



Seguridad  
Corporativa

# Autoprotección

# Manual de Autoprotección

1. Objeto y marco normativo de seguridad
2. Autoprotección en FCC
3. Responsabilidades para todos
4. El departamento de Seguridad Corporativa
5. Planificación de Seguridad
6. Sistema de Gestión de Crisis
7. Protección de viajeros
8. Herramientas de Seguridad

# Objeto y marco normativo de Seguridad

La protección de los empleados frente a los riesgos de seguridad derivados de su trabajo en FCC es una responsabilidad de todos: del **Grupo FCC**, que está obligado a la protección de sus empleados por la normativa de protección civil y de prevención de riesgos laborales; de los diversos **responsables de las áreas**, que deben contribuir a la seguridad de su personal y del negocio según lo previsto en la política de seguridad de FCC; y de los propios **empleados**, que deben colaborar con su autoprotección siguiendo unas pautas de comportamiento adecuadas al riesgo al que se enfrenten y haciendo uso de las herramientas de seguridad que el Grupo FCC pone a su disposición.

Para ayudar a la autoprotección de los empleados se emiten las presentes orientaciones de autoprotección. En las mismas se introducen de forma sucinta el **marco de seguridad** en FCC (legislación general, política de seguridad, responsabilidades, planes y medidas de seguridad); las **pautas de comportamiento básicas** a seguir por todos los empleados y las **herramientas de seguridad** que el Grupo FCC y la Dirección de Seguridad ponen a su disposición.

Estos contenidos son tan solo una base que debe complementarse mediante otras acciones formativas e informativas de los departamentos relevantes, adecuadas al perfil y puesto de trabajo de cada empleado. Además, en secciones aparte se detallarán pautas de comportamiento para hacer frente a determinadas situaciones de riesgo agravado.

## Deber de protección y autoprotección

Según la normativa de prevención de Riesgos Laborales el empresario tiene un **deber de protección** que le obliga a garantizar la seguridad y salud de sus trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo, para lo que debe aportarles toda la información necesaria sobre riesgos y medidas paliativas y garantizar que todo trabajador recibe una formación teórica y práctica suficiente y adecuada.

Por otro lado la legislación española contempla el concepto de **autoprotección**, definido como el conjunto de acciones y medidas encaminadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas y los bienes, a dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia y a garantizar la integración de estas actuaciones con el sistema público de protección civil, estableciéndose las condiciones en las que locales y edificios deben contar con un plan específico de autoprotección.

En un sentido amplio, tanto el deber de protección de los empresarios como el concepto de autoprotección son aplicables no solo en España, sino también en el extranjero, respetando eso sí, la normativa local en vigor en cada país. Además en el extranjero, deberá prestarse especial atención a los riesgos derivados del cambio de entorno laboral que supone el desplazamiento fuera del país de origen (riesgos geopolíticos, riesgos de viaje, riesgos sanitarios etc)

# Autoprotección en FCC

En FCC se considera Autoprotección al conjunto de acciones y medidas encaminadas a prevenir y controlar los riesgos sobre las personas empleadas por el Grupo FCC y a dar respuesta adecuada a las posibles situaciones de emergencia.

El sistema de autoprotección está formado por unos órganos, planes, herramientas y formación.

Los riesgos considerados son todos aquellos a los que están sometidos los empleados:

- En el desarrollo de sus actividades profesionales como extorsión, amenazas, robo y otras actividades antisociales ocurridos en el puesto de trabajo.
- Durante viajes al extranjero y en el caso de asignaciones internacionales durante toda su expatriación, incluidos sus familiares.

La estrategia de seguridad exterior del Grupo FCC estableció las líneas generales para la Política de Seguridad del Grupo, la organización del departamento de Seguridad Corporativa y la creación del Sistema de Gestión de Situaciones de Crisis.

La **estrategia de seguridad exterior del Grupo FCC** estableció las líneas generales para la Política de Seguridad del Grupo, la organización del departamento de Seguridad Corporativa y la creación del Sistema de Gestión de Situaciones de Crisis.



