

ALTRES DISPOSICIONS

DEPARTAMENT D'INTERIOR

RESOLUCIÓ INT/2620/2023, de 13 de juliol, per la qual s'aprova i es publica el Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada.

L'article 21 de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, estableix que el cos de Mossos d'Esquadra, la policia local i també el personal de les empreses de seguretat privada han de respectar el dret a la igualtat de tracte en les seves actuacions i evitar tota forma d'abús o de discriminació per qualsevol dels motius a què fa referència l'article 1 de la mateixa Llei.

D'altra banda, de conformitat amb l'article 15.1 de la mateixa Llei, les administracions públiques han de garantir les condicions d'accés, permanència, ús i gaudi dels establiments i els espais oberts al públic, dels espectacles públics i de les activitats recreatives en absència de qualsevol forma de discriminació i d'intolerància. Aquests establiments i espais, habitualment, són usuaris de la prestació dels serveis de seguretat privada.

El Departament d'Interior, plenament conscient de l'impacte que les situacions d'odi i discriminació tenen en la convivència igualitària de la societat i en la percepció de seguretat de la ciutadania, considera que la lluita contra l'odi i la discriminació no només garanteix els drets individuals d'aquelles persones que han patit conductes discriminatòries, sinó que també contribueix a restituir la convivència i la seva qualitat a través de la sensibilització i educació de la ciutadania i fomenta la prevenció, persecució i enjudiciament d'aquestes conductes dins del marc de valors democràtics.

Per aquest motiu, es va constituir un grup de treball, integrat per representants dels col·lectius vulnerabilitzats i del sector de la seguretat privada i amb la participació del Departament d'Igualtat i Feminismes, per a l'elaboració d'un *Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada*, amb la finalitat de fer un pas més en la lluita contra la violència discriminatòria i les situacions d'odi i facilitar la persecució d'aquests fets per evitar que cap conducta que atempti contra les llibertats i els drets individuals quedi impune.

Per assolir aquest objectiu, el Protocol proporciona a empreses, professionals i usuaris de serveis de seguretat privada coneixements i eines per poder prevenir, abordar i gestionar les situacions relacionades amb violència discriminatòria amb les quals es puguin trobar, amb la finalitat de protegir i acompanyar la víctima i facilitar l'enjudiciament d'aquest tipus de conductes en fases posteriors.

Finalment, el Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada, resultat del grup de treball, va ser aprovat en la sessió del ple del Consell de Coordinació de la Seguretat Privada del dia 4 de juliol de 2023.

Atès el que s'ha exposat, fent ús de les competències que corresponen al Departament d'Interior en matèria de seguretat privada, i amb l'objectiu de promoure la difusió del Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada,

Resolc:

Aprovar i publicar el Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada, que consta a l'annex d'aquesta Resolució, al *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya*, i fer-ne la màxima difusió pels mitjans corresponents.

CVE-DOGC-A-23198069-2023

Barcelona, 13 de juliol de 2023

Joan Ignasi Elena i Garcia

Conseller d'Interior

Annex

Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada

(Vegeu la imatge al final del document)

[CAT_PROCOCOL.pdf](#)

(23.198.069)

Protocol

per a la prevenció, la detecció i la gestió de
situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la
seguretat privada



Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior

Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació
en l'àmbit de la seguretat privada, juliol 2023

Departament d'Interior
Generalitat de Catalunya

Diputació, 355
08009 Barcelona



Aquest document no té drets d'explotació.

Es tracta d'un document de domini públic pel qual els autors renuncien a tots els drets sobre l'obra pel que fa a la propietat intel·lectual, incloent-hi els drets afins, fins on és possible amb la llei vigent aplicable.

Podeu copiar, modificar o distribuir l'obra i fer-ne comunicació pública, fins i tot amb finalitat comercial, sense demanar cap mena de permís.

Índex de continguts

Introducció.....	4
Marc conceptual.....	7
Principis bàsics i específics d'actuació.....	13
Indicadors per detectar situacions d'odi i discriminació.....	19
Actuació	23
Mesures preventives.....	23
Mesures reactives.....	25
Formació del personal de seguretat privada sobre el Protocol	29
Difusió.....	31
Adhesió.....	32
Annexos	34
Annex 1 - Taula resum de les categories dels indicadors d'odi i discriminació	34
Annex 2 - Mesures de prevenció dutes a terme per caps i directors de seguretat privada abans del servei (part preventiva)	35
Annex 3 - Mesures de prevenció dutes a terme per l'equip de vigilants de seguretat privada durant el servei (part preventiva).....	36
Annex 4 - Actuacions del personal de seguretat privada per a la gestió de les situacions d'odi i discriminació (part reactiva).....	37
Annex 5 - Esquema del circuit de la informació de les situacions d'odi i discriminació detectades pel personal de seguretat privada.....	38
Annex 6 - Llista d'enllaços a la normativa sobre conductes penals i administratives relacionades amb odi i discriminació.....	39

Introducció

Fruit d'un món cada vegada més global i interconnectat, i pel gran atractiu de les ciutats catalanes, la nostra societat és més heterogènia i diversa que mai. L'elevat nivell de seguretat i de gaudi de l'estat del benestar permet que les persones puguin exercir lliurement els seus drets i llibertats. Aquesta diversitat que ens enriqueix com a poble planteja també un repte important en qüestió de seguretat.

L'existència de desigualtats socials i econòmiques entre la població pot conduir a un augment de la polarització de la societat i del discurs d'odi contra grups de la població percebuts com a diferents. Aquests discursos ataquen particularment les característiques sobre les quals reposa aquesta suposada diferència, com són el gènere, la raça, la religió, l'origen ètnic, la malaltia o l'orientació sexual, entre d'altres, i que estan especialment protegides pel nostre ordenament jurídic, així com per un gran nombre de textos i tractats europeus i internacionals. Es tracta d'una problemàtica amb arrels profundes en tots els àmbits de la societat i que exigeix una acció coordinada tant dels actors públics com privats.

Forma part de les obligacions d'un estat democràtic donar una resposta destinada a prevenir aquest tipus de conductes discriminatòries en tots els seus aspectes. La lluita contra l'odi i la discriminació no només garanteix els drets individuals d'aquelles persones que els han patit, sinó que també contribueix a la restitució de la convivència i la seva qualitat a través de la sensibilització i l'educació de la ciutadania i fomenta la prevenció, la persecució i l'enjudiciament d'aquestes conductes. Així, l'objectiu del present Protocol és el de proporcionar al personal de seguretat privada els coneixements i les eines necessaris per detectar aquests tipus de conducta i actuar de la manera més adient amb l'objectiu de protegir i acompanyar la víctima i facilitar l'enjudiciament en fases posteriors. La potencial presència immediata del personal de seguretat privada, durant el transcurs d'una situació discriminatòria, el posiciona com una de les primeres figures a les quals la víctima s'adreçarà en els instants posteriors a l'agressió i, en la majoria dels casos, ho farà abans que les forces i cossos de seguretat puguin intervenir-hi. Per tant, la seva actuació és primordial per garantir la seguretat de les persones, atendre la víctima i recollir la informació de la situació per tal d'assegurar una qualificació adequada dels fets.

Amb la publicació i difusió d'aquest Protocol, la Generalitat de Catalunya reforça el seu compromís amb la lluita contra aquests tipus de conductes, i és pionera en el registre informàtic de totes les denúncies interposades per

delictes comesos per odi i discriminació a través de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra, treballant conjuntament amb la Fiscalia Provincial de Barcelona. Aquest registre, que s'inclou en les mesures del *Procediment en fets delictius que tenen com a motivació l'odi o la discriminació, de 10 de març de 2010*, aporta noves eines per a una millor investigació de delictes d'odi i per avançar en l'atenció a les víctimes.

El present document s'integra amb altres estratègies i documents essencials en la matèria com el *Manual pràctic per a la investigació i enjudiciament de delictes d'odi i discriminació*, elaborat pel Centre d'Estudis Jurídics i Formació Especialitzada de la Generalitat de Catalunya i coordinat pel fiscal del Servei Especial de Delictes d'Odi i Discriminació de la Fiscalia Provincial de Barcelona, Miguel Ángel Aguilar. De la mateixa manera, el Departament d'Interior, a través de la Direcció General d'Administració de Seguretat, ja havia elaborat el 2019 el *Protocol per a l'abordatge de les infraccions d'odi i discriminació per a les policies locals de Catalunya*, amb la intenció d'aprofundir en la formació dels cossos i forces de seguretat en aquesta problemàtica.

