



FGC

Ferrocarrils
de la Generalitat
de Catalunya

**ANNEX 1:
PLA DE SEGURETAT GENERAL
DE FERROCARRILS DE LA GENERALITAT
DE CATALUNYA**

**Servei de Vigilància i Seguretat
en estacions, trens i dependències d'FGC**

Novembre 2023

ÍNDEX

1.	PLA DE SEGURETAT	4
2.	DEONTOLOGIA	4
3.	MARC GENERAL.....	5
4.	MISSIÓ DEL VIGILANT DE SEGURETAT.....	6
5.	PRINCIPIS BÀSICS D'ACTUACIÓ	6
6.	PERFIS PROFESSIONALS DEL VIGILANT DE SEGURETAT.....	7
7.	QUALITATS DEL VIGILANT DE SEGURETAT	7
8.	RESPONSABILITAT DEL VIGILANT DE SEGURETAT	8
9.	OBLIGACIONS DEL VIGILANT DE SEGURETAT.....	9
10.	ALTRES DEURES I OBLIGACIONS.....	12
11.	ACTIVITATS NO PERMESES ALS VIGILANS DE SEGURETAT	12
12.	RELACIONS AMB FORCES I COSSOS DE SEGURETAT (FCS) DE L'ESTAT AUTONÒMICS I/O LOCALS.....	13
13.	ASPECTE PERSONAL	14
14.	PAUTES A SEGUIR EN L'EXECUCIÓ DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA.....	14
14.1.	INFORMES DIARIS / INFORMES D'INCIDÈNCIES	14
14.2.	ORDRES DE SERVEI.....	16
14.3.	INICI / FINALITZACIÓ DEL SERVEI. COMUNICACIÓ	16
14.4.	VIGILANT QUE NO ES PRESENTA AL SERVEI	16
14.5.	INDISPOSICIÓ D'UN VIGILANT UNA VEGADA INICIAT EL SERVEI	16
14.6.	IDENTIFICACIÓ DE PERSONES	17
14.7.	COMPROBACIÓ DE TÍTOL DE TRANSPORT	18
14.8.	ACOMPLIMENT DE LA NORMATIVA SOBRE LA PROHIBICIÓ DE FUMAR.....	18
14.9.	TRUCADES ALS CENTRES DE CONTROL	18
14.10.	TELÈFONS D'EMERGÈNCIA.....	19
14.11.	AVÍS A LES FCS: METODOLOGIA.....	19
15.	PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ SEGONS ÀMBIT DE SERVEI	19
15.1.	SERVEI DE VIGILÀNCIA EN ESTACIONS.....	19
15.2.	SERVEI DE VIGILÀNCIA A L'INTERIOR DE TRENS.....	20
15.3.	SERVEI VIGILÀNCIA CENTRE OPERATIU DE RUBÍ (COR) I CENTRE OPERATIU MARTORELL (COM)	21
15.4.	SERVEI DE VIDEO VIGILÀNCIA I GESTIÓ EN EL CENTRE DE SEGURETAT I PERSONES I BENS.....	21
15.5.	SERVEI DE VIGILÀNCIA EN EL EDIFICI CORPORATIU D'FGC	22
15.6.	SERVEI DE RONDES EN ESTACIONS I DEPENDÈNCIES	23
15.7.	SERVEI D'OBERTURA I TANCAMENT D'ESTACIONS.....	23
15.8.	SERVEI DE VIGILÀNCIA SERVEIS ESPECIALS	24
16.	PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT INTERVENCIÓ	24
16.1.	ACTUACIÓ EN INTERVENCIÓ NO DETERMINADES	24
16.2.	ACTUACIÓ DURANT L'ESPERA DE PERSONES IDENTIFICADES	26
16.3.	ACTUACIÓ EN L'ÚS DE MANILLES PER PART DEL VIGILANT DE SEGURETAT	27
16.4.	ACTUACIÓ I CONSIDERACIONS EN L'ÚS D'ESPRAI PER PART DEL VIGILANT.	28
16.5.	ÚS DE LA DEFENSA SEMIRÍGIDA.....	29
16.6.	ACTUACIÓ EN LA REALITZACIÓ D'ESCORCOLL DE PERSONES PER PART DEL VIGILANT	31
16.7.	ACTUACIONS EN BARALLES I/O VENDA IL·LEGAL.....	31
16.8.	ACTUACIÓ DAVANT EL REQUERIMENT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA PER PERSONAL D'FGC	32
16.9.	ACTUACIÓ EN ELS CONTROLS D'ACCÉSOS	32
16.10.	ACTUACIÓ EN CONTROL DE PAQUETERIA/MERCADERIES EN INSTAL·LACIONS I EDIFICIS.....	33
16.11.	ACTUACIÓ EN EL CONTROL DE RONDES DE VIGILÀNCIA	33
16.12.	ACTUACIÓ EN EL CONTROL DE SITUACIONS D'EMERGÈNCIA	34
16.13.	ACTUACIÓ EN PREVENCIÓ D'INCENDIS.....	35

16.14.	ACTUACIÓ EN CAS D'AMENANÇA D'ARTEFACTE EXPLOSIU	37
16.15.	ACTUACIÓ DAVANT CORRESPONDÈNCIA O PAQUETS SOSPITOSOS DE CONTENIR EXPLOSIUS ...	37
16.16.	ACTUACIONS EN CAS DE PRIMERS AUXILIS	38
17.	DESCRIPCIÓ BASICA DE LES FUNCIONS DEL PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI.....	38
17.1.	CAP DE SERVEI.....	38
17.2.	INSPECTOR DE SERVEI	38
17.3.	COORDINADOR DE SERVEI	39
17.4.	CAP D'EQUIP	40
18.	NO DISCRIMINACIÓ	40
19.	SESSIONS "DEBRIEFING": ANÀL.LISI DE LA QUALITAT DEL SERVEI	40

1. PLA DE SEGURETAT

Segons el que es disposa a marc normatiu de la Ley 5/2014 de 4 d'abril de Seguridad Privada, i el RD 2364 de 9 de desembre Reglament de Seguretat Privada i d'altres disposició de desenvolupament aplicables, el Pla de Seguretat és, per a FGC, el desenvolupament detallat d'un programa d'acció futura, en resposta a necessitats concretes en seguretat a FGC, i que comprèn la selecció i localització de mitjans tècnics entre els que es troben els procediments, per tal d'executar-los i aconseguir l'establiment d'una política d'actuació concreta.

El Pla de seguretat es pot aplicar a través de:

- **Programes de Seguretat:** Accions dirigides a un fi en un temps definit. Es basen en polítiques de seguretat i es formulen d'acord amb el Pla de Seguretat.
- **Procediments de Seguretat:** Conjunt específic d'accions a executar per tal d'aconseguir un objectiu concret. S'utilitzen com a vehicle per a conduir una part del pla, programa o política d'actuació.
- **Ordres de Servei:** Documents escrits que recullen, amb detall, les instruccions destinades a produir accions concretes pel personal de seguretat.

Els Programes, Procediments i les Ordres de Servei, tenen com objectiu fonamental:

- Establir polítiques d'actuació per aconseguir el nivell d'eficàcia desitjat.
- Organitzar i planificar les mesures de reacció necessàries.
- Assignar responsabilitats al personal de seguretat.
- Coordinar les diferents mesures de seguretat.
- Establir la col·laboració entre l'empresa i FGC.

L'organització de la seguretat presenta generalment dues vessants:

- **Organització estructural:** Es tracta d'establir l'estructura, organització i coordinació entre els diferents sistemes de treball, departaments o àrees que componen l'organització de seguretat. Els elements que la componen són l'equip directiu de seguretat, els equips operatius de seguretat, i l'estructura de l'Àrea de Producció-Seguretat d'FGC.
- **Organització funcional:** La constitueix tota una sèrie de funcions, comunicacions, normes de treball, presa de decisions, que han de realitzar-se per poder aplicar les directrius establertes en el Pla de Seguretat.

2. DEONTOLOGIA

A dia d'avui, i amb l'establiment de la Llei de Seguretat Privada 5/2014, la societat espera una millor resposta del personal de seguretat privada. L'opinió ciutadana reconeix com major eficiència la unió i complementació d'aquesta amb la seguretat pública i serà clar el paper com a auxiliar dels Vigilants envers les Forces i Cossos de Seguretat (en endavant FCS). Per tant, el Vigilant es troba en condicions d'ésser respectat i admirat sempre que s'actui amb professionalitat.

Els seus components (vigilants de seguretat i comandaments operatius), i no d'altres persones, estan en disposició d'aconseguir ara el seu reconeixement per ells mateixos, en funció de la seva integritat professional, que s'ha de construir amb il·lusió, esperit de sacrifici, sentit del deure, formació adient i bon estat físic pel desenvolupament de les funcions que siguin encomanades dins del sector de la seguretat privada.

L'uniforme que distingeix aquesta professió, suposa que els seus actes no passen inadvertits, per tal motiu, es valoraran tots els seus components per un igual, tant pels aspectes positius com pels negatius. Per tant, la conducta del Vigilant de Seguretat, tant durant el servei com fora del mateix, haurà de ser la imatge de la seva professionalitat, correcció i comportament.

El professional de la seguretat privada, estarà permanentment preparat i amb la instrucció necessària per realitzar les funcions pròpies de la seva activitat, obtenint doncs una millor qualificació i millors resultats.

El Vigilant de Seguretat, tindrà present a l'hora d'iniciar els seus serveis, que haurà de comportar-se amb amabilitat però sense debilitat, ferm en les seves decisions però sense violència, tenint en compte que qualitats com prudència, constància, preparació i esperit de superació, seran els fonaments bàsics per obtenir el reconeixement de bon professional i aconseguir la consideració i prestigi desitjats.

Una de les funcions d'un Servei de Seguretat, és la prevenció. Aquesta s'aconsegueix amb la presència física del Vigilant de Seguretat.

Pot afirmar-se que la prevenció, és la manera d'aconseguir que la persona que pensa cometre una acció no autoritzada, desisteixi de la seva intenció.

Per tant, una bona acció preventiva i/o dissuasiva aconseguirà que amb la sola presència del Vigilant, s'anul·li l'amenaça.

3. MARC GENERAL

Els serveis de vigilància i seguretat objecte d'aquest Pla s'hauran d'ajustar al que disposa la Llei 5/2014 de 4 d'abril, el RD 2364 de 9 de desembre pel que s'aprova el Reglament de Seguretat Privada, de seguretat privada i a les altres disposicions de desenvolupament aplicables.

En general els serveis seran coberts per personal de seguretat titulat amb la categoria de Vigilants de Seguretat sense arma en aquells serveis que es requereixi i/o altres titulacions que es requereixin per a exercir les funcions segons allò que s'especifiqui en cada cas.

Laboralment tot el personal assignat al servei dependrà única i exclusivament de l'adjudicatari, amb caràcter general, sense que entre aquest personal i FGC hi hagi cap vincle de dependència laboral.

La organització del servei i la potestat disciplinària del personal correspon exclusivament a l'empresa adjudicatària.

A aquest efecte, previ a l'inici del servei que s'encomani i a efectes de control de la legalitat, els adjudicataris estaran obligats a especificar les persones concretes que executaran les prestacions, acreditant la seva filiació i situació d'ALTA en la Seguretat Social.

Durant la vigència del contracte o servei assignat tota substitució o modificació d'aquestes persones haurà de comunicar prèviament a FGC i acreditar que la situació de les noves persones incorporades s'ajusta a dret.

Tot el personal assignat al servei de vigilància haurà de tenir la categoria de Vigilant de Seguretat i tenir la corresponent habilitació, atorgada pel Ministeri de l'Interior, de Vigilant de Seguretat, estar en possessió material física de la seva Targeta d'Identificació Professional (TIP), amb una antiguitat mínima de dos (2) anys (aquesta dispensa de condició es dura a terme de forma excepcional; caldrà que l'empresa de seguretat adreci per escrit a l'Àrea de Seguretat de FGC un informe sobre la persona candidata detallant els motius que fonamentin que podria eludir el període mínim de 2 anys d'experiència tals com antiguitat a d'altres serveis similars, CRA's, centres de control a operadors de transport/mobilitat, etc. FGC tindrà la potestat final per acceptar o declinar aquesta condició) L'esmentat personal, a efectes de identificació, es denominarà "Vigilant".

L'adjudicatari aportarà tot el personal necessari per a l'execució del servei objecte del contracte, de qui respondrà per a la realització satisfactòria de les prestacions a què estiguin obligats, conformant un equip fix i estable.

Serà condició indispensable, pels Vigilants de Seguretat, per poder iniciar servei a FGC haver realitzat el curs de formació de Vigilants de Nou Ingrés, amb caire obligatori.

Serà condició indispensable i amb caire obligatori que tots els Vigilants de Seguretat que realitzin servei a les instal·lacions d'FGC facin formacions específiques, depenent del servei assignat, en tema de Plans d'Autoprotecció (PAU) i Simulacres d'Emergència, com a actors participants en els mateixos.

4. MISSIÓ DEL VIGILANT DE SEGURETAT

Les missions principals d'un Vigilant de Seguretat són les següents:

- Vigilar
- Protegir
- Prevenir
- Auxiliar
- Dissuadir
- Posar a disposició de FCS

5. PRINCIPIS BÀSICS D'ACTUACIÓ

El Vigilant de Seguretat realitzarà les seves actuacions seguint els següents principis bàsics:

- Legalitat.
- Integritat.
- Dignitat en l'exercici de les seves funcions.
- Correcció, educació i amabilitat en el tracte amb els ciutadans, i no emprar sota cap concepte actituds verbals/no verbals de fanfarroneria o prepotència. Actituds tals com atendre als usuaris amb les mans a les butxaques, menjant xiclet o trobant-se repenjats a parets, baranes o mostradors restaran totalment prohibits
- Congruència, aplicant mesures de seguretat i d'investigació proporcionades i adequades als riscos.