# Responsabilidades para todos

La Política de Seguridad del Grupo FCC (mayo 2005) señala:

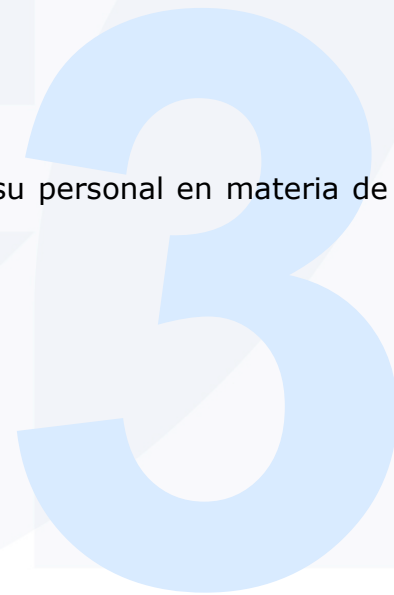
Todos los integrantes del Grupo FCC deben preocuparse por crear, conseguir y mantener un entorno de trabajo seguro y estable en el que alcanzar nuestros objetivos y propósitos libres de temor, interrupciones malintencionadas o daños para nuestras personas y activos.

Los presidentes de las Áreas de Negocio:

- Colaboran en la definición e implantación de la Política de Seguridad

Las direcciones de los Departamentos:

- Son responsables de la difusión y cumplimiento de esta política.
- Colaboran con el Departamento de Seguridad Corporativa en la formación de su personal en materia de Seguridad.



# Responsabilidades para todos



El principal objetivo del departamento de Seguridad Corporativa es la propuesta, aplicación, seguimiento y control de medidas de seguridad, preventivas y reactivas, para la protección de los trabajadores y el patrimonio del Grupo FCC y para ello le corresponde, entre otras:

- La gestión de la protección específica que de deba proporcionar a viajeros, expatriados, ejecutivos o personal propio en situaciones de mayor riesgo.
- La elaboración de Planes de Gestión de Emergencias, Crisis y contribución en los de Continuidad de Negocio y Resiliencia.
- Elaboración de programas de formación y concienciación de seguridad.

Todos los empleados:

- Están obligados a conocer, leer y cumplir la Política de Seguridad.
- Tiene el derecho de recibir la información y formación suficiente en la materia.

# Dirección de Seguridad Corporativa

Para apoyar al personal del Grupo FCC el departamento de Seguridad dispone de:

- Un despliegue nacional con diversas sedes en Madrid, Barcelona, Sevilla, con la Dirección de seguridad en Madrid.
- Despliegue internacional con un responsable para cada una de las siguientes Áreas:
  - Oriente Medio y Norte de África
  - Las Américas
  - Europa
- Un Centro de Control en Las Tablas con capacidad de respuesta 24/7 para atender incidentes y emergencias.