El valor del *Protocol per a la prevenció, la detecció i la gestió de situacions d'odi i discriminació en l'àmbit de la seguretat privada* rau en el fet de traslladar aquest coneixement i aquests principis operatius als actors de la seguretat privada que es troben, sovint, en primera línia d'intervenció sobre el terreny i, per tant, tenen la capacitat de contribuir a la seva prevenció i de copsar més immediatament els elements per a la qualificació d'aquestes conductes. Amb l'elaboració d'aquest Protocol també es dona resposta a una de les conclusions principals a les quals arriba el manual esmentat prèviament: la necessitat d'incrementar la formació en el principi d'igualtat i no-discriminació del personal de seguretat privada, entre altres col·lectius que participen en la gestió de la seguretat.

Com a resposta a les recomanacions fetes pel Síndic de Greuges el 2016 i el 2017 sobre la necessitat de desenvolupar un codi ètic per garantir els drets de les persones i la no-discriminació, es va elaborar el *Codi de bones pràctiques en seguretat privada*, al qual ara s'afegeix el Protocol.

La Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, marca els objectius i defineix quina ha de ser la visió integral de la lluita contra aquests delictes i infraccions. Aquest Protocol recull les novetats legislatives d'aquest àmbit i es fa seus els objectius de la llei esmentada. Conseqüentment, esdevé una eina específica per al compliment de l'obligació derivada de l'article 21 d'aquesta llei, per la qual el personal de les empreses de seguretat privada ha de respectar el dret a la igualtat de tracte en les actuacions i serveis que realitzi i ha d'evitar qualsevol forma d'abús o discriminació.

Cal afegir a aquestes obligacions les previsions de l'article 15 de la Llei 19/2020, destinades als establiments i espais oberts al públic, principals consumidors dels serveis de seguretat privada, de manera que l'adhesió a aquest Protocol esdevindrà una eina per tal de garantir, als usuaris d'aquests espais, el respecte a la igualtat de tracte i no-discriminació.

A més, el Protocol incorpora també les darreres modificacions del Codi penal, així com l'entrada en vigor de la Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació, d'àmbit estatal i particularment de l'article 18.2 que parla del respecte de la igualtat de tracte i la no-discriminació de les empreses que realitzen serveis de seguretat privada.

Marc conceptual

En aquest apartat es recull, seguint les definicions fetes per la Llei 19/2020, d'igualtat de tracte i no-discriminació, i pel *Manual pràctic per a la investigació i enjudiciament de delictes d'odi i discriminació*, una categorització de conceptes clau per definir la problemàtica que ocupa el Protocol. No es tracta d'una llista exhaustiva, ja que existeixen molts més altres eixos de discriminació que es poden tenir en compte (com la discriminació per professió, per situació administrativa o per condició de privació de llibertat, entre d'altres). No obstant, la familiarització amb aquestes definicions essencials és bàsica per a una comprensió i aplicació correctes del Protocol.

Conceptes bàsics

Estereotip

Generalització o imatge simplificada que recau sobre els membres d'un grup quan s'assumeix que tots els membres que el componen tenen les mateixes característiques.

Prejudici

Valoració o judici previ, sovint negatiu i sense fonament, que es fa d'una persona o un grup. Un prejudici no implica una discriminació, però predisposa que tingui lloc.

Estigmatització

Atribució de qualitats negatives i despectives a un grup o col·lectiu de persones, que són tractades amb prejudicis i, en conseqüència, són considerades no normatives.

Discriminació

Prejudici portat a la pràctica mitjançant el comportament o el tracte. Consisteix a tractar de manera diferent, ja sigui exclouent, distingint, restringint, o preferint, una persona o grup basant-se en la creença que no tots som iguals en drets i dignitat, la qual cosa té com a resultat l'anul·lació o el menyscabament del gaudi de les seves llibertats i drets fonamentals.

Trets o motius protegits

Totes aquelles característiques d'una persona o grup per les quals, sobre la base de la legislació vigent, està especialment prohibit discriminar, tals com la religió, l'origen ètnic o nacional, el gènere, l'orientació sexual, la ideologia, la diversitat funcional o la situació socioeconòmica, entre d'altres.

Discriminació directa

Discriminació que es produeix quan una persona és tractada de manera menys favorable del que ha estat tractada una altra en situació comparable per algun dels motius protegits.

Discriminació indirecta

Discriminació que es produeix a través d'una disposició, criteri o pràctica aparentment neutres que impliquen un tracte idèntic a persones en situació diferent. En aquest supòsit, no és el tractament el que difereix, sinó els seus efectes sobre persones amb característiques diferents.

Discriminació de segon ordre

Discriminació que es produeix contra qui defensa persones o grups discriminats o vulnerables a la discriminació.

Discriminació per associació

Discriminació que es produeix quan una persona o grup és discriminat per motiu de la seva associació, real o percebuda, amb una persona o grup objecte de discriminació.

Discriminació per error

Discriminació que té lloc quan la persona o grup n'és objecte per l'atribució errònia d'alguna característica, tret, condició o circumstància.

Delicte d'odi

Qualsevol infracció penal, incloses les comeses contra les persones o la propietat, en què l'objecte de l'atac és escollit per la persona autora per la real o percebuda connexió, simpatia, filiació, suport o pertinença de la víctima a un grup amb unes característiques específiques. En l'ordenament jurídic espanyol aquests delictes estan recollits principalment a l'article 510 del Codi penal i es consideren agreujants d'altres delictes a l'article 22.4.

Discurs d'odi

L'expressió d'unes idees o creences fetes de manera o en circumstàncies que suposin una provocació a l'odi, la discriminació o la violència i que infringeixen els valors constitucionals de la dignitat humana i la no-discriminació.

Interseccionalitat discriminatòria

Teoria que fa referència al fet que les diferents formes i motius de discriminació no actuen de manera separada, sinó que ho fan interrelacionant-se i creant un sistema d'opressió complex amb múltiples capes.

Actes d'odi o discriminació per motius de raça, ètnia o origen nacional

Ètnia

La pertinença d'un individu a un grup o comunitat que comparteix uns trets que poden ser la llengua, la cultura, el folklore i les tradicions, la identitat simbòlica i el sentiment de pertinença i, en alguns casos, certs trets físics visibles i que els diferencien de la resta de grups o comunitats.

Origen nacional

En el sentit més normatiu, la pertinença d'una persona a un ordenament jurídic concret. En un sentit més ampli també pot ser entès com la realitat cultural, històrica, lingüística, sociològica i, fins i tot, religiosa.

Racisme

Estructura de poder que produeix discriminació i propugna la inferioritat d'un grup respecte d'un altre, basada en el color de la pell i en determinats trets físics i, de manera més extensa, en qualsevol tret o característica que identifiqui una persona o grup amb un determinat grup ètnic o racial.

Xenofòbia

Sentiment d'odi, por, rebuig o hostilitat envers persones d'origen estranger o percebudes com a estrangeres.

Romafòbia o antigitanisme

Forma específica de racisme social i institucional. Es tracta de la discriminació o intolerància envers les comunitats gitanes. Segons la Comissió Europea contra el Racisme i la Intolerància, és una forma de racisme particularment persistent, violenta, recurrent i banalitzada.

Actes d'odi o discriminació per motius de religió o creences

Religió

Conjunt de creences que defineix la relació entre l'ésser humà i l'univers. La llibertat de culte o religiosa és el dret fonamental de tota persona d'escollir de manera lliure les seves creences (o de no escollir-ne) i exercir-les de manera pública sense ser discriminada.

Islamofòbia

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia envers l'islam i les persones musulmanes o associades a l'islam.

Antisemitisme

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia envers els pobles d'origen semita, en el seu ús majoritari avui en dia associat al judaisme i a totes aquelles persones associades a la comunitat jueva.

Actes d'odi o discriminació per motius ideològics o d'orientació política

Ideologia

A diferència de la religió o les creences, la ideologia fa referència exclusivament al posicionament d'una persona o grup en l'àmbit politicosocial. La discriminació per motius ideològics o d'orientació política és el rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia motivats per la convicció política.

Actes d'odi o discriminació per motius de sexe, identitat i expressió de gènere i orientació sexual

Sexe i gènere

El sexe és un concepte lligat a la biologia i que, de manera comuna en la nostra espècie, es presenta com a dimorfisme sexual (mascle o femella). No obstant, existeix també una part de la població que neix intersexual i presenta característiques dels dos sexes.