- Proporcionalitat en l'ús de les tècniques i mitjans de defensa i d'investigació. Quan calgui fer ús de la força, sempre es farà servir la mínima imprescindible i de forma progressiva. Tot i haver de fer servir mitjans coercitius per la persecució de l'activitat delictiva, en tot moment l'ànim i l'esperit haurà de ser el de intervenir respectant la integritat física de les persones i procurant aconseguir el restabliment de la normalitat i no fent un desmesurat, inoportú, incongruent i poc professional ús de la força.
- Reserva professional sobre els fets que conegui en l'exercici de les seves funcions.
- Col·laboració amb les FCS. El personal de seguretat privada estarà obligat a auxiliar i col·laborar especialment amb les FCS, a facilitar-los informació que resulti necessària per a l'exercici de les seves funcions, i a seguir les seves instruccions en relació amb el servei de seguretat privada que estiguessin prestant.

6. PERFILS PROFESSIONALS DEL VIGILANT DE SEGURETAT

Els vigilants de seguretat que treballin a FGC hauran d'acomplir amb un perfil professional concret en funció dels serveis que desenvolupin segons el següent:

- **Tipus A:** Personal polivalent que compleix tots els requisits per a donar resposta en cas de realitzar tasques tant en unitats operatives múltiples com en unitats operatives de vigilat únic (responsable, amb vocació de servei, amb capacitat de decisió, sentit comú, amb sentit del deure i amb demostració d'integritat i professionalitat).
- **Tipus B:** Aspecte dissuasiu i capacitat per a realitzar tasques més operatives (serveis on sigui recomanable un plus en la imatge i presència).
- **Tipus C:** Dedicats a recolzament d'Interventors i a serveis especials (amb capacitat per gestionar i resoldre conflictes, equilibri entre empatia i assertivitat, autocontrol i capacitat per actuar i donar resposta a qualsevol situació imprevista).
- **Tipus E:** Perfil idoni i adequat per tal de desenvolupar aquest tipus de tasques que requereixen atenció permanent, concentració i destresa amb la gestió d'elements de suport tècnic, gestió d'alarmes, seguiment d'incidents per imatges a través del CTTV, distribució de recursos de seguretat i capacitat de redactar informes degudament complimentats.

7. QUALITATS DEL VIGILANT DE SEGURETAT

Totes les professions exigeixen als seus integrants una sèrie de requisits i normes. La professió de Vigilant de Seguretat requereix també que els seus components tinguin una sèrie de qualitats generals, professionals, cognitives, morals i humanes, com es detallen a continuació:

Qualitat generals:

- Educació i tracte exquisit cap a les persones.
- Presència i imatge corporativa.
- Vitalitat i pro-activitat.

- Vocació de servei.
- Responsabilitat i autoexigència.
- Autocontrol i resistència a la pressió.

Qualitats professionals:

- Integritat
- Disciplina
- Cooperació
- Companyonia
- Lleialtat
- Iniciativa
- Motivació
- Orientació a la qualitat
- Polivalència

Qualitats cognitives:

- Fluïdesa verbal
- Adequació del vocabulari
- Criteri

Qualitats morals i humanes:

- Gran responsabilitat
- Voluntat i dedicació abnegada
- Empatia
- Sensibilitat
- Honradesa

8. RESPONSABILITAT DEL VIGILANT DE SEGURETAT

La qualitat essencial de tot Vigilant de Seguretat ha de ser la responsabilitat, no tan sols en les activitats privades, sinó especialment en totes les activitats pròpies del servei.

FGC, a l'encomanar la protecció de les seves propietats, instal·lacions, béns i fins i tot la vida de les persones que treballen en els diferents centres, confia en la seva responsabilitat, honorabilitat i lleialtat.

La professionalitat del Vigilant de Seguretat, exigeix una permanent observació, així com una efectiva prevenció, per tal de garantir la vigilància i protecció dels usuaris.

Ha de tenir costums d'acord amb l'activitat de vigilància, per tant, aspectes negatius com la mandra, la por, el cansament, la indiferència, la despreocupació, la distracció, la covardia, són aliens al Vigilant de Seguretat.

La diligència, l'atenció, l'observació, la iniciativa, l'activitat, la vitalitat, són virtuts d'aquest professional de la seguretat. La decisió i l'energia de caràcter, han de ser característiques essencials en totes les seves intervencions.

El compliment de les normes, instruccions i disposicions relatives als serveis, són indispensables en el Vigilant de Seguretat, i del seu compliment es derivarà, en primer lloc, la seguretat física del propi

Vigilant i, en segon lloc, l'eficient i eficaç protecció i defensa dels béns i persones que té sota la seva custòdia.

Les instruccions i les ordres, donades pels seus superiors jeràrquics, seran d'estricta compliment, així com l'organització i procediments per a la correcta execució de les seves tasques.

En dependència directa del Coordinador de Servei i Cap d'Equip, els Vigilants rebran instruccions i ordres del Centre de Seguretat de Persones i Béns d'FGC (en endavant CSPB), així com mantindran una dependència funcional del personal d'FGC.

El CSPB, en tant que exerceix les tasques com a "sala de control i central receptora d'alarmes" sobre la totalitat de les instal·lacions i trens de FGC, serà qui decidirà a quins indrets i en quin moment cal presència de vigilants, que executaran allò que hagi indicat el CSPB, tret de rebre ordres clarament il·legítimes, que hauran de ser posades en coneixement dels seus superiors jeràrquics immediats al moment.

Menció especial quant a les operatives conjuntes amb personals interventors/es (IL's en endavant), als quals hauran d'auxiliar amb celeritat, àgilment i sense demora sempre que la situació ho requereixi: infracció administrativa, infracció penal, manca de col·laboració/respecte manifesta i evident vers els /les IL. El personal IL's podrà requerir l'actuació dels vigilants quan un usuari de FGC no col·labori, es negui a mostrar el seu bitllet, no vulgui identificar-se, etc. L'actitud del vigilants ha de ser pacient i a un segon plànol mentre no se'l requereix, però proactiva, decidida i immediata quan calgui.

9. OBLIGACIONS DEL VIGILANT DE SEGURETAT

- És obligació de tot Vigilant de Seguretat conèixer i complir allò establert l'operativa de servei.
- És un deure de tot Vigilant de Seguretat conèixer als seus superiors i prestar-los respecte i subordinació en tot moment i lloc. Els vigilants respectaran sempre el conducte reglamentari i posaran en coneixement del seu superior immediat tot allò que cregui convenient; en casos de rebre ordres il·legítimes i/o contràries al seny i la responsabilitat, podran comunicar-ho amb el comandament superior al seu comandament immediat.
- Ha de conèixer els seus drets, deures i obligacions, així com complir-los amb rigor en tot moment i circumstància.
- Coneixerà les normes generals del servei i els donarà l'aplicació adequada en qualsevol lloc que li sigui assignat. Tanmateix, coneixerà puntualment totes les ordres, indicacions i normes específiques especials del servei en qüestió.
- Coneixerà i aplicarà el codi de conducta d'FGC.
- Complirà les ordres que els seus superiors jeràrquics li donin, i vetllarà per la correcta protecció a les persones, béns i instal·lacions al seu càrrec.
- Tindrà perfecte coneixement de les característiques, normes i regles exigides pel centre o dependència objecte de la seva protecció i vigilància.
- El Vigilant de Seguretat haurà de conèixer les diferents instal·lacions i dependències, oficines, edificis, departaments i empleats que componen el conjunt a protegir, per poder donar la informació i orientacions necessàries a qui les sol·licitin, si fos procedent.

- Haurà de conèixer la ubicació exacta de telèfons i d'altres sistemes de comunicació, sortidors d'aigua, hidrants, llums, alarmes, sortides d'emergència, escales, ascensors, muntacàrregues, etc., per a donar-los l'aplicació correcta en casos d'emergència.
- Coneixerà els llocs crítics de la instal·lació o que puguin oferir una fàcil vulnerabilitat, per donar-los prioritat en les mesures de vigilància i protecció.
- El Vigilant de Seguretat coneixerà perfectament els telèfons d'emergència, CSPB d'FGC, així com els de la seva empresa, per tal d'informar oportunament de qualsevol novetat que pugui presentar-se en el seu lloc de treball.
- Haurà de facilitar i donar compliment a totes les mesures de control que siguin imposades per tal de garantir un servei actiu i satisfactori.
- Coneixerà i posarà en pràctica totes les mesures de seguretat implantades, així com les que la seva pròpia iniciativa l'indiqui.
- Serà conscient de la seva responsabilitat i actuarà d'acord amb la mateixa, garantint la protecció eficient i eficaç que li ha estat encarregada.
- Desenvoluparà la seva tasca d'una manera vigilant i disciplinada, observant tot el que passa al seu voltant per tal de prevenir qualsevol acte delictiu. Estarà especialment atent i activat cuidant la seva imatge escrupolosament i generant una sensació de professionalitat en tot moment. Per tant, en cap cas realitzarà comportaments o accions que puguin generar una imatge de desídia, manca d'activació o manca de control.
- Coneixerà les ordres del lloc de treball, donant compliment amb exactitud, i notificant totes les incidències que puguin succeir durant el seu servei.
- No s'allunyarà del seu lloc de servei sense autorització dels seus superiors i només ho farà si és degudament rellevat.
- Els relleus entre els Vigilants de Seguretat, als diferents serveis en que es produeixi aquesta circumstància, es faran de forma diligent, no trigant més del temps imprescindible (com a màxim 5 minuts), tenint en compte que si per circumstàncies especials s'ha de superar aquests temps, ho haurà de comunicar telefònicament prèviament, i en tots els casos, al CSPB.
- Als llocs de vigilància estàtiques com ara CSPB, COM, COM o NEO, el vigilant del torn sortint es reunirà físicament per donar novetats amb el vigilant del torn entrant 5 minuts abans de l'hora de fi de servei. Romandre tots dos vigilants junts, deixant d'efectuar les tasques estipulades com ara les rondes, vigilància, etc., sense cap causa justificada, serà com a mínim, motiu de penalització per nivell de servei en els casos lleus.
- Rebrà i notificarà al Vigilant que li faci el relleu totes les ordres de servei.
- No parlarà amb ningú, exceptuant assumptes de treball o relatius al servei.
- En el marc de les seves actuacions i/o intervencions amb persones, maximitzarà la seva pròpia seguretat i autoprotecció; especialment en anar uniformat o ser visible la seva condició de vigilat per qualsevol altre fet/motiu, evitarà actes com ara donar o xocar la mà en mode íntim, fer petons i no farà abraçades ni altres accions similars de familiaritat/complicitat/afectivitat amb cap persona, amb l'excepció d'un motiu humanitari i/o tracte amb alguna persona víctima d'un fet greu, infant o persona gran amb la que aquestes mostres de proximitat puguin ser d'ajuda per calmar la situació. Sempre es mostrarà professional, objectiu i neutral amb totes les parts quan intervingui als conflictes.

- Donarà l'alarma en cas d'incendi, intrusió il·lícita a les instal·lacions, i informarà d'immediat de tot allò succeït.
- En cas de dubte o fet no previst en les ordres de servei, el Vigilant de Seguretat realitzarà la comunicació oportuna amb el seu Coordinador o Cap d'Equip per tal de resoldre la situació.
- Es mantindrà especialment alerta durant el servei nocturn.
- Evitarà la seva implicació amb personal d'FGC davant d'incidències i conflictes tant de tipus laboral com personals, fent-ho sempre a través del seu responsable de l'empresa de Seguretat.
- Elaborarà el Informe Diari de Servei, clar i detallat, que servirà com a registre permanent de totes les novetats durant el seu torn de vigilància.
- Elaborarà l'Informe d'Incidència en cas de fets rellevants, de manera diligent, el més aviat possible i abans de la finalització del torn de treball, a on quedarà constància de l'incident cronològic i detallant tot allò que haurà de conèixer el seu Coordinador, per tal d'informar amb total garantia, veracitat i rigor, al responsable d'FGC pertinent.
- Els vigilants assignats al CSPB elaboraran tota la documentació específica relacionada amb el servei.
- El Vigilant de Seguretat, prestarà el seu servei amb l'uniforme net i curós a nivell d'imatge i seguint escrupolosament la normativa que marca la llei de Seguretat Privada. A la uniformitat estaran visibles, al menys, la TIP i l'escut / emblema o anagrama de l'empresa de seguretat (segons l'article 22 punt 4, de la ORDRE INT/318/2011 de 01 de Febrer).
- En les seves relacions amb personal d'FGC, usuaris i visitants, actuarà amb educació, però amb la fermesa que requereix el compliment de les seves obligacions.
- Complirà amb eficàcia i diligència totes les ordres que rebí dels seus superiors, mantenint la més absoluta reserva.
- Davant de situacions d'emergència, haurà de mostrar la seva iniciativa, capacitat i valor per tal de reduir els riscos.
- Es preocuparà permanentment del seu estat físic i psíquic.
- En el seu horari de treball, serà extremadament puntual.
- En cas de relleus, rebrà i donarà les novetats oportunes al seu company, abans de donar per finalitzat el servei.
- Mantindrà una actitud d'ajuda cap als usuaris, en especial envers les persones amb mobilitat reduïda, nens i persones necessitades.
- Davant de qualsevol tipus de suborn, xantatge u obsequi, rebutjarà aquesta proposició, demostrant la seva honestedat.
- Formularà denúncies relacionades amb el seu servei a FGC, quedant a càrrec de les empreses de seguretat el cost de les hores emprades en l'assistència a judicis.
- Acompanyament del personal d'FGC en els diferents tipus d'operatives establertes, Vetllant especialment actius i atents en tot moment i de la forma més acurada possible per garantir la integritat i la seguretat del personal de FGC, i fins i tot advertint-los de forma educada i professional quan un escenari o ubicació no sigui la més segura i/o detectin possibles amenaces.
- Adreçar als usuaris que necessitin informació del servei als agents d'FGC, CAC, Punts d'informació i Emergències (PIE) o telèfon d'informació 012.

