

Respuesta del Metro de Medellín

1. Principales razones de la violencia entre pasajeros; y personal y pasajeros. Además, el nivel de gravedad de los hechos que se registran desde 2018 hasta hoy. Si es que estos hechos se han incrementado o no producto de pandemia o el incremento en demanda por la vuelta a la normalidad.

Las razones principales de violencia que se dan son de dos tipos, las que son agresiones solo de forma verbal, por medio de insultos, provocaciones o palabras peyorativas o las que son de forma física con el mismo cuerpo o empleando algún tipo de objeto contundente. En nuestros indicadores desde el 2018 tenemos registrados en promedio 306 casos anuales de agresión tanto de tipo verbal como físico, durante el año 2020 que disminuyó la afluencia, los casos descendieron a 240 durante ese año y para el 2021 y lo corrido de 2022 el promedio es de 265 casos al año.

2. Cuáles son las estrategias de otros metros para resolver la violencia entre pasajeros, lo hacen con su propio personal o han establecido asociación con fuerzas de seguridad como el metro con la comisaría.

Con el fin de resolver posibles eventos de violencia que se puedan presentar entre usuarios trabajamos de manera inicial desde lo preventivo, generando estrategias educativas vía campañas de sensibilización como:

“Elige la calma” con acciones de meditación y relajación en los accesos de las estaciones. “Respira vida” para trabajar en el autocuidado, la corresponsabilidad y la tolerancia. Campaña “¿Cómo va la vida?” para la atención de situaciones de salud mental con acciones como “el escuchadero”, el cual es un espacio en algunas de las estaciones donde vía un psicólogo se atiende de manera gratuita a los usuarios que padezcan alguna afectación en salud mental.

En relación con los eventos que se presentan en el sistema, el personal propio en articulación con el personal de seguridad (Policía Nacional) que se tiene en cada estación, intervienen la situación e individualizan a las personas involucradas con el fin de mitigar el hecho. EL Metro de Medellín tiene un convenio con la Policía Nacional con el fin de tener presencia en todas las estaciones del sistema y velar por el orden, la convivencia y la seguridad.

3. Específicamente en el Metro de Río, no existe comercio ambulante, ni música al interior de trenes. cómo resolvieron la seguridad y el orden al interior de estaciones y trenes?.

Nuestro modelo de Cultura Mero contempla acciones formativas, que desde el ofrecimiento de espacios limpios y seguros se promuevan comportamientos positivos, evitando consumir alimentos, bebidas, vender mercancía de tal manera que no se materialice estas actividades al interior del Metro de Medellín. Realizamos actividades entorno a la formación de nuestros usuarios, promoviendo el uso correcto del sistema mediante el conocimiento de las normas para una sana convivencia, mediante información constante por medio de los canales dispuestos para ellos como redes sociales, pantallas y altavoces en trenes y estaciones y de manera presencial por medio del

programa de formación de usuarios ejecutado por guías educativos en trenes y estaciones. Estas estrategias formativas, se acompañan de estrategias de control, las cuales se implementan en estaciones y trenes por medio del personal propio, la vigilancia privada, la Policía Nacional y los guías educativos, quienes mediante acciones persuasivas corrigen conductas comportamentales en las que son detectados nuestros usuarios con el fin de evitar sean mas graves y que se vuelvan de manera repetitiva. Por último, a las estrategias formativas y de control están acompañadas de acciones de sanción, la idea es no llegar a este punto y que mediante la formación y el control se evite las ventas, se promueva la seguridad y la sana convivencia, pero en el caso que sea necesario aplicar algún tipo de sanción, será la policía nacional quien lo realice por estar facultada para esto.

4. Si parte de su estrategia de gestión de incidentes es la NO intervención en eventos entre pasajeros, gatillando alguna alarma a las fuerzas de orden del estado para resolver el tema o bien, el personal de seguridad del servicio interviene en estas situaciones.

Desde el proceso de Riesgo Publico y Convivencia Ciudadana contamos para el soporte de seguridad electrónica, con el Centro Integrado de Seguridad y Emergencia – CISE- el cual brinda monitoreo constante por medio de video analítica en las estaciones del sistema, con el fin de informar alertas tempranas al personal en sitio, sobre situaciones de seguridad que se puedan presentar entre pasajeros en el sistema. Para apoyo de atención de situaciones en el lugar que se presenten contamos en cada estación con personal Metro, personal de vigilancia privada y personal de Policía Nacional quienes en tiempo real atienden estos eventos, brindando apoyo a los usuarios y personal Metro.

5. El nivel de afectación del personal de seguridad por situaciones de violencia, quizás algún indicador pro ejemplo de licencias médicas del personal para establecer algún benchmark.

Frente a los indicadores podemos contar que el nivel de afectación se da en lo corrido del 2022 tenemos 240 agresiones entre las cuales se encuentran, agresiones entre usuarios, de usuarios a personal Metro y de usuario a personal contratista, estas agresiones se dan en su gran mayoría de manera verbal y en menor medida de maneta física.

6. Tienen protocolos que derechamente traten el cómo el personal debe actuar frente a estas situaciones? Se podrán compartir?

Los protocolos están encaminados desde lo técnico al reporte o alarma con los dispositivos de emergencia del tren (botón o palanca de emergencia) y atención por parte del personal Metro con el apoyo de la Policía Nacional, estos últimos, por ser una fuerza del Estado, en convenio con el Metro, pero con independencia de actuación, manejan sus propios procedimientos y protocolos policiales. los cuales están amparados en la ley colombiana y el Código Nacional de Policía.

