

Catálogo de actuaciones preventivas de la violencia de género en el ámbito laboral para el sector de la Seguridad Privada



FINANCIADO POR:



GOBIERNO DE ESPAÑA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN ESTATAL PARA LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES, F.S.P.



FeSMC
Servicios, Movilidad y Consumo

Catálogo de actuaciones preventivas de la violencia de género en el ámbito laboral para el sector de la Seguridad Privada

FINANCIADO POR:



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



Código de acción: AS2018-0028

Denominación: *Catálogo de actuaciones preventivas de la violencia de género en el ámbito laboral para el sector de la seguridad privada*

Financiada por: Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales F.S.P.

Ejecutante: FeSMC

Depósito Legal: M-26822-2019

Índice

1. Introducción	5
2. Contenido, objetivos y resultados de la acción	9
3. La violencia de género en el trabajo	11
3.1. Violencia de género en el trabajo como vertiente de la violencia laboral.....	11
3.2. clasificación de la violencia laboral en el estudio	13
4. Metodología del proyecto	15
5. Desarrollo de los estudios	17
5.1. Introducción.....	17
5.2. Estudio cuantitativo	19
5.3. Estudio cualitativo	28
6. Resultados y conclusiones	39
7. Catálogo de actuaciones preventivas	45
7.1. Introducción.....	45
7.2. Actuaciones preventivas.....	46
8. Propuesta de protocolo de violencia de género en el trabajo	59
8.1. Propuesta de protocolo de actuación para casos de violencia de género “interna” en el trabajo	60
8.2. Procedimiento de actuación en caso de violencia de género externa.....	63



Introducción

1

El sector de la Seguridad Privada se caracteriza por ofrecer un amplio número de servicios que persiguen la minoración de riesgos en el desarrollo de las actividades de otros sectores, entidades y organismos públicos y de los propios ciudadanos y ciudadanas. En suma, supone una actividad de



protección adicional a la que ofrece la seguridad pública. La variedad de servicios que se prestan en el sector queda reflejada en el ámbito de aplicación del Convenio Colectivo estatal de las empresas de seguridad 2017-2020:

- *La vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto públicos como privados, así como de las personas que pudieran encontrarse en los mismos.*
- *El acompañamiento, defensa y protección de personas físicas determinadas, incluidas las que ostenten la condición legal de autoridad.*
- *El depósito, custodia, recuento y clasificación de monedas y billetes, títulos-valores, joyas, metales preciosos, antigüedades, obras de arte u otros objetos que, por su valor económico, histórico o cultural, y expectativas que generen, puedan requerir vigilancia y protección especial.*
- *El depósito y custodia de explosivos, armas, cartuchería metálica, sustancias, materias, mercancías y cualesquiera objetos que por su peligrosidad precisen de vigilancia y protección especial.*



- *El transporte y distribución de los objetos a que se refieren los dos párrafos anteriores.*
- *Las empresas que además de los servicios anteriores, realicen la instalación y mantenimiento de aparatos, equipos, dispositivos y sistemas de seguridad conectados a centrales receptoras de alarmas o a centros de control o de videovigilancia o la explotación de centrales para la conexión, recepción, verificación y, en su caso, respuesta y transmisión de las señales de alarma, así como la monitorización de cualesquiera señales de dispositivos auxiliares para la seguridad de personas, de bienes muebles o inmuebles o de cumplimiento de medidas impuestas, y la comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes en estos casos.*

Puede decirse que el objetivo básico de estos servicios es la protección y guarda de personas, objetos e instalaciones frente a sucesos provocados por personas, y por tanto, su razón de ser se encuentra principalmente en la **interacción humana**.

Pese a que **la seguridad privada es una actividad de carácter preventivo**,¹ la interacción humana dentro de los distintos ámbitos en los que los trabajadores y trabajadoras realizan su labor conlleva que, en ocasiones, deban actuar de forma disuasoria o defensiva ante determinadas actitudes y comportamientos violentos de otras personas. Este tipo de situaciones pueden producirse con más frecuencia en determinados contextos como los centros en los que hay una alta afluencia de público, zonas con altos índices de criminalidad, el trabajo con determinados colectivos, etc.

En el mismo contenido del trabajo del personal de seguridad privada se encuentra la gestión de situaciones de violencia que, con demasiada frecuencia, suponen riesgos graves para su seguridad y salud. Esta situación se ha venido confirmando una y otra vez durante 2018 y 2019, periodos en que los medios de comunicación se han hecho eco de las graves agresiones físicas sufridas por trabajadores y trabajadoras del sector durante su actividad en distintos tipos de servicios (transporte público, centros comerciales, eventos, etc.)

¹ Según la Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, la existencia de la seguridad privada se configura como una medida de anticipación y prevención frente a posibles riesgos, peligros o delitos

A todo lo anterior, se debe añadir que la **Seguridad Privada es un sector muy masculinizado**: en 2017 sólo un 13% de su personal eran mujeres.² En este sentido, no podemos dejar a un lado los preocupantes datos sobre violencia machista en nuestro país (hasta principios de noviembre, 51 mujeres han



sido víctimas de crímenes machistas), una de las peores lacras que debemos abordar como sociedad de forma urgente y multidisciplinar. En una profesión expuesta al riesgo de violencia, se hace imprescindible valorar la existencia de una mayor exposición o gravedad de este riesgo en el personal femenino del sector, y determinar si detrás de las situaciones de violencia existen razones de género. El objetivo debe ser establecer medidas preventivas frente a los riesgos más frecuentes, más graves o cuando existe una mayor exposición de la mujer a los mismos. Con el presente estudio se pretende abordar esta cuestión y contribuir a incorporar un **enfoque de género en las actividades preventivas, que permita detectar particularidades y garantizar la protección de las mujeres**, tal como recomienda la Estrategia Española de Seguridad y Salud laboral en el Trabajo.

² Datos del informe “El Sector de la Seguridad Privada en España”, APROSER, 2017. Para profundizar más sobre las causas de este bajo porcentaje de trabajadoras, se puede consultar el estudio “Riesgos específicos de las vigilantes de seguridad desde la perspectiva de género. Análisis de la situación actual y propuestas prácticas preventivas” ejecutado por FeS-UGT en 2015 y financiado también por la Fundación Estatal para la PRL.



Contenido, objetivos y resultados de la acción

2

La acción **AS2018-0028: Catálogo de actuaciones preventivas de la violencia de género en el ámbito laboral para el sector de la seguridad privada se ha desarrollado** por FeSMC durante 2019, con la financiación de la Fundación Estatal para la Prevención de Riesgos Laborales F.S.P en el marco de la Convocatoria de Acciones Sectoriales 2018. Se ha llevado a cabo a través de dos proyectos:

- Un punto gratuito de **asistencia técnica** a trabajadores/as y empresas del sector que ha atendido todo tipo de consultas en materia de seguridad y salud laboral durante el año 2019.
- Un proyecto de **difusión de información y promoción del cumplimiento de la normativa** a través de documentación específica para el sector que incluya las medidas más adecuadas para evitar la violencia de género en el ámbito laboral, para cuya elaboración se han realizado diversas actuaciones que han profundizado en la situación del sector en cuanto a violencia en el trabajo: una revisión bibliográfica sobre la materia, un estudio cuantitativo a través de cuestionarios y estudios cualitativos mediante grupos de discusión. Los resultados se han reflejado en los siguientes productos finales:
 - ✓ Un **Catálogo de actuaciones preventivas de la violencia de género en el ámbito laboral para el sector de la seguridad privada**, que se desarrolla en este manual, que incluye los resultados de las actuaciones realizadas para conocer las situaciones de violencia de género laboral que pueden producirse en el sector, junto con propuestas de prácticas preventivas adecuadas para prevenirlas.
 - ✓ Un tríptico informativo denominado **Prevención de la violencia de género en el ámbito laboral** para el sector de la Seguridad Privada.



- ✓ Por otra parte, con el compromiso de transparencia y publicidad de las acciones realizadas, durante la ejecución de la acción se elaboraron y publicaron en la web de FeSMC-UGT varios **boletines periódicos** con información sobre la acción, sus avances y sus conclusiones.

La acción ha perseguido los siguientes **objetivos**:

- Generar y desarrollar herramientas, referencias y recursos sectoriales como apoyo de la actividad preventiva
- Fomentar y desarrollar una cultura preventiva que permita la implantación de la Prevención de Riesgos Laborales de una forma eficaz y eficiente
- Impulsar la regulación en materia de prevención de riesgos laborales en el marco de la negociación colectiva de ámbito estatal o supra-autonómico, conforme a lo dispuesto en el Título III del Real Decreto Legislativo 2/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores
- Mejorar las condiciones de seguridad y salud en el trabajo

Como **resultado** de la acción, se ha conseguido:

- Proporcionar material divulgativo para fomentar y desarrollar una cultura preventiva en la que se identifique el escenario en el que se desarrolla el trabajo del personal de seguridad privada, cuáles son las principales situaciones de violencia de género en el ámbito laboral, y proporcionar propuestas de actuaciones preventivas.
- Fomentar entre el personal de seguridad privada, la información y formación sobre la violencia de género en el ámbito laboral y las formas de prevenirla.
- Concienciación y sensibilización en el sector (empresas y trabajadores/as) sobre la violencia de género como factor de riesgo psicosocial que debe evaluarse específicamente para adoptar las medidas de prevención y protección que resulten necesarias.

Para el desarrollo de esta acción se ha contado con la inestimable ayuda de los trabajadores y trabajadoras del sector a través de su participación en grupos de discusión, encuestas, etc. Desde FeSMC-UGT queremos agradecer su implicación, gracias a la cual hemos podido conocer de primera mano las situaciones y experiencias sobre violencia de género más frecuentes en su ámbito laboral.

La violencia de género en el trabajo

3

3.1. VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL TRABAJO COMO VERTIENTE DE LA VIOLENCIA LABORAL

La violencia en el trabajo como riesgo laboral ha sido objeto de preocupación y estudio a nivel internacional desde hace décadas. Ya en 1998 el informe *Violence at Work* de la Organización Internacional del Trabajo señalaba que “los brotes de violencia que se producen en los lugares de trabajo de todo el mundo permiten concluir que este problema rebasa en efecto las fronteras de los países” y facilitaba datos perturbadores, como que en Estados Unidos “El homicidio se ha convertido en la principal causa de defunciones en el lugar de trabajo para las mujeres, y en la segunda para los varones”.

Desde entonces, los distintos organismos internacionales y europeos han trabajado para desarrollar acuerdos y convenios que promuevan y faciliten el desarrollo actuaciones que permitan abordar este problema en cada país. En 2017 se aprobó el Acuerdo Marco Europeo sobre Violencia en el Trabajo (AMEVA) y en 2019 la Conferencia Internacional del Trabajo adoptó el **Convenio 190 sobre violencia y acoso** y la **Recomendación 206 sobre violencia y acoso**.



Este último convenio supone un avance importante con respecto al tratamiento de **la violencia de género en el lugar de trabajo, ya que contempla expresamente su inclusión como forma de violencia laboral**, lo que confirma y apoya el enfoque de FeSMC a este respecto. Según el Convenio 190:



- La expresión «violencia y acoso» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, e incluye la violencia y el acoso por razón de género, y
- La expresión «violencia y acoso por razón de género» designa la violencia y el acoso que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual.

La violencia en el trabajo puede adoptar múltiples formas, entre las cuales se cuentan las siguientes:

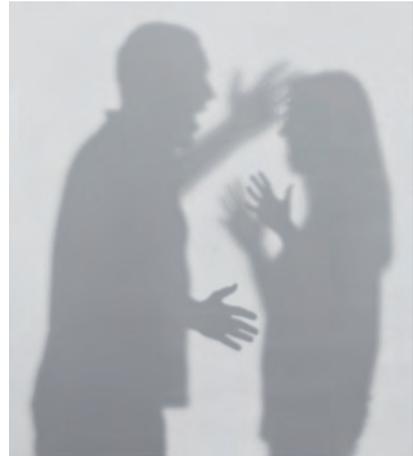
- Agresiones físicas, incluyendo la agresión sexual y el homicidio.
- Agresiones verbales como insultos, degradaciones, violencia verbal, etc.
- Acoso, que es un comportamiento que tiene la intención de atentar contra la dignidad de una persona.
- Acoso sexual cuando el comportamiento anterior tiene carácter sexual.
- Agresiones psicológicas, en la que se engloban los comportamientos ofensivos que buscan humillar o maltratar psicológicamente a una persona, como la intimidación o las amenazas (cuando se comunica la intención de recurrir a la fuerza física o poder si no se cumple una condición) o el abuso (cuando se busca humillar o faltar al respeto o la dignidad)
- Agresiones sexuales como el abuso sexual y la violación

En concreto, la violencia de género suele adoptar desde las formas más sutiles hasta las más manifiestas y dañinas. Por ello es importante que las estrategias que se desarrollen en las empresas para prevenir la violencia de género tengan en cuenta todas ellas, incidiendo en esas formas más sutiles como pueden ser determinados tipos de abuso de poder, acoso o de violencia psicológica, que pueden estar normalizados por la sociedad debido a unas relaciones culturalmente desiguales entre mujeres y hombres. Estas formas de violencia no dejan de ser agresiones a los derechos humanos y libertades fundamentales de la mujer, y un impedimento para lograr la igualdad efectiva entre géneros.

