, tales como la

CVE-DOGC-B-23198069-2023

religión, el origen étnico o nacional, el género, la orientación sexual, la ideología, la diversidad funcional o la situación socioeconómica, entre otras.

Discriminación directa
Discriminación que se produce cuando una persona es tratada de manera menos favorable de cómo ha sido tratada otra en una situación comparable por alguno de los motivos protegidos.

Discriminación indirecta
Discriminación que se produce a través de una disposición, criterio o práctica aparentemente neutros que implican un trato idéntico a personas en situación diferente. En este supuesto, no es el trato lo que difiere, sino sus efectos sobre personas con características diferentes.

Discriminación de segundo orden
Discriminación que se produce contra quien defiende a personas o grupos discriminados o vulnerables a la discriminación.

Discriminación por asociación
Discriminación que se produce cuando una persona o grupo es discriminado por motivo de su asociación, real o percibida, con una persona o grupo objeto de discriminación.

Discriminación por error
Discriminación que tiene lugar cuando la persona o grupo es discriminada por la atribución errónea de alguna característica, rasgo, condición o circunstancia.

Delito de odio
Cualquier infracción penal, incluidas las cometidas contra las personas o la propiedad, en la que el objeto del ataque es escogido por la persona autora por la real o percibida conexión, simpatía, filiación, apoyo o pertenencia de la víctima a un grupo con unas características específicas. En el ordenamiento jurídico español estos delitos están recogidos principalmente en el artículo 510 del Código penal y se consideran agravantes de otros delitos en el artículo 22.4.

Discurso de odio
La expresión de unas ideas o creencias hecha de manera o en circunstancias que supongan una provocación al odio, la discriminación o la violencia y que infringen los valores constitucionales de la dignidad humana y la no discriminación.

Interseccionalidad discriminatoria

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Teoría que hace referencia al hecho de que las diferentes formas y motivos de discriminación no actúan de manera separada, sino que lo hacen interrelacionándose y creando un sistema de opresión complejo con múltiples capas.

Actos de odio o discriminación por motivos de raza, etnia u origen nacional

Etnia
La pertenencia de un individuo a un grupo o comunidad que comparte unos rasgos como pueden ser la lengua, la cultura, el folclore y las tradiciones, la identidad simbólica y el sentimiento de pertenencia y, en algunos casos, ciertos rasgos físicos visibles y que les diferencian del resto de grupos o comunidades.

Origen nacional
En su sentido más normativo, la pertenencia de una persona a un ordenamiento jurídico concreto. En un sentido más amplio también puede ser entendido como la realidad cultural, histórica, lingüística, sociológica e, incluso, religiosa.

Racismo
Estructura de poder que produce discriminación y propugna la inferioridad de un grupo respecto a otro, basada en el color de la piel y en determinados rasgos físicos y, de manera más extensa, en cualquier rasgo o característica que identifique a una persona o grupo con un determinado grupo étnico o racial.

Xenofobia
Sentimiento de odio, miedo, rechazo u hostilidad hacia personas de origen extranjero o percibidas como extranjeras.

Romafobia o antigitanismo
Forma específica de racismo social e institucional. Se trata de la discriminación o intolerancia hacia las comunidades gitanas. Según la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia, es una forma de racismo particularmente persistente, violenta, recurrente y banalizada.

Actos de odio o discriminación por motivos de religión o creencias

Religión

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Conjunto de creencias que define la relación entre el ser humano y el universo. La libertad de culto o religiosa es el derecho fundamental de toda persona de escoger de forma libre sus creencias (o de no escogerlas) y ejercerlas de forma pública sin ser discriminada.

Islamofobia
Rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia hacia el islam y las personas musulmanas o asociadas al islam.

Antisemitismo
Rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia hacia los pueblos de origen semita, en su uso mayoritario hoy en día asociado al judaísmo y a todas aquellas personas asociadas a la comunidad judía.

Actos de odio o discriminación por motivos ideológicos o de orientación política

Ideología
A diferencia de la religión o las creencias, la ideología hace referencia exclusivamente al posicionamiento de una persona o grupo en el ámbito político-social. La discriminación por motivos ideológicos o de orientación política es el rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia motivados por la convicción política.

Actos de odio o discriminación por motivos de sexo, identidad y expresión de género y orientación sexual

Sexo y género
El sexo es un concepto ligado a la biología y que, de forma común en nuestra especie, se presenta como dimorfismo sexual (macho o hembra). No obstante, existe también una parte de la población que nace intersexual y presenta características de ambos sexos.
El género es un concepto cultural y social en el cual históricamente se ha atribuido y enseñado una identidad y una serie de roles y expresiones a las personas en función de su sexo biológico. Si una persona se identifica con el género que la sociedad tradicionalmente atribuye al sexo con el que ha nacido, hablamos de una persona cisgénero. En caso de que se identifique con un género diferente del sexo al nacer, hablamos de una persona trans. Nos referimos a una persona no binaria cuando esta no se identifica exclusivamente como masculina o femenina.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Expresión de género
Manera en la que una persona expresa su género y que es independiente de su identidad de género.

Orientación sexual o afectivo-sexual
Tendencia de la persona con respecto al objeto del deseo sexual o romántico. La homosexualidad, la heterosexualidad, la bisexualidad o la pansexualidad son orientaciones sexuales. También se refiere a los casos donde hay ausencia de deseo (asexualidad).

Sexismo
Rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia que se produce cuando una persona infravalora a las personas del sexo opuesto o hace distinción de las personas según su sexo biológico.
El machismo es una forma de sexismo ejercida contra las mujeres por el hecho de ser mujeres.

Discriminación en razón de género
Rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia hacia una persona motivados por su género y por las expectativas y roles que la sociedad le atribuye.

LGBTI-fobia
Rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia hacia personas lesbianas, gais, bisexuales, transexuales o intersexuales o por cualquier otro motivo relacionado con la diversidad sexual y de género.

Actos de odio o discriminación por motivos de enfermedad, diversidad funcional o salud mental

Discriminación por motivos de enfermedad
Rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia hacia personas que sufren, han sufrido o son portadoras, con o sin síntomas, de alguna enfermedad.

Capacitismo
Rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia hacia las personas con diversidad funcional.

Discriminación por motivos de salud mental
Rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia hacia las personas afectadas por un problema o trastorno de salud mental.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Actos de odio o discriminación por motivos socioeconómicos

Personas sin hogar
Aquellas personas que, por motivos socioeconómicos, de salud o de otra índole no pueden acceder, o conservar de manera permanente, a un alojamiento adecuado, adaptado a su situación personal y que ofrezca un marco estable de convivencia.

Aporofobia
Rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia hacia las personas en situación de pobreza y, especialmente, hacia aquellas que se encuentran sin hogar.