El gènere és un concepte cultural i social en el qual històricament s'ha atribuït i ensenyat una identitat i una sèrie de rols i expressions a les persones en funció del seu sexe biològic. Si una persona s'identifica amb el gènere que la societat tradicionalment atribueix al sexe amb el qual ha nascut, parlem d'una persona cisgènere. En el cas que s'identifiqui amb un gènere diferent del del sexe en néixer, parlem d'una persona trans. Ens referim a una persona no-binària quan aquesta no s'identifica exclusivament com a masculina o femenina.

Expressió de gènere

Manera en què una persona expressa el seu gènere i que és independent de la seva identitat de gènere.

Orientació sexual o afectivosexual

Tendència de la persona respecte a l'objecte del desig sexual o romàntic. L'homosexualitat, l'heterosexualitat, la bisexualitat o la pansexualitat són orientacions sexuals. També es refereix als casos on hi ha una absència de desig (asexualitat).

Sexisme

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia que es produeix quan una persona infravalora les persones del sexe oposat o fa distinció de les persones segons el seu sexe biològic.

El masclisme és una forma de sexisme exercida contra les dones pel fet de ser dones.

Discriminació per raó de gènere

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia envers una persona motivats pel seu gènere i per les expectatives i els rols que la societat hi atribueix.

LGBTI-fòbia

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia envers persones lesbianes, gais, bisexuals, transsexuals o intersexuals o per qualsevol altre motiu relacionat amb la diversitat sexual i de gènere.

Actes d'odi o discriminació per motius de malaltia, diversitat funcional o salut mental

Discriminació per motius de malaltia

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia envers persones que pateixen, han patit o són portadores, amb o sense símptomes, d'alguna malaltia.

Capacitisme

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia envers les persones amb diversitat funcional.

Discriminació per motius de salut mental

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia envers les persones afectades per un problema o trastorn de salut mental.

Actes d'odi o discriminació per motius socioeconòmics

Persones sense llar

Aquelles persones que per motius socioeconòmics, de salut o d'una altra índole no poden accedir a un allotjament adequat, permanent, adaptat a la seva situació personal i que ofereixi un marc estable de convivència, o conservar-lo.

Aporofòbia

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia envers les persones en situació de pobresa i, especialment, envers aquelles que es troben en situació de sensellarisme.

Actes d'odi o discriminació per motiu de l'edat**Edatisme**

Discriminació envers una persona per la seva edat o per trets o comportaments associats a un grup d'edat concret.

Actes d'odi o discriminació per motiu de l'aspecte físic**Aspectisme**

Rebuig, aversió, hostilitat, odi o fòbia envers persones amb un determinat aspecte o atributs físics, com l'estatura o el pes, o per determinades modificacions del seu aspecte que s'hagin pogut fer (tatuatges o pírcings, entre altres).

Grassofòbia

Actitud i comportament hostil que discrimina i estigmatitza les persones grasses.

Principis bàsics i específics d'actuació

Aquest apartat recull els principis d'actuació que han de guiar, amb caràcter general, l'exercici de les funcions del personal de seguretat privada. La major part dels principis bàsics d'actuació enumerats aquí provenen del que estableixen els articles 8 i 30 de la Llei 5/2014, de 4 d'abril, de seguretat privada. S'hi han afegit, a més, altres principis que tenen l'origen en el *Protocol per a l'abordatge de les infraccions d'odi i discriminació per a les policies locals de Catalunya* i que, adaptats a la realitat i al marc jurídic del personal de seguretat privada, completen la visió del present Protocol.

Més enllà dels principis bàsics d'actuació, el Protocol preveu un seguit de pautes per promoure i facilitar el tracte digne i no discriminatori envers les persones que puguin formar part d'un dels grups vulnerabilitzats. Tot i que s'han classificat per eixos, aquests principis són transversals i no excloents entre ells.

Principis bàsics d'actuació

Legalitat

El personal de seguretat privada ha d'actuar sempre amb total respecte a l'ordenament jurídic vigent, incloent-hi la protecció integral als drets humans i a la dignitat humana.

Integritat

El personal de seguretat privada ha d'actuar complint diligentment els seus deures professionals i s'ha d'oposar a tot acte de corrupció.

Dignitat en l'exercici de les seves funcions

El personal de seguretat privada ha d'actuar sempre mitjançant l'exercici recte de les seves atribucions legals.

Correcció en el tracte amb la resta de persones

El personal de seguretat privada ha de tenir en tot moment una conducta professional modèlica en el tracte tant amb la ciutadania com amb la resta del personal amb el qual treballa. De la mateixa manera, s'ha d'abstenir de fer servir termes pejoratius o discriminatoris. El tracte correcte i respectuós és degut fins i tot quan la ciutadania i les persones amb les quals tracta cometen irregularitats. Altrament, estarien fent un ús abusiu de les seves funcions.

Congruència aplicant mesures de seguretat proporcionals als riscos presents

L'exercici de la força i la naturalesa de les mesures de seguretat aplicades han de ser adequats al tipus de risc existent. S'ha d'evitar tot abús o ús arbitrari d'aquestes mesures.

Proporcionalitat en l'ús de tècniques i mitjans de defensa

En relació amb el principi anterior, l'ús de tècniques i mitjans de defensa i l'ús de la força s'han de fer respectant el principi de proporcionalitat en funció de la gravetat del risc.

Reserva professional sobre els fets que conegui en l'exercici de les seves funcions

El personal de seguretat privada ha de guardar estrictament la reserva professional de tots els fets que conegui en l'exercici de les seves funcions, especialment de les informacions que rebi en matèria de seguretat i de les dades de caràcter personal que hagi de tractar o custodiar, amb una atenció especial a les dades de caràcter sensible derivades de les actuacions amb element discriminatori.

Col·laboració amb les forces i cossos policials

El personal de seguretat privada està obligat a auxiliar i a col·laborar amb les forces i cossos de seguretat, a facilitar la informació que sigui necessària per a l'exercici de les seves funcions i a seguir les seves instruccions en relació amb el servei de seguretat privada que presti.

Neutralitat i equitat

En l'exercici de les seves funcions, el personal de seguretat privada s'ha d'abstenir d'expressar públicament les seves legítimes opinions polítiques o religioses i ha de tractar amb equitat, imparcialitat i neutralitat totes les persones, independentment del que creguin o pensin.

Sensibilitat social

El personal de seguretat privada ha de ser curós amb cada entorn social, i preservar-ne la singularitat, posant especial atenció en aquelles persones que provinquin d'entorns socialment i econòmicament vulnerables i evitant la seva discriminació.

Principis específics relatius als motius de discriminació**Raça, ètnia o origen nacional**

- S'ha de facilitar la comunicació fent servir un llenguatge adaptat i planer en cas que la persona a qui s'adrecen els vigilants de seguretat privada no entengui l'idioma. Sempre que sigui possible, s'ha d'utilitzar una llengua de comprensió mútua. En aquest sentit, el compromís del sector amb avançar cap a uns equips més diversos permetrà facilitar el compliment d'aquest principi.
- Cal adreçar-se a les persones amb fórmules que no tinguin connotacions físiques discriminatòries.
- No s'han de fer servir estereotips racials, ni tan sols aquells que es podrien arribar a considerar positius des del punt de vista del vigilant de seguretat privada. És especialment important evitar l'ús d'estereotips que criminalitzen tota una comunitat o col·lectiu.
- No s'ha de confondre origen nacional amb religió, són dues característiques completament separades. De la mateixa manera, s'aconsella no identificar una persona com a membre d'una cultura o religió simplement pel seu nom o cognom, ja que això pot portar a equívocs que desemboquin en situacions de discriminació.

Religió o creences

La *Guia per al respecte a la diversitat de creences en l'àmbit dels serveis policials (2019)* conté una sèrie de principis que poden ser traslladats a l'àmbit d'actuació de la seguretat privada. Els principis que s'han de tenir en compte en l'exercici de les funcions del personal de seguretat privada relacionats amb la diversitat religiosa són els següents:

- S'han de respectar les creences i les pràctiques religioses de les persones de manera igualitària i no s'ha d'entrar en cap discussió per raó de les seves conviccions.
- L'ús d'una determinada indumentària o altres signes externs és una forma d'exercir el dret fonamental a la llibertat religiosa tal com ho entén el dret internacional, europeu i estatal. En alguns casos, les persones més practicants tendeixen a adoptar vestimentes de caire tradicional que han de ser respectades en tot moment.
- Si, per raons justificades de seguretat, és imprescindible que una persona es retiri un símbol religiós que forma part de la seva indumentària, és preferible demanar-li que ho faci ella mateixa i en l'entorn de màxima privacitat que permetin les circumstàncies del servei.