## **Centro Control FCC**

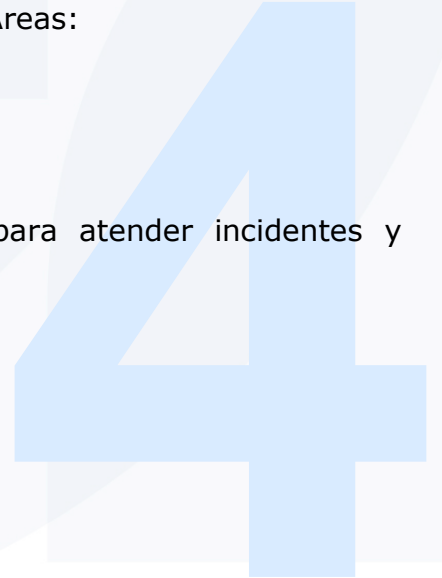
**+ 34 91 757 38 00 (24 horas)**

**+ 8707 7631 6183 (satélite – 24 horas)**

**[centrocontrol-LT@fcc.es](mailto:centrocontrol-LT@fcc.es)**

## **Centralita FCC**

**+ 34 91 359 54 00**



# Planificación de seguridad

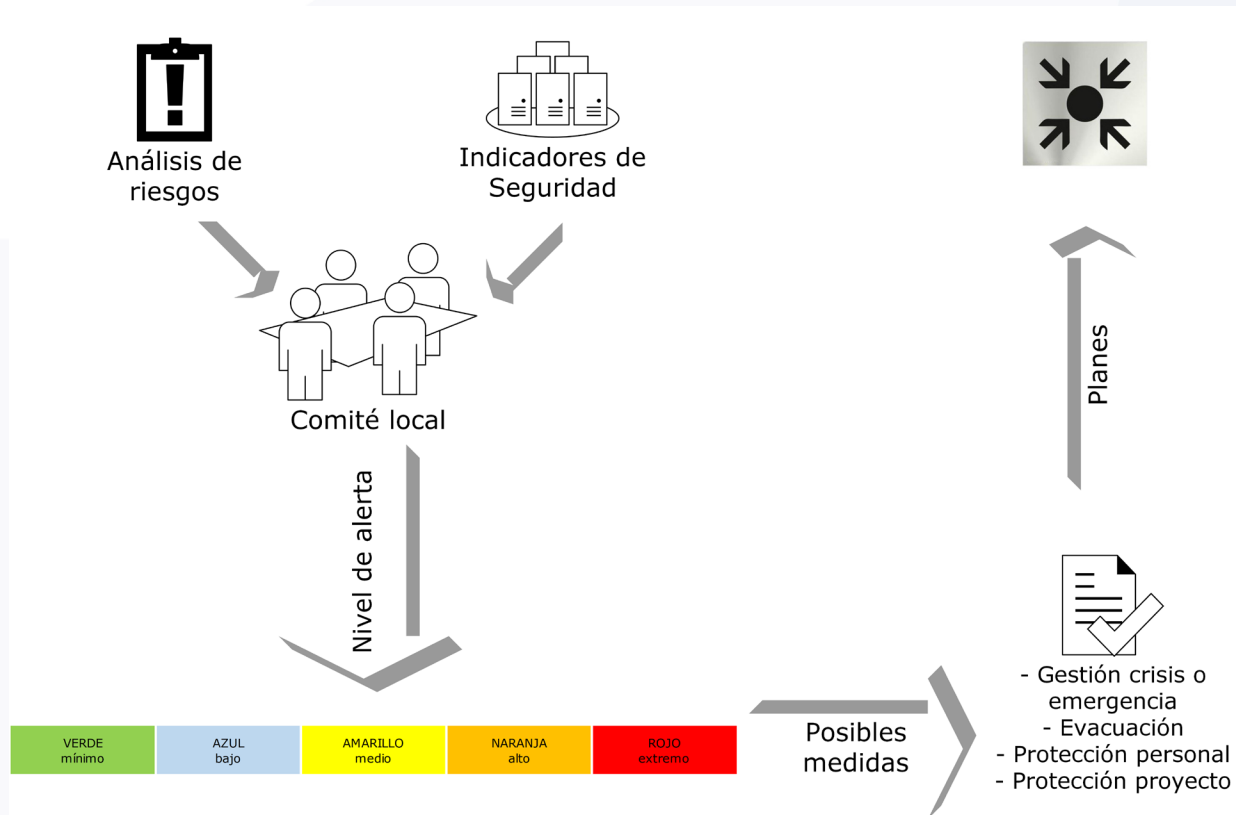
La planificación de seguridad debe integrarse de forma natural en la planificación de negocio, desarrollándose los planes de seguridad necesarios para hacer frente a los riesgos de seguridad para empleados y empresa.

Los planes de seguridad consisten en un conjunto de medidas de que se adoptan en cada país o proyecto de acuerdo al nivel de riesgo. Se preparan con apoyo del departamento de Seguridad. Pueden contener lo siguiente:

1. Situación de seguridad y análisis de riesgos en el Área de Responsabilidad.
2. Mecanismos regionales, locales o de proyecto para el seguimiento de la situación y la gestión de crisis (Comité Local de Crisis).
3. Indicadores de seguridad para apreciar la situación de riesgo en la zona y determinar los niveles de riesgo / activación del sistema
4. Medidas de seguridad a aplicar en los distintos niveles de activación del Sistema de Gestión de Crisis de FCC
5. Medidas para la evacuación del personal (Plan de Evacuación)
6. Simulacros.
7. Estructura Organizativa y Empleados de FCC en el Proyecto.
8. Directorio de Comunicaciones.
9. Procedimientos de alerta y llamada
10. Otros.



# Planificación de seguridad



5

# Sistema de Gestión de Crisis

Para atender a la seguridad del personal y sus familias en asignaciones internacionales el Grupo FCC:

- Dispone de un sistema de gestión de alertas y respuesta ante incidentes para facilitar la comunicación de incidentes por parte de los empleados en tránsito y poder hacerles frente de manera rápida
- Tiene un Sistema de Gestión de Situaciones de Crisis para responder a este tipo de situaciones, cuando los incidentes derivan en una crisis.
- Mantiene planes de evacuación activos en países de riesgo agravado



6

## Planes de evacuación

La Evacuación de un país puede ser como resultado:

- De un agravamiento paulatino de la situación de seguridad de un país
- De una situación de emergencia sobrevenida
- Los Planes de Evacuación del Grupo FCC incluyen un contrato con empresas especializadas en este tipo de operaciones.
- La decisión de evacuar un país corresponde a la alta dirección del Grupo FCC, dentro del marco del SGSC-FCC
- Los Planes de Evacuación consisten en una parte de evacuación terrestre, a cargo de FCC (área de negocio + departamento de seguridad) y una parte aérea que proporciona un operador especializado.