Actos de odio o discriminación por motivo de la edad

Edadismo
Discriminación hacia una persona por su edad o por rasgos o comportamientos asociados a un grupo de edad concreto.

Actos de odio o discriminación por motivo del aspecto físico

Aspectismo
Rechazo, aversión, hostilidad, odio o fobia hacia personas con un determinado aspecto o atributos físicos, como la estatura o el peso, o por determinadas modificaciones de su aspecto que se hayan podido hacer (tatuajes o *piercings*, entre otros).

Gordofobia
Actitud y comportamiento hostil que discrimina y estigmatiza a las personas gordas.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Principios básicos y específicos de actuación

Este apartado recoge los principios de actuación que tienen que guiar, con carácter general, el ejercicio de las funciones del personal de seguridad privada. La mayor parte de los principios básicos de actuación enumerados aquí provienen de lo que establecen los artículos 8 y 30 de la Ley 5/2014, de 4 de abril, de seguridad privada. Se han añadido, además, otros principios que tienen el origen en el *Protocolo para el abordaje de las infracciones de odio y discriminación para las policías locales de Cataluña* y que, adaptados a la realidad y al marco jurídico del personal de seguridad privada, completan la visión del presente Protocolo.

Más allá de los principios básicos de actuación, el Protocolo prevé una serie de pautas para promover y facilitar el trato digno y no discriminatorio hacia las personas que puedan formar parte de alguno de los grupos vulnerabilizados. Aunque se han clasificado por ejes, estos principios son transversales y no excluyentes entre ellos.

Principios básicos de actuación

Legalidad
El personal de seguridad privada tiene que actuar siempre con total respeto al ordenamiento jurídico vigente, incluyendo la protección integral de los derechos humanos y de la dignidad humana.

Integridad
El personal de seguridad privada tiene que actuar cumpliendo diligentemente sus deberes profesionales y tiene que oponerse a todo acto de corrupción.

Dignidad en el ejercicio de sus funciones
El personal de seguridad privada tiene que actuar siempre mediante el ejercicio recto de sus atribuciones legales.

Corrección en el trato con el resto de personas
El personal de seguridad privada debe tener en todo momento una conducta profesional modélica en el trato tanto con la ciudadanía como con el resto del personal con el que trabaje. De la misma manera, debe abstenerse de utilizar términos peyorativos o discriminatorios. El trato correcto y respetuoso es debido incluso cuando la ciudadanía y las personas con las que trata cometen irregularidades. De lo contrario, estarían haciendo un uso abusivo de sus funciones.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Congruencia aplicando medidas de seguridad proporcionales a los riesgos presentes
El ejercicio de la fuerza y la naturaleza de las medidas de seguridad aplicadas tienen que ser adecuados al tipo de riesgo existente. Se tiene que evitar todo abuso o uso arbitrario de estas medidas.

Proporcionalidad en el uso de técnicas y medios de defensa
En relación con el principio anterior, el uso de técnicas y medios de defensa y el uso de la fuerza deben llevarse a cabo respetando el principio de proporcionalidad en función de la gravedad del riesgo.

Reserva profesional sobre los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones
El personal de seguridad privada tiene que respetar estrictamente la reserva profesional de todos los hechos que conozca en el ejercicio de sus funciones, especialmente de las informaciones que reciba en materia de seguridad y de los datos de carácter personal que tenga que tratar o custodiar, con especial atención a los datos de carácter sensible derivados de las actuaciones con elemento discriminatorio.

Colaboración con las fuerzas y cuerpos policiales
El personal de seguridad privada está obligado a auxiliar y a colaborar con las fuerzas y cuerpos de seguridad, a facilitar la información que sea necesaria para el ejercicio de sus funciones y a seguir sus instrucciones en relación con el servicio de seguridad privada que preste.

Neutralidad y equidad
En el ejercicio de sus funciones, el personal de seguridad privada debe abstenerse de expresar públicamente sus legítimas opiniones políticas o religiosas y tiene que tratar con equidad, imparcialidad y neutralidad a todas las personas, independientemente de lo que crean o piensen.

Sensibilidad social
El personal de seguridad privada tiene que ser cuidadoso con cada entorno social, y preservar su singularidad, prestando especial atención a aquellas personas que provengan de entornos social y económicamente vulnerables y evitando su discriminación.

Principios específicos relativos a los motivos de discriminación

Raza, etnia u origen nacional

CVE-DOGC-B-23198069-2023

- Hay que facilitar la comunicación utilizando un lenguaje adaptado y sencillo en caso de que la persona a la que se dirigen los vigilantes de seguridad privada no entienda el idioma. Siempre que sea posible, hay que utilizar una lengua de comprensión mutua. En este sentido, el compromiso del sector de avanzar hacia unos equipos más diversos permitirá facilitar el cumplimiento de este principio.

- Hay que dirigirse a las personas con fórmulas que no tengan connotaciones físicas discriminatorias.

- No hay que utilizar estereotipos raciales, ni siquiera aquellos que podrían llegar a considerarse positivos desde el punto de vista del vigilante de seguridad privada. Es especialmente importante evitar el uso de estereotipos que criminalizan a toda una comunidad o colectivo.

- No hay que confundir origen nacional con religión, son dos características completamente separadas. De la misma manera, se aconseja no identificar a una persona como miembro de una cultura o religión simplemente por su nombre o apellido, ya que eso puede llevar a equívocos que desemboquen en situaciones de discriminación.

Religión o creencias

La *Guía para el respeto a la diversidad de creencias en el ámbito de los servicios policiales (2019)* contiene una serie de principios que pueden ser trasladados al ámbito de actuación de la seguridad privada. Los principios a tener en cuenta en el ejercicio de las funciones del personal de seguridad privada relacionados con la diversidad religiosa son los siguientes:

- Se tienen que respetar las creencias y las prácticas religiosas de las personas de forma igualitaria y no se tiene que entrar en ninguna discusión sobre sus convicciones.

- El uso de una determinada indumentaria u otros signos externos es una forma de ejercer el derecho fundamental a la libertad religiosa tal como lo entiende el derecho internacional, europeo y estatal. En algunos casos, las personas más practicantes tienden a adoptar vestimentas tradicionales que deben ser respetadas en todo momento.

- Si, por razones justificadas de seguridad, es imprescindible que una persona se retire un símbolo religioso que forma parte de su indumentaria, es preferible pedirle que lo haga ella misma y en el

CVE-DOGC-B-23198069-2023

entorno de máxima privacidad que permitan las circunstancias del servicio.

- En caso de que el símbolo o elemento religioso tenga que quedar bajo custodia del personal de seguridad privada, se tendrá que proceder con el máximo respeto y teniendo en cuenta las indicaciones de la persona afectada, siempre que sea posible.