3.2. CLASIFICACIÓN DE LA VIOLENCIA LABORAL EN EL ESTUDIO

Durante el presente estudio se ha trabajado con los distintos tipos de violencia que pueden producirse en el ámbito laboral, que se han clasificado de la siguiente forma:

- **Violencia interna:** cuando entre el “agresor” y la víctima hay algún tipo de relación laboral. Comprendería la violencia ejercida por compañeros/as y superiores/as jerárquicos.
- **Violencia externa:** cuando el “agresor” no tiene ninguna relación con la víctima. Comprendería la violencia ejercida por los clientes (empresas o particulares que contratan el servicio de seguridad privada) o por el público en general cuando utilizan los servicios o instalaciones en los que el/la vigilante está realizando su actividad de seguridad privada.



En ambos casos, se ha contemplado también la siguiente clasificación:

- **Violencia verbal:** comprende insultos, amenazas, maltrato psicológico, intimidación, etc.
- **Violencia física:** caracterizada por agresiones y maltrato físico.



Metodología del proyecto

4

Para la realización del estudio se ha seguido el siguiente itinerario:

- **Primera fase** consistente en la recopilación de fuentes informativas relacionadas con la violencia en el trabajo, a través de publicaciones y artículos de interés.
- **Segunda fase** que incluye el desarrollo de la investigación experimental del estudio:
 - ✓ **Estudio cuantitativo** a través de la distribución de cuestionarios dirigidos a trabajadores/as vigilantes de seguridad para identificar las principales situaciones de violencia de género en el puesto de trabajo.
Para ello, se han utilizado como fuentes el método FPSICO diseñado por el *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*, validado y fiable, el cuestionario CAPT (Cuestionario de acoso psicológico en el trabajo) y el cuestionario IVAPT-PANDO (inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo).
 - ✓ **Estudio cualitativo** a través de dos grupos de discusión para conocer la visión y percepción de los/las vigilantes/as de seguridad sobre la violencia en el puesto de trabajo (contemplando cuestiones sobre violencia tipo II y violencia tipo III), medidas de prevención y protección que se adoptan en la actualidad. Dificultades y posibles mejoras.

Como fruto de la integración de los resultados y conclusiones que se han obtenido se realiza el “**Catálogo de actuaciones para la violencia de género en el personal del sector de la seguridad privada**” y un tríptico con pautas de prevención de la violencia.



Desarrollo de los Estudios

5

5.1. INTRODUCCIÓN

Desde el marco de **la psicología aplicada a la prevención de riesgos laborales** que estudia los factores de naturaleza psicosocial y organizativa en el trabajo que pueden repercutir en la salud del trabajador, se considera la violencia en el trabajo como un factor de riesgo psicosocial.

Según el estudio *“Riesgos específicos de las vigilantes de seguridad desde la perspectiva de género. Análisis de la situación actual y propuestas prácticas preventivas”*,³ se indica cómo desde el punto de vista del género se produce mayor incidencia de los riesgos psicosociales en el colectivo de trabajadoras del sector y más concretamente la violencia en el trabajo, agravada en muchas ocasiones por la combinación de uno o varios factores: tipo de servicio que realiza, características de las instalaciones, trabajo en solitario, etc.

Las **consecuencias de la violencia de género en el trabajo** inciden sobre la dignidad y la calidad de vida del colectivo expuesto, pudiendo llegar a ser nefastas. Su repercusión puede llegar a producir daños físicos y/o psicológicos de gran envergadura:

- **Desde el punto de vista de los daños físicos**, el trauma resultante de la agresión física depende de la naturaleza del ataque, pudiendo derivar en traumatismos, heridas, así como otra tipología de lesiones.

³ “Riesgos específicos de las vigilantes de seguridad desde la perspectiva de género. Análisis de la situación actual y propuestas prácticas preventivas”. Financiado por la Fundación Estatal de Prevención de Riesgos Laborales. Convocatoria 2015.



- **Desde el punto de vista de los daños psicológicos**, en muchas ocasiones puede llegar a causar más problemas que las secuelas físicas de un acto violento: las víctimas pueden experimentar una pérdida de serenidad y de autoconfianza en su competencia profesional. Persiste en ellas una pérdida de confianza en sí mismos, que puede afectar a su rendimiento en el trabajo, miedo a situaciones o circunstancias en las que puede haber mayor riesgo de violencia (horario, lugares, etc.).

Todo ello puede ir acompañado de insomnio, pesadillas, aumento o disminución del apetito, mayor consumo de tabaco en caso de personas fumadoras, retraimiento social, absentismo laboral, etc. pudiendo tener manifestaciones de ansiedad, estrés, depresión, etc.

POSIBLES EFECTOS DE LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO

- ANSIEDAD
- ESTRÉS
- DEPRESIÓN
- PÉRDIDA DE SEGURIDAD
- PÉRDIDA DE AUTOCONFIANZA EN EL PLANO PROFESIONAL
- SENTIMIENTO DE CULPA
- INSOMNIO
- AUMENTO/PÉRDIDA DE APETITO
- AUMENTO EN EL CONSUMO DEL TABACO EN CASO DE PERSONAS FUMADORAS
- RETRAIMIENTO SOCIAL
- ABSENTISMO LABORAL

Los estudios que se desarrollan a continuación, se realizan sobre el PUESTO DE TRABAJO DE VIGILANTE DE SEGURIDAD:

5.2. Estudio cuantitativo

5.3. Estudio cualitativo

5.2. ESTUDIO CUANTITATIVO

Se realizó un estudio cuantitativo a través de un cuestionario diseñado *ad hoc* para su cumplimentación de forma anónima por vigilantes/as de seguridad.

Las fuentes utilizadas para su elaboración fueron las siguientes:

- Método PFSYCO diseñado por el *Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo*.
- Cuestionario CAPT (Cuestionario de acoso psicológico en el trabajo)
- Cuestionario IVAPT-PANDO (inventario de violencia y acoso psicológico en el trabajo).

El cuestionario se divide en dos partes:

- PARTE GENERAL sobre cuestiones relacionadas con el puesto de trabajo que se ocupa, antigüedad, tipología de turno, etc.
- PARTE ESPECÍFICA sobre relaciones y apoyo social y violencia.

El cuestionario se cumplimentó por trabajadores y trabajadoras de empresas de la Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana, Castilla-León, Andalucía, Asturias y Aragón, y que ocupan uno o varios de los siguientes puestos:

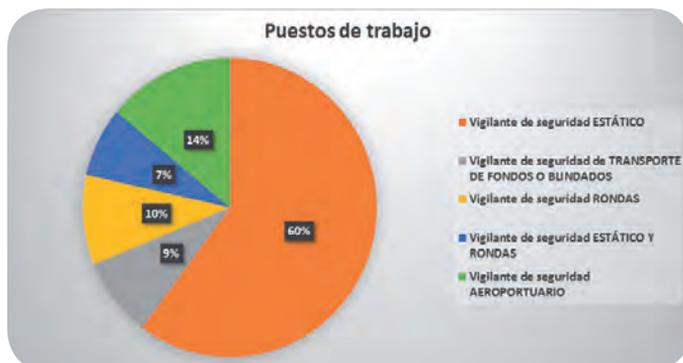
- Vigilante de seguridad estático
- Vigilante de seguridad de transporte de fondos o blindados
- Vigilante de seguridad de rondas
- Vigilante de seguridad estático y de rondas
- Vigilante de seguridad aeroportuario



RESULTADOS DEL ESTUDIO CUANTITATIVO

PARTE GENERAL

Más de la mitad de los trabajadores y trabajadoras (60%) que han cumplimentado el cuestionario ocupan un puesto “ESTÁTICO”.



La EDAD del colectivo de participantes oscila entre los 45 y 54 años (46%) y entre los 35 y 44 años (30%), con una ANTIGÜEDAD en el puesto de trabajo que en la mayoría de los casos supera los 10 años. El 87% de los cuestionarios cumplimentados por vigilantes de seguridad tienen CONTRATOS DE TRABAJO indefinidos.

El personal que ha cumplimentado el cuestionario realiza TURNOS muy diferentes: turnos rotatorios de mañana, tarde y noche (30%), turno fijo de mañana (26%) y turno partido (25%).

PARTE ESPECÍFICA

RELACIONES Y APOYO SOCIAL INTERNO

Este apartado analiza distintos aspectos de las relaciones entre compañeros y relaciones con superiores/as jerárquicos y mandos intermedios:

1. En cuanto a la AYUDA O APOYO LABORAL de necesitar ayuda o apoyo en la realización de alguna tarea laboral:

- El 28% indica de los/as participantes/as indican que nunca o casi nunca recibe ayuda POR PARTE DE LOS JEFES/AS, y el 24% indica que la recibe siempre.
- El 22% señala que siempre cuenta con la ayuda POR PARTE DE LOS/AS COMPAÑEROS/AS, un 13% entiende que a menudo y el 21% considera que nunca o casi nunca recibe su ayuda.
- El 23% de los/as trabajadores/as que han cumplimentado el cuestionario indica que a veces reciben el apoyo de otras personas que trabajan en la propia empresa.



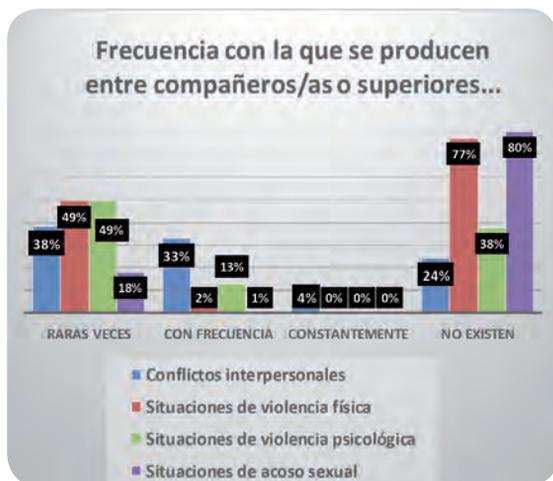
2. En cuanto a las RELACIONES QUE EL/LA VIGILANTE DE SEGURIDAD MANTIENE CON LOS/LAS COMPAÑEROS/AS, el 63% de los encuestados señala que son buenas y regulares en el 30% de los casos. El 5% indica que son malas.

3. En las RELACIONES ENTRE COMPAÑEROS/AS Y ENTRE SUPERIORES/AS:

- El 33% de los participantes señala que los conflictos interpersonales son frecuentes.
- El 13% indica que las situaciones de violencia psicológica también son frecuentes, entendiendo por éstas amenazas, insultos, etc.



- El 49% de los/as trabajadores/as señala que las situaciones de violencia física y violencia psicológica se producen raras veces entre compañeros/as o superiores/as.
- El 18% de los/as participantes/as indica que las situaciones de acoso sexual se producen raras veces: a pesar de ser un porcentaje bajo en comparación con el resto, **no debe obviarse que existen situaciones de acoso sexual.**



4. En cuanto a los procedimientos previstos por la empresa para solucionar SITUACIONES DE CONFLICTO INTERPERSONAL, se destaca lo siguiente:
- **El 34% de los/as vigilantes de seguridad pone de manifiesto que las empresas dejan que sean los/las propios trabajadores/as implicados los que solventen el conflicto.**
 - El 26% señala que las empresas piden a los/las mandos intermedios que traten de buscar una solución al conflicto entre compañeros/as.
 - El 24% desconoce si existe o no un procedimiento ante situaciones de conflicto.
 - **Solo el 16% indica que las empresas cuentan con un procedimiento formal de actuación.**



5. En cuanto a posibles DISCRIMINACIONES O SENSACIÓN DE EXCLUSIÓN por parte de COMPAÑEROS/AS:

- El 13% afirma haberse sentido discriminado a veces por razones de edad, religión, raza, formación, categoría, etc., el 8% a menudo y el 2% siempre.
- El 19% señala que a veces se ha sentido discriminado por razón de sexo, el 7% a menudo y el 2% siempre.
- El 23% afirma que a veces se siente ignorado/a o excluido en el trabajo.
- El 31% de los/as encuestados/as señala sentirse a veces ignorado/a en sus comentarios o preguntas, y el 7% siempre.