- En cas que el símbol o element religiós hagi de quedar sota custòdia del personal de seguretat privada, s'haurà de procedir amb el màxim respecte i tenint en compte les indicacions de la persona afectada, sempre que sigui possible.
- No s'han d'interpretar de manera precipitada els gestos fets per les persones a les quals el personal de seguretat privada es dirigeixi. Cal tenir present que molts dels gestos que es consideren universals, sovint no ho són, sinó que la seva interpretació depèn del context social i cultural.

Ideologia o orientació política

- S'ha de vetllar en tot moment pel respecte de les idees, principis i diferències polítiques o ideològiques de totes les persones amb les quals el vigilant de seguretat privada tracta durant l'exercici de les seves funcions.
- S'ha de mostrar una neutralitat total quan una persona expressa de qualsevol manera (oralment, per un símbol, entre altres) la seva posició ideològica, fins i tot quan aquesta és contrària o oposada a la del personal de seguretat privada, tret que això atempti contra la dignitat de les persones o comporti una amenaça dirigida a una altra persona o grup.
- En qualsevol cas, les opinions polítiques o ideològiques del personal de seguretat privada no s'han de veure reflectides ni han de motivar les accions que duen a terme durant la seva activitat professional.

Sexe, identitat i expressió de gènere i orientació sexual

- El personal de seguretat privada s'ha d'abstenir d'expressar, explícitament o implícitament, un judici de valor sobre l'orientació sexual o l'expressió de gènere (real o percebuda pel vigilant) de les persones amb les quals tracti en l'exercici de les seves funcions.
- De la mateixa manera, en l'exercici de les seves funcions, no ha de manifestar públicament la seva opinió personal sobre la diversitat sexual i de gènere.

- Com a manifestació específica del deure de reserva professional, s'ha de vetllar en tot moment pel respecte a la privacitat en tot allò relatiu a la identitat/expressió de gènere i orientació sexual, inclosa la identitat sentida per la persona. Així, cal tenir una cura especial en qualsevol de les actuacions com, per exemple, a l'hora de demanar la identificació a una persona. Pel que fa a la identitat sentida, és aconsellable preguntar a la mateixa persona com prefereix que s'hi adrecin.

Malaltia, diversitat funcional i salut mental

- Vetllant en tot moment per la integritat de les persones al seu voltant i la seva pròpia, s'han d'exercir les funcions de seguretat privada amb ple respecte pels drets i llibertats de les persones amb malalties, afectades per problemes o trastorns de salut mental o que tinguin diversitat funcional, inclòs el dret d'accedir a l'establiment o esdeveniment objecte de protecció en les condicions previstes a la normativa vigent.
- Si la persona a la qual està atenent el personal de seguretat privada verbalitza que pateix una malaltia, que està afectada per un problema de salut mental o que té una necessitat pròpia de la seva diversitat funcional, el vigilant ha d'adequar l'atenció que li doni atenent aquesta circumstància.
- Les persones afectades per un problema de salut mental poden experimentar, en diferents moments i per raons distintes, situacions de risc individual. Per aquesta raó, el personal de seguretat privada ha de ser especialment curós en el tracte amb aquesta persona, ja que una resposta o reacció incorrecta en el moment d'aquesta fase de risc pot conduir a una situació d'especial perill per a totes dues persones i les del voltant.
- Tot i que no és necessari ni tampoc possible que el personal de seguretat privada conegui totes les patologies mentals que es poden donar, un cop s'ha detectat que la persona a la qual s'atén podria necessitar un acompanyament adaptat, s'ha de tenir en compte l'ús de tècniques de comunicació no violentes dins de l'exercici de les seves funcions.

Nivell socioeconòmic

- Quan es requereixi que una persona en situació de sensellarisme es desplaci, el personal de seguretat privada, en l'exercici de les seves

funcions, ho ha de fer de manera respectuosa amb la dignitat de la persona i els seus drets.

- S'ha de tenir en compte que la persona en situació de sensellarisme es pot trobar en un estat de fragilitat física o mental. Per aquesta raó, s'ha d'actuar amb la màxima prudència i respecte envers ella i en relació amb els seus efectes personals i fent ús de tècniques de comunicació no violentes.

Edat

- El personal de seguretat privada ha d'adequar les seves actuacions a les necessitats de les persones a qui s'adreça amb respecte i dignitat, i amb independència de la franja d'edat a la qual pertanyin.

Aspecte físic

- El personal de seguretat privada ha de vetllar en tot moment per mostrar una actitud respectuosa envers les persones, amb independència de les característiques o atributs físics que tinguin. En particular, han d'evitar aquells comportaments invasius com les mirades insistents o repetides o els comentaris sobre la seva aparença.

Indicadors per detectar situacions d'odi i discriminació

Els indicadors permeten assolir dos objectius: d'una banda, que el personal de seguretat privada pugui identificar les situacions d'odi i, per tant, activar el Protocol. D'altra banda, millorar la recollida de dades (testimonis, elements probatoris...) per tal de poder fer una qualificació acurada dels fets que faciliti una possible investigació.

Indicadors relatius a la víctima

- La percepció de la víctima o dels testimonis dels fets.
- La pertinença, simpatia o relació de la víctima amb una persona o grup susceptibles de ser discriminats per algun dels motius esmentats anteriorment.

Indicadors relatius a la persona presumptament autora

- Les expressions, comentaris o gesticulacions vexatòries que pronunciï o faci la persona presumptament autora en cometre els fets.
- Les expressions apriorísticament no vexatòries.
- La presència de simbologia relacionada amb l'odi i la discriminació que sigui portada per la persona presumptament autora.
- La pertinença, simpatia o relació de la persona presumptament autora amb col·lectius radicals, violents o intolerants respecte d'altres grups.
- La gratuïtat aparent amb la qual la persona presumptament autora ha comès els fets.

Indicadors mutus

- L'enemistat o rivalitat històrica entre el col·lectiu de pertinença de la víctima i el de la persona presumptament autora.

Indicadors contextuals

- El lloc o la data en què es produeixen els fets.

- La concurrència d'altres fets delictius semblants a la mateixa àrea geogràfica o en un lapse de temps similar.

La detecció i recollida de tots els indicadors presents en l'escenari d'actuació permetrà una qualificació correcta dels fets. La tasca del personal de seguretat, en la immediatesa dels fets, és doncs imprescindible per a la persecució d'aquestes conductes discriminatòries.

Recollida de les informacions relatives als indicadors

El full de servei és el document que l'equip de vigilants de seguretat emplena al final de cada servei amb les novetats i incidències ocorregudes. Aquest full pot rebre altres noms, com ara informe diari, informe de servei, informe diari de servei, informe o minuta de vigilància, i informe o full de novetats o d'incidències del servei, entre altres.

Totes les informacions recollides s'han d'indicar en aquest full de servei, amb una atenció especial als punts següents:

- El lloc o la data dels fets poden ser importants pel seu contingut simbòlic implícit, ja sigui respecte a les víctimes o a la persona presumptament autora. En el full de servei s'hi ha de recollir si l'agressió s'ha comès en espais de culte, cementiris, monuments, seus de partits polítics o de determinades associacions o agrupacions. Així mateix, s'hi ha d'anotar si els fets han tingut lloc durant una data assenyalada.
- S'ha de fer una escolta activa del relat espontani de la percepció subjectiva de la víctima o dels testimonis dels fets sobre les motivacions de l'agressió, així com de la persona presumptament autora.
- Les informacions recollides s'han de traslladar al full de servei, de la forma més literal possible, per a la seva valoració posterior (tasca que no competeix al vigilant de seguretat) i s'ha de respectar sempre la confidencialitat de les comunicacions amb les persones implicades.
- La pertinença o relació amb un grup, tant si és real com si és percebuda per la persona presumptament autora, també caldrà fer-la constar.
- S'ha de tenir especialment en compte que en una mateixa persona poden concórrer diversos motius de discriminació. Si se'n detecta més d'un, caldrà indicar-los tots.