- No se tienen que interpretar de forma precipitada los gestos realizados por las personas a las que se dirija el personal de seguridad privada. Hay que tener presente que muchos de los gestos que se consideran universales a menudo no lo son y que su interpretación depende del contexto social y cultural.

Ideología u orientación política

- Hay que velar en todo momento por el respeto a las ideas, principios y diferencias políticas o ideológicas de todas las personas con las cuales el vigilante de seguridad privada trata durante el ejercicio de sus funciones.

- Hay que mostrar una neutralidad total cuando una persona expresa de cualquier forma (oralmente, con un símbolo, entre otras) su posición ideológica, incluso cuando esta es contraria u opuesta a la del personal de seguridad privada, a no ser que eso atente contra la dignidad de las personas o comporte una amenaza dirigida a otra persona o grupo.

- En cualquier caso, las opiniones políticas o ideológicas del personal de seguridad privada no se tienen que ver reflejadas ni tienen que motivar las acciones que llevan a cabo durante su actividad profesional.

Sexo, identidad y expresión de género y orientación sexual

- El personal de seguridad privada debe abstenerse de expresar, explícita o implícitamente, un juicio de valor sobre la orientación sexual o la expresión de género (real o percibida por el vigilante) de las personas con las que trate en el ejercicio de sus funciones.

- Del mismo modo, en el ejercicio de sus funciones, no debe manifestar públicamente su opinión personal sobre la diversidad sexual y de género.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

- Como manifestación específica del deber de reserva profesional, hay que velar en todo momento por el respeto a la privacidad en todo lo relativo a la identidad/expresión de género y orientación sexual, incluida la identidad sentida por la persona. Así, hay que tener especial cuidado en cualquiera de las actuaciones, como por ejemplo a la hora de pedir la identificación a una persona. Con respecto a la identidad sentida, es aconsejable preguntar a la propia persona cómo prefiere que se le dirijan.

Enfermedad, diversidad funcional y salud mental

- Velando en todo momento por la integridad de las personas a su alrededor y por la suya propia, las funciones de seguridad privada deben ejercerse con pleno respeto por los derechos y libertades de las personas con enfermedades, afectadas por problemas o trastornos de salud mental o que tengan diversidad funcional, incluido el derecho a acceder al establecimiento o acontecimiento objeto de protección en las condiciones previstas en la normativa vigente.

- Si la persona a la que está atendiendo el personal de seguridad privada verbaliza que sufre una enfermedad, que está afectada por un problema de salud mental o que tiene una necesidad propia de su diversidad funcional, el vigilante tiene que adecuar la atención que le preste atendiendo a esa circunstancia.

- Las personas afectadas por un problema de salud mental pueden experimentar, en diferentes momentos y por razones distintas, situaciones de riesgo individual. Por esta razón, el personal de seguridad privada tiene que ser especialmente cuidadoso en el trato con esa persona, ya que una respuesta o reacción incorrecta en el momento de esta fase de riesgo puede conducir a una situación de especial peligro para ambas personas y las de su alrededor.

- Aunque no es necesario ni tampoco posible que el personal de seguridad privada conozca todas las patologías mentales que se pueden dar, una vez se ha detectado que la persona a la que se atiende podría necesitar un acompañamiento adaptado, debe tenerse en cuenta el uso de técnicas de comunicación no violentas dentro del ejercicio de sus funciones.

Nivel socioeconómico

CVE-DOGC-B-23198069-2023

- Cuando se requiera que una persona sin hogar se desplace, el personal de seguridad privada, en el ejercicio de sus funciones, tiene que hacerlo de manera respetuosa con la dignidad de la persona y sus derechos.

- Hay que tener en cuenta que la persona sin hogar puede encontrarse en un estado de fragilidad física o mental. Por esta razón, hay que actuar con la máxima prudencia y respeto hacia ella y en relación con sus efectos personales y utilizando técnicas de comunicación no violentas.

Edad

- El personal de seguridad privada tiene que adecuar sus actuaciones a las necesidades de las personas a quienes se dirija con respeto y dignidad y con independencia de la franja de edad a la que pertenezcan.

Aspecto físico

- El personal de seguridad privada tiene que velar en todo momento por mostrar una actitud respetuosa hacia las personas, con independencia de sus características o atributos físicos. En particular, tienen que evitar aquellos comportamientos invasivos como miradas insistentes o repetidas o comentarios sobre su apariencia.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Indicadores para detectar situaciones de odio y discriminación

Los indicadores permiten alcanzar dos objetivos: por una parte, que el personal de seguridad privada pueda identificar las situaciones de odio y, por lo tanto, activar el Protocolo. Por otra parte, mejorar la recogida de datos (testigos, elementos probatorios...) con el fin de poder realizar una adecuada calificación de los hechos que pueda facilitar una posible investigación.

Indicadores relativos a la víctima

- La percepción de la víctima o de los testigos de los hechos.
- La pertenencia, simpatía o relación de la víctima con una persona o grupo susceptibles de ser discriminados por alguno de los motivos mencionados anteriormente.

Indicadores relativos a la persona presuntamente autora

- Las expresiones, comentarios o gesticulaciones vejatorias que pronuncie o realice la persona presuntamente autora al cometer los hechos.
- Las expresiones apriorísticamente no vejatorias.
- La presencia de simbología relacionada con el odio y la discriminación llevada por la persona presuntamente autora.
- La pertenencia, simpatía o relación de la persona presuntamente autora con colectivos radicales, violentos o intolerantes respecto a otros grupos.
- La gratuidad aparente con la que la persona presuntamente autora ha cometido los hechos.

Indicadores mutuos

- La enemistad o rivalidad histórica entre el colectivo de pertenencia de la víctima y el de la persona presuntamente autora.

Indicadores contextuales

- El lugar o la fecha en que se producen los hechos.

ISSN 1988-298X https://www.gencat.cat/dogc DL B 38014-2007

CVE-DOGC-B-23198069-2023

- La concurrencia de otros hechos delictivos parecidos en la misma área geográfica o en un lapso de tiempo similar.

La detección y recogida de todos los indicadores presentes durante la actuación permitirá una calificación correcta de los hechos. La tarea del personal de seguridad, en la inmediatez de los hechos, es pues imprescindible para la persecución de estas conductas discriminatorias.

Recogida de las informaciones relativas a los indicadores

La hoja de servicio es el documento que el equipo de vigilantes de seguridad rellena al final de cada servicio con las novedades e incidencias ocurridas. Esta hoja puede recibir otros nombres, como informe diario, informe de servicio, informe diario de servicio, informe o minuta de vigilancia, e informe u hoja de novedades o de incidencias del servicio, entre otros.