# Protección de viajeros

Para la protección de viajeros se requiere que las personas en tránsito planifiquen los desplazamientos, que adopten una actitud adecuada y que adquieran unas habilidades. Todo ello queda englobado en los

## seis principios de la seguridad personal:

### 1. Preparación:

La preparación es el principio más importante de todos y es en el que se basan todos los demás

### 2. Concienciación de seguridad:

es importante mantenerse atento y asumir intelectualmente que estamos en un ambiente diferente al nuestro.

### 3. Perfil bajo:

no llamar la atención, ni destacar entre la multitud.

### 4. Evitar la rutina:

mantener un comportamiento reiterativo aumentará el riesgo.

### 5. Información:

hay que mantener informados a nuestros contactos, empresa y familia, de los planes de viaje.

### 6. Autoprotección:

tomando algunas medidas que ayudarán a reducir los riesgos.

El desplazamiento es una situación extraordinaria, sobre todo si se viaja al extranjero. Hay que estar alerta y asumir que nos encontramos con un entorno diferente al nuestro: diferencias en la temperatura, la humedad, el horario o la comida ...

Actuar con anticipación y dedicar tiempo a preparar el viaje, reducirá la exposición al riesgo y permite al viajero tomar el control de la situación:

# 1. Preparación

- **Informarse** sobre el destino antes de emprender el viaje:
  - ✓ Consultar sitios gubernamentales como el Ministerio de Asuntos Exteriores o la página de ISOS
  - ✓ Comprobar que se dispone de todos los **detalles del viaje**:
  - ✓ Información de los vuelos, hoteles y transportes.
  - ✓ Datos de los contactos en el destino.
- Revisar la **documentación**.
  - ✓ Comprobar: visados, seguros y permisos necesarios.
  - ✓ Hacer una copia de todos tus documentos importantes y tenerlos disponibles en el correo electrónico.
- Consultar los **aspectos médicos** del destino con los Servicios Médicos:
  - ✓ revisión médica (idoneidad para viajar), revisión dental o medicación al día, vacunas necesarias, profilaxis del tipo pastillas para la malaria.
  - ✓ Medicamentos: llevar las recetas y el embalaje, (*con una carta explicando la prescripción médica*).
  - ✓ Gafas o lentillas.
- Evitar la **ingeniería social**:
  - ✓ Observar si hay alguien que parezca especialmente interesado o quiera establecer contacto de manera aparentemente casual.
- Hacer un uso responsable de las **redes sociales**:
  - ✓ Algunos delincuentes pueden utilizar las redes sociales para obtener información y datos personales y sobre la familia de los empleados.
- Repartir adecuadamente el **equipaje**:
  - ✓ Llevar las cosas esenciales en el equipaje de mano: documentación personal, ordenador, medicamentos, teléfono, cargador, etc.
- Comprobar que se lleva un **adaptador de toma de corriente** adecuado:
  - ✓ Algunos países tiene tomas de corriente distintas de las usadas en Europa.

**No llamar la atención.** No se debe exhibir dinero, joyas, tarjetas de crédito, billeteras, monederos, teléfonos móviles o cámaras. Se debe ocultar el dinero en un cinturón bajo la ropa. Se debe evitar destacar.

**Evitar hacer contacto visual con extraños.** Sin embargo, conviene mantener un contacto visual momentáneo con oficiales de policía o guardias de seguridad. Rehuir su mirada puede levantar sospechas y atraer su atención.

**Evitar hablar demasiado con extraños.** En caso de dudas, preguntar a personal uniformado.

**Se debe utilizar un vestuario adecuado** a las circunstancias. Conviene evitar lucir como un turista.

**No se deben dejar objetos de valor a la vista.** Hay delincuentes que aprovechan los descuidos para robar cartera, gafas, teléfonos. Conviene ocultar este tipo de objetos donde no llamen la atención, como una mochila, etc. Lo que en algunos países se ve como un objeto de lo más normal, en otros puede ser un signo de riqueza y puede llamar la atención.