- Pot ser que es tingui un coneixement previ sobre l'existència d'una relació conflictiva entre els col·lectius de pertinença de la víctima i de la persona presumptament autora. En aquest cas, també s'han d'incloure aquestes informacions al full de servei.
- En el full de servei s'hi ha de reflectir, de manera literal, tota expressió, i s'ha de descriure amb la màxima precisió possible qualsevol actitud o gestualitat que s'hagi produït. Alguns comentaris o expressions poden no ser pròpiament vexatoris, però responen a construccions socials i imaginàries discriminatoris.
- També s'ha de recollir qualsevol document, octaveta o objecte que inclogui expressions o simbologia discriminatoria. Aquesta simbologia pot presentar-se sota diverses formes (tatuatges, roba, joieria/bijuteria, entre altres). S'ha d'anotar si, durant la gestió de la situació, s'evidencia que la persona presumptament autora pertany a col·lectius reconeguts com a intolerants o radicals, s'hi relaciona o hi demostra simpatia.
- Finalment, si la situació s'emmarca en una sèrie d'actes relacionats entre sí, ocorreguts en un context geogràfic o temporal similar també s'ha de fer constar al full de servei.

Límits que s'han de tenir en compte durant la recollida de la informació

La regulació de les competències i els límits en les funcions del personal de seguretat privada condiciona tant el tipus d'informació que s'ha de recollir com la manera com s'obindrà. La Llei 5/2014, de seguretat privada, disposa, a l'article 32, els límits següents a les funcions de vigilància privada:

- No es pot retenir la documentació personal dels ciutadans, tot i que es pot demanar per prendre nota del seu nom, cognoms i número del document nacional d'identitat (o document equivalent).
- Sense perjudici dels casos en què la Llei d'enjudiciament criminal permet a qualsevol persona practicar la detenció, el personal de seguretat privada pot detenir i posar immediatament a disposició de les forces i cossos de seguretat competents els delinqüents, així com els instruments, els efectes i les proves dels delictes relacionats amb l'objecte de la seva protecció o de la seva actuació.
- El personal de seguretat privada no pot procedir a l'interrogatori dels presumptes infractors, si bé no es considera com a tal l'anotació de les

seves dades personals per comunicar-les a les autoritats. El personal de seguretat privada també pot recollir, amb la màxima literalitat i precisió possibles, la informació sobre els fets que, si s'escau, li comuniquin voluntàriament les persones implicades.

- No es poden efectuar controls dels objectes personals dels particulars si aquests s'hi oposen. Aquesta negativa faculta el vigilant de seguretat per impedir l'accés als particulars o per ordenar-los l'abandonament de l'immoble o la propietat objecte de la seva protecció. En cas necessari, el personal de seguretat privada ha de requerir la presència de membres de les forces i cossos de seguretat.

En definitiva, l'objectiu principal quan es té constància d'una situació d'odi i discriminació és restablir la situació de seguretat per a tothom (víctima, persona presumptament autora, públic immediat, entorn) i assegurar la protecció de la víctima.

Així doncs, la recollida de les informacions relatives als indicadors que han estat exposats amb anterioritat s'ha de fer durant les accions destinades al compliment d'aquests objectius i en cap cas es pot entendre com l'atorgament de la capacitat de fer una investigació activa dels fets, ja que aquesta és una tasca que pertany als òrgans en cada cas competents.

Atenent el respecte d'aquests límits, s'ha de recollir la informació principalment a partir d'aquests mètodes:

- 1) Observació directa / inspecció ocular.
- 2) Registre d'efectes personals i escorcoll en els supòsits aplicables (prèvia autorització de la persona escorcollada).
- 3) Esclariment dels fets amb les persones implicades (explicacions i relats espontanis de les víctimes, manifestacions de les presumptes persones autores o dels testimonis).
- 4) Coneixements previs.

Les informacions relatives a aquests indicadors les ha de recollir el personal de seguretat privada al full de servei que han d'emplenar i trametre a la seva empresa al final de cada servei. Aquestes dades obtingudes de manera propera i immediata als fets, per un actor format per detectar-les, seran essencials en la investigació posterior dels fets.

Actuació

L'actuació se separa en dos grans blocs: les mesures preventives i les mesures reactives.

Mesures preventives

Accions que s'han de dur a terme abans de la prestació del servei

Correspon als caps i directors de seguretat privada preveure possibles escenaris d'alt risc i dissenyar accions preventives que disminueixin o evitin les conductes discriminatòries.

- Identificació de possibles zones o situacions de risc

S'han d'analitzar els espais de les instal·lacions on tindrà lloc la prestació del servei, els espais públics que l'envolten o els escenaris sociopolítics on convergeixin diferents elements, per identificar les possibles situacions d'odi i discriminació. S'ha de posar especial atenció a les zones apartades, amb poca visibilitat, on resulta difícil demanar ajuda i lluny de la supervisió de la vigilància.

- Adopció de mesures compensatòries del risc

Sempre que sigui possible s'ha de vetllar per adoptar mesures compensatòries dels riscos detectats. Aquestes mesures poden ser diverses i complementàries: reforç de la il·luminació, mecanismes de vigilància o planificació de verificacions freqüents, entre d'altres.

- Nomenament d'una persona de referència

En coordinació amb l'establiment o el promotor de l'esdeveniment, i sempre que sigui possible i no es tracti de serveis unipersonals, s'ha de nomenar una persona encarregada d'activar i aplicar el Protocol.

Persona de referència: s'encarrega de coordinar tots els aspectes relatius a l'activació i execució del Protocol. Concretament, decideix si aquest s'activa segons la detecció dels indicadors esmentats i coordina els esforços de la resta del personal de seguretat en l'execució de les mesures previstes.

- Establiment d'un espai d'atenció a la víctima

S'ha d'establir, conjuntament amb el contractant del servei de seguretat privada, un espai adequat on es podrà atendre la víctima. Ha de ser un espai pensat per fer-la sentir segura i còmoda, no sorollós, il·luminat i que preservi la seva intimitat. El despatx o les oficines del personal de seguretat privada són una bona opció.

- Informació prèvia a la prestació de serveis

En el cas que s'hagin dissenyat o executat mesures preventives, s'han de posar en coneixement de l'equip de vigilants de seguretat de forma prèvia a la prestació del servei.

*Accions que s'han de dur a terme durant l'esdeveniment / la prestació del servei
Fetes per: vigilants de seguretat privada sota la coordinació del vigilant referent (quan escaigui)*

- Respecte en tot moment als principis bàsics i específics relatius als diferents àmbits de la diversitat
- Control freqüent de les zones de risc detectades
- Detecció de conductes sospitoses i avis

Quan es detecti una situació de risc que podria donar inici a una situació de discriminació, s'ha de procedir a la seva observació amb cautela i sense envair la intimitat de les persones, donat que, en aquell moment, encara no s'ha produït cap fet il·lícit. El personal de seguretat privada ha de requerir el cessament de qualsevol actitud discriminatòria i informar la persona que, en el cas que continuï amb aquesta actitud, podrà ser convidada a abandonar l'espai (o a no entrar-hi) i que podria incórrer en una infracció administrativa o penal.

Paral·lelament, també s'ha d'informar la potencial víctima de l'existència del Protocol, que aquestes actituds i conductes no són tolerades en aquest espai o establiment, que si la situació continua s'activaran mesures reactives i que, en cas que la situació es produeixi finalment, poden comunicar-ho al personal de seguretat privada, el qual activarà la part reactiva del Protocol.

Mesures reactives

Accions per a la gestió de les situacions d'odi i discriminació

Fetes per: vigilants de seguretat privada sota la coordinació del vigilant referent (quan escaigui)

Una vegada es detecta la situació discriminatòria, s'activen les mesures reactives del Protocol. Els objectius són protegir la víctima, aturar la situació discriminatòria, evitar les segones victimitzacions i recollir de manera estructurada la informació sobre la situació per tal que, posteriorment, es pugui fer una valoració adequada dels fets.

- Analitzar l'entorn i adoptar mesures d'autoprotecció

Abans de portar a terme qualsevol acció destinada a posar fi a l'agressió, cal analitzar l'entorn per evitar potencials riscos per a la seguretat de les persones i adoptar les mesures d'autoprotecció necessàries.

- Valorar la perillositat de la situació i la possible intervenció policial

En funció de la valoració del risc, s'ha de considerar si és necessari avisar les forces i cossos de seguretat. Si durant l'actuació hi ha més d'un vigilant de seguretat, és convenient que un s'encarregui d'avisar mentre l'altre porta a terme les altres actuacions del Protocol.