Todas las informaciones recogidas tienen que indicarse en esta hoja de servicio, con especial atención a los siguientes puntos:

- El lugar o la fecha de los hechos pueden ser importantes por su contenido simbólico implícito, ya sea con respecto a las víctimas o a la persona presuntamente autora. En la hoja de servicio se tiene que recoger si la agresión se ha cometido en espacios de culto, cementerios, monumentos, sedes de partidos políticos o de determinadas asociaciones o agrupaciones. Asimismo, se tiene que anotar si los hechos han ocurrido durante una fecha señalada.

- Se tiene que hacer una escucha activa del relato espontáneo de la percepción subjetiva de la víctima o los testigos de los hechos sobre las motivaciones de la agresión, así como de la persona presuntamente autora.

- Las informaciones recogidas deben trasladarse a la hoja de servicio de la forma más literal posible para su posterior valoración (tarea que no compete al vigilante de seguridad) y hay que respetar siempre la confidencialidad de las comunicaciones con las personas implicadas.

- La pertenencia o relación con un grupo, tanto si es real como si es percibida por la persona presuntamente autora, también se hará constar.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

- Hay que tener especialmente en cuenta que en una misma persona pueden concurrir varios motivos de discriminación. Si se detecta más de uno, habrá que indicarlos todos.

- Puede ser que se tenga un conocimiento previo sobre la existencia de una relación conflictiva entre los colectivos de pertenencia de la víctima y de la persona presuntamente autora. En este caso, también hay que incluir estas informaciones en la hoja de servicio.

- En la hoja de servicio se tiene que reflejar, de forma literal, toda expresión, y se tiene que describir con la máxima precisión posible cualquier actitud o gestualidad que se haya producido. Algunos comentarios o expresiones pueden no ser propiamente vejatorios, pero responden a construcciones sociales e imaginarios discriminatorios.

- También se tiene que recoger cualquier documento, octavilla u objeto que incluya expresiones o simbología discriminatoria. Esta simbología puede presentarse bajo varias formas (tatuajes, ropa, joyería/bisutería, entre otras). Se tiene que anotar si, durante la gestión de la situación, se evidencia que la persona presuntamente autora pertenece a colectivos reconocidos como intolerantes o radicales, se relaciona con ellos o demuestra simpatía hacia ellos.

- Finalmente, si la situación se enmarca en una serie de actos relacionados entre sí, ocurridos en un contexto geográfico o temporal similar, también se tiene que hacer constar en la hoja de servicio.

Límites a tener en cuenta durante la recogida de la información

La regulación de las competencias y los límites en las funciones del personal de seguridad privada condiciona tanto el tipo de información a recoger como la manera como obtenerla. La Ley 5/2014, de seguridad privada, dispone, en el artículo 32, los siguientes límites a las funciones de vigilancia privada:

- No se puede retener la documentación personal de los ciudadanos, aunque se puede pedir para tomar nota de su nombre, apellidos y número del documento nacional de identidad (o documento equivalente).

- Sin perjuicio de los casos en los que la Ley de enjuiciamiento criminal permite a cualquier persona practicar la detención, el personal de seguridad privada puede detener y poner inmediatamente a disposición de las fuerzas y cuerpos de seguridad competentes a los delincuentes,

CVE-DOGC-B-23198069-2023

así como los instrumentos, efectos y pruebas de los delitos relacionados con el objeto de su protección o actuación.

- El personal de seguridad privada no puede proceder al interrogatorio de los presuntos infractores, si bien no se considera como tal la anotación de sus datos personales para comunicarlos a las autoridades. El personal de seguridad privada también puede recoger, con la máxima literalidad y precisión posibles, la información sobre los hechos que, en su caso, le comuniquen voluntariamente las personas implicadas.

- No se pueden efectuar controles de los objetos personales de los particulares si estos se oponen. Esta negativa faculta al vigilante de seguridad para impedir el acceso a los particulares o para ordenarles que abandonen el inmueble o la propiedad objeto de su protección. En caso necesario, el personal de seguridad privada tiene que requerir la presencia de miembros de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

En definitiva, el objetivo principal cuando se tiene constancia de una situación de odio y discriminación es restablecer la situación de seguridad para todas las personas (víctima, persona presuntamente autora, público inmediato, entorno) y asegurar la protección de la víctima.

Así pues, la recogida de las informaciones relativas a los indicadores expuestos con anterioridad debe realizarse durante las acciones destinadas al cumplimiento de estos objetivos y en ningún caso se puede entender como el otorgamiento de la capacidad de realizar una investigación activa de los hechos, ya que esta es una tarea que pertenece a los órganos en cada caso competentes.

Atendiendo al respeto de estos límites, hay que recoger la información principalmente a partir de los siguientes métodos:

1) Observación directa / inspección ocular.
2) Registro de efectos personales y cacheo en los supuestos aplicables (previa autorización de la persona a cachear).
3) Esclarecimiento de los hechos con las personas implicadas (explicaciones y relatos espontáneos de las víctimas, manifestaciones de las presuntas personas autoras o de los testigos).
4) Conocimientos previos.

El personal de seguridad privada tiene que recoger las informaciones relativas a estos indicadores en la hoja de servicio que debe rellenar y enviar a su empresa al final de cada servicio. Estos datos obtenidos de forma próxima e

CVE-DOGC-B-23198069-2023

inmediata a los hechos, por un actor formado para detectarlos, serán esenciales en la investigación posterior de los hechos.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Actuación

La actuación se separa en dos grandes bloques: las medidas preventivas y las medidas reactivas.

Medidas preventivas

Acciones a realizar antes de la prestación del servicio

Corresponde a los jefes y directores de seguridad privada prever posibles escenarios de alto riesgo y diseñar acciones preventivas que disminuyan o eviten las conductas discriminatorias.

- Identificación de posibles zonas o situaciones de riesgo

Hay que analizar los espacios de las instalaciones donde tendrá lugar la prestación del servicio, los espacios públicos que los rodean o los escenarios sociopolíticos donde converjan diferentes elementos, para identificar las posibles situaciones de odio y discriminación. Hay que prestar especial atención a las zonas apartadas, con poca visibilidad, donde resulte difícil pedir ayuda y lejos de la supervisión de la vigilancia.

- Adopción de medidas compensatorias del riesgo

Siempre que sea posible, hay que velar por adoptar medidas compensatorias de los riesgos detectados. Estas medidas pueden ser diversas y complementarias: refuerzo de la iluminación, mecanismos de vigilancia o planificación de verificaciones frecuentes, entre otras.