6. En cuanto a posibles DISCRIMINACIONES O SENSACIÓN DE EXCLUSIÓN por parte de JEFES/AS:

- El 14% afirma haberse sentido discriminado a veces por razones de edad, religión, raza, formación, categoría, etc., el 6% a menudo y el 5% señala que siempre.
- El 12% señala que a veces se ha sentido discriminado por razón de sexo, y el 7% a menudo.
- El 35% afirma que a veces se siente ignorado/a o excluido en el trabajo y el 12% a menudo.
- El 30% de los encuestados señala sentirse a veces ignorado/a en sus comentarios o preguntas.



- Los/as vigilantes de seguridad también señalan cómo a veces reciben por parte de sus compañeros/as comentarios malintencionados (34%), burlas o bromas pesadas (27%) e insultos y ofensas (25%).
- El 3% pone de manifiesto ser siempre objeto de comentarios malintencionados, burlas o bromas pesadas y el 2% de insultos y ofensas.



RELACIONES Y APOYO SOCIAL EXTERNO

Este apartado se refiere a la relación con el cliente en cuyas instalaciones el/la vigilante de seguridad realiza su trabajo, y las relaciones con los usuarios/as de dichas instalaciones.

1. En cuanto a las RELACIONES QUE EL/LA VIGILANTE DE SEGURIDAD MANTIENE CON LA EMPRESA CLIENTE:

- La mayoría de los participantes indica que no hay situaciones de violencia física, psicológica o de acoso sexual, ni comentarios malintencionados, burlas o bromas pesadas e insultos y ofensas.



2. En las RELACIONES QUE EL/LA VIGILANTE DE SEGURIDAD MANTIENE CON USUARIOS/AS:

En algunos casos se dan situaciones de violencia física y/o psicológica, comentarios malintencionados, burlas o bromas pesadas, insultos u ofensas.



VIOLENCIA EN EL TRABAJO

1. En cuanto a la exposición del/la vigilante de seguridad al riesgo de VIOLENCIA EN EL TRABAJO:

- **El 54% de los participantes señalan haber sido objeto de violencia verbal.**
- El 12% de los/las trabajadores/as que han cumplimentado el cuestionario indican haber sido objeto de violencia física.
- **El 51% de los/las participantes señala que la violencia laboral parte de los/as usuarios/as,** el 27% de los compañeros y el 15% por parte de sus superiores.

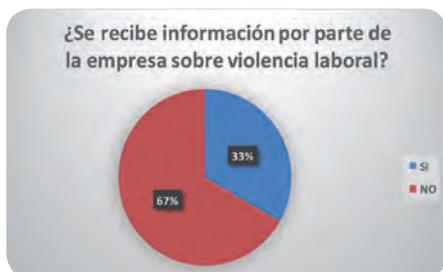


- **La violencia verbal entre compañeros/as representa el 34%, mientras que la física supone el 23%, dato que se debe destacar junto con la existencia de un 5% de violencia física por parte de superiores/as.**



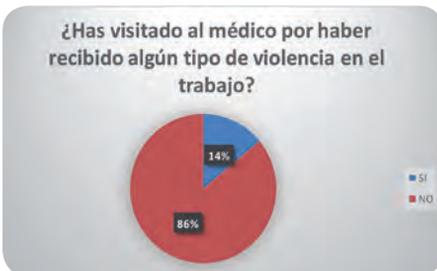
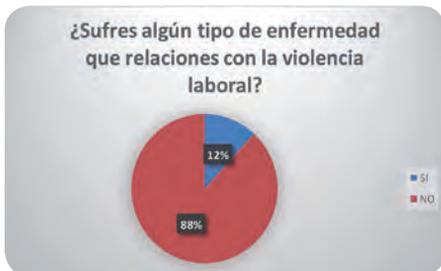
- El 40% de los/as vigilantes de seguridad que han cumplimentado el cuestionario afirman haber sido testigos de situaciones de violencia laboral dirigida hacia compañeros/as suyos.
2. En cuanto a la INFORMACIÓN SOBRE VIOLENCIA LABORAL QUE LA EMPRESA FACILITA AL PERSONAL :

- **El 67% de los/as vigilantes de seguridad no han recibido información relacionada con la violencia laboral.**
- En caso de que la empresa la proporcione, se suele facilitar algún tríptico informativo o bien se imparten charlas informativas.



3. En cuanto a ENFERMEDADES RELACIONADAS CON LA VIOLENCIA LABORAL:

- El 12% de los/as trabajadores/as que han cumplimentado el cuestionario ponen de manifiesto que sufren algún tipo de enfermedad relacionada con la violencia laboral, y el 14% ha ido al médico por haber recibido algún tipo de violencia en el trabajo.



5.3. ESTUDIO CUALITATIVO

Se realizó un estudio cualitativo a través de dos grupos de discusión compuestos por trabajadores/as del sector para conocer su visión y percepción sobre la violencia de género en el puesto de trabajo de vigilante de seguridad. Los grupos tuvieron lugar en Zaragoza y en Valencia.

En cuanto al perfil de los/las participantes, los asistentes son vigilantes de seguridad que han participado aportando su visión y su experiencia sobre los temas tratados en los grupos de discusión.

Las conclusiones y aportaciones extraídas que se presentan a continuación giraron en torno a los siguientes ítems:

1. Definición del perfil de los asistentes
2. Condiciones de trabajo y género
3. Violencia laboral como factor de riesgo. Violencia por razón de género

4. Violencia de género en el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales
5. Actuaciones y políticas desarrolladas por la empresa
6. Registro de daños a la salud

1. DEFINICIÓN DEL PERFIL DE LOS ASISTENTES

Los asistentes a los grupos de discusión son trabajadores/as del sector de la seguridad privada que ocupan el puesto de trabajo de vigilante de seguridad en sus diferentes modalidades: vigilante de seguridad estático, de transporte de fondos, de rondas, etc.; se trata de mujeres y hombres con amplia experiencia en el puesto de trabajo, cuyas edades en general, oscilan entre los 35 y 50 años.

La TIPOLOGÍA DE CLIENTE es muy variada: servicios en empresas privadas como entidades bancarias y centros comerciales, y públicas en centros hospitalarios, universidades, otros organismos y administraciones, etc.

Dependiendo del tipo de servicio, el lugar de trabajo puede encontrarse en el interior de edificios: control de acceso, zona de cámaras de seguridad, rondas internas o bien en zonas exteriores como campus universitarios, etc.

La MODALIDAD DE CONTRATACIÓN de los servicios también varía. Las empresas privadas contratan a las empresas de vigilancia para una ubicación, servicio y periodo de tiempo concreto, si la empresa es pública, la contratación se realiza mediante concurso público en el que la administración realiza una oferta o “plica”.

En cuanto a los REQUISITOS para ocupar el puesto de trabajo de VIGILANTE DE SEGURIDAD, todos/as los trabajadores/as han de tener la formación reglada como Vigilantes de Seguridad, pero con carácter previo a la contratación del servicio no se requieren determinadas habilidades o perfiles para realizar un servicio concreto: orientación al cliente, empatía, etc. Sin embargo, como se verá más adelante, para algunos servicios las empresas asignan vigilantes de un género concreto.



Las FUNCIONES Y TAREAS que se atribuyen dependen del tipo de servicio y abarcan el control de acceso, vigilancia de cámaras, rondas, etc. En la mayoría de los casos es habitual el trato con el cliente, salvo en algunos servicios de vigilancia nocturna, cuando se realiza el servicio de transporte de fondos, etc.

Predominan las JORNADAS LABORALES de Lunes a Domingo, rotando los días de descanso, y los trabajos en turnos rotativos o fijos de mañana, tarde y noche.

Dependiendo del tipo de servicio, el/la vigilante de seguridad puede realizar TAREAS EN SOLITARIO O DE FORMA CONJUNTA con más compañeros:

- En los servicios de transporte blindado, éstos se realizan entre dos o tres vigilantes de seguridad.
- Hay empresas que contratan servicios cuyo turno de noche se realiza por un/a solo/a vigilante.
- En otros casos, en el mismo turno puede haber varios vigilantes con tareas diferentes: uno realizando rondas y otro en la zona de control.

2. CONDICIONES DE TRABAJO Y GÉNERO

Se trata de un SECTOR que TRADICIONALMENTE ha sido MASCULINO; la mujer se ha venido incorporando progresivamente en las últimas décadas, representando en la actualidad entorno al 13% del total de trabajadores/as, aproximadamente.



Los participantes consideran que la INCORPORACIÓN DE LA MUJER como vigilante de seguridad supuso un cambio que en un primer momento incidió en cuanto a criterios de operatividad relacionados con los vestuarios, aseos, etc. y los cuadrantes de trabajo.

Centrándonos en la propia actividad, los/as participantes ponen de manifiesto las principales SITUACIONES en las que se da un TRATO DISCRIMINATORIO A LA MUJER que ocupa el puesto de trabajo de vigilante de seguridad:

- Desde la propia perspectiva del cliente, cuando solicita un servicio para que el puesto de trabajo de vigilante de seguridad lo ocupe un hombre.
- En la relación o el trato con el cliente o usuario del servicio, con la trabajadora vigilante de seguridad.
- Entre algunos compañeros y/o superiores jerárquicos en su relación y trato con compañeras vigilantes de seguridad.

Las empresas de seguridad son empresas especializadas en su actividad que aportan profesionales para cubrir un servicio que necesita una persona o una empresa. Se caracterizan por su amplio bagaje y conocimiento de la actividad; los requisitos y controles de seguridad establecidos por parte de la Administración Pública y la formación específica de sus trabajadores/as, requisitos que ofrecen la confianza de que el vigilante de seguridad que vaya a cubrir el servicio contratado sea un profesional del sector, con independencia de su género.

Una de las situaciones en las que inicialmente se percibe un trato discriminatorio se produce en la fase previa a la contratación del servicio. Algunas empresas plantean sus preferencias en relación al género del personal vigilante de seguridad: hay casos en los que prefieren que sean hombres y en otros casos que sean mujeres dependiendo del servicio a cubrir. La forma en que se suele hacer es muy sutil y nunca se deja constancia escrita.

Cuando se producen este tipo de situaciones, los participantes matizan las diferencias cuando se trata de una empresa pública o de una empresa privada:

Por ejemplo, en las penitenciarías de determinadas comunidades autónomas, cuando el servicio sale a concurso público, en la “plica” no se recoge de forma expresa que el género del vigilante de seguridad tenga que ser masculino, pero la realidad pone de manifiesto que en un buen número de centros no hay mujeres vigilantes de seguridad.



Determinadas empresas de seguridad son además entidades impartidoras de formación para vigilantes. Los/as profesionales que pagan por formarse a través de esos cursos son hombres y mujeres. Una vez formados, la empresa se decanta por la contratación de hombres, por lo que se produce una situación discriminatoria que se ha llegado a trasladar a la administración por parte de algún trabajador.

En este sector se requiere que el personal vigilante de seguridad esté capacitado mediante una formación reglada para acceder al puesto de trabajo, supere determinadas pruebas para obtener la tarjeta de identidad profesional y disponga de una licencia de armas, si se requieren para el puesto. Todos el personal vigilante, hombres y mujeres deben contar con dichos requisitos para realizar su actividad.

En otros casos el cliente contrata el servicio exigiendo un género determinado para realizar el trabajo en una zona concreta buscando unas características específicas del rol de género: por ejemplo, en determinados organismos públicos y empresas privadas, para ocupar el puesto de vigilante de seguridad en sala piden mujeres.

3. LA VIOLENCIA LABORAL COMO FACTOR DE RIESGO. VIOLENCIA POR RAZÓN DE GÉNERO

Las situaciones de violencia laboral se deben contemplar en las empresas como un factor de riesgo que hay que evaluar y controlar; incluyen agresiones físicas y verbales, conductas amenazantes, intimidatorias, abusivas, etc.

El sector de la seguridad privada, tal y como se ha indicado en apartados anteriores, es un sector en el que la incorporación de la mujer en el puesto de trabajo de vigilante de seguridad se está produciendo con lentitud pero poco a poco va aumentando su representatividad. En la actualidad se dan situaciones discriminatorias que en ocasiones pueden derivar en alguna de las variantes que constituyen la violencia laboral de género (agresiones físicas y/o verbales, conductas amenazantes, intimidatorias, abusivas, etc.).

Los participantes en los grupos de discusión ponen de manifiesto situaciones que se corresponden con la violencia laboral de género según clasificación habitual (violencia externa y/o violencia interna, y violencia física y/o violencia verbal).

VIOLENCIA EXTERNA

En los casos de violencia externa, se diferencia la relación del personal vigilante de seguridad con el cliente, de la relación del personal vigilante de seguridad con el usuario:

- En la RELACIÓN DEL PERSONAL VIGILANTE DE SEGURIDAD CON EL CLIENTE se dan situaciones discriminatorias en las que de forma sutil el cliente expone sus preferencias para que el puesto de vigilante de seguridad que contrata sea ocupado por un hombre o una mujer, dependiendo de la tipología de empresa para la que se presta el servicio: si ésta es pública o privada, y en caso de tratarse de una empresa privada, sobre todo en función de su actividad.
- En la RELACIÓN DEL PERSONAL VIGILANTE DE SEGURIDAD CON LAS PERSONAS USUARIAS, se dan situaciones en las que se pone de manifiesto la violencia laboral, principalmente verbal y ocasionalmente física.

Los asistentes precisan que en general cuando se dan situaciones de violencia con el usuario, ésta se va a producir con independencia de que el/lavigilante de seguridad sea hombre o mujer, la diferencia radica en que cuando se trata de una mujer, esa situación de violencia se produce de forma más intensa.

En este tipo de casos, son varios los elementos que pueden hacer que la situación de violencia de género se agrave, atenúe, se prolongue o se abrevie:

- El lugar donde se realizan los trabajos: no es lo mismo una oficina pública de recaudación, que una entidad bancaria, etc. Los asistentes indican que dependiendo del tipo de cliente, el usuario puede identificar la figura de el/la



vigilante de seguridad de una u otra manera: cuando se trata de una entidad bancaria el papel de vigilante de seguridad se asimila a la de cuidador y guardián del centro y de los usuarios, pero si se trata de una administración pública con fines recaudatorios, la imagen de el/la vigilante de seguridad cambia y se convierte en cuidador del funcionario más que del usuario. El escenario por tanto, sirve de premisa para que la imagen de el/la vigilante se vea de una u otra manera:

- Si va armado, se entiende que produce un efecto disuasorio sobre el/la usuario/a.
- Si está sólo/a o acompañado/a, y sobre todo si hay vigilantes de seguridad hombres y mujeres.
- La cultura de los/as usuarios/as relacionada con la edad, el puesto de trabajo, costumbres sociales, etc.
- Los casos que derivan en una intervención por parte de una mujer vigilante de seguridad. Los participantes identifican este tipo de intervenciones como las situaciones en las que hay más probabilidades de que se desencadene la violencia de género.

VIOLENCIA INTERNA

En los casos de violencia interna, se diferencia la relación de el/la vigilante de seguridad con los compañeros, de la que tiene con los superiores jerárquicos:

- En la RELACIÓN DEL PERSONAL VIGILANTE DE SEGURIDAD CON LOS COMPAÑEROS, con carácter general no se suelen dar situaciones discriminatorias, ni casos de violencia de género.

Sin embargo, aunque no sea en la mayoría de los casos, ha habido situaciones en las que se identifica cierta discriminación, llegando a derivar en ocasiones en violencia de género.

En las empresas en las que los servicios están formados por una plantilla de vigilantes de seguridad hombres y mujeres, es frecuente que se forme un gru-

po de compañeros que suele tener cercanía con el superior jerárquico inmediato y que en ocasiones manifiesta ciertos comentarios o actitudes que se traducen en discriminatorias.



Las participantes también indican que hay comentarios que habitualmente se realizan cuando las compañeras se acogen a la reducción de jornada para conciliar su vida laboral y familiar, sin embargo, no se relacionan con situaciones discriminatorias que se puedan a asimilar a violencia de género, porque también se han dado casos de compañeros que también han solicitado reducciones de jornada y han sido objeto de comentarios similares.

Ha habido casos en los que se ha identificado una situación de acoso entre compañeros y se ha activado el protocolo de acoso. Aunque efectivamente el protocolo de acoso tiene un efecto disuasorio, en muchos casos lo que se consigue es cambiar el turno al “presunto acosador” o un cambio de servicio.

- En la RELACIÓN DEL PERSONAL VIGILANTE DE SEGURIDAD CON SUPERIORES JERÁRQUICOS, los participantes señalan situaciones discriminatorias en relación con el género:

Por un lado, entienden que se trata de un puesto de trabajo que otorga cierto grado de “elevación” que se puede asimilar en muchos casos con situaciones machistas.

Los participantes señalan cómo el jefe de equipo es una figura mayoritariamente masculina, que adquiere cierta autoridad o importancia por tratarse del trabajador/a que realiza el cuadrante de los/as vigilantes de seguridad estableciendo sus turnos y libranzas que no siempre se rigen por los principios de equidad y paridad.



Se trata de un instrumento de gran importancia porque el cuadrante que recibe el/la es el termómetro que define durante el tiempo establecido cómo va a ser su vida laboral y personal: sus libranzas, descansos, etc. y requiere de una objetividad e imparcialidad total para que no se produzcan situaciones discriminatorias. De hecho, los/as participantes ponen de manifiesto que a veces se producen de forma muy sutil.

En cuanto a la gestión de los equipos por parte de los/as superiores/as jerárquicos y estilos de liderazgo, dada la escasa representatividad de la mujer en el sector, son pocas las que ocupan este puesto, y los/as participantes señalan no percibir ningún tipo de discriminación o diferencia cuando se trata de una mujer.

En alguna ocasión, se han identificado situaciones de acoso hacia una mujer vigilante de seguridad por parte de un superior jerárquico y por condición sexual.

4. LA VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En el marco de la gestión de la prevención de riesgos laborales, en general, las evaluaciones de riesgos laborales del puesto de trabajo de vigilante de seguridad identifican como factor de riesgo psicosocial la violencia en el trabajo, sin embargo, no se aborda la violencia de género como una tipología de violencia laboral, redundando en carencias relacionadas con la adopción de medidas de prevención y de protección.

Los planes de información y formación en materia preventiva no incluyen en sus programas contenidos relacionados con la violencia de género.

En algunas empresas de seguridad, en la formación anual obligatoria de 20 horas, se ha impartido formación sobre aspectos relacionados con la discriminación y con la

violencia de género. Y algunos/as vigilantes de seguridad han asistido a una jornada organizada por la Administración Pública, relacionada con la violencia de género y pautas sobre cómo actuar.

Los/as participantes indican las dificultades para conseguir que las empresas incluyan formación relacionada con la violencia de género: desde concienciación y sensibilización de los trabajadores, gestión de conflictos para mandos intermedios, trabajo en equipo, etc., y para que los/as trabajadores asistan y participen en este tipo de formaciones.

5. ACTUACIONES Y POLÍTICAS DESARROLLADAS POR LA EMPRESA

Para abordar la violencia de género, en general las empresas de seguridad cuentan con un Plan de Igualdad y en algunos casos con un Protocolo de Acoso; se trata de políticas desarrolladas por la empresa que suelen ubicarse en sus respectivas páginas web.

Los/as trabajadores/as no suelen recibir información relacionada con el Plan de Igualdad y con el Plan de Acoso elaborado por las empresas en las que trabajan; por toda información pueden acceder a la intranet de su empresa y descargarse esta documentación.

Cuando se produce una situación de violencia de género, es habitual que el Plan de Acoso se “active” por parte de la representación de los/as trabajadores/as- Una vez activado los miembros del Comité de Empresa tienen acceso a la información sobre su desarrollo.

El papel de los/as delegados/as de prevención es esencial cuando se producen situaciones de violencia de género en el trabajo: se trata de una figura que asume la iniciativa para iniciar los trámites oportunos relacionados con el protocolo de acoso de la empresa, y que debería participar también en las actuaciones de seguimiento necesarias aportando todas las alternativas posibles que faciliten soluciones.



Los/as participantes indican cómo desde las empresas se activa el protocolo pero sin que interese que salga a la luz pública; como solución la tendencia consiste en ofrecer alternativas consistentes en cambios de turno o de rotación.

6. REGISTRO DE DAÑOS A LA SALUD

En relación al registro de daños a la salud en caso de violencia de género en el trabajo, ya sea física o psíquica, tan sólo se reflejan cuando éstos son daños físicos, y siempre que la persona trabajadora se dirija a la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

En el sector, es habitual contar con un *parte de servicio o de incidencias*, que el/la vigilante de seguridad cumplimenta una vez finalizada su jornada, dejando copia para el cliente. Se trata de un parte en el que se reflejan las incidencias que se han producido durante la jornada.

En este parte no se reflejan las posibles situaciones de violencia de género externa (con clientes/as o usuarios/as) a las que se ha podido ver expuesto el/la vigilante de seguridad, salvo aquellas en las que se trata de violencia física.

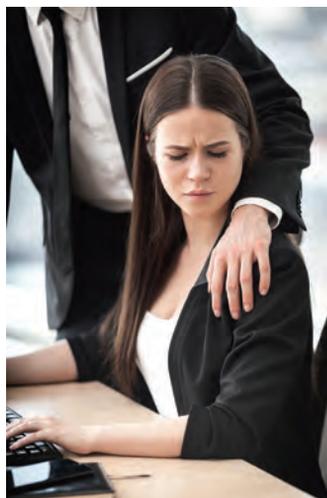
Durante el desarrollo de los grupos se plantea la posibilidad de disponer de un registro de datos sobre violencia de género en el trabajo que refleje tanto la violencia externa como la interna mediante un “parte de incidencias”, algunos/as participantes consideran que sería una medida útil que debería acompañarse de acciones de concienciación sobre la importancia de comunicar las situaciones de violencia para poder determinar medidas preventivas.

Resultados y conclusiones

6

Los resultados obtenidos ponen de manifiesto las siguientes conclusiones:

- En relación a referencias, notas técnicas y legales sobre la violencia de género en el trabajo:
1. En los últimos años, el interés y la preocupación por la violencia de género en el trabajo por parte de organismos de ámbito internacional, europeo y nacional (OIT, UE, INSHT), se pone de manifiesto a través de distintas publicaciones.
 2. El Convenio 190 de la OIT supone un avance importante con respecto al tratamiento de la violencia de género en el lugar de trabajo, ya que contempla expresamente su inclusión como forma de violencia laboral.
 3. Los medios de comunicación se hacen eco de este tipo de situaciones mediante la publicación de noticias que evidencian la existencia de situaciones de discriminación de la mujer en el ámbito laboral y de la violencia física en el entorno de la seguridad privada, aunque no hacen referencia específica a las situaciones relacionadas con la violencia de género.



- En relación a la violencia de género laboral en Seguridad Privada bajo el marco de la Prevención de Riesgos Laborales:
 - 4. Se carece de normativa específica que desarrolle aspectos relativos a la violencia de género en el trabajo como factor de riesgo psicosocial.
 - 5. El Convenio Colectivo sectorial no incluye apartados relacionados con la violencia en el trabajo, y más concretamente, sobre violencia de género laboral.

- En relación a la violencia de género laboral en el colectivo de vigilantes de seguridad, como factor de riesgo psicosocial:
 - 6. El trabajo que realizan los/las vigilantes de seguridad les expone a lo largo de su jornada laboral a situaciones de violencia física y/o verbal.
 - 7. La violencia física y/o verbal entendida como un factor de riesgo psicosocial incide de forma muy directa el trato del personal vigilante con los/as usuarios/as.
 - 8. Bajo el marco de la Prevención de Riesgos laborales, la exposición a este tipo de situaciones que derivan en violencia física y/o verbal, constituye un factor de riesgo psicosocial que debe contemplarse en la Evaluación de Riesgos y concretamente, en la Evaluación de Riesgo Psicosocial.

- En relación a los estudios cuantitativo y cualitativo se identifica la violencia de género en el trabajo:
 - 9. Dentro de las EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA:
 - ENTRE COMPAÑEROS/AS, la violencia de género que se identifica es principalmente verbal, mediante el trato, comentarios malintencionados, burlas o bromas pesadas, ofensas, etc.
 - EN LA RELACIÓN CON LOS/AS SUPERIORES/AS JERÁRQUICOS, la violencia de género en la mayoría de los casos es verbal, a través de los comentarios que realizan los superiores jerárquicos y la sensación de exclusión que perciben algunas trabajadoras. También se percibe discriminación en la organización del trabajo.

10. En cuanto a la relación con las EMPRESAS CLIENTE:

- La violencia de género en las empresas que contratan el servicio con la empresa de seguridad es principalmente de tipo verbal y se caracteriza por la sutileza con que se realiza. Son varias las situaciones en las que se puede identificar la discriminación por razón de género:
 - EMPRESAS PRIVADAS que con carácter PREVIO A LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO requieren un género determinado para el puesto de vigilante de seguridad; se trata de empresas de actividad diferente: desde empresas vinculadas al sector textil, grandes superficies, sector bancario, etc.
 - ORGANISMOS PÚBLICOS en los que si bien a priori no se identifica ningún tipo de discriminación, existen lugares de trabajo como los de penitenciarías, que en determinadas Comunidades Autónomas no cuentan entre el personal de seguridad con mujeres, a pesar de que hay trabajadoras que cumplen con los requisitos necesarios para el desempeño del puesto de trabajo.

11. En la relación con los/as USUARIOS/AS:

- Se identifica violencia de género verbal y/o violencia de género física. En este caso son determinantes:
 - La TIPOLOGÍA DE SERVICIO que se realiza: algunos servicios son mucho más conflictivos que otros (aeropuertos, medios de transportes, centros comerciales concretos, servicios de la administración tributaria, etc).
 - La TIPOLOGÍA DE USUARIO: sexo, cultura, religión, etc.

12. Hay compañeros que ponen de manifiesto haber sido testigos de este tipo de situaciones de violencia física y/o verbal hacia sus compañeras sobre todo en el trato con el usuario.



13. En cuanto al SISTEMA DE GESTIÓN DE LA PREVENCIÓN en la empresa:

- Las evaluaciones de riesgos laborales no identifican la violencia de género en el trabajo como un factor de riesgo psicosocial por lo que se carece de medidas de prevención y de protección dirigidas a evitar o minimizar este factor de riesgo laboral.
- Los planes y programas formativos no incluyen formaciones específicas relacionadas con la violencia de género en el trabajo, dirigidos a mandos intermedios y a vigilantes de seguridad sobre gestión de conflictos en el trabajo, gestión de equipos, liderazgo, trabajo en equipo, etc.
- Con carácter general, las empresas carecen de protocolo específico sobre violencia de género en el trabajo.
- Cuando las empresas cuentan con protocolos específicos como el Plan de Igualdad o Plan de Acoso Laboral o cualquier otro procedimiento o protocolo de actuación específico, es habitual que el colectivo de trabajadores/as carezca de información sobre su elaboración, diseño e implantación en la empresa. Es importante por tanto, incidir sobre la difusión y divulgación necesarias para dar a conocer este tipo de actuaciones a la plantilla.
- Desde el punto de vista de la siniestralidad laboral en relación a la violencia de género en el trabajo, no hay ningún instrumento diseñado para el registro de datos sobre casos de violencia de género a nivel interno y/o externo, que permita su análisis y estudio para desarrollo de los protocolos de actuación necesarios.

14. En general, se pone de manifiesto la percepción por parte de los trabajadores y las trabajadoras la falta de apoyo y de respaldo por parte de las empresas en el ámbito de la violencia de género laboral.

Los resultados que se han expuesto en los estudios cuantitativo y cualitativo, son coincidentes con lo establecido en referencias, notas técnicas y medios de comunicación, lo cual implica que nos encontramos ante una realidad que debe ser objeto

de análisis desde el punto de vista preventivo, y que se constata bajo distintos puntos de vista.

En definitiva, podemos confirmar que la profesión de vigilante de seguridad está expuesta al riesgo de violencia laboral, que se incrementa en el personal femenino del sector y que pone de manifiesto la necesidad de abordar desde el ámbito de la Psicología Aplicada la violencia de género en el trabajo, contemplando los distintos tipos de violencia que pueden producirse en el ámbito laboral, para establecer medidas preventivas frente a los riesgos más frecuentes, más graves o en los que se da una mayor exposición de la mujer.



Catálogo de actuaciones preventivas

7

7.1. INTRODUCCIÓN

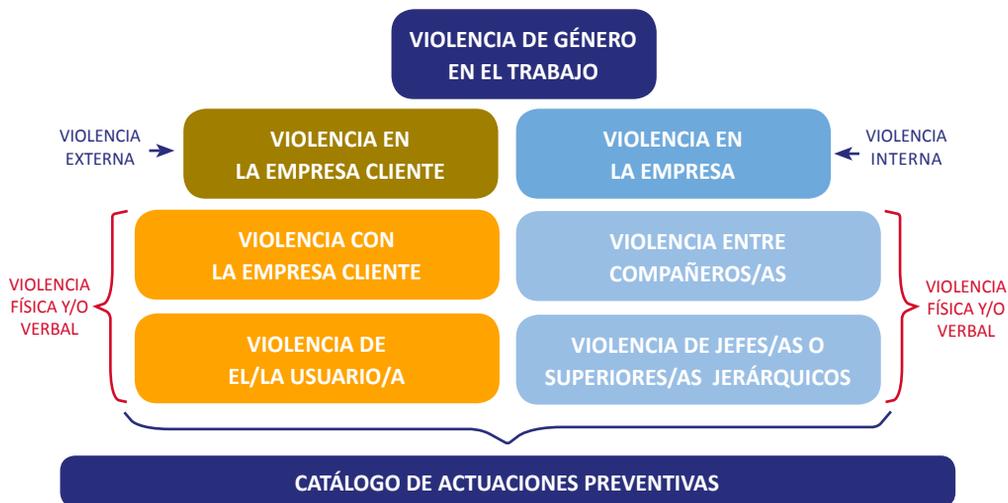
La puesta en práctica de mejoras encaminadas a erradicar y en su defecto reducir la violencia de género en el trabajo, requiere del compromiso de:

- Organismos y Administraciones Públicas.
- Las empresas del sector de seguridad privada.
- Las empresas que contratan los servicios de empresas de seguridad.
- Los Servicios de Prevención Propios, Ajenos o Mancomunados que asuman la gestión de la prevención de las empresas.
- Los representantes de los trabajadores/as y en concreto, los/as Delegados/as de Prevención.
- Los trabajadores y trabajadoras.

La violencia de género en el trabajo incide sobre el estado físico y psíquico del colectivo que la padece. Su eliminación y control a través de políticas preventivas que contemplen elementos de identificación y pautas de actuación adecuadas a la realidad, resulta imprescindible.

Las principales situaciones de violencia de género en el trabajo que se identifican en el colectivo de profesionales del sector de la seguridad privada sobre las que se hace necesario intervenir y plantear mejoras y soluciones a nivel preventivo están relacionadas con:





Sobre esta base, a continuación el siguiente CATÁLOGO DE ACTUACIONES PREVENTIVAS que pretende ser:

- UNA HERRAMIENTA DE APOYO para las empresas y trabajadores/as así como sus representantes, para la gestión preventiva de la violencia de género laboral.
- UN ITINERARIO que oriente sobre las actuaciones e iniciativas encaminadas a identificar y evitar o minimizar la violencia de género en el trabajo.

7.2. ACTUACIONES PREVENTIVAS

→ DESDE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA:

1. Es importante el diseño de POLÍTICAS PREVENTIVAS que impliquen el compromiso de la Dirección con el desarrollo y la implantación de estrategias encaminadas a evitar o reducir al máximo la violencia de género verbal y/o física, mediante una declaración institucional de tolerancia cero con la violencia de género laboral y la garantía de que esta política se difunde a todos los

niveles de la organización. Estas políticas y estrategias deberán fomentar la igualdad entre el colectivo de trabajadores y trabajadoras y garantizar prácticas preventivas teniendo en cuenta la violencia de género.

2. Promover la implicación y la independencia bajo criterios preventivos del Servicio de Prevención Propio o Mancomunado para la detección e intervención relacionada con la violencia de género en la empresa, tanto externa como interna. En el caso de Servicios de Prevención Ajenos, promover una mayor implicación y apoyo en el desarrollo de las actividades preventivas relacionadas con la violencia laboral.
3. Junto con la representación de los/s trabajadores/as y a través de la negociación, se diseñarán las medidas preventivas de la violencia de género laboral, priorizando el rediseño o reorganización de la actividad cuando sea necesario. Además, promover la participación de la representación legal de los trabajadores en todos los procedimientos diseñados para prevenir y evitar la violencia de género.
4. Fomentar la participación del DEPARTAMENTO DE RRHH en la organización y transmisión de las medidas preventivas organizativas, facilitando a dicho departamento los medios necesarios para llevar a cabo su labor (Ver siguiente apartado sobre medidas a implantar para el Departamento de RRHH)
5. En aquellos casos en los que la violencia física no sea excepcional y se registren casos frecuentes de violencia o situaciones que pueden derivar en violencia, y ésta revista envergadura suficiente como para requerir la intervención policial, se recomienda que las EMPRESAS RECURRAN AL MINISTERIO DEL INTERIOR a fin de obtener su asesoramiento y colaboración.



ACTUACIONES DESDE LA DIRECCIÓN DE LA EMPRESA



→ DESDE LAS ÁREAS DE RECURSOS HUMANOS:

6. Creación de una COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO DE SITUACIONES DE VIOLENCIA, constituida por miembros que ocupen diferentes puestos de trabajo, con la finalidad de estudiar la problemática de la violencia de género verbal y/o física, interna y externa, y el seguimiento de incidencias, y determinar criterios o líneas de protección para los trabajadores y trabajadoras.
7. Creación de un REGISTRO DE NOTIFICACIÓN, en el que figuren todas aquellas situaciones de violencia de género interna y/o externa, física y/o verbal, en la que se tengan en cuenta parámetros relacionados con la frecuencia, gravedad, etc.

Fomentar y potenciar el uso de ese registro bien en el “*parte de incidencias*” que cumplimenta el/la vigilante de seguridad una vez finalizada su jornada laboral, quedándose una copia o bien mediante la elaboración de otro documento similar.

Facilitar la información de este registro a la representación legal de los/as trabajadores/as para su estudio y aportaciones.

8. Para potenciar y mejorar el apoyo y la implicación de toda la organización, se recomienda la posibilidad de organizar de forma periódica REUNIONES ENTRE VIGILANTES DE SEGURIDAD, MANDOS INTERMEDIOS, TÉCNICO DE PREVENCIÓN, PERSONAL DE RECURSOS HUMANOS, ETC. para el tratamiento de situaciones relacionadas con la discriminación o violencia de género.
9. Analizar la posibilidad de realizar CAMBIOS ORGANIZATIVOS cuando se detecten situaciones de violencia de género externa y/o interna.

ACTUACIONES DESDE LAS ÁREAS DE RECURSOS HUMANOS



→ DESDE EL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE LA EMPRESA (Propio, Ajeno o Mancomunado), se recomienda:

10. Incorporar en el PLAN DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES la igualdad de género tanto en la política preventiva de la empresa como en el conjunto de actuaciones preventivas que se contemplan. El Plan de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa es un instrumento esencial para la detección y prevención de acoso y violencia de género en el trabajo.

11. Incorporar POLÍTICAS PREVENTIVAS, PLANES PREVENTIVOS DE ACTUACIÓN Y MEDIDAS, cambios y mejoras de tipo organizativo, teniendo en cuenta:

- Las REFERENCIAS, BIBLIOGRAFÍA, NOTAS TÉCNICAS, LEGALES Y la publicación de NOTICIAS en los medios de comunicación relacionados todos ellos con la violencia de género en el trabajo.
- La REALIZACIÓN DE CONSULTAS concretas en materia de violencia de género a organismos especializados: INSHT, Agencia Europea de Seguridad y Salud, etc.