- Aturar l'agressió

L'actuació del personal de seguretat privada ha de ser sempre adequada i proporcionada a les circumstàncies de cada cas concret i respectant els principis d'actuació enumerats en els apartats precedents.

Si l'actuació de la persona presumptament autora pot ser constitutiva de delictes; quan s'ordeni l'expulsió d'aquesta persona i rebutgi marxar; quan no accepti identificar-se; quan, havent-hi indicis suficients de la seva implicació en el presumpte delictes, abandoni el local o esdeveniment; o si la víctima o la persona presumptament autora poden ser menors d'edat, el personal de seguretat privada ha d'actuar seguint els procediments ordinaris.

En els casos en què no sigui possible esperar l'arribada de les forces i cossos de seguretat (s'hagi produït una detenció o no), s'ha de separar físicament la persona presumptament autora de la víctima i s'ha de conduir aquesta última a l'espai d'atenció prèviament definit per poder continuar atenent-la.

Segons la necessitat, caldrà gestionar assistència mèdica immediata. En aquest cas, s'ha de trucar al 112 i s'activaran els serveis d'urgència necessaris.

- Desescalar la tensió i impedir noves agressions

Un cop garantida la seguretat de totes les persones implicades (víctima, persona presumptament autora, testimonis i vigilants de seguretat), s'ha de procedir a reduir la tensió per evitar l'esclat de nous incidents. S'ha de parlar amb les persones implicades fent servir un to calmat i evitant la confrontació, emprant tècniques de comunicació no violenta.

S'han de fer els escorcolls superficials i de les pertinences de les persones que resultin estrictament necessaris d'acord amb les pautes generals previstes per la normativa que sigui aplicable.

- Identificar les persones implicades

S'ha de demanar a les persones implicades que s'identifiquin. Entre aquestes persones implicades també s'han d'identificar els possibles testimonis. D'acord amb el que estableix la llei, el personal de seguretat privada no pot retenir aquesta documentació, però pot prendre'n nota. S'ha de fer constar en el full de servei si els testimonis tenen gravacions o imatges dels fets. Davant la negativa d'una persona a identificar-se, s'ha de fer constar en el full de servei.

- Informar i atendre la víctima

Un cop la situació estigui controlada i la víctima en un espai adequat, se l'ha d'informar de la importància de denunciar els fets i dels canals de denúncia existents, dels drets que l'assisteixen, de les accions que pot emprendre i dels serveis especialitzats que li poden prestar assistència.

Més enllà d'això, el personal de seguretat privada ha de vetllar perquè la comunicació amb la víctima es faci seguint aquestes pautes:

1. Mantenir la calma, l'objectivitat i la professionalitat.
2. No fer culpabilitzar, qüestionar ni posar en dubte el relat de la víctima.
3. Preguntar a les víctimes com volen ser ajudades.
4. En cas de no entendre les víctimes, acceptar l'ajuda de qui pugui col·laborar facilitant la comunicació.
5. Expressar el suport a les accions o reaccions de la víctima en el moment de protegir-se de l'agressió.
6. Permetre a la víctima expressar els seus sentiments sobre l'incident ocorregut.

7. Proporcionar les indicacions bàsiques pertinents sobre com obtenir informació respecte als recursos de suport i atenció a disposició de la víctima, les seves famílies i els altres membres de la comunitat o grup.

S'ha de tenir en compte el llenguatge utilitzat per evitar ser discriminatori (vegeu els principis específics) i s'ha de fer servir un llenguatge clar, senzill i accessible per a la víctima.

Sempre que sigui possible, i d'acord amb els mitjans disponibles, s'ha de facilitar que la víctima pugui contactar amb familiars, amistosats o serveis per tal d'assegurar la pròpia protecció o la d'altres persones.

El personal de seguretat privada ha de facilitar a la víctima el seu número d'habilitació per tal de poder-lo referenciar en el moment de fer una possible denúncia.

Finalment, s'ha de tenir en compte la possibilitat que la víctima no vulgui romandre a l'establiment o esdeveniment i ha de ser lliure per marxar quan ho desitgi.

- Emplenar el full de servei amb les informacions relatives a la situació de violència discriminatòria i custodiar els objectes probatoris

Un cop realitzades les actuacions pertinents, el personal de seguretat privada responsable ha de deixar constància de l'incident, dels indicadors presenciats, de les persones implicades, de les seves declaracions i de les mesures adoptades durant l'activació del Protocol, en el full de servei, de la manera que s'ha indicat a l'apartat de Recollida de les informacions relatives als indicadors.

Finalment, aquest full s'ha de trametre a l'empresa de seguretat privada de la qual depèn el vigilant de seguretat el més aviat possible, juntament amb els objectes que, si s'escau, hagi custodiat.

Continuïtat de les accions del personal de seguretat privada i coordinació amb la resta d'actors públics per a la persecució dels fets

Independentment de l'existència de denúncia per part de la víctima, les empreses de seguretat privada han de posar en coneixement de l'Administració les informacions relacionades amb qualsevol incident de violència discriminatòria de la qual tinguin coneixement, mitjançant còpia del full de serveis.

El full de serveis es farà arribar al cos policial competent o a l'Oficina d'Igualtat de Tracte i no-Discriminació. Amb l'aplicació d'aquest Protocol es reforça l'ús dels fulls de servei com un recurs important per a la investigació dels fets per part dels òrgans competents.

Els fulls, documents, octavetes o altres materials que s'hagin custodiat s'hauran de lliurar a les forces i cossos de seguretat al més aviat possible.

Finalment, si l'espai disposa de càmeres de videovigilància, l'empresa haurà de posar a disposició de l'autoritat competent que investigui els fets els fitxers de les gravacions. Tot això, amb independència dels casos en què els cossos i forces de seguretat s'hagin personat al lloc i s'hagi aixecat una denúncia d'ofici en el mateix moment de la intervenció.

Formació del personal de seguretat privada sobre el Protocol

D'acord amb l'article 32 de la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, les administracions públiques han de garantir la formació obligatòria, inicial i continuada i la sensibilització adequades sobre la igualtat de tracte i no-discriminació en els àmbits que regula aquesta llei dels professionals que fan tasques de prevenció, detecció, atenció, assistència i recuperació, que tenen el deure de comunicar als cossos i forces de seguretat i a l'òrgan competent tota situació de risc o sospita fonamentada de discriminació o violència per alguna de les condicions o circumstàncies a què es refereix la llei.

Així, el Departament d'Interior de la Generalitat de Catalunya impulsa la formació del personal de seguretat privada en els continguts del Protocol presentats, en coordinació i col·laboració amb les entitats i organismes que correspongui, com els centres de formació habilitats de Catalunya.

Els principals objectius de la formació són els següents:

- Capacitar el personal de seguretat privada en la detecció i prevenció dels casos d'odi i discriminació.
- Dotar aquests professionals d'eines per intervenir de manera adequada.
- Sensibilitzar el personal de seguretat privada sobre les situacions d'odi i discriminació.

De la mateixa manera, els materials formatius enllacen amb conceptes i principis continguts en altres documents d'especial rellevància, com el [Codi de bones pràctiques en seguretat privada](#).

Desplegament de la formació

La formació del Protocol es fa mitjançant les opcions ja previstes per l'ordenament jurídic per al personal de seguretat privada, concretament, les formacions d'actualització, també dites 'de reciclatge'.

El Departament d'Interior impulsa la inclusió d'aquesta formació en els catàlegs de formació subvencionada i vetlla perquè arribi de la manera més escaient al personal de seguretat privada.

Materials de formació i formació a formadors

Així mateix, el Departament d'Interior facilita els materials de formació sobre el contingut del Protocol als centres de formació habilitats i proporciona periòdicament, i de manera gratuïta, formació per al professorat acreditat de centres de formació de seguretat privada que hi estiguin interessats.

Adicionalment, el Departament d'Interior pot oferir altres formats pedagògics complementaris.

Difusió

L'estratègia de difusió del Protocol pretén respondre a dos objectius concrets: d'una banda, donar a conèixer a la ciutadania l'existència del document i dels recursos disponibles per prevenir les situacions de discriminació i que en puguin fer ús; de l'altra, informar les empreses de seguretat privada i les entitats usuàries dels serveis de seguretat privada a Catalunya sobre el seu contingut, de la possibilitat d'adherir-s'hi i de com formar les seves plantilles de vigilants de seguretat per a una prevenció i gestió adequades de les violències discriminatòries.