- Nombramiento de una persona de referencia

En coordinación con el establecimiento o el promotor del acontecimiento, y siempre que sea posible y no se trate de servicios unipersonales, se tiene que nombrar a una persona encargada de activar y aplicar el Protocolo.

Persona de referencia: se encarga de coordinar todos los aspectos relativos a la activación y ejecución del Protocolo. Concretamente, decide si este se activa según la detección de los indicadores mencionados y coordina los esfuerzos del resto del personal de seguridad en la ejecución de las medidas previstas.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

- Establecimiento de un espacio de atención a la víctima

Hay que establecer, junto con el contratante del servicio de seguridad privada, un espacio adecuado donde se pueda atender a la víctima. Tiene que ser un espacio pensado para hacerla sentir segura y cómoda, no ruidoso, iluminado y que preserve su intimidad. El despacho o las oficinas del personal de seguridad privada son una buena opción.

- Información previa a la prestación de servicios

En caso de que se hayan diseñado o ejecutado medidas preventivas, se tienen que poner en conocimiento del equipo de vigilantes de seguridad previamente a la prestación del servicio.

Acciones a realizar durante el acontecimiento / la prestación del servicio

Llevadas a cabo por vigilantes de seguridad privada bajo la coordinación del vigilante referente (cuando corresponda)

- Respeto en todo momento de los principios básicos y específicos relativos a los diferentes ámbitos de la diversidad
- Control frecuente de las zonas de riesgo detectadas
- Detección de conductas sospechosas y aviso

Cuando se detecte una situación de riesgo que podría dar inicio a una situación de discriminación, se tiene que proceder a su observación con cautela y sin invadir la intimidad de las personas, dado que, en aquel momento, todavía no se ha producido ningún hecho ilícito. El personal de seguridad privada tiene que requerir el cese de cualquier actitud discriminatoria e informar a la persona de que, en caso de que continúe con esa actitud, podrá ser invitada a abandonar el espacio (o a no entrar) y que podría incurrir en una infracción administrativa o penal.

Paralelamente, también se tiene que informar a la potencial víctima de la existencia del Protocolo, de que estas actitudes y conductas no son toleradas en ese espacio o establecimiento, de que, si la situación continúa, se activarán medidas reactivas y de que, en caso de producirse finalmente la situación, pueden ponerlo en conocimiento del personal de seguridad privada, el cual activará la parte reactiva del Protocolo.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Medidas reactivas

Acciones para la gestión de las situaciones de odio y discriminación

Llevadas a cabo por vigilantes de seguridad privada bajo la coordinación del vigilante referente (cuando corresponda)

Una vez se detecta la situación discriminatoria, se activan las medidas reactivas del Protocolo. Los objetivos son proteger a la víctima, detener la situación discriminatoria, evitar las segundas victimizaciones y recoger de forma estructurada la información sobre la situación a fin de que, posteriormente, se pueda hacer una valoración adecuada de los hechos.

- Analizar el entorno y adoptar medidas de autoprotección

Antes de llevar a cabo cualquier acción destinada a poner fin a la agresión, hace falta analizar el entorno para evitar potenciales riesgos para la seguridad de las personas y adoptar las medidas de autoprotección necesarias.

- Valorar la peligrosidad de la situación y la posible intervención policial

En función de la valoración del riesgo, se tiene que considerar si es necesario avisar a las fuerzas y cuerpos de seguridad. Si durante la actuación hay más de un vigilante de seguridad, es conveniente que uno se encargue de avisar mientras el otro lleva a cabo las demás actuaciones del Protocolo.

- Detener la agresión

La actuación del personal de seguridad privada tiene que ser siempre adecuada y proporcionada a las circunstancias de cada caso concreto y respetando los principios de actuación enumerados en los apartados precedentes.

Si la actuación de la persona presuntamente autora puede ser constitutiva de delito; cuando se ordene la expulsión de esta persona y rechace marcharse; cuando no acepte identificarse; cuando, habiendo indicios suficientes de su implicación en el presunto delito, abandone el local o acontecimiento; o si la víctima o la persona presuntamente autora pueden ser menores de edad, el personal de seguridad privada tiene que actuar siguiendo los procedimientos ordinarios.

En los casos en los que no sea posible esperar a la llegada de las fuerzas y cuerpos de seguridad (se haya producido o no una detención), se tiene que

CVE-DOGC-B-23198069-2023

separar físicamente a la persona presuntamente autora de la víctima y se tiene que llevar a esta última al espacio de atención previamente definido para poder seguir atendiéndola.

Según la necesidad, se requerirá asistencia médica inmediata. En este caso, hay que llamar al 112 y se activarán los servicios de urgencia necesarios.

- Desescalar la tensión e impedir nuevas agresiones

Una vez garantizada la seguridad de todas las personas implicadas (víctima, persona presuntamente autora, testigos y vigilantes de seguridad), se tiene que proceder a rebajar la tensión para evitar la aparición de nuevos incidentes. Hay que hablar con las personas implicadas utilizando un tono calmado y evitando la confrontación, empleando técnicas de comunicación no violenta.

Se tienen que efectuar los cacheos superficiales y de las pertenencias de las personas que resulten estrictamente necesarios de acuerdo con las pautas generales previstas por la normativa que sea aplicable.

- Identificar a las personas implicadas

Se tiene que pedir a las personas implicadas que se identifiquen. Entre estas personas implicadas también hay que identificar a los posibles testigos. De acuerdo con lo que establece la ley, el personal de seguridad privada no puede retener esta documentación, pero puede tomar nota de las informaciones. Se tiene que hacer constar en la hoja de servicio si los testigos tienen grabaciones o imágenes de los hechos. Ante la negativa de una persona a identificarse, hay que hacerlo constar en la hoja de servicio.

- Informar y atender a la víctima

Una vez la situación esté controlada y la víctima se encuentre en un espacio adecuado, se la tiene que informar de la importancia de denunciar los hechos y de los canales de denuncia existentes, de los derechos que le asisten, de las acciones que puede emprender y de los servicios especializados que pueden prestarle ayuda.

Más allá de eso, el personal de seguridad privada tiene que velar por que la comunicación con la víctima se lleve a cabo siguiendo estas pautas:

1. Mantener la calma, la objetividad y la profesionalidad.
2. No hacer culpabilizar, cuestionar ni poner en duda el relato de la víctima.
3. Preguntar a las víctimas cómo quieren ser ayudadas.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

4. En caso de no entender a las víctimas, aceptar la ayuda de quien pueda colaborar facilitando la comunicación.
5. Expresar el apoyo a las acciones o reacciones de la víctima en el momento de protegerse de la agresión.
6. Permitir a la víctima expresar sus sentimientos sobre el incidente ocurrido.
7. Proporcionar las indicaciones básicas pertinentes sobre cómo obtener información en cuanto a los recursos de apoyo y atención a disposición de la víctima, sus familias y los demás miembros de la comunidad o grupo.

Hay que tener en cuenta el lenguaje utilizado para evitar que sea discriminatorio (ver los principios específicos) y hay que utilizar un lenguaje claro, sencillo y accesible para la víctima.

Siempre que sea posible, y de acuerdo con los medios disponibles, hay que facilitar que la víctima pueda contactar con familiares, amistades o servicios a fin de asegurar la propia protección o la de otras personas.

El personal de seguridad privada tiene que facilitar a la víctima su número de habilitación a fin de poder referenciarlo en el momento de presentar una posible denuncia.

Finalmente, hay que tener en cuenta la posibilidad de que la víctima no quiera permanecer en el establecimiento o acontecimiento y debe ser libre para irse cuando lo desee.

- Rellenar la hoja de servicio con las informaciones relativas a la situación de violencia discriminatoria y custodiar los objetos probatorios

Una vez realizadas las actuaciones pertinentes, el personal de seguridad privada responsable tiene que dejar constancia del incidente, de los indicadores presenciados, de las personas implicadas, de sus declaraciones y de las medidas adoptadas durante la activación del Protocolo, en la hoja de servicio, de la forma que se ha indicado en el apartado de Recogida de las informaciones relativas a los indicadores.

Finalmente, esta hoja se tiene que enviar lo antes posible a la empresa de seguridad de la cual depende el vigilante de seguridad, junto con los objetos que, en su caso, haya custodiado.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Continuidad de las acciones del personal de seguridad privada y coordinación con el resto de actores públicos para la persecución de los hechos

Independientemente de la existencia de denuncia por parte de la víctima, las empresas de seguridad privada tienen que poner en conocimiento de la Administración las informaciones relacionadas con cualquier incidente de violencia discriminatoria del cual tengan conocimiento, mediante una copia de la hoja de servicios.

La hoja de servicios se hará llegar a la autoridad policial competente o a la Oficina de Igualdad de Trato y no Discriminación. Con la aplicación de este Protocolo se refuerza el uso de las hojas de servicio como un recurso importante para la investigación de los hechos por parte de los órganos competentes.

Las hojas, documentos, octavillas u otros materiales que se hayan custodiado se tendrán que entregar a las fuerzas y cuerpos de seguridad lo antes posible.

Finalmente, si el espacio dispone de cámaras de videovigilancia, la empresa tendrá que poner a disposición de la autoridad competente que investigue los hechos los ficheros de las grabaciones. Todo eso, con independencia de los casos en que los cuerpos y fuerzas de seguridad se hayan personado en el lugar y se haya levantado una denuncia de oficio en el mismo momento de la intervención.

ISSN 1988-298X https://www.gencat.cat/dogc DL B 38014-2007

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Formación del personal de seguridad privada sobre el Protocolo

De acuerdo con el artículo 32 de la Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación, las administraciones públicas deben garantizar la formación obligatoria, inicial y continuada y la sensibilización adecuadas sobre la igualdad de trato y no discriminación en los ámbitos que regula esta ley de los profesionales que realizan tareas de prevención, detección, atención, asistencia y recuperación, que tienen el deber de comunicar a los cuerpos y fuerzas de seguridad y al órgano competente toda situación de riesgo o sospecha fundada de discriminación o violencia por alguna de las condiciones o circunstancias a que se refiere la ley.

Así, el Departamento de Interior de la Generalitat de Catalunya impulsa la formación del personal de seguridad privada en los contenidos del Protocolo presentados, en coordinación y colaboración con las entidades y organismos que corresponda, como los centros de formación habilitados de Cataluña.

Los principales objetivos de la formación son los siguientes:

- Capacitar al personal de seguridad privada en la detección y prevención de los casos de odio y discriminación.
- Dotar a estos profesionales de herramientas para intervenir de manera adecuada.
- Sensibilizar al personal de seguridad privada sobre las situaciones de odio y discriminación.

De la misma manera, los materiales formativos enlazan con conceptos y principios contenidos en otros documentos de especial relevancia, como el *Código de buenas prácticas en seguridad privada*.

Despliegue de la formación

La formación del Protocolo se lleva a cabo mediante las opciones ya previstas por el ordenamiento jurídico para el personal de seguridad privada, concretamente, las formaciones de actualización, también llamadas ‘de reciclaje’.

El Departamento de Interior impulsa la inclusión de esta formación en los catálogos de formación subvencionada y vela por que llegue de la manera más apropiada al personal de seguridad privada.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Materiales de formación y formación a formadores

Asimismo, el Departamento de Interior facilita los materiales de formación sobre el contenido del Protocolo a los centros de formación habilitados y proporciona periódicamente, y de forma gratuita, formación para el profesorado acreditado de centros de formación de seguridad privada que estén interesados.

Adicionalmente, el Departamento de Interior puede ofrecer otros formatos pedagógicos complementarios.

ISSN 1988-298X https://www.gencat.cat/dogc DL B 38014-2007

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Difusión

La estrategia de difusión del Protocolo pretende responder a dos objetivos concretos: por una parte, dar a conocer a la ciudadanía la existencia del documento y de los recursos disponibles para prevenir las situaciones de discriminación y que puedan utilizarlos; por otra, informar a las empresas de seguridad privada y a las entidades usuarias de los servicios de seguridad privada en Cataluña sobre su contenido, sobre la posibilidad de adherirse al Protocolo y de cómo formar a sus plantillas de vigilantes de seguridad para una prevención y gestión adecuadas de las violencias discriminatorias.

A estos efectos, la Generalitat de Catalunya promueve la divulgación del contenido del Protocolo y que las entidades y empresas adheridas –o aquellas que por su actividad tengan especial interés– lo difundan en sus redes.

Asimismo, el Departamento de Interior publica en su web información sobre el Protocolo, el procedimiento de adhesión, las ofertas formativas y la relación de empresas y entidades adheridas, así como cualquier otra información relevante.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Adhesión

Las empresas de seguridad privada que desarrollen su actividad en Cataluña, así como las empresas o entidades de cualquier tipo que contraten servicios de seguridad privada que tengan que prestarse en territorio catalán, pueden adherirse al Protocolo mediante el procedimiento de adhesión que consta en la página web del Departamento.

Al adherirse al Protocolo, la empresa o entidad pone de manifiesto su voluntad de destinar el máximo de recursos y esfuerzos de los que disponga para prevenir y erradicar la violencia discriminatoria en su ámbito de acción y atendiendo, en especial, a los siguientes compromisos:

1. Cumplir y hacer cumplir, tanto al personal de seguridad privada propio como a aquel que trabaje en servicios contratados, el contenido, los principios, las condiciones y los procedimientos establecidos en el Protocolo.

