



Incidencias de seguridad /// incidentes de segurança TREN EFE Chile lunes
octubre 30, 2023, 12:07:34

Quisiéramos saber las experiencias internacionales respecto a fuentes de recolección de datos, metodología de registro y principales KPI respecto a incidencias de seguridad que ocurren en estaciones ferroviarias y que afectan a los pasajeros y personal que se contacta con los clientes. Cuáles son las incidencias y como se clasifican, quien y como se registran (gravedad) y miden.

Gostaríamos de conhecer as experiências internacionais sobre fontes de coleta de dados, metodologia de registro e principais KPIs relativos a incidentes de segurança que ocorrem em estações ferroviárias e que afetam passageiros e pessoal que contata os clientes. O que são os incidentes e como são classificados, quem e como são registrados (gravidade) e medidos?



Resposta Metro de São Paulo – Resposta do Metrô de São Paulo

PT:

Resposta do Metrô de São Paulo:

Realizamos a tabulação das ocorrências de segurança pública ocorridas no interior do nosso sistema, desde que estas estejam registradas em boletins de ocorrência confeccionados por autoridades policiais em Delegacias de Polícia, sendo extraídos delas informações com as seguintes métricas:

- Crimes contra a pessoa/patrimônio do Passageiro – nos quais apresentam os maiores quantitativos as naturezas de furtos, roubos e lesões corporais.
- Crimes contra a pessoa/patrimônio do empregado, terceirizado, quiosque ou prestador de serviço, onde as naturezas com maior incidências são as lesões corporais, ameaças e injúrias.

Recebem classificações distintas as ocorrências com naturezas não criminais e as ocorrências oriundas de áreas externas que no seu desenrolar acabam sendo tratadas no interior nas nossas estações – não há indicadores para esses casos.

As métricas utilizadas para os KPIs, além dos dados absolutos dos registros com as classificações apontadas acima, também consideram de forma relativa às entradas de passageiros e aos passageiros transportados no sistema, levando em consideração se os crimes foram de autoria conhecida e os locais dos fatos (trechos, linhas e sistema).

ES:

Resposta del Metro de São Paulo:

Tabulamos los incidentes de seguridad pública que ocurren dentro de nuestro sistema, siempre y cuando queden registrados en informes de incidentes elaborados por las autoridades policiales en las Comisarías, extrayendo información de los mismos con las siguientes métricas:

- Delitos contra la persona/propiedad del Pasajero – en los que los hurtos, robos y lesiones corporales presentan las cifras más altas.
- Delitos contra la persona/bienes del empleado, subcontratista, kiosco o prestador de servicios, donde los tipos más comunes son lesiones corporales, amenazas y lesiones.



Los incidentes de carácter no delictivo reciben diferentes clasificaciones y los incidentes que se originan en ámbitos externos terminan siendo atendidos dentro de nuestras estaciones, no existiendo indicadores para estos casos.

Las métricas utilizadas para los KPI, además de los datos absolutos de los registros con las clasificaciones mencionadas anteriormente, también consideran de forma relativa los ingresos de pasajeros y los pasajeros transportados en el sistema, teniendo en cuenta si los delitos fueron de autoría conocida y el Localización de los eventos (tramos, líneas y sistema)..

Respuesta Metro de Medellín – Resposta do Metrô de Medellín

ES:

Actualmente La Empresa Metro de Medellín, cuenta con un indicador denominado “Índice Medio de Seguridad” (IMS). Este indicador recopila información a través del sistema corporativo SAP, cuyos datos provienen de dos fuentes que son Personal de Operaciones (Puesto central de control) y Personal de Servicio (Seguridad Física, Servicio al Cliente y Gestión Social). En este indicador se miden variables que fueron valoradas previamente para definir la severidad cada que se materialice una de ellas, estas variables están clasificadas en:

Eventos de Riesgo Público como, por ejemplo: vandalismos, daños a la infraestructura, hurtos, agresiones...

Eventos de Formación de usuarios como, por ejemplo: incidentes con personas en las estaciones que no acatan las normas de seguridad y la señalética...

Eventos de Seguridad Operacional como, por ejemplo: colisiones, descarrilamientos, incidentes con puertas de los vehículos, rebasamientos de señales entre otros.

Esperamos que esta información sea de utilidad para ustedes.

PT:

Atualmente, a Companhia do Metrô de Medellín possui um indicador denominado “Índice Médio de Segurança” (IMS). Este indicador coleta informações por meio do sistema corporativo SAP, cujos dados são provenientes de duas fontes:



Pessoal de Operações (Posto Central de Controle) e Pessoal de Serviço (Segurança Física, Atendimento ao Cliente e Gestão Social). Este indicador mede variáveis que foram previamente avaliadas para definir a gravidade cada vez que uma delas se materializa. Essas variáveis são classificadas como:

Eventos de Risco Público como: vandalismo, danos à infraestrutura, roubos, assaltos...

Treinamento de usuários Eventos como, por exemplo: incidentes com pessoas nas estações que não cumprem as normas de segurança e sinalização...

Eventos de Segurança Operacional como: colisões, descarrilamentos, incidentes com portas de veículos, sinalização de ultrapassagem, entre outros.

Esperamos que esta informação seja útil para você..