



INFORMA



sicamemt@sicamemt.org



@sicamEMTMadrid



915 522 802

912 772 371



SicamEmtMadrid



www.sicamemt.org



@sicamemt



C/ Abtao 25 1º oficina 3
28007-Madrid

Jueves 2 de noviembre de 2023

PROTOCOLO DE AGRESION

En el manual de Prevención de Riesgos Laborales de la empresa viene recogido el protocolo que debemos seguir en caso de agresión. Es importante que tod@s tengamos conocimiento de este. Es por ello por lo que os hacemos una reproducción de las partes más importantes del documento.

Como principal y mejor consejo:

EN NINGÚN CASO DEBEMOS ABANDONAR EL HABITÁCULO DEL CONDUCTOR.

1º.- Pasos a seguir en caso de producirse una agresión verbal.

En aquellos casos en los que el/la trabajador@ de la EMT, en el ejercicio de su actividad laboral, recibe de un tercero insultos y/o amenazas de cualquier clase, deberá evitar, en primer lugar y en la medida de lo posible, responder a dichos insultos y/o amenazas procurando, en todo caso, solicitar la colaboración de terceras personas que intercedan para evitar que sea agredid@ y para que, en calidad de testigos, puedan aportar su testimonio en un futuro procedimiento penal.

- 🌐 A tal efecto, y en segundo lugar, deberá solicitar de est@s los datos personales que permitan una posterior identificación del testigo, tales como nombre y apellidos, domicilio, teléfono, etc.
- 🌐 Si en el momento de producirse la agresión verbal, o en el momento inmediatamente anterior, el/la conductor@ puede contactar con la CRA o SAE a los efectos de que por éstos se solicite la presencia policial que permita identificar al agresor@, lo hará en los términos que se especifican en el presente protocolo para los supuestos de agresión física.
- 🌐 Si, por otra parte, el/la trabajador@ agredid@ verbalmente no puede contactar con la CRA o SAE y puede hacerlo directamente con algún agente o servicio policial (preferentemente del cuerpo de la policía municipal); deberá hacerlo y posteriormente comunicar la incidencia a la CRA o SAE, que a su vez lo comunicará al personal del Servicio de Seguridad de servicio.

2º.- Pasos a seguir en caso de producirse una agresión física.

Servicio de conductor@s en línea.

1. En el momento inmediatamente anterior a aquel en el que el/la conductor@ prevea la posibilidad de ser agredid@, accionará el pisón de emergencia o cualquier otro medio de comunicación a su alcance del cual pueda hacer uso, incluido el teléfono de emergencias 900 848 848.
2. En caso de producirse la agresión, el/la conductor@ se pondrá en contacto con su superior más inmediato a través del SAE y est@ a su vez comunicará de manera inmediata con el personal del Servicio de Seguridad. Estas comunicaciones se efectuarán a través de cualquier medio de comunicación que sea posible, tal como teléfono móvil o teléfono de emergencia, procediendo a facilitar toda la información sobre la agresión, así como el lugar donde se encuentra el/la trabajador@ agredid@ y se mantendrá el contacto con el/la operador@ de la CRA o SAE de manera ininterrumpida hasta la llegada, bien del servicio móvil de la empresa, bien de los servicios de emergencia.
3. En caso de ser posible, el/la conductor@ deberá recabar toda la información que pueda resultar útil para identificar al agresor@ o agresor@s de cara a una futura denuncia ante la jurisdicción penal, que será mucho más eficaz si se ha hecho uso del pisón de emergencia. Por lo que respecta a l@s testigos de la agresión y de cara a poder entablar contacto con ell@s a efecto de que aporten información útil tanto ante la empresa, como ante cualquier organismo administrativo o judicial, sería muy conveniente recabar de aquell@s, al menos, su nombre, domicilio y teléfono, para poder ejercitar acciones posteriores.

Pasos a seguir por el/la conductor/a en caso de posible agresión.

- 📍 Accionar pisón de emergencia.
- 📍 Apertura de megafonía desde CRA o el SAE.
- 📍 En caso de que se confirme por parte de el/la conductor/a, ya sea por megafonía o a través de mensaje por medio de la consola, la existencia de una posible agresión, se activará el mecanismo de emergencia expuesto.

Intervención del mando de la empresa desplazado al lugar de la agresión.

- 📍 Una vez atendida el/la trabajador/a agredido/a, si los servicios de emergencia consideran que está puede seguir trabajando, continuará el servicio y procederá a rellenar el parte de agresiones cuando sea posible.
- 📍 Una vez que el mando de la empresa se encuentre en el lugar de los hechos, acompañará al trabajador/a en todo momento e intentará recabar y valorar todas las circunstancias.
- 📍 Acto seguido, y una vez que el/la agredido/a haya sido atendido/a por el SAMUR de cara a verificar su estado, el mando de la empresa acompañará al trabajador/a donde proceda, bien a continuar su servicio, al hospital o a su domicilio.
- 📍 Posteriormente, el mando de la empresa procederá a la entrega de un modelo de parte de agresión al trabajador/a agredido/a que está cumplimentará tan pronto como le sea posible.

Parte de lesiones del SAMUR.

Parte de lesiones con dos opciones:

- 📍 Una vez atendido el/la trabajador/a agredido/a, si los Servicios de prevención consideran que éste puede seguir trabajando, continuará el servicio y procederá a rellenar el parte de agresiones tan pronto como sea posible.
- 📍 Una vez atendido el/la trabajador/a agredido/a, si los Servicios de Emergencia consideran que está no puede seguir trabajando y si no ha sido trasladado/a a un hospital por parte del SAMUR, la unidad móvil de la empresa trasladará al trabajador/a agredido/a al Servicio de Prevención de la empresa para ser revisado facultativamente, siendo posteriormente el/la trabajador/a trasladado/a a su domicilio con los medios que la empresa disponga, entregándosele un modelo de parte de agresiones para que lo entregue tan pronto como sea posible e indicándole que debe contactar con el Servicio de Seguridad.

Parte de lesiones con traslado a un Centro Hospitalario con dos opciones.

- 📍 Si el/la trabajador/a queda ingresado/a en un centro hospitalario, se avisará a su familia, permaneciendo acompañado/a por un mando de la empresa hasta la llegada de ésta. Si el/la trabajador/a no queda ingresado/a después de una revisión más exhaustiva en el centro hospitalario, será trasladado/a por la unidad móvil de la empresa a su domicilio o a su centro de trabajo, y se le entregará un modelo de parte de agresiones para que lo entregue tan pronto como sea posible.

Toma de declaración y presentación de la denuncia.

- 📍 En caso de que por voluntad del trabajador/a agredido/a o por petición de la policía sea necesario prestar declaración, esta se realizará salvaguardando los derechos básicos del trabajador/a y en presencia de un letrado de la empresa, el cual se encargará de asistir legalmente a aquel hasta el esclarecimiento de los hechos.

Comunicación de agresiones al Comité de Seguridad y Salud.

- 📍 En caso de producirse una agresión grave o muy grave, se informará de la misma desde la Dirección de la empresa al presidente/a del Comité de Empresa y a los secretarí/as del Comité de Seguridad y Salud.
- 📍 En caso de que la agresión sea muy grave, se informará también a los Delegados de Prevención y se convocará, con acuerdo de ambas partes, una reunión extraordinaria del Comité de Seguridad y Salud si fuera necesario.

Atención psicológica.

- 📍 En caso de ser necesario, el Servicio de Prevención de la empresa proporcionará atención psicológica al trabajador/a agredido/a, pudiendo derivarse dicha atención a través de la trabajadora social de la empresa, quien valorará la situación del trabajador/a.