2. Velar por que el personal de seguridad privada propio o aquel que trabaje en servicios contratados sea formado en la prevención y gestión de las situaciones de violencia discriminatoria y en el contenido del Protocolo.

3. Garantizar que, durante el desarrollo de los servicios y siempre que sea posible, se designará a una persona formada en el contenido del Protocolo que será responsable de cumplirlo y aplicarlo entre el personal de vigilancia.

4. Utilizar el material de información, divulgación y sensibilización que, en materia de violencia discriminatoria, elabore y facilite el Departamento de Interior, el Departamento de Igualdad y Feminismos o cualquier otro departamento con competencias en la materia.

5. Integrar en su imagen corporativa el símbolo distintivo entregado por el Departamento de Interior, el cual acredita la adhesión al Protocolo, y darle publicidad.

6. Facilitar la información relativa a la aplicación del Protocolo que sea requerida por el Departamento de Interior a través de cuestionarios o cualquier otro medio.

7. Autorizar la publicación en la web del Departamento de Interior de la adhesión de la entidad al Protocolo.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Finalmente, el Departamento de Interior facilita a todas las empresas o entidades adheridas al Protocolo un símbolo distintivo que lo acredita.

Seguimiento de las adhesiones del Protocolo y mejora continua

Con el fin de hacer un seguimiento del Protocolo y proponer mejoras en su aplicación, el Departamento de Interior puede solicitar a las empresas y entidades adheridas que rellenen un cuestionario de evaluación.

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Anexos

Anexo 1 - Tabla resumen de las categorías de los indicadores de odio y discriminación

Indicadores relativos a la víctima
Percepción de los hechos por parte de la víctima
Pertenencia de la víctima a uno o más colectivos vulnerabilizados

Indicadores relativos a la persona presuntamente autora
Comentarios y cualquier expresión no verbal vejatorios
Expresiones apriorísticamente no vejatorias
Presencia de simbología de odio explícita
Pertenencia del presunto autor a un grupo violento o intolerante
Gratuidad aparente de los hechos

Indicadores mutuos
Enemistad o rivalidad entre grupos a los que pertenezcan la persona presuntamente autora y la víctima

Indicadores contextuales
Lugar o fecha de los hechos
Concurrencia de hechos similares en un mismo espacio o tiempo

ISSN 1988-298X https://www.gencat.cat/dogc DL B 38014-2007

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Anexo 2 - Medidas de prevención llevadas a cabo por jefes y directores de seguridad privada antes del servicio (parte preventiva)

Identificación de los riesgos

- Identificación de las zonas de riesgo
- Identificación de circumstancias que puedan incrementar el riesgo de violencia discriminatoria

Implementación de las medidas preventivas

- Adopción de medidas compensatorias de los riesgos identificados
- Nombramiento del vigilante de seguridad de referencia (cuando corresponda)
- Creación de un espacio de atención a la víctima

Transmisión de la información

- Reunión previa a la prestación del servicio con el equipo de vigilantes de seguridad y traslado de la información

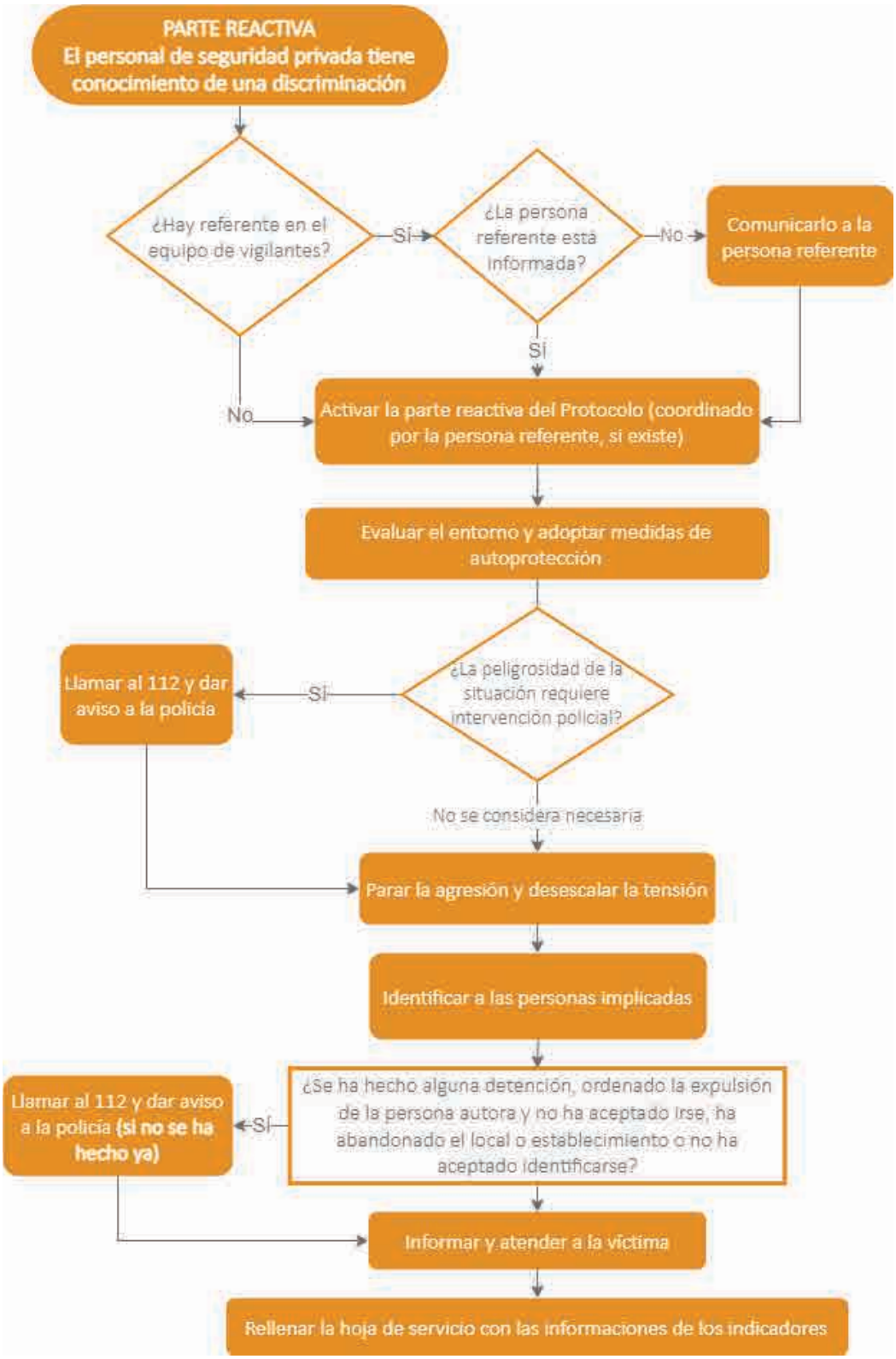
CVE-DOGC-B-23198069-2023

Anexo 3 - Medidas de prevención llevadas a cabo por el equipo de vigilantes de seguridad privada durante el servicio (parte preventiva)