- Identificar i denunciar persones que cometin incompleixin les normes d'utilització de les instal·lacions i serveis d'FGC.

10. ALTRES DEURES I OBLIGACIONS

Amb l'Autoritat Judicial: El Vigilant de Seguretat comunicarà immediatament al seu superior jeràrquic de la seva empresa, qualsevol notificació en la que sigui convocat per comparèixer al Jutjat, bé per a la seva pròpia defensa, en procediments civils o penals, o com a testimoni.

Ordres: Complirà totes les ordres que li siguin notificades, relatives a la seva activitat professional. La desobediència voluntària de les normes i les ordres de servei, poden ser motiu d'accions disciplinàries per part de la seva empresa.

Notificació canvi dades: De domicili o telèfon. El Vigilant de Seguretat, si ha de canviar de domicili o de número de telèfon, resta obligat a comunicar-ho a la seva empresa, per tal de tenir sempre les seves dades actualitzades.

Horari de treball: Es presentarà en el seu lloc de treball, completament equipat, i amb l'antelació suficient per iniciar el seu torn segons en l'horari establert. De la mateixa manera la finalització del torn de treball es farà amb l'equipament complert. Les absències al lloc de treball sense justificació, poden ser causes suficients per rebre sancions de tipus disciplinari.

Si per qualsevol circumstància, no pot personar-se al servei que té assenyalat, haurà de comunicar-ho el més aviat possible als Centres de Control (CSPB i de la seva empresa), per tal de poder ser substituït sense problemes.

No abandonarà en cap cas el seu servei, fins que no sigui rellevat reglamentàriament. En qualsevol cas, haurà de comunicar el problema al CSPB.

11. ACTIVITATS NO PERMESES ALS VIGILANS DE SEGURETAT

- No valorarà, contravindrà, ni discutirà procediments, normes, instruccions internes d'FGC.
- No tractarà de negocis durant la prestació del seu servei.
- No realitzarà reunions en els llocs de treball.
- No acceptarà regals per cap motiu.
- No utilitzarà el telèfon d'FGC sense autorització.
- No demanarà diners ni a companys ni a empleats d'FGC.
- No fumarà en les zones restringides.
- No menjarà davant del públic.
- No obrirà calaixos, armaris, ni cap element de mobiliari d'FGC sense autorització.
- No utilitzarà llenguatge inadequat.
- No es comportarà de forma irrespectuosa amb companys, públic i empleats.
- No es recolzarà sobre objectes durant la prestació del seu servei.
- No portarà les mans a les butxaques mentre estigui en presència de públic.
- No es farà ús, per part dels Vigilants de Seguretat, dels passis de Serveis Especials facilitats per FGC per accedir a les instal·lacions, fora de les hores i els dies que es realitzi servei a les instal·lacions d'FGC, quedant expressament prohibit el seu ús fora d'aquest supòsit. No utilitzarà

equips informàtics d'FGC, sense autorització i per altres finalitats que no estiguin estrictament relacionades amb el servei realitzat.

- No utilitzarà elements accessoris / complementaris a la uniformitat (auriculars, micròfons,...) sense autorització durant el servei.
- No utilitzarà en benefici propi, els béns d'FGC.
- No utilitzarà cap equip de música ni radio, tablets, ni altres dispositius electrònics de la seva propietat durant el seu servei. Queda especialment prohibit fer servir per el seu ús particular i/o d'oci, aplicacions de missatgeria instantània i/o xarxes socials durant el servei que provoquin la distracció sobre la vigilància i alerta deguda del seu voltant, i/o quan pugui ser visible pels usuaris de FGC.
- No utilitzarà el temps de la seva jornada laboral per altres fins que no siguin els propis de la seva professió.
- No utilitzarà, amb cap persona, pressions o amenaces.
- Evitarà accedir a locals comercials tret que sigui requerit i/o que calgui la seva intervenció com a vigilant. En cap cas pot dedicar temps de vigilància per a fins personals com ara compres particulars, amb excepció de necessitar aigua, menjar o medicines que hagi descuidat o s'hagin pogut fer malbé durant el servei; demanarà autorització al seu superior, comunicarà al CSPB l'acció i emprarà el temps mínim imprescindible, retornant al seu lloc de vigilància d'immediat i comunicat novament al CSPB i al seu superior la seva disponibilitat novament. No s'associarà amb persones que es dediquin a activitats il·legals.
- No ingerirà begudes alcohòliques al menys en cinc hores abans d'iniciar ni durant el seu servei. Tampoc no tolerarà aquesta acció en d'altres company vigilants. Si ho detecta informará verbalment d'immediat al seu superior i per escrit abans de finalitzar el servei.
- Resta totalment prohibit ingerir o injectar-se qualsevol tipus d'estupefaents i substàncies psicotròpiques, abans, durant i després del servei. En aquest sentit, FGC podrà realitzar proves d'alcoholèmia i drogues, d'acord amb el procediment establert per FGC, de forma aleatòria, als Vigilants de Seguretat que realitzin servei a les instal·lacions d'FGC amb la presència com a testimoni d'alguna persona responsable de la empresa de seguretat a la que pertany.
El resultat de les proves es consideraran NEGATIUS si s'acompleix la condició següent:
 - Alcohol en aire expirat menor o igual a 0,10 mg/l
 - Metabòlits en drogues en mostra biològica, en proves de criatge i de confirmació de negatius
- No llegirà cap tipus de lectura durant el seu servei, amb cap document físic ni dispositiu electrònic, amb excepció d'allò que li hagin de comunicar els seus superiors, durant el temps mínim imprescindible.
- No facilitarà cap dada a desconeguts sobre persones d'FGC (nom, adreça, vehicles, telèfons, etc.).
- Queda prohibit manipular, desactivar, influenciar, alterar, modificar o dificultar, de qualsevol altre manera, la possibilitat de poder geolocalitzar als VS mitjançant les eines tipus APP instal·lades als mòbils del vigilant.

12.RELACIONS AMB FORCES I COSSOS DE SEGURETAT (FCS) DE L'ESTAT AUTONOMICS I/O LOCALS

Les empreses i el personal de seguretat privada, tenen l'obligació especial d'auxiliar a les FCS en l'exercici de les seves funcions, prestar la seva col·laboració i seguir les seves instruccions amb relació a les persones, els béns, establiments o vehicles encarregats de la seva vigilància i protecció.

L'article 32 de la Llei de Seguretat Privada 5/2014, en el seu apartat "d", diu: "En relació amb l'objecte de la seva protecció o de la seva actuació, detenir i posar immediatament a disposició de les FCS competents als delinqüents i els instruments, efectes i proves dels delictes, així com denunciar als qui cometin infraccions administratives. No podran procedir a l'interrogatori d'aquells, si bé no es considerarà com a tal l'anotació de les seves dades personals per a la seva comunicació a les autoritats".

El Cos Nacional de Policia, Guardia Civil i Mossos d'Esquadra, són els cossos a qui correspon el control dels serveis de seguretat privats, així com el control i inspecció de les armes reglamentàries utilitzades en determinats serveis.

13. ASPECTE PERSONAL

La neteja corporal i en l'uniforme, així com la correcció en el vestir, són requisits indispensables per a donar una imatge positiva, de qualitat en els serveis i de professionalitat.

L'uniforme i l'equip de servei és la identificació de l'empresa, i per tant el seu ús ha de ser exigent i curós.

UNIFORMITAT. El Vigilant de Seguretat, té la responsabilitat de portar l'uniforme que distingeix a aquesta empresa de forma correcta i adequada.

La imatge pulcra, produeix admiració, inspira simpatia i confiança. El contrari produeix distanciament i una opinió desfavorable.

FGC establirà un manual d'imatge que el Vigilant haurà de complir:

- Imatge personal cuidada i bona presència durant el servei: no arracades, no pírcings, no tatuatges visibles.
- Compliment obligatori d'uniformitat de dotació i amb un bon estat de conservació.
- Prohibició de complements no autoritzats.

En qualsevol cas el TIP de cada Vigilant haurà de ser sempre visible.

14. PAUTES A SEGUIR EN L'EXECUCIÓ DEL SERVEI DE VIGILANCIA

14.1. INFORMES DIARIS / INFORMES D'INCIDÈNCIES

El Vigilant de Seguretat, una vegada ha pres possessió del lloc de treball, i durant el transcurs del seu servei, té l'obligació de detallar a través del Informe Diari de Servei, de forma clara i detallada, totes les novetats que puguin succeir en el seu servei. Per FGC, serà molt important que l'informe es redacti amb màxim rigor.

Les incidències i actuacions dutes a terme, amb independència de la comunicació verbal o telefònica al CSPB i als responsables de la seva empresa, han d'enregistrar-se en el Informe Diari. En el cas que es produeixi un incident rellevant on acabi intervenint una dotació policial o que pugui desencadenar algun tipus de denúncia de caire penal, es realitzarà un informe d'incidències. Aquest informe ha de ser clar, concret, concís, evitant falses interpretacions sobre el mateix.

Han d'expressar-se amb correcta cal·ligrafia, i amb definició absoluta, les dades següents: dia de l'incident, hora, lloc, persones que li acompanyen, persones involucrades, gestions realitzades, així com l'estat general una vegada finalitzada la incidència. No es tolerarà que s'obviïn dades o que s'intenti falsejar o alterar la realitat de l'actuació.

En tot informe han de figurar les dades següents:

- Què ha succeït? Expressar-ho amb exactitud i objectivitat.
- On? Situació exacta.
- Quan? Data i hora.
- A qui li ha succeït?
- Qui ho ha fet?
- Qui és testimoni?
- A qui es va donar avís?
- Qui va avisar al Vigilant?
- Com? Motius de la incidència.
- Per què? Si es coneix.
- Mesures adoptades.
- Comentaris.

Els formats dels informes hauran d'ajustar-se als models que FGC determini en cada moment i en el suport que es consideri més eficaç per al seu tractament posterior.

Si es desprèn desídia, intencionalitat, en l'alteració o s'amaga informació, es prendran les mesures disciplinàries corresponents, tant per part de l'empresa adjudicatària dels serveis com per part d'FGC que podrà optar per aplicar les penalitzacions i/o mesures sancionadores que corresponguin.

Els informes s'han de redactar de forma individual per cada vigilant actuant i han d'estar signats. Cal confeccionar-lo en el menor temps possible després de que es normalitzi la incidència i sempre abans de finalitzar el servei del vigilant.

Serà inacceptable rebre un informe sobre els mateixos fets signat per diversos vigilants de forma col·lectiva.

En cas d'identificació de persones, vehicles, etc., ha de ressenyar-se la màxima informació de l'assumpte (nom i cognoms de la persona implicada, edat, aspecte, nacionalitat, estat físic i psíquic), si porta algun objecte (bossa, caixa, etc.), si porta armes (de foc, arma blanca, d'altres) característiques del vehicle (marca, model, color, matrícula, etc.) per tal de facilitar la informació a qui pugui precisar-la més endavant.

Ha de tenir-se en compte que, la informació detallada d'un informe d'incidències pot ésser de gran utilitat per l'aclariment de dades davant d'organismes policials i judicials, i serà útil per FGC conèixer aquesta informació amb plenes garanties.

En cap cas pot aprofitar-se un informe sobre uns fets que cal explicar, per fer comentaris, opinions personals, conflictes amb d'altres vigilants, peticions, reivindicacions, reflexions de seguretat, suggeriments a FGC sobre el model de seguretat o similars. El vigilant haurà de tractar amb els seus superiors tots aquells fets que cregui, en referència a la prestació i/o condicions del servei. Es

recorda que la relació entre les empreses de seguretat i FGC es comercial, i no laboral; per aquest motiu, els vigilants han de tractar tots aquests temes amb la seva empresa i no amb FGC.

En cas de rebre informes amb els defectes mencionats, es podrà recórrer a la via disciplinària en el benentès que un informe ha de ser un document seriós, amb les màximes garanties de professionalitat i rigor, i que pot acabar a les mans d'un Jutge a qualsevol moment per qualsevol actuació. Cal vetllar per evitar el dany per la reputació que podria representar per l'empresa de seguretat i per FGC que un informe amb els defectes esmentats acabi elevat, per exemple, a una autoritat judicial i que pugues desvirtuar-se l'argument explicat pel propi vigilant.

Els informes seran revisats i validats per Inspector o Coordinador de l'empresa de seguretat abans del seu enviament a FGC, garantint que es compleixen els requisits establerts.

14.2. ORDRES DE SERVEI

FGC, facilitarà a través de les àrees responsables funcionals de cada servei, els horaris i calendaris de servei de circulació comercial de trens, recorreguts, estacions, oficines, tallers, porteries i altres dades d'interès a efectes de programació i planificació de serveis.