**Discreción al hablar por teléfono.** Es muy común hablar en voz alta sin ser consciente de ello y tratar de asuntos profesionales o personales ante desconocidos.

## 2. Perfil bajo

### **Costumbres.**

¿Existe alguna "norma" cultural que se deba conocer para evitar ofender a alguien? ¿Qué vestuario es apropiado y cual no? ¿Resulta aceptable mostrar afectos en público? ¿se puede hacer fotografías a la gente? ¿Cómo se ve el consumo de alcohol en esa cultura?

### **Lenguaje corporal.**

Los gestos con las manos y las expresiones de la cara tienen significados muy distintos en diferentes partes del mundo.

### **Cortesía.**

La hospitalidad; si se rechaza una comida ¿Se ofenderá a quien invita? ¿se debe rechazar un obsequio? Además, conviene conocer algunas palabras en el idioma local, así se muestra interés y, en muchas culturas, es un gesto que se agradece mucho.

### **Opiniones.**

Hay que tener cuidado con lo que se dice. No es conveniente hablar de política o bromear sobre el gobierno; o sobre la historia, la religión o la el sistema de gobierno.

### **Reuniones.**

¿Cómo se saludan las personas? ¿Es adecuado estrecharse la mano o se debe inclinarse la cabeza?

## 3. Concienciación de Seguridad

La rutina aumenta las probabilidades de una agresión ya que aumenta la vulnerabilidad. Por tanto, siempre que las circunstancias lo permitan:

- ✓ Cambiar los **horarios** de salida y de llegada.
- ✓ Utilizar **rutas** diferentes y lugares diferentes para subir y bajar del vehículo.
- ✓ Utilizar distintos vehículos y medios de **transporte**.
- ✓ No es necesario ser un maestro del disfraz, pero conviene cambiar de aspecto y no llevar **prendas** muy características o que llamen la atención como sombreros, gafas ...
- ✓ No se debe hacer **vida social** siempre en los mismos sitios, aunque haya pocas opciones. conviene cambiar de sitio, horarios y ruta, al igual que en el trabajo.
- ✓ Utilizar adecuadamente las **redes sociales** y hablar de ello con los familiares a cargo.

## 4. Evitar la rutina

Informar sobre nuestro viaje.

La comunicación resulta vital para la seguridad en los viajes. Si nadie sabe nuestra ubicación, las probabilidades de obtener ayuda en caso necesario se verán reducidas. En la oficina y en casa deben saber dónde nos encontramos.

## 5. Información

En definitiva...



## 6. Autoprotección

# Herramientas de seguridad

El departamento de seguridad de FCC dispone de varias herramientas de seguridad para empleados y negocio :

- Asistencia 24/7 desde el Centro de Control de Las Tablas
- Aplicación Internacional SOS
- Sistema de Geolocalización y emisión de alertas SAFE ZONE
- Sistema de encriptación de llamadas COMSEC
- Telefonía Satélite para emergencias
- Página Web



## Centro de Control de Las Tablas

El Centro de Control ejerce como centro de asistencia a personal en tránsito o personal en situación de riesgo agravado.



Está atendido 24/7 y tiene las siguientes capacidades:

- Sistemas de comunicación, incluyendo telefonía satélite y COMSec.
- Plataformas de seguimiento: SafeZone, seguimiento de viajeros, ISOS, etc.

El personal del CCLT monitoriza y en caso de necesidad asiste al personal del Grupo que se encuentra de viaje fuera de España o en situación de riesgo agravado.

Transmite alertas 24/7 a todo el personal expatriado y viajeros que obtienen su billetes a través de la agencia corporativa.

Monitoriza y atiende alertas del sistema SafeZone.

## Seguimiento situación y mensajería alerta para empleados

En la actualidad contratado con la empresa ISOS.

Se puede acceder a la aplicación a través de equipos de sobremesa o teléfono inteligente.



Tiene varias utilidades para un viajero:

- Acceso a la información sobre la situación de seguridad actualizada del país al que se viaja.
- Recepción automática, por correo electrónico, de alertas de uno o varios países de interés. Las alertas se refieren a riesgos especiales para viajeros como:
  - Huelgas relacionadas con el transporte, terrestre, aéreo o marítimo
  - Cualquier tipo de evento que pueda degradar la movilidad en una ciudad
  - Incidentes graves de seguridad
- Servicio telefónico disponible 24/7 para realizar consultas antes de viajar o durante el viaje con el objeto de recabar:
  - Asesoramiento de seguridad
  - Referencias de profesional de seguridad, transporte seguro u otros consejos ante noticias alarmantes

## Sistema de geolocalización y llamada de emergencia

En la actualidad contratado con la empresa Critical Arc (sistema SafeZone).

Se trata de una aplicación de móvil que una vez descargada en el teléfono del usuario permite:

- Compartir de forma voluntaria la ubicación con el Departamento de Seguridad.
- Enviar un mensaje de emergencia de salud o seguridad a un Centro de Control de FCC. El mensaje de emergencia transmite la localización del empleado en apuros.
- Recibir asistencia telefónica desde el Centro de Control.
- Establecer un chat con el centro de control o responsable de seguridad de la zona.
- Recibir mensajes por diversas vías, en caso de situaciones de urgencia que deban ser gestionadas desde el centro de control o departamento de seguridad.
- Programar una alerta para que se dispare en un momento determinado si no se detiene antes.

La aplicación sirve de base para el sistema de gestión de alertas y respuesta ante incidentes.

También se puede usar para la Gestión de Crisis y en Evacuaciones.



## Sistema de encriptación de llamadas

En la actualidad contratado con la empresa Indra (Sistema COMSec).

El Sistema COMSec proporciona la posibilidad de comunicaciones cifradas a altos cargos o personal que maneja información confidencial.

COMSec se emplea con cualquier dispositivo móvil de tipo comercial y proporciona privacidad en las comunicaciones en tiempo real (VoIP y datos), empleando cualquier operador público del mundo y a través de redes inalámbricas 4G/HSPA/ 3G/ EDGE/ GPRS.

Todas las comunicaciones se realizan a través de sistemas de VoIP cifrados (Voz sobre IP), por lo que su empleo requiere disponer de conexión de datos.

El sistema también puede proporcionar otros servicios como la videollamada cifrada, o la mensajería instantánea cifrada.

## Sistema de telefonía satélite



El Grupo FCC tiene un contrato para facilitar el acceso a telefonía en países de riesgo agravado.

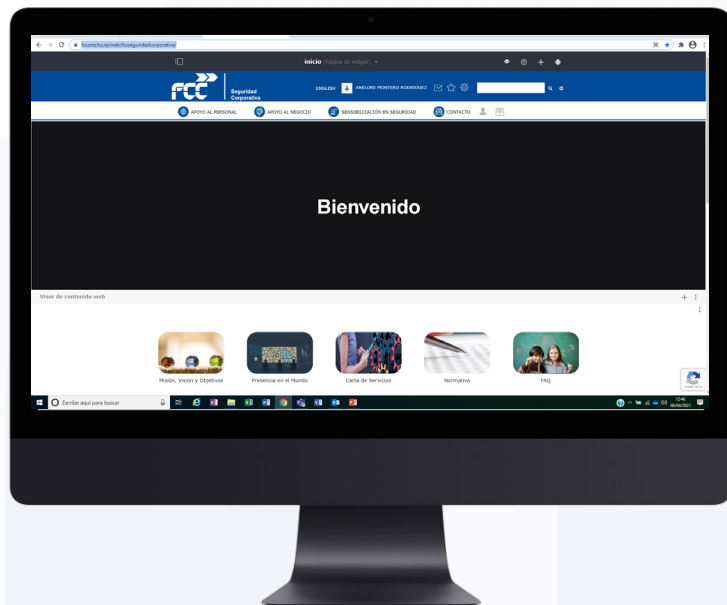
La tenencia de teléfonos satélites permite garantizar las comunicaciones con en caso de que se sature las redes terrestres, GSM o GRPS.

Un teléfono satélite puede establecer llamadas con otro teléfono satélite o con teléfonos fijos o móviles.

Con carácter general se dispone de un terminal satélite:

- Para el Gerente de País o zona
- Por cada proyecto
- Para el Director de Seguridad Regional

## [www.seguridadcorporativa.fcc.es](http://www.seguridadcorporativa.fcc.es)



Herramienta para facilitar a todo el personal del grupo, el acceso a la información de seguridad que necesite. Se puede acceder a la página misma tanto desde la intranet como desde internet.

Medio para promocionar la conciencia de seguridad y el conocimiento de la normativa de seguridad del grupo.

Difusión de valoraciones y recomendaciones de seguridad.

Función instrumental y de soporte a los procesos operativos y administrativos de seguridad



Seguridad  
Corporativa

---

Dirección de Seguridad y Servicios Generales