Resposta do Metrô de Medellín

1. Principais motivos de violência entre passageiros; e funcionários e passageiros. Além disso, o nível de gravidade dos eventos registrados desde 2018 até hoje. Quer estes eventos tenham aumentado ou não em consequência da pandemia ou do aumento da procura devido ao regresso à normalidade.

Os principais motivos de violência que ocorrem são de dois tipos, os que são ataques apenas verbais, por meio de insultos, provocações ou palavras pejorativas ou os que são fisicamente com o mesmo corpo ou utilizando algum tipo de objeto contundente. Em nossos indicadores desde 2018 registramos uma média de 306 casos anuais de agressão, tanto verbais quanto físicas, durante o ano de 2020 quando o fluxo diminuiu, os casos diminuíram para 240 durante esse ano e para 2021 e o run de 2022 a média é 265 casos por ano.

2. Quais são as estratégias de outros metropolitano para resolver a violência entre passageiros, fazem-no com pessoal próprio ou estabelecem parcerias com as forças de segurança como o metro com a esquadra?

Para dirimir possíveis ocorrências de violência que possam ocorrer entre usuários, trabalhamos inicialmente com uma perspectiva preventiva, gerando estratégias educativas por meio de campanhas de conscientização como:

“Escolha a calma” com ações de meditação e relaxamento à entrada das estações. "Respire vida" para trabalhar o autocuidado, a corresponsabilidade e a tolerância. Campanha "Como vai a vida?" para o atendimento de situações de saúde mental com ações como “el escuchadero”, que é um espaço em algumas das estações onde os usuários que sofrem de algum problema de saúde mental são tratados gratuitamente por meio de um psicólogo.

Em relação às ocorrências que ocorrem no sistema, o próprio pessoal do sistema, em coordenação com o pessoal de segurança (Polícia Nacional) de cada esquadra, intervém na situação e individualiza as pessoas envolvidas de forma a mitigar a ocorrência. O Metrô de Medellín tem um convênio com a Polícia Nacional para estar presente em todas as estações do sistema e garantir a ordem, convivência e segurança.

3. Especificamente no Metrô do Rio, não há camelô, nem música dentro dos trens. Como eles resolveram a segurança e a ordem dentro das estações e trens?

Nosso modelo Mero Culture contempla ações de capacitação, que a partir da oferta de espaços limpos e seguros promovem comportamentos positivos, evitando consumir alimentos, bebidas, vender mercadorias de forma que essas atividades não se concretizem dentro do Metrô de Medellín. Realizamos atividades relacionadas com a formação dos nossos utilizadores, promovendo a correta utilização do sistema através do conhecimento das regras para uma convivência saudável, através da informação constante através dos canais que lhes são disponibilizados como redes sociais, ecrãs e altifalantes nos comboios e estações e desde presencial por meio do programa de treinamento de usuários realizado por guias educativos em trens e estações. Estas estratégias de formação são acompanhadas por estratégias de controlo,

que são implementadas nas estações e comboios através do seu próprio pessoal, vigilância privada, Polícia Nacional e guias educativos, que através de ações persuasivas corrigem comportamentos comportamentais nos quais são detectados os nossos comportamentos. sendo mais graves e que se tornem repetitivos. Por fim, as estratégias de treinamento e controle são acompanhadas de ações de sanção. A ideia é não chegar a esse ponto e que, por meio do treinamento e controle, se evitem vendas, promova-se a segurança e a convivência saudável, mas no caso de ser necessário aplicar algum tipo de sanção, será a polícia nacional que a executará porque está habilitada a fazê-lo.

4. Se parte de sua estratégia de gerenciamento de incidentes é NÃO intervir em eventos entre passageiros, acionar um alarme para a polícia estadual resolver o problema, ou o pessoal de segurança do serviço intervir nessas situações.

A partir do processo de Risco Público e Convivência Cidadã, temos como suporte de segurança eletrônica, o Centro Integrado de Segurança e Emergência - CISE - que realiza monitoramento constante por vídeo analítico nas estações do sistema, a fim de reportar alertas antecipados ao pessoal no local sobre situações de segurança que possam surgir entre os passageiros do sistema. Para apoiar as situações que surgem no local, contamos com pessoal do Metrô em cada estação, pessoal de segurança privada e pessoal da Polícia Nacional que atende a esses eventos em tempo real, prestando apoio aos usuários e funcionários do Metrô.

5. O nível de afetação do pessoal de segurança por situações de violência, talvez algum indicador, por exemplo, de licenças médicas do pessoal para estabelecer algum referencial.

Diante dos indicadores, podemos dizer que o nível de afetação ocorreu até agora em 2022, temos 240 ataques, entre os quais ataques entre usuários, de usuários a funcionários do Metrô e de usuários a funcionários contratados, esses ataques ocorrem em seus ótimos principalmente verbalmente e em menor grau fisicamente.

6. Você tem protocolos que abordam diretamente como a equipe deve agir nessas situações? Eles podem ser compartilhados?

Os protocolos são dirigidos desde o técnico ao reporte ou alarme com os dispositivos de emergência do comboio (botão ou alavanca de emergência) e atendimento pelo pessoal do Metro com o apoio da Polícia Nacional, esta última, sendo uma força do Estado, conveniada com o Metro, mas independentemente de suas ações, eles gerenciam seus próprios procedimentos e protocolos policiais. que são protegidos pela lei colombiana e pelo Código Nacional de Polícia.