ISSN 1988-298X https://www.gencat.cat/dogc DL B 38014-2007

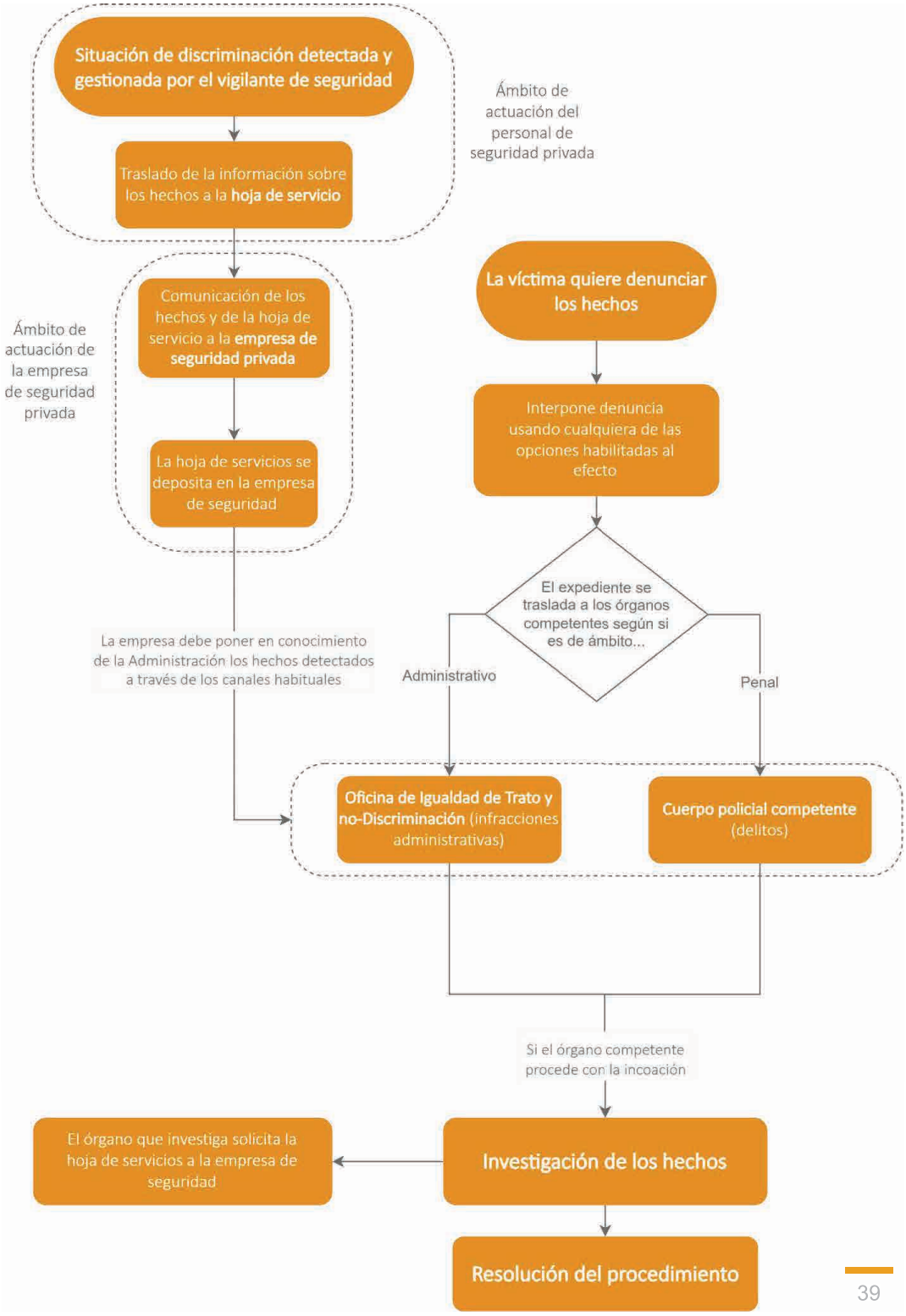
CVE-DOGC-B-23198069-2023

Anexo 4 - Actuaciones del personal de seguridad privada para la gestión de las situaciones de odio y discriminación (parte reactiva)



CVE-DOGC-B-23198069-2023

Anexo 5 - Esquema del circuito de la información de las situaciones de odio y discriminación detectadas por el personal de seguridad privada



CVE-DOGC-B-23198069-2023

Anexo 6 - Lista de enlaces a la normativa sobre conductas penales y administrativas relacionadas con odio y discriminación

En lo referente a las conductas penales, el Código penal no utiliza una nomenclatura específica que identifique los delitos de odio y discriminación ni tampoco los regula conjuntamente, sino que recoge, en diferentes títulos, una serie de conductas que pueden ser catalogadas como conductas discriminatorias. La manera como son tipificadas también es diversa, con tipos penales específicos para estas motivaciones de odio y discriminación (como los artículos 510, 512 y 522) y, en otros casos, siendo aplicable el agravante del artículo 22.4 del Código penal.

Con respecto a las infracciones administrativas, la Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación, establece los principios y regula los procedimientos y las medidas destinadas a hacer efectivos estos derechos y promueve la erradicación de cualquier forma de discriminación, independientemente del rasgo o característica que se vulnere. Todo esto, sin perjuicio de las previsiones que a nivel de normativa básica o subsidiaria contenga la Ley estatal 15/2022, de 12 de julio, para la igualdad de trato y la no discriminación.

Junto con estas leyes de carácter más integral, existe otra normativa más específica que se diferencia por el motivo de la discriminación o por el lugar donde se ha producido la infracción. En esta lista, sin ser exhaustiva, se han incluido los principales textos legales de ámbito estatal y autonómico. Por último, además de los textos citados, existen una serie de ordenanzas de ámbito municipal sobre las conductas discriminatorias que, por razones prácticas, no se recogen en esta lista.

Conductas penales
Ley orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código penal

Conductas administrativas
Ley 19/2020, de 30 de diciembre, de igualdad de trato y no discriminación
Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y la no discriminación
Ley 11/2014, de 10 de octubre, para garantizar los derechos de lesbianas, gais, bisexuales, transgéneros e intersexuales y para erradicar la homofobia, la bifobia y la transfobia
Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas
Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte

CVE-DOGC-B-23198069-2023

Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior