



Respuesta a Agresión con sustancia desconocida

Emergencia:

Tipo: Cualquier acto de violencia o amenaza hacia el conductor que implique el uso de cualquier sustancia líquida, gaseosa o en polvo que no pueda ser identificada de inmediato y que pueda representar un riesgo para la salud.

CODIGO INTERNO: TP101.

Elementos de emergencia necesarios:



Cadena de llamado

>>> Operador según tipología

- Emergencia por agresión que implique el uso de sustancias desconocidas.

>>> Técnico de control

- Centro control zonal
- Ente gestor (Troncal)

>>> Apoyo interno - externo

- Operaciones - centro control
- Policía Nacional
- QHSE
- Gestión humana
- Seguridad vial

Campo de acción

Etapa	Actividad	Responsable
Antes	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de iniciar el recorrido, asegúrese de que el botiquín contenga los elementos básicos de primeros auxilios, como guantes, tapabocas, gasas y solución salina. • Manténgase atento a los comportamientos de las personas en el exterior del bus y a los usuarios dentro del mismo, para que una posible agresión no lo tome por sorpresa. • Evite discusiones, enfrentamientos o riñas con personas de la calle usuarios del sistema. • No responda a provocaciones. Mantenga la calma en todo momento. • No descienda del vehículo sin autorización previa, a menos que su integridad física esté en riesgo. 	Operador
Durante	<ul style="list-style-type: none"> • Detener el vehículo de manera segura, evitando movimientos bruscos que puedan poner en riesgo a los pasajeros. • Evaluar la gravedad de la situación sin entrar en contacto directo con la sustancia. • Si hay pasajeros en el vehículo, se les debe informar de la situación y mantener la calma. • Comunicarse con centro control para informar sobre la agresión, proporcionando detalles como la ubicación, naturaleza de la sustancia y estado de salud. • Proporcione toda la información primaria al centro de control: nombre completo, número de cédula, número de teléfono, ubicación exacta del evento y su ubicación actual. • Aplique primeros auxilios: busque el botiquín, colóquese los guantes quirúrgicos, limpie la sustancia sobre la piel y lave el área afectada durante 10 a 15 minutos con solución salina o agua limpia. • Evite tocar la parte del cuerpo afectada sin utilizar elementos de bioseguridad. • Repita la limpieza dos o tres veces. Si el dolor o la irritación persisten, informe al centro de control. • No se frote la herida, ni retire partes de la piel que sobresalgan. No aplique otro tipo de producto que no sea agua pura o solución salina. • Si es posible, ventile el vehículo para dispersar posibles gases o vapores. • El Técnico de Control deberá verificar si el Operador se encuentra bien física y emocionalmente o requiere acompañamiento. • De acuerdo a lo reportado, el Técnico de Control dará aviso a la policía, ambulancia, y a Operaciones. • Siga las instrucciones de Centro Control y grupos externos de apoyo, y según el caso: • Si el Operador está en condiciones de continuar, retoma la ruta. • Si el Operador está lesionado, no recibe asistencia médica y no puede trasladarse por sus propios medios, Operaciones envía un Operador de relevo para el retorno del vehículo y traslado a centro asistencial. • Cuando es considerado un accidente de trabajo, QHSE realizará el reporte a ARL por medio del FURAT. 	Operaciones QHSE Gestión Humana Operador según tipología
Después	<ul style="list-style-type: none"> • Revisa el análisis de causas raíz del incidente para identificar áreas de mejora en los procedimientos de seguridad. • Implementa acciones correctivas para prevenir futuros accidentes similares. • Refuerza la importancia de seguir los procedimientos de seguridad. 	QHSE

Control de cambios

Versión	Fecha	Cambio
1	Diciembre de 2023	Elaboración del documento