A aquests efectes, la Generalitat de Catalunya promou la divulgació del contingut del Protocol i que les entitats i empreses adherides –o aquelles que, per la seva activitat, hi tinguin especial interès– en facin difusió a les seves xarxes.

Així mateix, el Departament d'Interior publica al seu web informació sobre el Protocol, el procediment d'adhesió, les ofertes formatives i la relació d'empreses i entitats que hi estan adherides, així com qualsevol altra informació rellevant.

Adhesió

Les empreses de seguretat privada que desenvolupin la seva activitat a Catalunya, així com les empreses o entitats de qualsevol tipus que contractin serveis de seguretat privada que s'hagin de prestar en territori català, poden adherir-se al Protocol mitjançant el procediment d'adhesió que consta a la pàgina web.

En adherir-se al Protocol, l'empresa o entitat fa palesa la seva voluntat de destinar el màxim de recursos i esforços de què disposi per prevenir i erradicar la violència discriminatòria en el seu àmbit d'acció i atenent, en especial, els compromisos següents:

1. Complir i fer complir, tant al personal de seguretat privada propi com a aquell que treballi en serveis contractats, el contingut, els principis, les condicions i els procediments establerts en el Protocol.
2. Vetllar perquè el personal de seguretat privada propi o aquell que treballi en serveis contractats sigui format en la prevenció i gestió de les situacions de violència discriminatòria i en el contingut del Protocol.
3. Garantir que durant el desenvolupament dels serveis, i sempre que sigui possible, es designarà una persona formada en el contingut del Protocol que serà responsable de complir-lo i aplicar-lo entre el personal de vigilància.
4. Fer servir el material d'informació, divulgació i sensibilització que, en matèria de violència discriminatòria, elabori i faciliti el Departament d'Interior, el Departament d'Igualtat i Feminismes o qualsevol altre departament amb competències en la matèria.
5. Integrar a la seva imatge corporativa el símbol distintiu lliurat pel Departament d'Interior, el qual acredita l'adhesió al Protocol, i fer-ne publicitat.
6. Facilitar la informació relativa a l'aplicació del Protocol que sigui requerida pel Departament d'Interior a través de qüestionaris o qualsevol altre mitjà.
7. Autoritzar la publicació al web del Departament d'Interior de l'adhesió de l'entitat al Protocol.

Finalment, el Departament d'Interior facilita a totes les empreses o entitats adherides al Protocol un símbol distintiu que ho acredita.

Seguiment de les adhesions del Protocol i millora contínua

Amb la finalitat de fer un seguiment del Protocol i proposar millores en la seva aplicació, el Departament d'Interior pot sol·licitar a les empreses i entitats adherides que emplenin un qüestionari d'avaluació.

Annexos

Annex 1 - Taula resum de les categories dels indicadors d'odi i discriminació

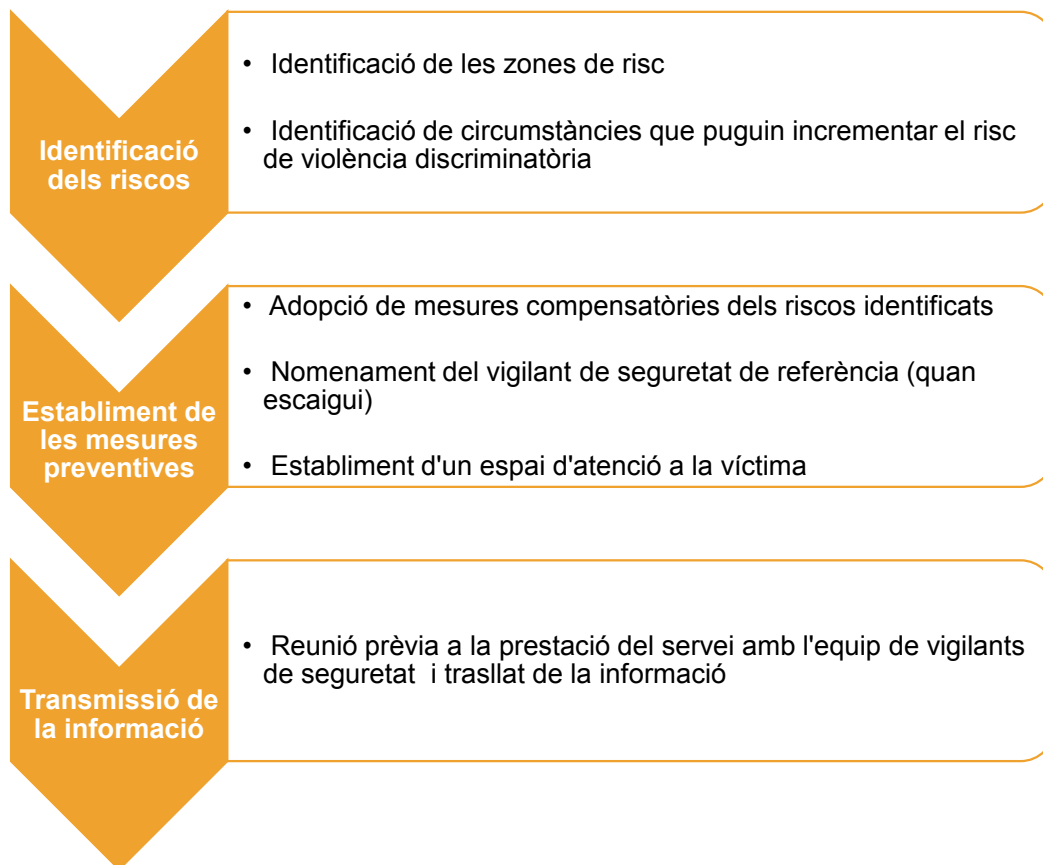
Indicadors relatius a la víctima
Percepció dels fets per part de la víctima
Pertinença de la víctima a un o més col·lectius vulnerabilitzats

Indicadors relatius a la persona presumptament autora
Comentaris i qualsevol expressió no verbal vexatoris
Expressions apriorísticament no vexatòries
Presència de simbologia d'odi explícita
Pertinença del presumpte autor a un grup violent o intolerant
Gratuitat aparent dels fets

Indicadors mutus
Enemistat o rivalitat entre grups als quals pertanyin la persona presumptament autora i la víctima

Indicadors contextuals
Lloc/data dels fets
Concurrència de fets similars en un mateix espai o temps

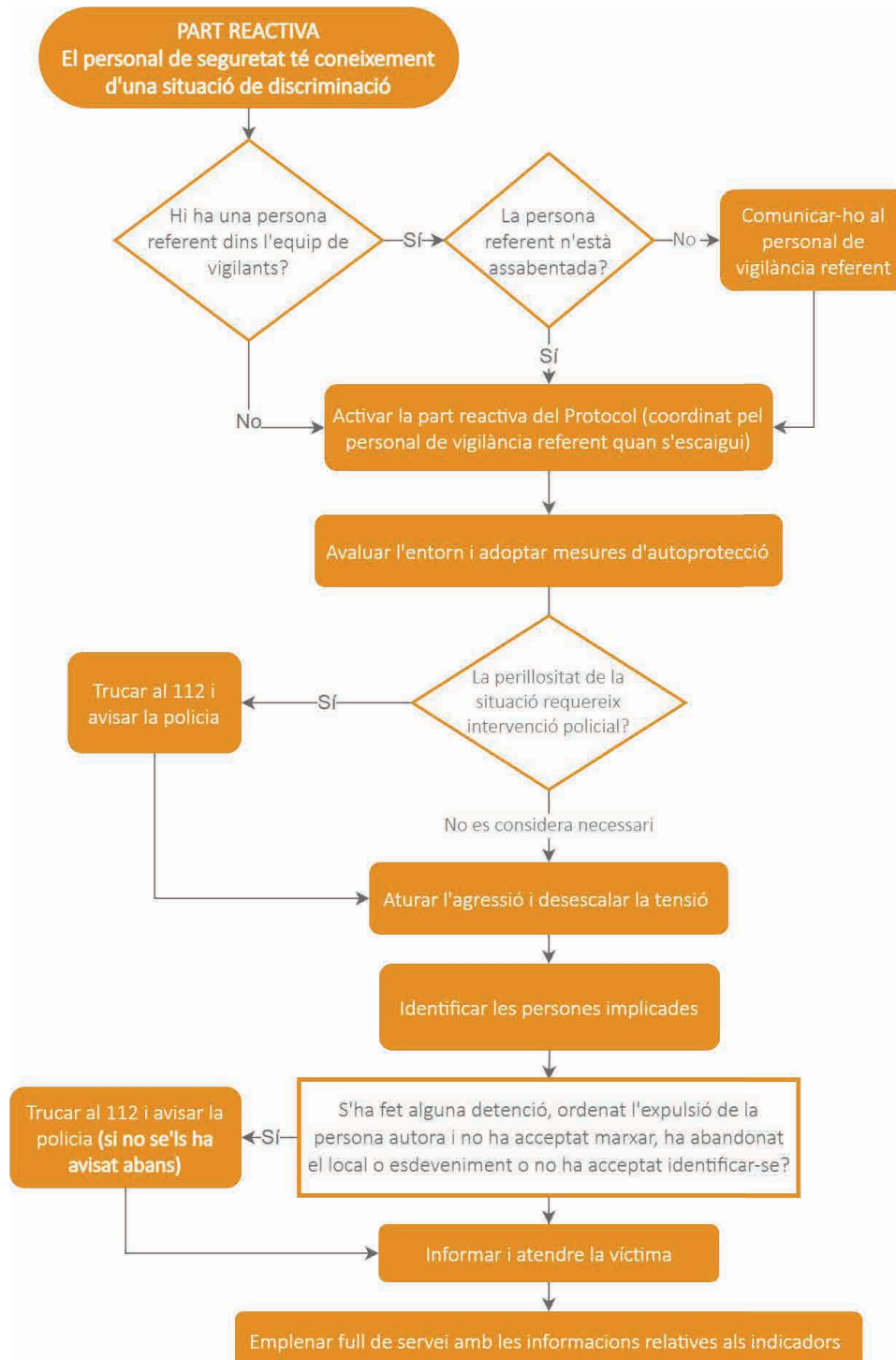
Annex 2 - Mesures de prevenció dutes a terme per caps i directors de seguretat privada abans del servei (part preventiva)



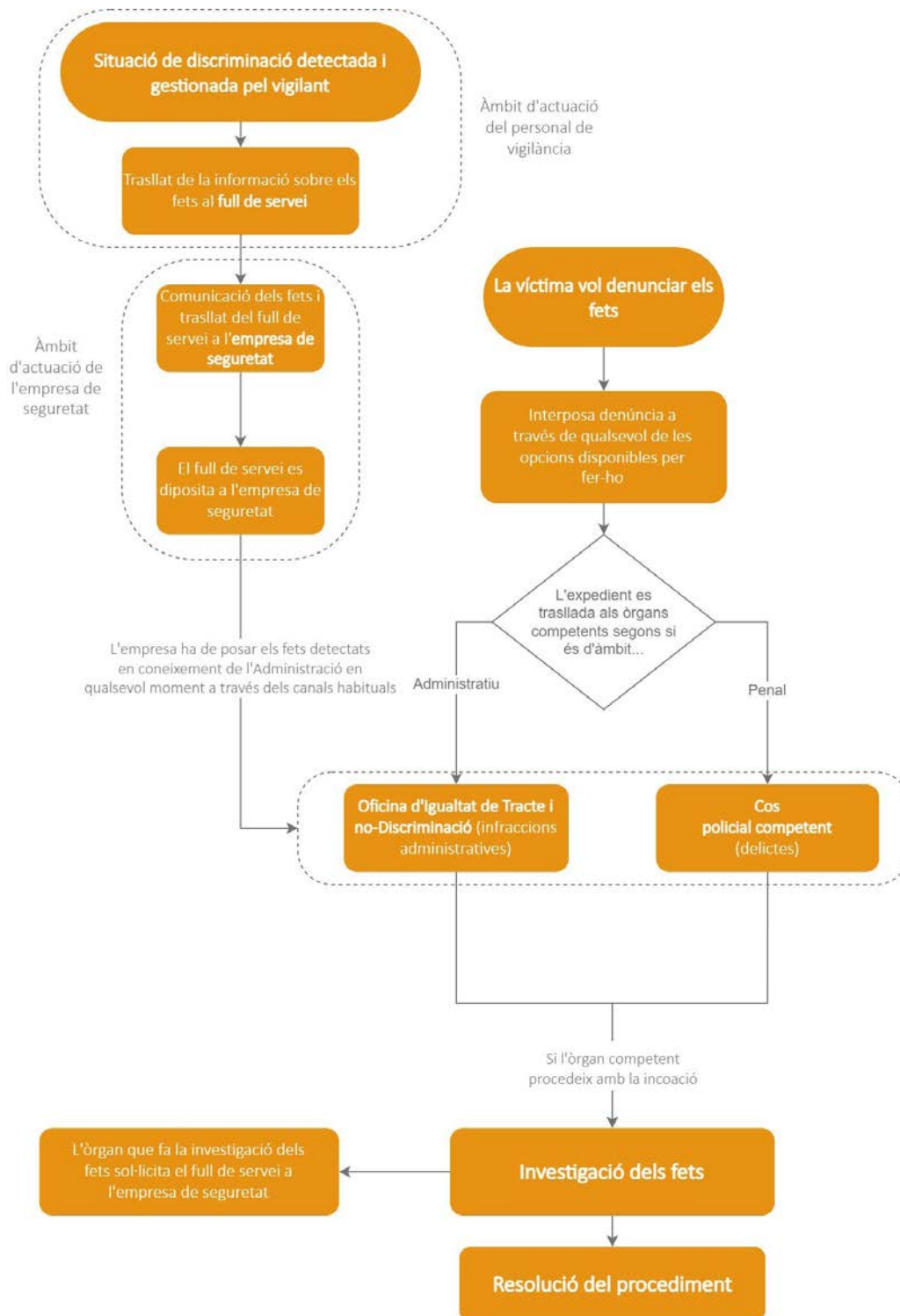
Annex 3 - Mesures de prevenció dutes a terme per l'equip de vigilants de seguretat privada durant el servei (part preventiva)



Annex 4 - Actuacions del personal de seguretat privada per a la gestió de les situacions d'odi i discriminació (part reactiva)



Annex 5 - Esquema del circuit de la informació de les situacions d'odi i discriminació detectades pel personal de seguretat privada



Annex 6 - Llista d'enllaços a la normativa sobre conductes penals i administratives relacionades amb odi i discriminació

Referent a les conductes penals, el Codi penal no utilitza una nomenclatura específica que identifiqui els delictes d'odi i discriminació ni tampoc els regula conjuntament, sinó que recull, en diferents títols, un seguit de conductes que poden ser catalogades com a conductes discriminatòries. La manera com són tipificades també és diversa, amb tipus penals específics per a aquestes motivacions d'odi i discriminació (com els articles 510, 512 i 522) i, en altres casos, sent aplicable l'agreujant de l'article 22.4 del Codi penal.

Pel que fa a les infraccions administratives, la Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació, estableix els principis i regula els procediments i les mesures destinades a fer efectius aquests drets i pretén promoure l'erradicació de qualsevol forma de discriminació, independentment del tret o característica que es vulneri. Tot això, sens perjudici de les previsions que a nivell de normativa bàsica o subsidiària contingui la Llei estatal 15/2022, de 12 de juliol, per a la igualtat de tracte i la no-discriminació.

Conjuntament amb aquestes lleis de caràcter més integral, existeix una sèrie de normativa més específica que es diferencia pel motiu de la discriminació o pel lloc on s'ha produït la infracció. En aquesta llista, de manera no exhaustiva, s'hi han inclòs els principals textos legals d'àmbit estatal i autonòmic. Finalment, a més dels textos esmentats, hi ha un seguit d'ordenances d'àmbit municipal sobre les conductes discriminatòries que, per raons pràctiques, no es recullen en aquesta llista.

Conductes penals

[Llei orgànica 10/1995, de 23 de novembre, del Codi penal](#)

Conductes administratives

[Llei 19/2020, del 30 de desembre, d'igualtat de tracte i no-discriminació](#)

[Llei 15/2022, de 12 de juliol, integral per a la igualtat de tracte i la no-discriminació](#)

[Llei 11/2014, del 10 d'octubre, per a garantir els drets de lesbianes, gais, bisexuals, transgènere i intersexuals i per a erradicar l'homofòbia, la bifòbia i la transfòbia](#)

[Llei 11/2009, del 6 de juliol, de regulació administrativa dels espectacles públics i les activitats recreatives](#)

[Llei 19/2007, d'11 de juliol, contra la violència, el racisme, la xenofòbia i la intolerància en l'esport](#)



Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior