

## **Protocolo de actuación ante un incidente de carácter sexual o de género**

Publicado el 26 de noviembre de 2018

### **Justificación**

Este procedimiento sigue el protocolo de actuación en caso de que FGC tenga conocimiento de un incidente de naturaleza sexual o de género, dependiendo del canal utilizado para transmitir el incidente. Hay tres maneras diferentes de recibir esta información:

- 1.- A través de la APP
- 2.- Información sobre el terreno
- 3.- Otros (Llamada, Puntos Información estaciones (PIE), etc.)

### **Procedimiento**

1.- En el caso de que el Centro de Información al Cliente (CIC) reciba una alerta de incivismo a través de la APP FGC relacionada con un incidente de naturaleza sexual o de género, se llevarán a cabo las siguientes acciones:

1.2.- Desde el CIC la información será transferida al Centro de Supervisión de Personas y Bienes (CSPB) informando de todos los datos recogidos y rellenará la cuadrícula correspondiente a la aplicación del CIC.

1.3.- El CSPB evaluará la alerta y movilizará los medios necesarios en función de la gravedad:

- Si la alerta muestra que existe un riesgo para la integridad física de las personas (por ejemplo, agresión sexual, violencia de género, violencia doméstica u otros actos de peligro para la integridad de las personas), el CSPB se notificará al Operador/ra de Movilidad o al 112 reclamando presencia policial, y será enviado al lugar de los hechos el guardia de seguridad más cercano. En caso de necesidad de atención médica, el CSPB llamará al 112.
- Si una vez que la alerta se ha recibido al CSPB se detecta que carece de información o la misma no es clara, el CSPB enviará el guardia de seguridad más cercano para verificar lo que ha sucedido, y los hechos serán monitoreados usando las cámaras CTTV para ampliar los datos.
- Si la acción requiere atención exclusiva a una víctima de un incidente de naturaleza sexual o de género (por ejemplo, apoyo a la víctima de un evento ya consumado, comunicación de un incidente, etc.), el CSPB enviará el guardia de seguridad más cercano a la zona de los hechos y al mismo tiempo se notificará a la Centro de Supervisión de estaciones (CSE) para que envíe al agente de FGC más cercano (con el objetivo de llegar a la mayor brevedad posible donde se encuentre la víctima). En este caso, preferentemente y si es posible, la persona que será enviada a atender a la víctima será de género femenino.

1.4.- En el caso de que la alerta se genere dentro de un tren, se llevarán a cabo las acciones del punto 2, y el Jefe de Sala le pedirá al maquinista que detenga el tren en la estación más cercana y realice un control utilizando la pantalla CTTV que tiene dentro de la cabina. El maquinista informará de la situación y esperará instrucciones

1.5. Una vez movilizados los recursos necesarios del CSPB, se informará al Jefe de Sala del incidente y de las medidas adoptadas.

1.6. Una vez finalizadas las acciones de los recursos propios o externos movilizados por el incidente, el CSPB redactará el correspondiente informe de incidencias, que se enviará al Jefe de la Sala. También se comunicará por teléfono desde el CSPB al CIC sobre las acciones llevadas a cabo

1.7. El CIC terminará de rellenar los campos de la solicitud para reflejar las acciones realizadas

2.- En caso de localización en el terreno de una víctima de incidente sexual (o género), se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:

2.1.- Se recopilará tanta información como sea posible, escuchando activamente y, si es posible, tranquilizando a la víctima.

2.2.- Se le ofrecerá un lugar tranquilo para explicarse, preferiblemente el asiento multifuncional.

2.3.- La información se transmitirá al CSPB y éste, si es necesario, la notificará al 112 con el fin de dirigir una patrulla de policía.

2.4.- Si el agresor es encontrado en el sitio, el guardia de seguridad no lo dejará salir hasta que llegue la dotación de la policía.

2.5.- En todo momento se ayudará a la víctima del incidente.

2.6.- No se harán juicios de valores y se empatizará con su problema.

2.7.- Una vez que llegue la dotación policial, se colaborará en todo lo que pidan.

2.8.- Se proporcionarán todas las gestiones posibles a nuestra disposición (por ejemplo, llamada a un familiar, padres / tutores si es menor, servicio de salud si es necesario, etc.).

2.9.- Es importante que, si la víctima quiere irse, proporcione los datos y un número de teléfono de contacto, en caso de que sea necesario localizarla más tarde.

2.10.- Se recopilará todo el material posible (imágenes, datos, conversaciones, etc.) para que esté disponible para la policía.

3.- En el caso de que el CSE reciba información de incivismo relacionada con un incidente de naturaleza sexual o de género, por teléfono de los agentes, a través de un PIE, etc., llevará a cabo la siguiente actuación:

3.1.- Desde la CSE se evaluará la alerta y se movilizarán los medios necesarios en función de su gravedad:

- a. Si la actuación requiere atención exclusiva a una víctima de un incidente de naturaleza sexual o de género (por ejemplo: apoyo a la víctima de un hecho ya consumado, comunicación de un incidente sin el autor en el sitio, etc.), el Operador/ra de la CSE enviará al Agente de FGC más cercano (con el objetivo de llegar a la posición de la víctima tan pronto como sea posible). En este caso, preferentemente y si es posible, la persona que será enviada a atender a la víctima será de género femenino. Una vez movilizados los Agentes, el CSE informará al Jefe de Sala del incidente y de las medidas adoptadas. Posteriormente, el CSE informará al CSPB del hecho, que se enviará al lugar de los hechos al guardia de seguridad más cercano
- b. Si la información recibida muestra que existe un riesgo para la integridad física de las personas (por ejemplo, que puede haber el autor de los hechos en el sitio u otros hechos que puedan representar un peligro para la integridad de las personas), el CSE avisará al CSPB proporcionando toda la información disponible. El CSPB notificará al Operador/ra de Movilidad o al 112 reclamando presencia policial, y será enviado al lugar de los hechos el guardia de seguridad más cercano. En caso de necesidad de atención médica, el CSPB llamará al 112. Si se detecta que hay una falta de información o que no es clara, desde el CSPB enviarán el guardia de seguridad más cercano con el fin de verificar lo que ha sucedido, y los hechos serán rastreados a través de cámaras CTTV con el fin de ampliar la información.