14.3. INICI / FINALITZACIÓ DEL SERVEI. COMUNICACIÓ

El Serveis de Vigilància hauran de comunicar, mitjançant el sistema de comunicació que es determini en cada tipus de servei, el seu inici i finalització al CSPB i de la manera més breu possible, donat que en certs horaris poden coincidir determinats serveis, essent convenient agilitzar la comunicació per tal d'evitar bloquejar la centraleta. Des del CSPB es comunicaran els canvis a l'operativa establerta, en el moment de l'inici de servei

14.4. VIGILANT QUE NO ES PRESENTA AL SERVEI

Si a l'hora de l'inici des del CSPB detecta que no es presenta un Vigilant, es procedirà com segueix:

- Trucar al Cap d'Equip o al Coordinador o Centre de Control de l'empresa adjudicatària
- L'empresa adjudicatària localitzarà i enviarà un altre Vigilant de Seguretat a la major urgència possible.
- L'empresa adjudicatària comunicarà a FGC la possibilitat o no de cobertura.
- Si es pot cobrir el servei amb altre Vigilant, es comunicarà al CSPB l'hora d'inici prevista.

14.5. INDISPOSICIÓ D'UN VIGILANT UNA VEGADA INICIAT EL SERVEI

Una vegada iniciat el servei, si qualsevol Vigilant es troba malament, està ferit o la situació suposa l'abandonament total o parcial del lloc de treball, el Vigilant afectat, haurà de comunicar-ho d'immediat al CSPB, així com al seu Cap d'Equip o Coordinador, per tal de donar la solució més adient al problema.

Si el Vigilant malalt ha patit algun tipus de lesió lleu, es faran les gestions per garantir l'atenció mèdica del vigilant. Si és greu o molt greu, tindrà caràcter d'urgència i el CSPB trucarà al Servei d'Emergència 112.

En cas de no trobar-se indisposat, ni de requerir cap atenció mèdica, però ser recomanable fer-se un informe de lesions a iniciativa pròpia i/o a suggeriment de FCS per adjuntar a una possible denúncia, el VS es visitarà fora de l'horari de servei per tal de no afectar al desenvolupament del mateix, atenent que no requereix objectivament de cap assistència mèdica urgent.

14.6. IDENTIFICACIÓ DE PERSONES

Davant de qualsevol intervenció, on es faci necessària la identificació de persones, la petició de la documentació es sol·licitarà amb correcció i diligència. Intentarà fer-ho en un indret discret fora del flux general de viatgers i en zona de cobertura del CTTV.

En cas de negar-se la persona, el Vigilant informarà al CSPB de la situació, demanarà ajuda i sol·licitarà que facin un seguiment mitjançant el sistema de vigilància de CTTV centralitzat. El CSPB avisarà a la Cossos Policials i informarà al Vigilant.

En cas que el sospitós o sospitosos marxin, avaluarà la seva reacció tenint en compte que l'efecte obtingut de la seva acció no pot ser més greu que l'efecte que vol neutralitzar.

El Vigilant només intentarà la detenció si l'actuació d'intervenció és conseqüència de un fet delictiu i avalua que, amb els seus recursos, té una alta probabilitat d'èxit.

El mecanisme d'intervenció pot ser diferent segons la tipologia de la unitat operativa actuant.

Unitat operativa de vigilant únic:

Aquesta unitat operativa serà la figura principal de l'estructura operativa. El Vigilant informarà al CSPB de la intervenció, motiu i situació. A no ser que sigui per un tema assistencial sense cap risc per a la integritat física del Vigilant, s'enviarà un reforç del Vigilant més proper per a donar suport en la identificació. Mentre no arriba aquest reforç, el Vigilant evitarà postures de peus paral·lels "monorail" i procurarà tenir la màxima visibilitat i control de l'actuació. Mantindrà en tot moment una distància de seguretat personal superior a un metre (la distància de dos braços estesos o bé aquella que requereixi a la persona contrària fer un pas previ abans de poder arribar al contacte físic amb els cos del vigilant) i amb un posicionament mai enfrontat al sospitós, sinó lateral, per protegir-se amb el seu maluc i extremitats (cama i braç) les parts vitals o més sensibles, en cas d'un atac per sorpresa, si és possible, en una paret o zona controlada.

En cas d'identificació en grup, es mantindran a les persones controlades fins a l'arribada de recolzament. S'evitaran converses i accions que puguin alterar els ànims i provocar alteracions d'actituds a les persones amb les que s'està intervenint.

Una vegada tingui a les seves mans el document identificatiu, és retirarà al menys un parell de metres més per revisar-lo i fer les gestions oportunes.

Si el sospitós o el grup de sospitosos inicia una actitud agressiva sempre haurà de mantenir la distància de seguretat personal però continuar el contacte operatiu visual sobre ells al menys fins que no abandonin les instal·lacions d'FGC.

En cas de fugir, el sospitós o el grup, s'assegurarà que abandona les instal·lacions d'FGC. Si l'objectiu era identificar, és possible que tingui el document i sigui suficient.

Recordar que el Vigilant només està obligat a intentar la detenció, si l'actuació d'intervenció és conseqüència d'un fet delictiu i avalua que amb els seus recursos té una alta probabilitat d'èxit.

Més d'una unitat operativa:

En aquest cas, un Vigilant realitzarà la identificació tal com queda recollit si fos un agent únic, i l'altre, proporcionarà cobertura a certa distància de la intervenció d'identificació a la vegada que, amb la seva situació, protegirà a la resta de usuaris de FGC al lloc, dissuadirà intents de fugida i evitarà el replegament de curiosos.

Els criteris d'actuació respecte a distàncies de seguretat, actituds agressives, intent de fugida, o de retenció són els mateixos que per a la unitat operativa anterior.

14.7. COMPROBACIÓ DE TÍTOL DE TRANSPORT

En el desenvolupament del servei habitual el títol de transport només el pot demanar personal autoritzat d'FGC. Aquest personal pot sol·licitar la presència del Servei de Vigilància per donar-li protecció i recolzament en la seva intervenció.

De conformitat tant amb la Llei 5/2014 de 4 d'abril de Seguretat Privada, com en el Reglament que es manté vigent, RD 2364/1994, de 9 de desembre, els Vigilants de Seguretat poden demanar els títols de transport als usuaris, **però no com a objecte principal de la seva activitat**, sinó de forma complementària o accessòria a les seves funcions de seguretat privada. **Aquesta possibilitat es reduirà a casos concrets i per tant, no ha de ser una actuació recurrent** i generalitzada sinó que ha de donar resposta a situacions determinades com són l'existència d'indisidències que un usuari ha comés frau, o que en aquell cas concret es requereixi el seu recolzament de manera expressa, i per tant, s'exclou la possibilitat que puguin fer controls de billetatge de forma habitual.

14.8. ACOMPLIMENT DE LA NORMATIVA SOBRE LA PROHIBICIÓ DE FUMAR

El Servei de Vigilància, en el cas de trobar-se amb persones fumant dins d'instal·lacions o trens d'FGC on no és permès fumar, procedirà a denunciar a l'infractor d'acord amb allò que estableix la normativa.

14.9. TRUCADES ALS CENTRES DE CONTROL

Al realitzar una trucada telefònica per informar d'una incidència, el Vigilant de servei, prèviament a l'exposició de l'assumpte, s'identificarà i detallarà el servei que realitza i la seva situació (estació, dependència, vies, etc.). La informació la facilitarà de la manera més breu possible, per tal de no col·lapsar el servei, indicant si precisa ajut extern (Policia, ambulàncies, Bombers, etc.), o reforç

del propi servei de seguretat de la xarxa. Una vegada rebi les instruccions adients del CSPB, procedirà en conseqüència.

De tota incidència, es redactarà el corresponent Informe, que el Coordinador, lliurarà a l'Àrea de Producció-Seguretat.

Davant de qualsevol problema de cobertura d'un servei, a més d'avisar al seu Cap, també donarà avís de la incidència al CSPB d'FGC, en el mateix moment que es produeixi.

Tota la comunicació que s'estableixi amb el CSPB d'FGC es procurarà realitzar des d'un lloc reservat, per tal que l'usuari no s'assabenti de la informació.

El CSPB d'FGC haurà d'estar sempre informat de la situació de totes les unitats operatives, de qualsevol tipologia, millor amb tecnologia de posicionament automàtic, o per via telefònica interna amb posicionament semiautomàtic, o per posicionament manual.

En cas de donar avís a les FCS, sempre s'efectuarà comunicació al CSPB.

En cas de denúncies per danys a béns o instal·lacions d'FGC, el Coordinador de Servei efectuarà la corresponent denúncia.

El Coordinador facilitarà un llistat actualitzat dels Vigilants autoritzats a efectuar servei a FGC. Tots ells hauran de rebre la formació adequada.

14.10. TELÈFONS D'EMERGÈNCIA

La coordinació per les trucades en casos d'emergència es realitzarà mitjançant el CSPB, prèvia trucada de l'equip de vigilància que pugui precisar-lo.

14.11. AVÍS A LES FCS: METODOLOGIA

Per tal de conèixer en tot moment per part del CSPB qualsevol incidència, és convenient que, en cas de necessitat, les trucades a les FCS i d'altres organismes es canalitzin a través del CSPB. Per aquest motiu, es facilitarà el màxim d'informació necessària (situació, nombre de persones afectades, perill imminent, etc.).

Paral·lelament, el Servei de Vigilància pot comunicar-se amb el Cap d'Equip o Coordinador, per tal de rebre, si és possible, l'ajut i directrius necessàries.

15. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ SEGONS ÀMBIT DE SERVEI

15.1. SERVEI DE VIGILÀNCIA EN ESTACIONS

El Servei de Vigilància, quan realitzi servei en les dependències d'una estació d'FGC, seguirà aquest procediment:

- 1) Una vegada situat a l'estació, localitzarà a l'Agent d'Estació per tal de comunicar-li la seva presència i coneixerà les novetats que en matèria de seguretat li siguin comunicades per l'Agent d'Estació.
- 2) Evitarà situar-se a l'interior de la dependència on es troba l'Agent d'Estació més de cinc minuts, realitzant rondes a totes les dependències de l'estació, així com als accessos, per tal de conèixer exactament l'estat des del punt de vista de seguretat de tota la instal·lació.
- 3) Durant la permanència a les estacions, el Servei de Vigilància estarà atent a qualsevol fet que pugui produir-se. La seva postura natural serà dret, en estat d'observació, en una posició d'alerta i amb la màxima protecció que els elements constructius li proporcionin.

Si és una unitat operativa d'agent únic la seva tasca principal serà la vigilància de trens i estacions, comunicant qualsevol incidència detectada i actuant en la mesura de les seves possibilitats per la seva resolució.

Si és un agrupament de més d'una unitat operativa, dos o tres Vigilants de Seguretat, estaran distribuïts per la/es andana/es, el/s vestíbul/s, passadissos, o altres indrets d'instal·lació FGC, de forma que, encara que distanciats, es proporcionin mútuament una cobertura visual de suport entre ells. En cap cas romandran junts 2 o més vigilants si no es troben efectuant cap intervenció concreta i comunicada al CSPB; cal separar-se i abastar el màxim terreny possible de les instal·lacions de FGC el màxim temps possible, i ser visibles pel màxim nombre de usuaris de FGC per poder produir sensació de seguretat i dissuadir als possibles malfactors.

Els Vigilants, en totes les situacions, aplicaran sempre els criteris de proporcionalitat, d'avaluació de les conseqüències dels seus actes, de distància dissuasiva i d'autoprotecció prioritària.

De qualsevol incidència que es detecti, s'informarà als CSPB i a l'Agent d'Estació.

15.2. SERVEI DE VIGILÀNCIA A L'INTERIOR DE TRENS

El Servei de Vigilància que es realitza a l'interior de les unitats de tren d'FGC, haurà de projectar una imatge professional tant a nivell de tracte amb l'usuari, com de saber estar i comportament.

En cada estació, tret de que en el cotxe on es troben hi hagi problemes o el nivell d'ocupació no ho permeti, es canviarà de cotxe per tal de fer un recorregut de tot el tren, no estant immòbils en una plataforma, i conèixer exactament l'estat general.

Resta totalment prohibit quedar quiet, recolzat o assegut a l'interior del tren, i/o consultant el telèfon mòbil personal i perdre de vista la vigilància de les persones i les instal·lacions.

Per altre banda, l'usuari detectarà la presència del Servei de Vigilància en constant moviment.

Es recorda al Servei de Vigilància, la prohibició total de introduir-se en la cabina del maquinista, amb la excepció de que siguin expressament autoritzats pel CSPB (amb prèvia autorització del Cap de Sala). L'incompliment d'aquesta norma serà sancionat amb falta greu, amb les conseqüències disciplinàries corresponents.

El Servei de Vigilància té com obligacions principals en el servei d'acompanyament de trens les següents funcions:

- Donar protecció i seguretat als usuaris.
- Defensar els interessos d'FGC davant d'actes il·legals.
- Protegir les persones i els béns d'FGC.
- Desallotjar a persones conflictives i a requeriment d'empleats d'FGC.
- Identificar a persones sospitoses.
- Actuar en cas d'aldarulls, fumadors, músics, captaires.
- Donar cobertura als empleats d'FGC en assumptes de frau.

15.3. SERVEI VIGILÀNCIA CENTRE OPERATIU DE RUBÍ (COR) I CENTRE OPERATIU MARTORELL (COM)

El Servei de Vigilància adscrit al COR RUBI i al COM MARTORELL, realitzarà el seu servei d'acord amb els procediments establerts per a cada Centre, i que són:

- Control d'accés al recinte, del personal extern, així com tota classe de vehicles i vigilància de les instal·lacions amb especial atenció les nits i festius. Es facilitarà l'accés de persones mitjançant targetes de visita de les que portaran un control i registre, comunicant qualsevol incidència detectada.
- Es farà càrrec a més dels sistemes d'alarmes anti-intrusió (de manera coordinada amb el CSPB), antiincendis, circuit tancat de televisió, gestió informàtica dels sistemes, novetats, control de la resta dels llocs de seguretat, control d'externs, etc. I de la optimització dels mitjans disponibles per fer front a les emergències que es puguin produir
- Davant d'un incident de seguretat es farà la gestió segons el procediment establert coordinant les actuacions amb el CSPB.
- Davant una situació d'emergència el vigilant farà les gestions indicades al PAU de les instal·lacions i/o al procediment establert. En cas de necessitat d'evacuació seguirà les directrius indicades a la documentació operativa de la instal·lació.
- Es responsabilitzarà de custodiar còpies de totes les claus, tant de les instal·lacions, com de les zones d'ús comú de les oficines i locals.
- Petició d'ajut extern i coordinació de la informació en situacions de crisi.
- Emplenar diàriament el full d'entrades i sortides de persones i vehicles no habituals i el full d'incidències.
- El vigilant de seguretat haurà d'acomplir amb allò que s'estipuli en el seguiment i controls de rondes que FGC determini.
- Control d'accés de mercaderies.
- Evitar estacionaments davant de portes d'entrada o sortida de vehicles, evitar obstacles davant de portes d'emergència, comprovar l'estat de l'enllumenat de la instal·lació, els sistemes d'alarma, incendi, circuit tancat de televisió, càmeres, monitors, sirenes, llums d'emergència, etc.

15.4. SERVEI DE VIDEO VIGILÀNCIA I GESTIÓ EN EL CENTRE DE SEGURETAT I PERSONES I BENS

El servei de Vídeo vigilància seguretat i gestió de persones i bens adscrit al CCI de Rubí es realitzarà d'acord amb els procediments establerts, que són:

- Gestió d'alarmes d'intrusió a dipòsit de trens, vies i dependències.

- Gestió dels incidents de seguretat detectats o comunicats amb activació de recursos de seguretat privada i/o Cossos Policials.
- Visionat/seguiment d'incidents o punts calents en temps real.
- Control dels recursos de seguretat privada i del compliment de les operatives establertes.
- Seguiment de l'incident mitjançant Circuit Tancat de Televisió (CTTV).
- Realització de l'informe diari de servei (IDS) amb el recull de totes les actuacions fetes des del CSPB.
- Realització de l'informe d'incidència (IDI) per cada incident de seguretat rellevant gestionat.
- Realització del control de cobertura de Servei dels vigilants de Seguretat.

15.5. SERVEI DE VIGILÀNCIA EN EL EDIFICI CORPORATIU D'FGC

El Servei de Vigilància adscrit a l'edifici Corporatiu d'FGC realitzaran el seu servei d'acord amb els procediments establerts per a cada Centre, i que són:

- Control d'accessos de persones (personal propi de FGC, contractes, subcontractes, proveïdors i visites). Aquest control ha de ser informatitzat i ha de permetre en tot moment la consulta, per tal de poder obtenir les estadístiques i històrics informàtics. La gestió d'aquesta aplicació s'ha de realitzar respectant el que disposa la legislació vigent sobre protecció de dades. En cap cas es podrà retenir la documentació personal.
- La atenció al públic que accedeixi al Nou Edifici Corporatiu, es farà a càrrec del personal de Serveis Generals, en el seu horari laboral.
- Control d'accessos de vehicles (personal propi de FGC, contractes, subcontractes, proveïdors i visites).
- Control de pàrquing i del compliment de les normes d'estacionament. S'efectuarà la vigilància del pàrquing sencer, tant de la zona habilitada per FGC com de la zona adjudicada a Infraestructures i zona comuna.
- Rondes de control per l'interior del Centre i aparcament (pàrquing sencer)
- Control de correu i paqueteria.
- Exercir la vigilància de les instal·lacions mitjançant l'operació i el control dels sistemes físics i electrònics de seguretat disposats:
 - Obertura i tancament d'accessos.
 - Control del circuit tancat de televisió.
 - Control de sistema de gestió d'alarmes antiintrusió en coordinació amb el CSPB.
 - Control del sistema de gestió d'alarmes contra incendis.
 - Interfonia.
 - Gestió, control i lliurament de claus.
- Coordinació amb el CSPB per la gestió d'incidències.
- Inspecció i supervisió d'equips i instal·lacions i detecció d'incidències que puguin incidir en la seguretat, integritat i normal funcionament de la instal·lació sota el seu càrrec, transmetent aquesta immediatament, si la situació ho requereix, a l'àrea designada.
- Rebre, complir i transmetre les instruccions rebudes, garantint la seva exactitud.
- Atendre aquelles eventualitats, incidències o situacions de risc que es produeixin fora del normal desenvolupament del treball ordinari i que puguin afectar les persones, béns o edificis FGC.
- Es intervindrà en la prevenció i reacció contra incendis, inundacions i qualsevol altre tipus de sinistres i / o emergències segons les normes prèviament establertes i amb coneixement dels equips i dispositius disposats amb aquesta finalitat. En cas d'emergència, desenvoluparà les tasques que tinguin assignades en el Pla d'Autoprotecció d' FGC implantat en el Centre.

- Seguiran les instruccions que, en l'exercici de les seves competències imparteixin els responsables de les Forces i Cossos de Seguretat, sempre que es refereixin a les persones i béns de la protecció i vigilància estiguessin encarregats dels vigilants, col·laborant amb aquelles en qualsevol situació en què sigui necessari per al manteniment i restabliment de la seguretat ciutadana. Per a això facilitaran l'accés a l'interior de les instal·lacions i edificis FGC als funcionaris dels CFS, donant compte immediatament al responsable de Seguretat.
- Elaborar els informes diaris de servei, informes d'incidència, informes de gestió de rondes i informes de l'estat dels mitjans de seguretat electrònica establerts, en les periodicitats fixades.
- Altres que en el marc de la legislació vigent se li puguin assignar.

15.6. SERVEI DE RONDES EN ESTACIONS I DEPENDÈNCIES

El Servei de Vigilància, al realitzar rondes d'inspecció i control de les estacions i dependències que es trobin tancades o fora de servei, procurarà observar qualsevol novetat que pugui haver-se produït (vidres trencats, pintades, actes vandàlics, etc.), comunicant d'immediat qualsevol fet detectat a través del CSPB, per tal de prendre les mesures adients .

En cas de trobar-se a persones a l'interior de l'estació, procedirà a la seva identificació i si no existeix motiu per a la seva retenció, els desallotjarà de les dependències, redactant el corresponent Informe d'Incidències.

En cas de localitzar a una persona presumptament adormida/despistada a dins d'un tren/túnel o zona de no accés o horari de tancament als usuaris de FGC, serà preceptiu identificar-la plenament, **abans de que abandoni les instal·lacions de FGC**, amb les dades següents:

- Nom i cognoms, núm. De DNI, passaport o carnet de conduir, nom del pare i de la mare, data i lloc de naixement, adreça i telèfon. En ca de no col·laborar, caldrà sol·licitar presència de FCS.

15.7. SERVEI D'OBERTURA I TANCAMENT D'ESTACIONS

És de tots coneguda la gran responsabilitat que comporta la puntualitat en el servei d'obertura i tancament d'estacions, per tal de garantir als usuaris d'FGC l'accés a les estacions i trens de la xarxa en els horaris comercials establerts.

Tot i que l'obertura i tancament d'estacions està automatitzada i telecomandada, en cas de necessitat per incidència en el sistema a qualsevol altra causa que impedeixi el funcionament automàtic, FGC podrà donar instruccions per tal que aquesta obertura o tancament es faci de forma manual

En aquest cas, a l'inici del servei, el Vigilant obrirà els accessos comprovant que no hi ha novetats respecte a l'estat de la instal·lació (escales, accessos, portes, etc.). Es comunicarà amb el CSPB informant de la seva presència i de les incidències observades.

És necessari, una vegada oberts els accessos, comprovar totes i cadascuna de les dependències de l'estació per tal de garantir la seguretat i el bon estat de la instal·lació.

En el servei de tancament d'estacions, es comprovarà que no hi ha cap persona a l'interior de l'estació, abans de procedir al tancament.

Qualsevol novetat que sigui detectada pel Servei de Vigilància, es comunicarà al CSPB i s'informarà per escrit a través del Full Diari d'Incidències.

15.8. SERVEI DE VIGILÀNCIA SERVEIS ESPECIALS

Els Vigilants que prestin el seu servei en instal·lacions i dependències d'FGC amb caràcter especial (vies, passos a nivell, platja de vies, naus, subestacions, etc.), rebran les instruccions corresponents per a cada situació. Aquestes instruccions, seran facilitades pel Coordinador, que prèviament les obtindrà de les Àrees corresponents.

Malgrat això, la normativa general de servei serà la que normalment s'aplica en tots els serveis de seguretat per FGC.

16. PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DAVANT INTERVENCIONS

16.1. ACTUACIÓ EN INTERVENCIONS NO DETERMINADES

El Servei de Vigilància, davant de la possible intervenció en casos com robatoris, frau, indigents, venda ambulat, menors, grafiters, animals sense lligar, captaires, publicitat no autoritzada, persones en estat ebri, carteristes, atracadors, manifestacions, alteracions d'ordre públic, actes vandàlics, actes incívics, drogodependents, accidents, emergències, malalts mentals, etc. haurà d'adaptar-se a la situació i tenir en compte els següents punts:

- Avaluació dels possibles danys personals o a tercers que puguin produir.
- Risc personal davant del possible enfrontament amb les persones o situacions.
- Anàlisi previ de les possibles actuacions i dels seus resultats, valorant totes les possibilitats d'èxit de l'actuació.
- Comunicació immediata del fet al CSPB o responsables operatius.
- Localització d'elements d'ajut (tant interns com externs) i càlcul del temps de resposta en cas d'intervenció.
- Intervenció enèrgica, però amb la diligència i correcció adequades a cada moment i situació, projectant una imatge professional en tot moment. Aplicant el criteri de proporcionalitat i d'avaluació dels efectes dels seus actes (l'efecte no pot ser més greu que la causa que es vol neutralitzar).
- Identificació del possible risc i les seves conseqüències, analitzant a les persones que actuen de forma irregular o il·lícita, abans de la intervenció.
- Analitzar, en cada situació, els factors que intervenen i la manera d'actuar.
- En casos d'emergència de tipus general (incendi, inundació, etc.), evitar el col·lapse de públic en punts de sortida/entrada de personal, minimitzar situacions de pànic, i transmetre tranquil·litat de forma pausada però amb l'eficàcia i energia pròpies dels professionals en matèria de seguretat privada. Indicar al públic els punts de sortida més propers i ajudar a les persones amb dificultats al seu desplaçament.
- Utilitzar tots els mitjans al seu abast per tal d'evitar danys més elevats o major risc, tant per les persones com béns o instal·lacions objecte de la seva protecció.
- En cas d'intervencions amb persones que realitzin actes il·lícits o delictius, es procurarà separar-los del públic i usuaris per tal d'evitar aglomeracions innecessàries, i es procedirà a la seva identificació i, si escau, a la seva retenció fins a l'arribada de les FCS.

- En situacions o casos d'emergència o auxili a persones malaltes, ferides, o accidentades, es procedirà directament a trucar al servei d'ambulàncies o serveis sanitaris que en cada moment i situació es puguin precisar.
- Paral·lelament, es comunicarà la incidència al CSPB, informant de la situació en cada moment.
- Es procurarà obtenir la identificació de la persona assistida pel Servei de Vigilància, per tal d'informar amb el màxim nombre de dades al CSPB.

Drogodependents:

La toxicomania és una malaltia i ha de tractar-se com a tal. Existeixen molts drogodependents que delinqueixen per tal d'adquirir la substància addictiva, però no tots els drogodependents són delinqüents.

Actuació en cas de detectar consum a instal·lacions d'FGC:

- Comunicació al CSPB i sol·licitud de recursos policials.
- Utilització dels guants de dotació com a element de protecció personal.
- Valorar distància de seguretat respecte a la persona.
- Evitar que terceres persones accedeixin al lloc de l'actuació.
- Observar mans, butxaques i zones susceptibles de portar objectes punxants o contundents amagats.
- Requeriment de serveis mèdics en cas de necessitat.
- Identificació de la persona.
- Escorcoll i intervenció de la substància i estris.
- Posar la persona i les proves a disposició de les FCS.
- No fer cap tipus d'interrogatori.

Persones sota l'efecte de l'alcohol i que estiguin provocant alteració de l'ordre o molestant a usuaris:

- Informar al CSPB.
- Sol·licitar recursos en cas de necessitat.
- Observar mans, butxaques i zones susceptibles de portar objectes punxants o contundents amagats.
- Tenir paciència, serenar i senyar, no caure a provocacions.
- Identificació de la persona.
- En cas d'intoxicació aguda donar avís als serveis mèdics o ambulàncies.
- Avís a les FCS, en cas d'haver comès algun fet delictiu.