12. La violencia de género en el trabajo se debe contemplar en la EVALUACIÓN INICIAL DE RIESGOS LABORALES del puesto de vigilante de seguridad, como factor de riesgo psicosocial.

- En el ANÁLISIS DE LAS SITUACIONES que pueden ocasionar violencia de género, en la evaluación de riesgos laborales se deberán tener en cuenta:
 - Situaciones que son favorables o que predisponen a la violencia de género en la empresa entre compañeros y/o jefes o superiores jerárquicos.
 - Situaciones conflictivas determinadas que por las características del servicio y del tipo de usuario, es más factible que den lugar a violencia física y/o verbal: aeropuertos, centros hospitalarios, organismos públicos de recaudación, centros comerciales, etc.

- En cuanto a la VALORACIÓN DEL RIESGO, y en relación con las distintas situaciones específicas que se hayan identificado, se deberán tener en cuenta:
 - PROBABILIDAD DE LA EXPOSICIÓN a la situación de violencia, o a determinados casos de violencia identificados, en función del puesto de trabajo que desarrolle la persona trabajadora.
 - CARACTERÍSTICAS ORGANIZATIVAS de la empresa.
 - LA GRAVEDAD de los posibles daños que pueden causar cada una de las situaciones previamente identificadas.
13. Se deben adoptar las MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y DE PROTECCIÓN en aquellas situaciones que puedan ser controlables y que vayan encaminadas a eliminar o minimizar la violencia de género en el trabajo.
14. La PLANIFICACIÓN PREVENTIVA y los programas de prevención y de protección se deberán elaborar sobre la base y en concordancia con las últimas publicaciones y tendencias de artículos, notas técnicas, referencias, etc. publicados por los organismos de referencia (OIT, INSHT, etc.).
15. Para la puesta en práctica de medidas, PROCEDIMIENTOS, PLANES Y PROGRAMAS PREVENTIVOS se recomiendan las siguientes actuaciones:
- INVESTIGACIÓN, ESTUDIO Y ANÁLISIS de los Servicios de Prevención no sólo sobre los accidentes sino sobre los INCIDENTES relacionados con un acto violento, con independencia de su gravedad: cualquier incidente puede servir de indicio para la adopción de medidas que eviten accidentes/incidentes de similares características.
- El diseño y elaboración de un procedimiento de investigación de accidentes e incidentes específico que identifique la violencia de género es esencial. Es conveniente coordinar este procedimiento de investigación con los procedimientos de comunicación de incidencias establecidos por RRHH.
- Elaboración del PLAN DE IGUALDAD tal y como se indica en el Convenio Colectivo del sector, que sirva de instrumento de igualdad entre hombres y mujeres para el funcionamiento y la gestión ordinaria de la empresa. El Plan de Igualdad de la empresa es una herramienta esencial para la detección y prevención de acoso y violencia de género en el trabajo.



- Elaboración de un CÓDIGO ÉTICO en coordinación con el departamento de Recursos Humanos y la representación legal de los/as trabajadores/as, con la ratificación de la alta dirección de la empresa, en el que se recojan y definan principios relacionados con la igualdad y estándares sobre el comportamiento de las personas trabajadoras dentro de la empresa.
- Elaboración de un PROTOCOLO DE ACTUACIÓN específico para el caso de VIOLENCIA DE GÉNERO, acorde con las características organizativas, tipología de clientes y de servicios.

El protocolo debe contemplar los diferentes escenarios identificados: violencia de género interna (entre compañeros y/o superiores jerárquicos) y violencia de género externa (con la empresa cliente y/o con el usuario), y también los distintos tipos de violencia: física, verbal, psicológica, organizativa, etc.

- Elaboración de un PROCEDIMIENTO DE COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES en el que se formalice según normativa los medios y el intercambio de documentación necesaria como garantía de seguridad y salud laboral del personal vigilante de seguridad.

En el procedimiento se deben contemplar las pautas de actuación a tener en cuenta por el/la vigilante de seguridad en caso de violencia física y/o verbal por parte de los usuarios cuando ésta tenga lugar en las instalaciones de la empresa cliente.

- Realización de ESTUDIOS CUANTITATIVOS a través de cuestionarios diseñados para el colectivo al que va dirigido y cumplimentados de forma anónima, servirá de base para obtener datos directos y poder diseñar estrategias de actuación dirigidas a erradicar la violencia de género.
- Realización de CHARLAS INFORMATIVAS PERIÓDICAS que sirvan de herramienta de divulgación sobre:



- Pautas de actuación en caso de violencia de género o protocolo de actuación específico de la empresa de seguridad privada, y de la empresa cliente cuando facilite algún tipo de información relacionada con la violencia de género.
- Concienciación y sensibilización dirigida al personal de seguridad privada.
- Diseño de PLANES Y PROGRAMAS DE FORMACIÓN para evitar la discriminación y fortalecer y facilitar la igualdad en la plantilla. Estos planes y programas deberán ir dirigidos a:
 - Responsables y mandos intermedios para concienciar y sensibilizar entre otras materias sobre: técnicas y pautas de actuación para la gestión de conflictos, gestión de equipos, liderazgo, etc.
 - Trabajadores y trabajadoras vigilantes de seguridad sobre gestión de conflictos, planes y actuaciones de igualdad de género, protocolo de violencia de género, técnicas de control del estrés, técnicas de relajación, etc.

16. CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN para promover y fomentar la igualdad de género, favoreciendo la igualdad de oportunidades y evitando el lenguaje sexista en la empresa.

17. Establecimiento de instrumentos de SEGUIMIENTO Y CONTROL de las actuaciones relacionadas con la violencia de género.

18. Fomento del COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD LABORAL como foro idóneo para el tratamiento de situaciones relacionadas con la violencia de género como factor de riesgo psicosocial, propuesta de actuaciones preventivas y seguimiento y control.

19. Promover la puesta a disposición de la plantilla de un SERVICIO DE AYUDA EXTERNO para vigilantes de seguridad que puedan necesitar ayuda profesional tras sufrir algún tipo de acoso o violencia. El apoyo psicológico resulta imprescindible para los trabajadores que han estado y permanecen expuestos a situaciones de violencia. En este sentido, las terapias de apoyo por parte de profesionales pueden servir para aportar mecanismos de defensa.



ACTUACIONES DESDE EL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE LA EMPRESA



→ DESDE EL ÁREA DE VIGILANCIA DE LA SALUD DE LA EMPRESA O EL SERVICIO DE PREVENCIÓN

20. Promoción fomento de la realización de reconocimientos médicos que facilita la empresa.

21. Seguimiento sobre el estado de salud del personal vigilante de seguridad mediante cuestionarios de salud, diseñados de forma específica para su cumplimiento de forma anónima.

ACTUACIONES DESDE EL ÁREA DE VIGILANCIA DE LA SALUD DE LA EMPRESA O EL SERVICIO DE PREVENCIÓN



→ DESDE LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS

22. La empresa debe contar con la CONSULTA Y PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES, a través del COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD Y/O LOS/AS DELEGADOS/AS DE PREVENCIÓN:

- En la COMISIÓN TÉCNICA DE SEGUIMIENTO de la violencia de género.
- Para la IDENTIFICACIÓN de la violencia de género como factor de riesgo psicosocial y su incorporación en la evaluación de riesgos laborales del puesto de trabajo de vigilante de seguridad.
- Para el planteamiento de MEDIDAS DE PREVENCIÓN Y PROTECCIÓN que se incluyan en la planificación preventiva.



- Para el diseño de PLANES, PROCEDIMIENTOS Y PROGRAMAS ESPECÍFICOS como Código Ético, Plan de Igualdad, Plan de Acoso Laboral, protocolo de actuación específico sobre violencia de género.
- Para la elaboración de PLANES Y PROGRAMAS FORMATIVOS.
- Para el planteamiento y puesta en marcha de CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN.
- Para todo tipo de actuación preventiva y SEGUIMIENTO relacionado con la violencia de género.

23. Es esencial el ASESORAMIENTO Y SENSIBILIZACIÓN sobre la violencia de género laboral a través de la representación sindical.

ACTUACIONES DESDE LA REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS



→ DESDE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

Desde la negociación colectiva, los agentes sociales deben consensuar y alcanzar puntos de encuentro sobre la violencia de género en el sector, trabajando principalmente sobre:

- Impulso a través del CONVENIO COLECTIVO de la constitución de una COMISIÓN PARITARIA SECTORIAL DE SEGURIDAD Y SALUD que promueva acciones concretas y proyectos para el sector de Seguridad Privada en materias de prevención de riesgos laborales, y desarrollo de sus correspondientes funciones.
- Fomento de las medidas de gestión y prevención de las situaciones de violencia y violencia de género Laboral en el apartado específico sobre SEGURIDAD Y SALUD LABORAL en el Convenio Colectivo. Dentro de este apartado, se propone regular la creación y seguimiento de PROTOCOLOS INTERNOS Y EXTERNOS SOBRE VIOLENCIA DE GÉNERO LABORAL, para lo que se proponen los modelos que se adjuntan en el punto 8 de esta guía.
- Establecimiento de métodos de SEGUIMIENTO Y CONTROL de los daños en la salud derivados de las condiciones de trabajo y más concretamente la violencia laboral y de género.

ACTUACIONES DESDE NEGOCIACIÓN COLECTIVA

VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL TRABAJO



6. NEGOCIACIÓN COLECTIVA



**COMISIÓN PARITARIA SECTORIAL
DE SEGURIDAD Y SALUD**

CONVENIO COLECTIVO

SEGUIMIENTO DAÑOS DE SALUD



→ DESDE EL OBSERVATORIO SECTORIAL DE SEGURIDAD PRIVADA

El Observatorio Sectorial de la Seguridad Privada es un órgano de actuación en el que participan las organizaciones sindicales y asociaciones empresariales firmantes del convenio colectivo nacional, que por APROSER y el resto de asociaciones sindicales y empresariales firmantes del convenio colectivo nacional, que pretende abordar las principales problemáticas del sector.

Se propone plantear dentro de las actividades del observatorio sectorial, el fomento de CAMPAÑAS DE CONCIENCIACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN por parte de la administración, sobre temas relacionada con la igualdad, acoso, violencia de género en el sector de la seguridad privada y sus consecuencias.

Propuesta de protocolo de violencia de género en el trabajo

8

Con el objeto de unificar criterios de actuación, desde FeSMC-UGT se propone un protocolo “marco” de actuación contra la violencia de género laboral para el sector de seguridad privada, con el fin de ofrecer una base para que cada empresa desarrolle su protocolo específico según características y particularidades.

Se plantean distintas alternativas en función de las principales situaciones de violencia de género en el trabajo que se identifican en el colectivo de profesionales del sector de la seguridad privada.

Para ello se proponen dos protocolos según la clasificación de violencia establecida en el estudio:

- 8.1. Propuesta de Protocolo de Actuación para casos de violencia de género “interna” en el trabajo.
- 8.2. Propuesta de Protocolo de Actuación para casos de violencia de género “externa” en el trabajo.



8.1. PROPUESTA DE PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA CASOS DE VIOLENCIA DE GÉNERO “INTERNA” EN EL TRABAJO

1. Introducción
2. Declaración de principios
3. Ámbito de la protección
4. Conceptos y medidas de prevención
 - 4.1. Definición de conceptos básicos
 - 4.2. Clasificación de violencia de género
 - 4.3. Conductas constitutivas de violencia de género
5. Medidas preventivas
6. Procedimiento de actuación en caso de violencia de género interna
 - 6.1. Procedimiento de denuncia
 - 6.2. Confidencialidad y protección de afectados
 - 6.3. Comité Técnico de violencia de género
 - 6.4. Investigación
 - 6.5. Elaboración del informe
 - 6.6. Protección de las víctimas
 - 6.7. Protección de datos
 - 6.8. Modelo de comunicación de situación de violencia de género
7. Procedimiento de actuación en caso de violencia externa
8. Protección de la salud

1. INTRODUCCIÓN

NOMBRE EMPRESA aprueba el presente “Protocolo de actuación para la prevención de la violencia de género en el trabajo” (en adelante “Protocolo”) con el compromiso de evitar que se produzcan situaciones de violencia de género, acoso por razón de sexo y/o acoso psicológico hacia el personal de la empresa, por tratarse de situaciones que atentan contra la dignidad, que son perjudiciales para el entorno laboral y para la salud, moral, confianza y autoestima de las personas.

Con este fin, el presente Protocolo define las conductas a prevenir y establece medidas específicas de prevención y para dar cauce a las denuncias o reclamaciones que, en su caso se formulen.

Para ello, se establece un procedimiento de investigación eficaz y ágil que se pone en marcha cuando se denuncia este tipo de conductas; en dicho procedimiento se garantizará la confidencialidad y la protección de la identidad de las personas afectadas, así como de todas aquellas que intervengan en el proceso.

2. DECLARACIÓN DE PRINCIPIOS

NOMBRE EMPRESA es una empresa de ubicada en la calle especializada en Las personas que forman parte de la plantilla de la empresa están, mayoritariamente, desplazadas al centro de trabajo del cliente.

Con objeto de garantizar la protección de los derechos fundamentales de la persona, y en un rotundo compromiso de cumplimiento de la normativa aplicable al efecto, entiende necesario prevenir conductas de violencia de género en el trabajo e impedir la aparición de todo comportamiento que pueda considerarse constitutivo de violencia de género en el ámbito laboral y profesional.

Todo lo que es constitutivo de violencia de género en el trabajo son conductas que están totalmente prohibidas en **NOMBRE EMPRESA** y se consideran inaceptables en nuestra organización.

Por ello, **NOMBRE EMPRESA** se compromete a:

- Garantizar que todas las personas que tengan relación directa en el ámbito laboral, con **NOMBRE EMPRESA** disfruten de un ambiente de trabajo respetuoso, en el que el derecho a la igualdad de trato, a la no discriminación, a la dignidad, a la intimidad e integridad, como principios fundamentales, se respeten en todo momento,
- Adoptar las medidas correctoras y disciplinarias correspondientes y de protección a las personas afectadas cuando se produzcan conductas contrarias a los principios fundamentales mencionados.



3. AMBITO DE LA PROTECCIÓN

El Protocolo es aplicable al conjunto de personas que prestan servicios en el centro de trabajo de **NOMBRE EMPRESA** o aquellas que, formando parte de la plantilla de **NOMBRE EMPRESA** desarrollen su trabajo habitualmente fuera de él.

El ámbito de la violencia de género, en cualquiera de sus modalidades, será el centro de trabajo en el que desarrolle las tareas asignadas al puesto de trabajo; en consecuencia, si se produjera fuera del centro de **NOMBRE EMPRESA** deberá ponerse de manifiesto que la situación es por causa directamente ligada al trabajo.

4. CONCEPTOS Y MEDIDAS DE PREVENCIÓN

4.1. DEFINICIÓN DE CONCEPTOS BÁSICOS

La expresión «violencia y acoso por razón de género» en el mundo del trabajo designa un conjunto de comportamientos y prácticas inaceptables, o de amenazas de tales comportamientos y prácticas, ya sea que se manifiesten una sola vez o de manera repetida, que tengan por objeto, que causen o sean susceptibles de causar, un daño físico, psicológico, sexual o económico, y que van dirigidos contra las personas por razón de su sexo o género, o que afectan de manera desproporcionada a personas de un sexo o género determinado, e incluye el acoso sexual (Definición adoptada del Convenio sobre la violencia y el acoso, 2019, núm. 190)

Se trata de cualquier COMPORTAMIENTO REALIZADO EN FUNCIÓN DEL GÉNERO U ORIENTACIÓN SEXUAL DE UNA PERSONA, CON EL PROPÓSITO O EL EFECTO DE ATENTAR CONTRA SU DIGNIDAD Y DE CREAR UN ENTORNO INTIMIDATORIO, DEGRADANTE U OFENSIVO.

La violencia de género en el trabajo puede adoptar múltiples formas, entre las cuales se cuentan las siguientes:

- Agresiones físicas, incluyendo la agresión sexual y el homicidio.
- Agresiones verbales como insultos, degradaciones, violencia verbal, etc.
- Acoso, que es un comportamiento que tiene la intención de atentar contra la dignidad de una persona.
- Acoso sexual cuando el comportamiento anterior tiene carácter sexual.
- Agresiones psicológicas, en la que se engloban los comportamientos ofensivos que buscan humillar o maltratar psicológicamente a una persona, como la intimidación o las amenazas (cuando se comunica la intención de recurrir a la fuerza física o poder si no se cumple una condición) o el abuso (cuando se busca humillar o faltar al respeto o la dignidad)
- Agresiones sexuales como el abuso sexual y la violación

4.2. CLASIFICACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Se ha clasificado de la siguiente forma:

- VIOLENCIA INTERNA: cuando entre la persona “agresora” y la víctima hay algún tipo de relación laboral. Comprendería la violencia ejercida por compañeros/as y superiores/as jerárquicos.
- VIOLENCIA EXTERNA: cuando la persona “agresora” no tiene ninguna relación con la víctima. Comprendería la violencia ejercida por personas o empresas clientes (que contratan el servicio de seguridad privada) o por el público en general cuando utilizan los servicios o instalaciones en los que el/la vigilante está realizando su actividad de seguridad privada.

En ambos casos, se ha contemplado también:

- VIOLENCIA VERBAL: comprende insultos, amenazas, maltrato psicológico, intimidación, etc.
- VIOLENCIA FÍSICA: caracterizada por agresiones y maltrato físico.

4.3. CONDUCTAS CONSTITUTIVAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO

Se indican a continuación, a modo de ejemplo, una lista no exhaustiva de conductas o comportamientos que, llevadas a cabo en función del sexo u orientación sexual de



una persona y con el propósito de atentar contra su dignidad, podrían ser constitutivas de este tipo de acoso:

- Ignorar o excluir a la persona.
- Evaluar el trabajo de la persona de manera inequitativa o de forma sesgada.
- Asignar tareas o trabajos por debajo de la capacidad profesional o competencias de la persona.
- Conductas explícitas o implícitas dirigidas a tomar decisiones sobre el acceso de la persona a la formación profesional y al empleo, la continuidad del mismo, la retribución, o cualesquiera otras decisiones relativas a esta materia.
- Trato desfavorable por razón de embarazo o maternidad.

Violencia verbal

En términos generales, en el marco de la violencia de género, la violencia verbal viene determinada por el conjunto de acciones hostiles que pueden producirse puntualmente en el trabajo, o bien, cuando una persona, o grupo de personas, ejercen un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica abusiva e injusta, de forma sistemática y recurrente, durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo, y que puede producir un daño a su dignidad.

Por ello, no deben confundirse las situaciones de presión o conflicto laboral con la violencia psicológica. En el primer caso, se trata de situaciones de desacuerdo, ya que en el trabajo pueden producirse choques, discusiones y eventuales conflictos. El acoso psicológico, por el contrario, consiste en un ataque malintencionado, sistemático y mantenido en el tiempo contra una persona.

Conductas Constitutivas de Violencia verbal

A continuación se enuncia, a modo de ejemplo, una lista no exhaustiva de conductas concretas que podrían llegar a constituir violencia verbal en el trabajo:

Relacionadas con medidas organizativas:

- Obligar a alguien a ejecutar tareas en contra de su conciencia.
- Juzgar el desempeño de la persona de manera ofensiva, ocultar sus esfuerzos y habilidades.
- Poner en cuestión y desautorizar las decisiones de la persona.
- No asignar tarea alguna, o asignar tareas sin sentido o degradantes.
- Negar u ocultar los medios para realizar el trabajo, o facilitar datos erróneos.
- Asignar trabajos muy superiores a las competencias o cualificaciones de la persona, o que requieran una cualificación mucho menor de la poseída.
- Órdenes contradictorias o imposibles de cumplir.
- Manipular las herramientas de trabajo (por ejemplo borrar archivos del ordenador).
- Robo de pertenencias, documentos, herramientas de trabajo, etc.
- Amenazas o presiones a las personas que apoyan al acosado.
- Manipulación, ocultamiento, devolución de la correspondencia, las llamadas, los mensajes,
- etc., de la persona.
- Negación o dificultades para el acceso a permisos, cursos, actividades, etc.
- No garantizar la equidad o discriminar a una persona en relación a las demás en la organización de los turnos de trabajo

Relacionadas con la reducción de las posibilidades de comunicación:

- Cambiar la ubicación de la persona separándola de sus compañeros/as (aislamiento).
- Ignorar la presencia de la persona.
- No dirigir la palabra a la persona.
- Restringir a los compañeros/as la posibilidad de hablar con la persona.
- No permitir que la persona se exprese.
- Evitar todo contacto visual.
- Eliminar o restringir los medios de comunicación disponibles para la persona (teléfono, correo electrónico, etc.).



Actividades que afectan a la salud física o psíquica de la víctima:

- Amenazas y agresiones físicas.
- Amenazas verbales o por escrito.
- Gritos o insultos.
- Llamadas telefónicas atemorizantes.
- Provocar a la persona, obligándole a reaccionar emocionalmente.
- Ocasionar intencionadamente gastos para perjudicar a la persona.
- Ocasionar destrozos en el puesto de trabajo o en sus pertenencias.
- Exigir a la persona realizar trabajos peligrosos o perjudiciales para su salud.

Situaciones que vulneran a la vida privada y a la reputación personal o profesional:

- Manipular la reputación personal o profesional a través del rumor, la denigración y la ridiculización.
- Dar a entender que la persona tiene problemas psicológicos, intentar que se someta a un examen o diagnóstico psiquiátrico.
- Burlas de los gestos, la voz, la apariencia física, discapacidades, poner motes, etc.
- Críticas a la nacionalidad, actitudes y creencias políticas o religiosas, vida privada, etc.

5. MEDIDAS PREVENTIVAS

Para prevenir y evitar situaciones de violencia de género en el trabajo, **NOMBRE EMPRESA** divulgará este Protocolo a todos los trabajadores y trabajadoras. La divulgación se realizará a través de correo electrónico o directamente; como no todos disponen de correo electrónico de empresa el medio escogido dependerá de si el trabajador o la trabajadora disponen de él.

NOMBRE EMPRESA facilitará la información específica a todas las personas de su organización sobre violencia de género en el trabajo. Especialmente **NOMBRE EMPRESA** proporcionará la formación adecuada a aquellas personas de su organización

que tengan alguna competencia en los procedimientos de denuncia de este tipo de situaciones.

Además, **NOMBRE EMPRESA** se compromete a fomentar el respeto y la consideración entre todos sus colaboradores y colaboradoras, promoviendo jornadas y charlas específicas en la materia, elaborando material informativo y realizando cualquier acción que estime necesaria para el cumplimiento de los fines de este Protocolo.

Este Protocolo será actualizado con la periodicidad que proceda, con el objetivo de que todos los miembros de **NOMBRE EMPRESA** se conciencien y se responsabilicen en ayudar a garantizar un entorno de trabajo en el que se respete la dignidad de todas las personas de la organización.

Sensibilización:

Lanzar una campaña explicativa para enseñar cómo se puede detectar una situación de violencia de género e informar sobre los derechos y los recursos con que cuenta el personal.

- Correo electrónico
- Tablón de anuncios
- Charlas y reuniones

6. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN ANTE UN CASO DE VIOLENCIA DE GÉNERO INTERNA

6.1. PROCEDIMIENTO DE DENUNCIA

LA DENUNCIA DEL CASO DETECTADO SE DEBERÁ REALIZAR POR ESCRITO por la persona afectada o por una tercera persona que tenga conocimiento de actos de violencia de género, quienes deberán identificarse.



La denuncia escrita se enviará por correo electrónico a o telefónicamente al atendidos por que facilitará el documento para que puedan proceder a informar de la situación, o por cualquier otro medio a través del cual quede constancia de su entrega, a la atención de cualquiera de las personas que integren el “Comité Técnico de Violencia de género” que la estudiará e investigará.

Independientemente de los datos facilitados en la denuncia, la investigación se realizará en todo caso, aunque debe destacarse que cuanta más información y detalle contenga la denuncia, será mucho más ágil y eficaz su investigación. Por consiguiente, se sugiere que la denuncia contenga, al menos, el siguiente detalle:

- Personas implicadas
- Tipos de conductas
- Fechas y lugares en que se produjeron las conductas
- Posibles testigos
- Identificación de la potencial víctima de violencia de género

6.2. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE PERSONAS AFECTADAS

Se pretende que el procedimiento sea lo más ágil y eficaz posible, y que se proteja en todo caso la intimidad, confidencialidad y dignidad de las personas afectadas; asimismo, se procurará la protección suficiente de la víctima en cuanto a su seguridad y salud, teniendo en cuenta las posibles consecuencias tanto físicas como psicológicas que puedan derivarse de la situación, atendiendo muy especialmente a las circunstancias de trabajo en que se encuentre la persona afectada.

