

Protocolo de atención METRO en caso de acoso sexual a mujeres:

A. Cuando es identificado el hecho de acoso en el sistema:

- 1. En el caso en que la situación de acoso se presente al interior de los vehículos y sea evidenciado por personal Metro (vinculado o contratista), éste deberá activar los dispositivos de emergencia (botón rojo) de forma inmediata, para generar la alerta del personal de estación y dirigirse con la víctima hasta la próxima estación y acompañarla para que sea atendida por el personal operativo y activar la atención oportuna.*
- 2. Cuando no se cuente con presencia de personal Metro en el vehículo, el usuario bien sea la víctima o un testigo, podrá reportar el hecho al cualquier personal uniformado que se encuentre en el Sistema (Personal operativo, guías educativos, vigilancia privada o Policía Metro), al igual que a cualquier servidor con carné que lo identifica como empleado Metro así no porte uniforme, quien deberá estar dispuesto a orientar y acompañar para ser atendida la situación por la Policía Metro, quien es la autoridad competente para ello.*
- 3. Una vez el personal Metro entregue el caso a la Policía Metro, estos realizarán el protocolo como autoridad, para activar el procedimiento judicial, según el trámite correspondiente, asociado al delito **Injuria por vía de hecho***

B. Cuando el hecho es notificado por la víctima a través de PQRS o Redes Sociales:

- Si la persona denuncia un caso de acoso sexual públicamente por medio de los canales del del CIC – Centro de Información al Ciudadano como redes sociales, se le debe dar inmediatamente una respuesta general lamentando el hecho y pidiendo ampliar la denuncia de manera interna para poder remitirla con el profesional asignado del área de Gestión Social para su atención.*
- El profesional social delegado deberá comunicarse vía telefónica con la víctima de acoso, quien le preguntará sobre la situación vivida, manifestará su solidaridad, dejará clara la postura de rechazo de la Empresa y le dará información sobre la ruta de atención:
 - a. Como se atienden este tipo de casos cuando se reportan en el sistema y la competencia de la Policía Metro como autoridad, enfatizando la importancia de una entrevista con RPCC para ampliar la denuncia para darle el trámite legal.*
 - b. En caso de que acepte la entrevista con RPCC se pondrán en contacto las partes (víctima – RPCC).*
 - c. Si el profesional social identifica un nivel alto de afectación emocional en la víctima, pondrá a disposición la oferta institucional de atención psicosocial de la Secretaría de Mujeres, previamente concertando con dicha entidad.**

CONTAR CON INFORMACIÓN PERMANENTE EN NUESTROS CANALES

De manera articulada, consideramos que debe existir unos mensajes permanentes dentro de la parrilla de programación de contenidos en canales CIC y otros medios del Metro como Periódico Nuestro Metro, Vía Positiva, Intranet, Estación Familia, en los cuales se ponga en agenda pública las líneas de atención social, la forma como se debe prevenir o atender estos casos de acoso en espacios públicos como en el Metro.