Malalts mentals:

- Comunicació al CSPB.
- Sol·licitud de serveis mèdics i/o policials en cas de necessitat.
- Tranquil·litzar-lo i reduir-lo sense violència.
- Observar mans, butxaques i zones susceptibles de portar objectes punxants o contundents amagats.
- Prestar-li els primers auxilis si fos necessari.
- Sol·licitar ajut de metges especialistes, familiars, amics, etc.
- Practicar l'escorcoll amb discreció per si pot dur armes i objectes perillosos.
- Vigilar-lo contínuament fins a l'arribada de personal adient.

Intents d'autòlisi:

Les causes poden ser molt diferents: Per depressió, ingesta d'alcohol o substàncies, etc.

Si no s'ha comès l'autòlisi:

- Avís al CSPB.
- Apropar-se amb precaució i tranquil·litat.
- Parlar intentant calmar-lo i guanyar temps.
- No portar-li la contrària.
- Observar mans, butxaques i zones susceptibles de portar objectes punxants o contundents amagats.
- Aprofitar una distracció per reduir-lo si tenim garanties d'èxit amb l'acció.
- Posar-lo a disposició de les FCS.

Si ha comès l'acte d'autòlisi però encara és viu:

- Avís al CSPB, sol·licitant serveis mèdics i policials.
- Preservar la zona i evitar que s'acosti personal no autoritzat.
- Avís a les FCS.

Si la persona ha resultat èxitus:

- Avís al CSPB i FCS.
- Evitar que personal no autoritzat s'apropi a la zona, conservant el màxim de proves.
- Demanar informació a testimonis presencials i identificar-los.
- Esperar l'arribada de les FCS i passar-los les dades.
- Col·laborar amb les FCS fins a l'arribada de la comitiva judicial.

Captaires i indigents:

Aquests col·lectius poden produir molèsties i incomoditat als usuaris. S'acompanyaran a l'exterior de les dependències d'FGC. En cas de negativa, es sol·licitarà la presència policial. Sempre se'ls tractarà amb tota la correcció, amabilitat i educació deguda.

Ajuda a gent gran, nens i persones amb discapacitat funcional:

- Obtenir la màxima informació (domicili, circumstàncies, etc.).
- Atendre a la persona amb correcció, i sense espantar-la.
- En cas de necessitat, donar avís al CSPB per activar recursos d'ajuda externa

16.2. ACTUACIÓ DURANT L'ESPERA DE PERSONES IDENTIFICADES

Una vegada s'ha procedit a la identificació de la persona o persones sospitoses d'algun fet delictiu o infracció administrativa, es donarà comunicació immediata al CSPB per tal que es procedeixi a trucar a les FCS corresponents depenent de la circumstància o de si es nega a identificar.

L'espera fins a l'arribada de les FCS es realitzarà de la forma més discreta possible, intentant utilitzar els espais de poc accés públic, i sota cobertura de càmeres de CTTV si és possible.

S'ha d'intentar evitar que la situació es compliqui, actuant amb la màxima discreció i procurant no cridar l'atenció de terceres persones que puguin trobar-se a prop del lloc de la intervenció.

En cas de persones que es troben barallant-se o les que volen denunciar a d'altres per fets produïts a l'interior de les instal·lacions d'FGC, el Servei de Vigilància, procurarà separar les dues parts i evitar el contacte visual i/o auditiu directe.

Davant de manifestacions de tipus reivindicatiu o de caire polític o laboral, el Servei de Vigilància es mantindrà al marge, informant en tot moment al CSPB dels moviments de la manifestació, però s'abstindrà d'intervenir a excepció de que es causin danys a persones o béns, moment en que sol·licitarà l'ajuda necessària de les FCS, i actuarà en conseqüència.

En qualsevol cas, s'haurà de tenir especial atenció a l'acompliment de la Llei de Menor en totes les intervencions.

16.3. ACTUACIÓ EN L'ÚS DE MANILLES PER PART DEL VIGILANT DE SEGURETAT

L'emmanillament és una tècnica destinada a immobilitzar les mans d'una persona mitjançant els medis adequats amb la finalitat d'evitar autòlisis, agressions o intents de fugida.

Tot emmanillament es farà amb les mans a l'esquena, mantenint els palmells de la mà cap a fora per tal de dificultar la llibertat de moviments de la persona emmanillada.

El fet de realitzar qualsevol emmanillament representa una privació temporal del moviment d'una persona així com de la seva llibertat de ambulatòria.

S'ha d'utilitzar de manera excepcional quan es compleixin unes consideracions molt acotades.

Tots els emmanillaments s'analitzaran exhaustivament i juntament amb aquest document i tota la informació relacionada restaran a disposició policial / judicial si fos requerit.

El VS que efectui un emmanillament, el que col·labori a fer-lo o el que simplement l'observi, haurà de informar al CSPB i al seu superior, a més de fer informe explicant els fets, sempre abans de finalitzar el servei.

Hi haurà dos casos en que s'emmanillarà a la persona:

- 1) Quan s'hagi produït un delicte i s'efectui una detenció a l'espera de l'arribada de les FCS.
- 2) En casos en que l'estat de la persona és molt agressiu i existeix un evident perill per a la integritat física d'un tercer o d'ell mateix (s'inclourien casos en que la persona s'autolesiona, malalts mentals, etc.).

Com a excepció, es poden contemplar els casos següents en que es valorarà la idoneïtat de l'emmanillament o la possibilitat de fer-ho excepcionalment per davant:

- Les dones embarassades.
- Persones d'edat avançada.
- Els menors.
- Persones amb un sobrepès/obesitat evident.
- Persones amb lesions i/o guixos, venes, etc.

Normes d'ús de les manilles en casos de detenció fins a l'arribada de les FCS:

- L'edat, aspecte, sexe, no han d'influir en l'actuació del Vigilant en el moment de realitzar l'emmanillament.
- Localitzar un punt de recolzament per situar al detingut en posició de desequilibri, i escorcollar-lo.
- Emmanillar al detingut amb les mans a l'esquena, mai per davant.
- En situacions perilloses o extremes, emmanillar abans d'escorcollar.

- Atenció a la possible reacció agressiva de l'emmanillat o del públic.
- Atenció especial a l'hora d'escorcollar al detingut intentant trobar qualsevol objecte que pugui utilitzar-se per atacar al Vigilant, autolesionar-se, etc.
- El Vigilant actuarà ràpida, enèrgica i oportunament.
- Comprovarà la tanca de les manilles, la pressió i la seva col·locació.
- El Vigilant en cap cas s'emmanillarà amb el detingut, ni l'emmanillarà amb cap objecte.
- No prendrà les manilles per la cadena durant la conducció del detingut.
- Un cop finalitzat el incident i abans de finalitzar el servei el vigilant haurà de complimentar i fer arribar als seus responsables el informe específic d'emmanillament a on es consignaran els detalls de l'actuació. Els vigilants testimonis dels fets també hauran de complimentar un informe específic al respecte.

16.4. ACTUACIÓ I CONSIDERACIONS EN L'ÚS D'ESPRAI PER PART DEL VIGILANT.

Règim d'ús d'esprais de defensa personal

1. El personal destinat a realitzar els serveis de vigilància i protecció (seguretat) de les instal·lacions de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, podran disposar d'un esprai de defensa personal de gel, com a complement de la defensa reglamentària.
2. Per poder fer ús de l'esprai, serà requisit indispensable que el contractista tramiti una petició d'autorització adreçada al Departament d'Interior, degudament motivada i sempre amb el vistiplau previ d'FGC. Així mateix, per fer-ne ús, serà necessari que el contractista hagi obtingut prèviament l'autorització corresponent per part del Departament d'Interior, derivada de la tramitació de la petició indicada.
3. L'ús d'aquest esprai serà com a mitjà d'autodefensa i haurà de complir amb les següents condicions, així com les que es puguin aprovar en un futur:
 - Esprai homologat pel Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social.
 - El funcionament de l'esprai consisteix a expel·lir un gel a una velocitat elevada, en forma de "raig balístic"
 - Es desaconsella l'ús dels esprais a l'interior de vagons o en espais amb gran concentració de persones, tret que s'escaiguin circumstàncies excepcionals en què la integritat física del personal vigilant de seguretat i/o terceres persones estiguin en greu perill.
 - El personal vigilant de seguretat s'haurà d'atenir als principis bàsics d'actuació establerts per l'article 30 de la Llei de seguretat privada, especialment als principis de congruència i oportunitat
 - El personal de seguretat haurà de disposar, prèviament a la utilització dels esprais, de la formació necessària per al seu correcte ús, així com sobre les limitacions que poguessin establir els responsables de seguretat de la infraestructura de transport.
 - Aquesta formació correspondrà a les empreses de seguretat qui establiran el contingut i durada mínima d'aquesta formació que es validarà per part d'FGC. En cap cas es podrà limitar únicament a facilitar informació per escrit als vigilants, sinó que haurà de ser presencial i practica.
 - Les empreses de seguretat hauran de garantir que es duu a terme una adequada selecció de perfils dels vigilants de seguretat aptes per poder dur aquest instrument. És a dir, l'empresa de seguretat haurà de posicionar-se i discernir qui és apte i qui no mitjançant un document per escrit i individualitzat

- Quan el personal vigilant de seguretat faci, si escau, ús dels esprais, haurà d'informar mitjançant un informe adreçat al departament de seguretat de FGC, signat pel vigilant implicat i lliurat abans de finalitzar el seu servei, del fet al departament de seguretat corresponent, al qual s'haurà de facilitar una sèrie de dades bàsiques (número d'habilitació del personal de vigilància de seguretat, les circumstàncies que han motivat l'ús de l'esprai, el nombre de persones afectades, lloc on s'ha utilitzat, i si hi ha intervingut la policia o assistència mèdica. El departament de seguretat conservarà aquesta i altra informació rellevant, per si fos requerida per la policia.
 - Les limitacions d'ús dels esprais es fixaran conjuntament entre FGC i el cap de seguretat de l'empresa de seguretat.
4. Les condicions recollides en aquest apartat, regulador del règim d'utilització d'esprais de defensa personal, es consideren condicions essencials del contracte.
 5. El cost dels esprais i els que es derivin de la seva utilització (formació, etc.) aniran a càrrec del contractista, sense que aquest els pugui repercutir a FGC.

16.5. ÚS DE LA DEFENSA SEMIRÍGIDA

La defensa s'haurà d'ubicar sempre dins del tali i anar col·locada en el cinturó de dotació de vigilant.

No podrà portar enganxines, banderes, marques, anagrames ni similars.

En el cas de treure la defensa, caldrà fer-ne la mínima ostentació possible i mai es farà servir per provocar, agitar i/o alterar l'ànim de la persona objecte de la intervenció del vigilant.

Si ja no és necessària, s'haurà de retornar al tali d'immediat; en cap cas es mantindrà una conversa controlada i amb absència d'agressivitat amb la defensa a la mà del vigilant, o fent servir aquesta per assenyalar a la persona, per exemple.

Segons la posició escollida la defensa es podrà agafar de dues formes diferents:

- Sense mostrar-la: el vigilant l'agafarà amb la seva mà forta, tot deixant-la amagada darrere del seu propi braç o darrere a seva cama, mentre dona ordres a la persona.
- Mostrant-la: el vigilant agafarà la defensa mantenint-la apuntant cap al terra i lleugerament separada de la seva cama, fent evident que la porta a la mà.

Utilitats de la defensa:

1. Guardar la distància de seguretat
2. Fer reduccions, projeccions, premses o controls
3. Aturar cops
4. Auto protegir-se
5. Controlar i /o conduir una persona
6. Actuacions relatives al restabliment de l'ordre/evitar aldarulls

Formes d'ús de la defensa:

Les defenses es poden utilitzar com a element de contenció i/o immobilització, o com a arma de defensa.

L'ús com a arma de defensa s'ha de limitar als conceptes següents, tot sempre havent advertit prèviament a la persona que es procedirà a fer-la servir si no deposa la seva actitud:

- Un o dos cops
- Curts i secs
- Els cops s'han de donar amb la defensa paral·lela a terra
- Colpejar a parts muscularment protegides del tren inferior del cos.
- Davant d'una agressió amb arma blanca o objecte contundent es buscarà l'articulació del membre del cos que subjecte l'arma
- En cap cas, no es farà servir de dalt a baix ni sobre zones vitals del cos humà com ara el cap.
- En cap cas es farà servir si la persona ja ha depositat la seva actitud, si ja es troba
- immobilitzada, si s'escapoleix dels vigilants, i/o si la superioritat numèrica dels vigilants fa impossible objectivament que la persona pugui agredir-los de cap manera.

L'ús del bastó s'emmarca en:

Situacions de percepció de risc en el qual els vigilants hauran de fer ús de la força contra les persones davant d'una actitud hostil que pot convertir-se en una agressió als vigilants o a terceres persones.

POSSIBILITAT D'EXTRACCIÓ I ÚS DE LA DEFENSA				
TRENCAR DISTÀNCIA DE SEGURETAT I APLICACIÓ DE LA FORÇA AMB LES MANS				
CONTROL EXHAUSTIU DE LES MANS DE LES PERSONES				
ORDRES IMPERATIVES VERBALS I NO VERBALS AMB ADVERTÈNCIES CLARES				
DISTÀNCIA DE SEGURETAT, TO DE VEU ASSERTIU I CONTROL DE LL'ENTORN				
	NO INDICIS D'AGRESSIVITAT	AGRESSIVITAT VERBAL ACOMPANYADA D'AGRESSIVITAT PARAVERBAL	AGRESSIVITAT VERBAL ACOMPANYADA D'AGRESSIVITAT CORPORAL	AGRESSIVITAT CAP A LES PERSONES AMB UTILITZACIÓ D'ARMES BLANQUES I/O OBJECTES PERILLOUSOS

Sempre que es faci servir la defensa amb alguna persona, els vigilants hauran de fer un informe donant tots els detalls de l'actuació; tot i que un vigilant no hagi fet servir la defensa, però hagi sigut testimoni de com si ho ha fet un altre company vigilant, també haurà d'explicar el que ha presenciat. En cas contrari, FGC podrà presentar disconformitat i exigir accions correctives immediates a l'empresa de seguretat.

16.6. ACTUACIÓ EN LA REALITZACIÓ D'ESCORCOLL DE PERSONES PER PART DEL VIGILANT

El Vigilant podrà realitzar l'escorcoll d'una persona en cas d'indicis de delictes.

Pautes per a l'escorcoll:

- Indicar a la persona que es tregui la jaqueta, bossa, motxilla... i que es buidi les butxaques (aquests objectes es miraran al final).
- Indicar a la persona com ha de col·locar-se per efectuar l'escorcollament.
- Deixar la distància prudencial de seguretat evitant apropar-se molt a la persona.
- Procurar que la posició de la persona sigui en desequilibri.
- Les ordres que se li donin, seran sempre clares i enèrgiques.
- Posar molta atenció davant de qualsevol moviment agressiu de la persona.
- Observar sempre la zona del coll i les espatlles, ja que és en aquesta zona on es pot detectar l'inici de qualsevol moviment de la persona.
- L'escorcoll es realitzarà amb una sola mà, tenint controlat el colze i esquena com a mesura de protecció.
- Sempre es trobarà el detingut en l'angle de visió del Vigilant.
- Es procurarà realitzar l'escorcoll en un lloc de poc trànsit i amb il·luminació suficient.
- En cas de sospitar que pugui portar algun tipus d'arma, començarà l'escorcoll per la part on es considera que porta l'objecte perillós.
- En posició dreta, es començarà l'escorcoll des del cap fins als peus.
- S'escorcollarà el costat esquerre amb la mà esquerra i a la inversa.
- Iniciarà amb la mà un recorregut palpant per totes les parts del cos amb la pressió suficient per detectar qualsevol objecte.
- En cas de trobar qualsevol objecte o arma, el preservarà i continuarà amb l'escorcoll. No s'examinarà l'objecte o arma fins la finalització de l'escorcoll.
- En cas de dos Vigilants, l'escorcoll el realitzarà tant sols un, mentre l'altre Vigilant li donarà protecció.

16.7. ACTUACIONS EN BARALLES I/O VENDA IL·LEGAL

Baralles:

- Avisar al CSPB.
- Sol·licitar informació sobre els fets succeïts.
- Col·laborar en primers auxilis si hi ha ferits o lesionats.
- Localitzar testimonis presencials.
- Preservar proves o indicis.
- Prendre mesures de seguretat i autoprotecció. Actuar amb decisió, rapidesa, imposant la seva autoritat.
- En cas necessari, reduir, escorcollar o detenir al sospitós.
- Donar avís a les FCS.

Venda il·legal: Davant del coneixement, avís, o bé per la pròpia detecció del fet.

- Comunicar els fets al CSPB.
- Identificar la persona.
- Recollir les proves suficients per tal de denunciar el fet a les autoritats.
- Tractar d'obtenir testimonis.
- Donar avís a les FCS.

16.8. ACTUACIÓ DAVANT EL REQUERIMENT DEL SERVEI DE VIGILÀNCIA PER PERSONAL D'FGC

El personal adscrit al Servei de Vigilància i seguretat d'FGC, en qualsevol moment podrà ser requerit per personal d'FGC per a una actuació puntual.

Malgrat això, els Vigilants comunicaran al CSPB la novetat i seguiran les instruccions assenyalades, actuant en conseqüència.

Si amb motiu d'una intervenció sol·licitada per personal d'FGC, es fa necessari abandonar temporalment el servei assignat, el Vigilant ho posarà en coneixement del CSPB per tal d'evitar problemes de coordinació i informació.

Del resultat de les actuacions del Servei de Vigilància, es redactarà el corresponent Informe d'Incidències.

En cas de denúncies per danys a béns o instal·lacions d'FGC, serà obligació directa del Coordinador de Servei la interposició de denúncies, davant les autoritats competents, en un termini màxim de 7 dies.

16.9. ACTUACIÓ EN ELS CONTROLS D'ACCÉSOS

El control d'accés és una operació per l'impediment de l'entrada o sortida de la instal·lació objecte de la vigilància, a persones, vehicles, materials, mercaderies que no estiguin degudament autoritzades per FGC.

Per tant, correspon al Servei de Vigilància el control de les entrades/sortides entre l'exterior i l'interior de la instal·lació o dependència amb relació a:

- Les persones de cadascun dels grups diferenciats: empleats, visitants, venedors, proveïdors, transportistes, missatgers, etc.
- Els objectes que puguin entrar o retirar el personal empleat.
- Els vehicles d'empleats i visitants.
- Els materials, equips i mercaderies en moviment.

Aquest control d'accés es realitza en base a:

Identificació:

La identificació de tota persona que accedeixi a una propietat privada on es realitza el servei, ha de ser el primer eslavó d'aquesta cadena de control. Es pretén amb això la identificació de la persona que arriba al centre, comprovant necessàriament la documentació de la seva identitat. La norma d'actuació a seguir serà la següent:

- Sol·licitar el DNI, passaport, carnet de conduir, o qualsevol altre document oficial que permeti la seva identificació.
- Preguntar amb quina persona vol entrevistar-se o contactar.
- Informar a la persona de l'objecte i la presència del visitant.
- Si el visitant és identificat i la persona receptora ho autoritza, es permetrà l'accés, una vegada enregistrades les dades i comprovats els objectes que pugui portar. Es facilitarà l'oportuna acreditació, que restarà inscrita en el registre del control.

A la sortida de la persona visitant, el Vigilant recollirà l'acreditació, anotant l'hora.

Registre:

El registre permet constatar les dades de les persones que han estat identificades i autoritzades.

Cal afegir que hauran d'anotar-se altres dades relatives a les hores d'entrada i sortida, vehicle, mercaderies, etc.

Acreditació:

L'acreditació representa la senyal externa, visible i diferenciada, que garantitza els requisits d'autorització de l'accés.

16.10. ACTUACIÓ EN CONTROL DE PAQUETERIA/MERCADERIES EN INSTAL·LACIONS I EDIFICIS

El servei de vigilància que requereixi, a criteri d'FGC, la necessitat de verificar el contingut d'objectes/paqueteria/mercaderies/vehicles que hagi d'accedir a les nostres instal·lacions serà realitzat pel vigilat quan sigui requerit a tal efecte.

Aquest servei es realitzarà de forma continuada o esporàdica, segons el requeriment d'FGC en aquelles zones, accessos estacions, i dependències, etc., d'acord amb allò que es determina com a funcions del vigilat de seguretat en la Llei de Seguretat Privada, article 32.b).

Aquestes comprovacions dels objectes, paqueteria, mercaderia o vehicles, inclòs l'interior d'aquest, davant possibles accessos a l'interior de les instal·lacions de FGC, es realitzarà en les zones habilitades a fer-ho i amb els elements que facilitin aquest control existents en cada cas.

La negativa a permetre el control dels objectes, paqueteria, mercaderia o vehicle facultarà al vigilat a impedir l'accés al particular o a ordenar l'abandonament immediat de la instal·lació.

16.11. ACTUACIÓ EN EL CONTROL DE RONDES DE VIGILÀNCIA

Per tal d'obtenir un control adequat sobre l'estat de seguretat de la instal·lació objecte del Servei de Vigilància, han d'establir-se un nombre variable d'itineraris o rondes que bàsicament es realitzen en les àrees i períodes d'inactivitat laboral del client.

Les instruccions o itineraris tenen caràcter CONFIDENCIAL, i periòdicament es modificaran els recorreguts amb freqüència aleatòria.

Normes d'actuació:

- Abans d'iniciar la ronda, el Vigilant comprovarà les instruccions sobre els sistemes de control a utilitzar i a continuació, iniciarà la ronda.
- Comprovar que totes les portes i finestres es trobin tancades.
- Comprovar el funcionament de l'enllumenat exterior i interior de l'edifici o instal·lació.

Qualsevol anormalitat detectada pel Vigilant de Seguretat durant la seva ronda, serà resolta si fora possible i, en cas contrari, es donarà avís immediat al CSPB .

En qualsevol cas d'incidència, el Vigilant ho comunicarà al seu responsable per tal de proposar a FGC les solucions més adients.

16.12. ACTUACIÓ EN EL CONTROL DE SITUACIONS D'EMERGÈNCIA

És la seva funció principal, atendre les emergències en el moment en que puguin produir-se actuant segons els procediments establerts en els plans d'emergència de cada estació o dependència.

Amb caràcter general:

En el moment d'iniciar-se el servei, haurà de verificar-se l'àrea exterior, observant si hi ha alguna persona o vehicle sospitós.

S'ha d'observar a les persones que es trobin a l'interior del recinte, així com les que voltin per l'exterior, dedicant una especial atenció a les que portin bosses o paquets.

També ha d'observar-se el moviment dels vehicles estacionats davant o en doble filera de l'accés, especialment si es troba el conductor al seu interior amb el motor en marxa.

El Vigilant de Seguretat ha de familiaritzar-se amb els sistemes de seguretat instal·lats, i ha de conèixer el seu funcionament, activació i desactivació.

Amb educació, no permetrà que persones desconegudes s'apropin excessivament, tractant sempre de tenir protegida la seva esquena.

El Vigilant de Seguretat, haurà de verificar el perfecte funcionament dels sistemes d'alarma i contra incendis, així com les instal·lacions bàsiques d'electricitat, fontaneria, estat de les portes, finestres, tancat, recinte perimetral, etc.

En cas de produir-se una alarma, ha d'actuar de la manera següent:

- Localitzar la incidència activada en el sinòptic de la central d'alarmes.
- Tractar de localitzar, mitjançant les càmeres de CCTV i monitors, la zona on s'ha produït l'alarma.
- Personar-se en el lloc definit per tal d'observar directament les causes o motius que han pogut motivar l'activació de l'alarma.
- Si només hi ha un sol Vigilant, comunicarà telefònicament la incidència i sense tallar la comunicació comprovarà el motiu de l'alarma.
- Si el servei el formen dos Vigilants, un verificarà la situació i l'altre romandrà en el seu lloc de servei, comunicat permanentment amb l'altre.

- Una vegada analitzades les causes possibles, tractarà de resoldre l'anomalia si és possible, i en cas contrari, procedirà a comunicar-ho a la central per tal que l'avaria sigui reparada el més aviat possible.

16.13. ACTUACIÓ EN PREVENCIÓ D'INCENDIS

Els criteris de supervisió per a la prevenció d'incendis d'una instal·lació poden resumir-se en els punts següents:

- Fer un recorregut diari de totes les dependències tancant portes i finestres.
- Verificar que cap aparell es trobi en funcionament sense el seu coneixement.
- Comprovar que les instal·lacions, papereres, dipòsits de residus, no emeten fums, olors de gasos, calor, espurnes, etc.
- Tallar l'energia elèctrica, amb excepció de l'alimentació expressament senyalitzada.
- Comprovar que les aixetes, claus de pas, vàlvules de les conduccions d'aigua o gas, no estiguin de servei i es trobin tancades.
- Informar d'immediat de qualsevol anomalia descoberta, seguint les instruccions fixades per a cada cas.
- Tenir cura al introduir-se en qualsevol recinte o local, per tal d'actuar en cas de trobar anomalies o indicis de possible foc a l'interior dels mateixos.
- Mantenir contacte permanent amb el CSPB, indicant en tot moment la seva situació, accions que pensa dur a terme, incidències observades, etc.

Classificació dels focs pel tipus de combustible:

- Focs de classe "A".- Produïts per materials sòlids combustibles, que produeixen flames i brases (fusta, carbó, paper, pneumàtics, robes, etc.).
- Focs de classe "B".- Produïts per combustibles sòlids greixosos i líquids (alcohol, benzina, olis, dissolvents, etc.) i que emeten substàncies volàtils.
- Focs de classe "C".- Produïts per gasos inflamables combustibles (acetilè, butà, propà, gas natural, etc.).
- Focs de classe "D".- Produïts per combustibles de tipus metàl·lic amb un alt grau reactiu (sodi, potassi, magnesi, plutoni, urani, etc.).
- Focs de classe "E".- Produïts per qualsevol tipus dels combustibles ressenyats anteriorment i que es trobin sotmesos a la presència de corrent elèctrica (maquinària, ordinadors, quadres elèctrics, etc.). En aquests supòsits, les tasques d'extinció han de tractar-se amb agents extintors que no transmetin la corrent (conductors).

Fases del desenvolupament d'un incendi:

FASE 1

- El foc es troba en estat latent.
- No es produeix fum visible.
- Es produeixen partícules ionitzades invisibles que ascendeixen verticalment.
- La duració pot ser fins i tot d'hores.

FASE 2

- Es produeixen fums visibles.
- No es produeixen flames ni escalfor apreciable.
- La duració és menor que en la fase 1 (hores o minuts)

FASE 3

- Es produeixen ràpidament les flames, amb gran desprendiment de llum.
- La duració pot ser de minuts o segons.

FASE 4

- Es produeixen gasos i fums tòxics.
- Es desprèn gran quantitat d'escalfor.
- La duració pot ésser de segons, pujant a zones més elevades.

Normes generals a seguir en cas d'evacuació:

- Mantenir la tranquil·litat.
- Donar l'avís d'alarma, demanant l'ajut necessari i sol·licitant abandonar la zona.
- Informar de la presència d'altres persones en llocs on no hagi arribat l'alarma.
- Avisar al CSPB de l'empresa.
- No obrir portes ni finestres exteriors, per tal d'evitar la propagació de l'incendi.
- Avisar al servei públic d'extinció (Bombers).
- Actuar sempre en equip mínim de dues persones.
- Memoritzar l'itinerari de retirada.
- Inspeccionar els voltants de l'itinerari (parets, terres, sostres, etc.).
- Posar la màxima atenció en sectors amb risc d'explosió.
- Caminar amb decisió, però sense córrer ni aturar-se.
- No utilitzar ascensors, muntacàrregues ni escales mecàniques.
- No fumar.
- No obstaculitzar les portes i els passadissos.
- Utilitzar, si és possible, escales exteriors.
- Donar prioritat de sortida a persones amb dificultats (ferits, nens, gent gran, persones amb mobilitat reduïda, etc.).

Extintors:

- Aigua a pressió o polvoritzada.
- Escumes físiques i químiques.
- Pols químic sec (BC i ABC).
- Anhídrid carbònic.
- Hidrocarburs halogenats.
- Pols químic especial.

Equips contra incendis:

- Extintor portàtil.
- Mànega d'aigua.
- Boca d'incendis equipada.
- Hidrants.
- Columna seca.
- Ruixadors automàtics (Sprinklers).
- Boques d'incendi per a Bombers.

16.14. ACTUACIÓ EN CAS D'AMENANÇA D'ARTEFACTE EXPLOSIU

FASE 1 (AVIS)

- Haurà de tenir, de la conversa telefònica, la major quantitat possible de dades (lloc de col·locació de l'artefacte, hora d'explosió, característiques del comunicant - sexe, edat aproximada, accent, etc.).
- Els formularis específics per a aquest tipus d'amenaça es troben en poder del Servei de Seguretat.

FASE 2 (DETECCIÓ)

- Informarà ràpidament al CSPB, segons el Pla d'Actuació establert.
- Es procedirà al desallotjament de la dependència o instal·lació amb ordre, tenint cura de protegir, si és possible, els béns o valors de la propietat, donat que, de vegades, una falsa amenaça d'artefacte explosiu és utilitzada per provocar algun robatori o altre tipus de delictes.
- Inspeccionar visualment sense tocar paquets o bosses sospitosos.

FASE 3 (NEUTRALITZACIÓ)

- Rodejar la zona objecte de perill, evitant que personal propi o aliè s'apropi.
- Col·laborar amb els especialistes en desactivació d'artefactes explosius a la seva arribada, informant-los detalladament.
- Fer de guies als especialistes fins el lloc de la incidència.
- Tallar el subministrament d'aigua, llum, gas, etc. (si fos necessari).
- Donar avís als serveis públics d'extinció, si així es creu convenient, comunicant-lo al CSPB.

16.15. ACTUACIÓ DAVANT CORRESPONDÈNCIA O PAQUETS SOSPITOSOS DE CONTENIR EXPLOSIUS

Les principals característiques que poden presentar i tenir-se en compte són:

- Procedència i forma de l'enviament, o entrega especial.
- Possibles senyals restrictives: "confidencial", "personal", "fer a mans", etc.
- Les dades escrites a mà o mal escrites a màquina.
- La manca d'adreça del remitent.
- Les taques d'oli o colorant, i els olors peculiars.
- L'enviament en sobre rígid.
- Els filferros que surtin del sobre o paquet.

Davant de situacions com les descrites, es procedirà de la següent manera:

- No manipular el paquet o sobre de correspondència.
- Sortir del recinte on es troba el paquet sospitós.
- Evitar que s'apropi personal (tant de l'empresa com visitant).
- Donar avís immediat al CSPB i a les FCS.

16.16. ACTUACIONS EN CAS DE PRIMERS AUXILIS

Els primers auxilis són la garantia de proporcionar a l'accidentat, en absència d'un metge o personal sanitari professional, una sèrie d'accions adreçades a millorar o evitar que l'estat de salut de l'accidentat empitjori.

Principis per a una correcta actuació davant d'una emergència en primers auxilis:

- Trobar-se tranquils, però actuar ràpidament.
- Analitzar la situació i comprovar si hi ha més persones afectades.
- Deixar el ferit o malalt recolzat sobre la seva esquena.
- Tractar el ferit o malalt amb extrema precaució.
- Examinar detingudament a la persona (si sagna, si respira, si té cap fractura, si es troba cremat, si ha perdut el coneixement, etc.).
- No fer més de l'indispensable. Qualsevol actuació complicada pot enrederir l'atenció mèdica necessària i urgent del moment.
- Mantenir al ferit amb una temperatura agradable, especialment durant l'hivern.
- No donar cap beguda a una persona sense coneixement.
- Tranquil·litzar al malalt o ferit.
- Procurar l'evacuació del ferit el més aviat possible al centre sanitari.

17. DESCRIPCIÓ BASICA DE LES FUNCIONS DEL PERSONAL ADSCRIT AL SERVEI

17.1. CAP DE SERVEI

El Cap de Servei el màxim responsable estratègic de l'empresa contractada. Tindrà entre altres les següents funcions:

- Interlocutor a nivell estratègic amb el Responsable de Seguretat d'FGC.
- Supervisió i seguiment del desenvolupament del servei i tractament de temes o incidències d'especial sensibilitat i rellevància
- Es reunirà de manera periòdica amb responsables d' FGC per tal d'avaluar els resultats del servei de seguretat, analitzar i proposar propostes de millora al mateix.
- Serà l'interlocutor amb el responsable d'FGC de l'Àrea de Seguretat amb els assumptes d'organització i estratègia del servei de seguretat de la línia corresponent.

17.2. INSPECTOR DE SERVEI

El Inspector de Servei el màxim responsable operatiu de l'empresa contractada. Tindrà entre altres les següents funcions:

- Signarà els quadres de torns mensuals del servei de seguretat elaborats pel Coordinador de Servei.
- Es reunirà de manera periòdica amb Supervisors d' FGC per tal d'avaluar els resultats del servei de seguretat, analitzar i proposar propostes de millora al mateix.

17.3. COORDINADOR DE SERVEI

L'empresa comptarà amb un comandament intermedi no uniformat com a Coordinador de Servei, que serà l'interlocutor directe amb l'àrea de Producció-Seguretat d'FGC.

Aquesta figura serà utilitzada pel CSPB per resoldre incidències rellevants que ocasionin un perjudici real en el servei FGC, hi hagin descoberts o es produeixin incompliments d'operatives.

Tindrà assignades les següents funcions:

- Demanar i validar els informes que redactin els Vigilants **abans** de ser lliurats a l'Àrea de Producció-Seguretat.
- Vetllar per a que tots els vigilants que participin en un incident realitzin un informe abans de finalitzar el seu servei.
- Confecció del quadre mensual de serveis i torns del personal i enviament d'aquest quadre a l'àrea de seguretat i al CSPB en la freqüència que requereixi FGC.
- Organitzar la previsió dels serveis no previstos/extraordinaris que siguin sol·licitats per FGC i informar dels mateixos al CSPB.
- Vetllar per la bona marxa dels serveis contractats, fomentar la qualitat del servei i proposar les millores que calguin per aconseguir resultats més favorables.
- Participar en la formació del personal de nova incorporació en relació a les tasques específiques del servei d'FGC.
- Informar a la seva empresa i a FGC de les incidències en els serveis.
- Informar a la seva empresa sobre possibles comportaments o dinàmiques incorrectes del personal al seu càrrec.
- Coordinació amb el Inspector de Servei de la seva empresa per garantir l'adequada organització dels treballs, torns de vigilància, inspeccions, control d'incidències i absèntismes del personal i gestió de possibles descoberts.
- Proposta al Inspector de Servei de la seva empresa de la separació del servei de FGC de personal que per actuï de manera incorrecta en el servei.
- Control dels equips de telefonia mòbil, i d'altres subministrats per l'empresa, i del seu ús correcte.
- Control de l'estat de conservació dels vehicles de l'empresa i de la seva utilització. Control dels fulls de ruta, consums i itineraris.
- Validació dels Fulls d'Incidències diaris que els vigilants realitzen a cada torn.
- Informació puntual i immediata a l'àrea de Seguretat de les incidències rellevants que puguin produir-se en el transcurs del servei.
- Modificació de quadres de servei, segons necessitats i comunicació dels canvis al CSPB.
- Garantir les gestions per tal de donar cobertura a serveis que per circumstàncies puguin restar descoberts (baixes, malalties, absentisme, accidents i d'altres incidències).
- Assistir a les reunions setmanalment o en casos excepcionals quan se'ls requereixi per temes urgents amb el personal adscrit a FGC per tal de compartir informacions respecte a determinats aspectes del servei (modificacions, nous serveis, canvis d'horari, canvi d'uniformitat per temporada, etc.).
- Facilitar a FGC les dades necessàries per assegurar un correcte control d'hores de servei realitzades (tant ordinàries com extraordinàries).

- Seguiment i control de tots els serveis.
- Interposar denúncies per danys a béns o instal·lacions d'FGC.
- En cap cas el Coordinador tindrà assignades tasques directes de vigilància.

17.4. CAP D'EQUIP

El Cap d'Equip és un vigilant uniformat nomenat específicament per l'empresa per dia i torn del Servei de Vigilància i té com a funcions principals a més de les tasques pròpies com a vigilant les següents:

- Suport del CSPB en cas de conflictes concrets amb vigilants en la gestió del servei.
- Realització de les tasques del coordinador en absència d'aquest.
- Vetllar per la bona marxa dels servei contractat durant el seu torn.
- Col·laborar amb el coordinador per tal de millorar la qualitat del servei.
- Informar al coordinador de les incidències en els serveis detectades.
- Informar al coordinador sobre possible comportament incorrecte del personal de vigilància en el servei.

18. NO DISCRIMINACIÓ

Conforme a allò que es disposa a l'article 14 de la Constitució Espanyola, i als articles 510, 511, 512 i 22.4 del Codi Penal, els Vigilants tenen l'obligació legal de garantir els drets de qualsevol ciutadà, i en especial els referits a la no discriminació, ja que del contrari podrien incórrer en un delictes tipificat en el Codi Penal.

Bàsicament els articles referits es refereixen a discriminacions per:

- Identitat de gènere.
- Homofòbia.
- Pràctica religiosa.
- Persones amb discapacitat.
- Xenofòbia.
- Discriminació ideològica.

19. SESSIONS "DEBRIEFING": ANÀL·LISI DE LA QUALITAT DEL SERVEI

Amb la periodicitat que s'estimi oportuna, en base als fets i actuacions que s'esdevinguin a les línies, el Cap de l'Àrea de Suport Operatiu i Intervenció i/o el Responsable de l'Àrea de Seguretat de FGC podran convocar a sessions presencials a les instal·lacions de FGC tant als vigilants de seguretat com als seus coordinadors/responsables.

Els objectius d'aquestes jornades son:

- Analitzar i detallar els fets ocorreguts més rellevats.
- Visualitzar les imatges del CCTV per veure punts forts i punts a millorar (consultar amb Guillermina)

- Compartir possibles estratègies de millora.
- Mitigar els efectes dolorosos de l'incident. El Debriefing dona als vigilants l'oportunitat de ventilar els sentiments en una atmosfera de suport i comprensió.
- Proporcionar informació valuosa sobre l'estrès en incidents crítics, com gestionar l'Ús de la força i exemples pràctics.
- Reflexionar sobre les reaccions que experimenten els vigilants durant un incident crític, i donar eines per saber reconduir-los/adequar-los a la situació que tenen al davant.
- Oferir un entorn segur i de confiança on els vigilants puguin compartir les seves experiències "post" haver viscut un incident crític.
- Comunicar als vigilants que són el recurs més valuós de l'Àrea de Seguretat de FGC i que el col·lectiu de lideratge precisament el que vol és vetllar per ells a les dues autoproteccions: física i jurídica.
- Retornar al vigilant a un nivell de funcionament normal de manera que pugui prosseguir amb la seva tasca amb l'anàlisi crític constructiu i l'aprenentatge del fet viscut.

Com a base s'estableix que aquestes jornades es duran a terme sempre que FGC ho estimi oportú quan:

- Hagi una actuació amb ús de la força desproporcionat per part del VS.
- Hagi una actuació amb lesions/potencial perillositat pel VS.
- D'altres actuacions que des de l'Àrea de Seguretat de FGC s'estimi convenient tractar.

Aquestes jornades seran, com a mínim:

- Una vegada al semestre amb els coordinadors i responsables de les empreses de seguretat.
- Una vegada a l'any amb tot el col·lectiu dels VS en plantilla que presti servei a FGC.

L'assistència a les sessions "debriefing" serà de caire obligatori i no generarà cap despesa ni dret a indemnització exigible a FGC. Serà l'empresa de seguretat la que es farà càrrec de gestionar/compensar com consideri als seus treballadors pel temps i possibles costos dels desplaçaments al lloc determinat per FGC per dur a terme les sessions. FGC per la seva banda facilitarà les instal·lacions i la posada a disposició dels membres de l'Àrea de Seguretat que corresponguin pels temes a tractar.

Addicionalment, aquestes sessions podran comptar amb la presència d'altres professionals com ara tècnics, experts jurídics, membres de la PGME i/o d'altre personal que pugui fer aportacions d'interès per l'objectiu descrit, sempre a instància de FGC i validat per FGC.