A lo largo de todo el procedimiento se mantendrá una estricta confidencialidad y todas las investigaciones internas se llevarán a cabo con tacto, y con el debido respeto, tanto al denunciante, a la víctima -quienes en ningún caso podrán recibir un trato desfavorable por este motivo-, como al denunciado/a, cuya culpabilidad no se presumirá. Todas las personas que intervengan en el proceso tendrán obligación de confidencialidad, y quedarán identificadas en el expediente.

6.3. COMITÉ TÉCNICO DE VIOLENCIA DE GÉNERO LABORAL

ESTE COMITÉ ESTARÁ COMPUESTO POR MIEMBROS DE LAS SIGUIENTES FUNCIONES: DIRECCIÓN, RECURSOS HUMANOS, REPRESENTACIÓN LEGAL DE LOS/AS TRABAJADORES/AS Y SERVICIO DE PREVENCIÓN PROPIO, MANCOMUNADO O AJENO.

El Comité estudiará y valorará cada caso, tendrá derecho de acceso a toda la información y documentación para la resolución de las denuncias y sus acuerdos se adoptarán por mayoría de sus miembros. Su funcionamiento se registrará por lo dispuesto en su reglamento interno, que aprobará el propio Comité en su primera reunión.

Dicho Comité está compuesto por las personas que se citan a continuación:

Las competencias/responsabilidades de este Comité son:

- Recibir todas las denuncias, quejas, reclamaciones, sugerencias o consultas en relación con situaciones de violencia de género.
- Realizar la investigación de los supuestos casos de violencia de género que se planteen, practicando cuantas pruebas de carácter documental o entrevistas sean necesarias, y garantizar en todos los casos la estricta confidencialidad del asunto y de las personas implicadas y la igualdad de trato entre éstas.
- Preparar un informe detallado en el que se contenga la correspondiente propuesta de medidas a adoptar.
- Remitir dicho informe en un plazo máximo de --- meses, si bien se aplicará el principio de celeridad para su resolución, desde la recepción de la denuncia para que se adopten las medidas que se consideren pertinentes, a fin de solventar el problema y determinar, en su caso, las posibles actuaciones disciplinarias. Asimismo, se remitirá copia de dicho informe a las partes involucradas.
- Dar seguimiento periódicamente a cada denuncia planteada, anexando a cada informe las acciones emprendidas.



LAS PERSONAS QUE FORMAN PARTE DEL COMITÉ RECIBIRÁN FORMACIÓN ESPECIALIZADA SOBRE EL TRATAMIENTO EN MATERIA DE VIOLENCIA DE GÉNERO EN EL TRABAJO.

En el caso de que cualquier miembro de este Comité se viera involucrado en un proceso de VIOLENCIA DE GÉNERO o afectado por relación de parentesco o afectiva, amistad o enemistad manifiesta, de superioridad o subordinación jerárquica inmediata, o por cualquier otro tipo de relación directa respecto a la persona afectada o a la persona denunciada, que pueda hacer dudar de su objetividad e imparcialidad en el proceso, quedará automáticamente invalidado/a para formar parte en dicho concreto proceso. Si fuera la persona denunciada o el denunciante, quedará invalidada para intervenir en cualquier otro procedimiento hasta la resolución de su caso.

6.4. INVESTIGACIÓN

Se tratará cada caso de manera individualizada, y velará para que las personas afectadas sean escuchadas y apoyadas en todo momento, ya que podrían estar pasando por momentos delicados, incluso de aislamiento.

Se podrán llevar a cabo entrevistas u otras técnicas de investigación con cualquiera de los implicados, testigos, o terceras personas que se considere puedan aportar información útil.

El objetivo principal de la entrevista es conocer en qué situación se encuentran las personas afectadas y, entre otras cuestiones:

- Si existe o ha existido violencia de género en el trabajo, y de qué características, por qué motivo, fase en la que se encuentra, etc.
- Quién o quiénes se consideran que están practicando esta situación y que relación jerárquica existe.
- En qué situaciones se materializa la violencia de género. Si se lleva a cabo en presencia de otros compañeros y/o compañeras y, si ese es el caso, cómo han reaccionado.

- Si el caso ha sido puesto en conocimiento de algún superior jerárquico, de qué manera (verbalmente o por escrito) y qué tipo de respuesta se ha obtenido.
- En qué medida la situación ha afectado a la salud de la persona, incluyendo si ha necesitado ayuda de un especialista o ha estado de baja en los últimos meses y por qué causa.
- Si ha habido otros casos similares, solicitando información complementaria.

Las entrevistas se registrarán en todo caso por las siguientes normas:

- En el caso de la celebración de una entrevista conjunta, ésta sólo tendrá lugar con el permiso expreso de ambos.
- Si cualquier parte solicita una reunión o entrevista, se le concederá.
- Todos los implicados tendrán derecho a ser asistidos en todo momento por representantes o asesores.

6.5. ELABORACIÓN DEL INFORME

Con el fin de elaborar un informe lo más completo posible del proceso de investigación, se recabarán las pruebas que se consideren necesarias, incluyendo:

- Testimonios de afectados, implicados, testigos, etc.
- Declaraciones por escrito (para lo que pueden servir correos electrónicos corporativos).
- Informes de los especialistas que tratan al afectado (en cuyo caso se recabará la autorización expresa y por escrito del interesado).
- Cualquier otra evidencia que aporte información útil al proceso.

El informe incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- Antecedentes del caso (resumen de argumentos planteados por los implicados).
- Resumen de las intervenciones realizadas y de las pruebas obtenidas.
- Resumen de los principales hechos.
- Conclusiones y medidas propuestas.



6.6. PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS

En el caso de que se determine la existencia de violencia de género, en cualquiera de sus modalidades, y la sanción impuesta no conlleve su salida de **NOMBRE EMPRESA** se tomarán las medidas oportunas para que el acosador y la víctima no convivan en el mismo entorno de trabajo, siempre que esto sea posible. En estas medidas que no podrán suponer ni mejora ni detrimento de sus condiciones contractuales tendrá preferencia de trato la persona afectada.

6.7. PROTECCIÓN DE DATOS

La divulgación no autorizada de datos de cualquiera de los procedimientos que se incoen tendrá la consideración de incumplimiento contractual susceptible de sanción disciplinaria.

6.8. MODELO DE COMUNICACIÓN DE SITUACIÓN DE VIOLENCIA DE GÉNERO INTERNA

Este documento es el que la empresa pone a su disposición para comunicar el máximo de información detallada para proceder a la investigación de la situación de violencia de género que quiere comunicar.

1. Personas implicadas

2. Identificación de la potencial víctima de violencia de género

3. Tipos de conductas

4. Fechas y lugares en que se produjeron las conductas

5. Posibles testigos

6. Observaciones adicionales

8.2. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN EN CASO DE VIOLENCIA DE GÉNERO EXTERNA

Actuación por parte de la empresa

Las políticas y protocolos para la prevención de la violencia de género laboral deben incluirse en los PROCEDIMIENTOS DE COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES, de forma que sean facilitados a las empresas que contraten los servicios de vigilancia. El Comité de Seguridad y Salud o los/as delegados/as de prevención deben participar en los citados procedimientos.

Se debe disponer de un REGISTRO DE NOTIFICACIÓN, a fin de que queden registradas todas las situaciones de violencia de género externa, derivadas tanto del trato con el cliente que contrata el servicio como del trato con el usuario del servicio.

La Comisión Técnica se encargará del seguimiento control e investigación de las situaciones de violencia de género que se produzcan con la finalidad de adoptar medidas de prevención y de protección.

Las situaciones de violencia de género se podrán recoger en el PARTE DE INCIDENTIAS que cumplimenta el/la vigilante de seguridad para la empresa cliente. Para ello, deberá quedarse copia para facilitar a la empresa de seguridad.

Actuación por parte del cargo superior jerárquico

Cuando la persona que ocupe un cargo superior jerárquico sea informado sobre la situación de violencia de género, deberá tomar las decisiones oportunas según los hechos que se describan:



Asumirá las tareas de seguimiento sobre el análisis y actuaciones que se acuerden sobre el *Comité Técnico de Seguimiento de Agresiones*

Asumirá las tareas de seguimiento sobre el análisis y actuaciones que se acuerden sobre los *partes de incidencias*.

Actuación por parte de la víctima

Deberá identificar el tipo de violencia de género que se está produciendo para adoptar las medidas oportunas. Para ello, es importante diferenciar la violencia verbal de la violencia física:

VIOLENCIA VERBAL

Ante situaciones como insultos, quejas, amenazas, etc. intentará en la medida de lo posible mantener una postura serena y tranquila sin dar réplica y contra réplica sobre los comentarios agresivos formulados por parte del/los usuario/s.

Si la situación se solventa de la manera indicada anteriormente, siempre se reflejará en el "*parte de incidencias*" que cumplimenta diariamente una vez finalizada su jornada de trabajo, los hechos ocurridos.

En caso de que la situación vaya a más, y llegue a resultar incontrolable, intentará contar con testigos y tomará nota de datos identificativos para contactar con ellos posteriormente (nombre y apellidos, D.N.I., teléfono, etc.), principalmente si los hechos fueran susceptibles de denuncia.

VIOLENCIA FISICA

Cuando se den situaciones que inicialmente se califican de violencia verbal y acaban derivando en violencia física, o bien desde un principio se trata de violencia física, se intentará en la medida de lo posible disponer de **testigos** de los hechos y de sus datos personales, sobre todo para formular la denuncia.

Se cumplimentará el formulario correspondiente al *Registro de Notificación*.

PROTECCIÓN DE LA SALUD

NOMBRE EMPRESA adoptará las medidas correctoras que le parezcan pertinentes en relación con las situaciones de violencia de género, para garantizar el derecho a la protección de la salud de los miembros de su organización. Algunas de estas medidas pueden ser:

- Ayuda psicológica para la persona afectada.
- Apoyo a la persona afectada para su total restablecimiento en su puesto de trabajo o en otro diferente.
- Garantizar que en el ámbito de la organización no se produzcan represalias contra las personas que denuncien o sean denunciadas, ni tampoco contra las que atestigüen, colaboren o participen en las investigaciones de violencia de género en el trabajo.



BIBLIOGRAFÍA

- “El Sector de la Seguridad Privada en España. Cifras y datos más relevantes”, APROSER 2017.
- “Riesgos específicos de las vigilantes de seguridad desde la perspectiva de género. Análisis de la situación actual y propuestas prácticas preventivas”, FeSMC, 2015
- C190, Convenio sobre violencia y acoso, 2019, Organización Internacional del Trabajo
- R206 - Recomendación sobre la violencia y el acoso, 2019, Organización Internacional del Trabajo
- Guía Sectorial PRL Seguridad Privada. 2007, Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT.
- Definición de Violencia de Género. Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
- Guía práctica para el abordaje de la violencia de género en la empresa. Proyecto CARVE.
- Violencia de Género. Proyecto Génesis – Iniciativa EQUAL
- Violencia en el lugar de trabajo. OSHA. (Departamento de Administración de Seguridad y Salud Ocupacional – EEUU)
- Violencia laboral en el trabajo y sus manifestaciones. Observatorio permanente de riesgos psicosociales.
- NTP 489. INSHT. Violencia en el lugar de trabajo
- NTP 507. INSHT. Acoso sexual en el trabajo.
- Violencia en el ámbito Laboral. UGT Aragón.
- PRL en Seguridad Privada. 2001, UGT.

NORMATIVA

- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Resolución de 19 de enero de 2018, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal de las empresas de seguridad.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada.
- Resolución de 19 de enero de 2018, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo estatal de las empresas de seguridad.

FINANCIADO POR:



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
Y SEGURIDAD SOCIAL



FUNDACIÓN
ESTATAL PARA
LA PREVENCIÓN
DE RIESGOS
LABORALES, F.S.P.



FeSMC
Servicios, Movilidad
y Consumo