

Resolución Número 449

(Agosto 29 de 2017)

“Por la cual se adoptan unos protocolos de seguridad”

**EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA
DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE
TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO
“TRANSMILENIO S.A.”,**

**En ejercicio de sus facultades conferidas
mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de
2016, y**

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera necesario actualizar el Manual de Procedimientos de la Entidad, con el objeto de ajustarlo a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

Que mediante el Decreto 356 de 1994 se expide el Estatuto de vigilancia y seguridad privada.

Que mediante el Decreto 4950 de 2007 se fijan las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia y seguridad privada prestados por las empresas y/o cooperativas de vigilancia y seguridad privada.

Que mediante la Ley 1801 de 2016 se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Adoptar los siguientes protocolos de seguridad a la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-DS-004	0	Protocolo para la prestación del servicio anti-evasión con equipos fiscalizadores (PDA's) y vigilancia con medio canino
T-DS-005	0	Protocolo para el seguimiento, verificación y control a los servicios de vigilancia y seguridad privada que se prestan en el Sistema de Transporte Público gestionado por Transmilenio S.A.

ARTÍCULO 2º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

Dada en Bogotá, a los veintinueve (29) días del mes de agosto de dos mil diecisiete (2017).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

CARLOS ARTURO FERRO ROJAS
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL SEGUIMIENTO, VERIFICACIÓN Y CONTROL A LOS SERVICIOS DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD PRIVADA QUE SE PRESTAN EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE PÚBLICO GESTIONADO POR TRANSMILENIO S.A.			
	Código: T-DS-005	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2017	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. PROTOCOLO A SEGUIR PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO
 - 7.1 Actividades administrativas
 - 7.2 Visitas de campo
8. FUNCIONES DE LOS VIGILANTES
 - 8.1 Oficinas de los Portales
 - 8.2 Estaciones
 - 8.3 Ascensores
 - 8.4 Recorredores de plataforma – portales y estaciones intermedias
 - 8.5 Porterías vehiculares
 - 8.6 Servicio canino en detección de sustancias explosivas
9. INDICADOR DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO

- 9.1 Componentes a evaluar
- 9.2 Método de calificación
10. TABLA DE FORMATOS

1. OBJETO

Establecer los responsables y las acciones que se deben realizar para el seguimiento, verificación y control a los servicios de vigilancia y seguridad privada que se prestan en el Sistema de Transporte Público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

2. ALCANCE

El documento presente cubre los servicios de vigilancia y control que se prestan en la infraestructura del Sistema Troncal, en particular en estaciones, ascensores, portales y patios.

Este protocolo está dirigido al personal que ejecuta actividades de seguimiento, verificación y control a la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada para la infraestructura del Sistema en su componente Troncal, la cual se encuentra a cargo de la Entidad y

de los concesionarios de la operación troncal, involucra a la Dirección Técnica de Seguridad así como a la Subgerencia Técnica y de Servicios, la Dirección de Modos Alternativos y a la Dirección Técnica de BRT.

3. RESPONSABLE

El Profesional de la Dirección Técnica de Seguridad o quien tenga las funciones asignadas de Supervisión del contrato de vigilancia para las fases del Sistema en el componente BRT es el responsable por la elaboración y actualización de este documento.

El (la) Director(a) Técnico(a) de Seguridad dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento de este protocolo.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 2535 de 1993: por el cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos.
- Decreto 356 de 1994: por el cual se expide el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada.
- Decreto 3222 de 2002: por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el Decreto – Ley 356 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposiciones. Artículo 1° Redes de Apoyo y solidaridad ciudadana. A partir de la fecha de expedición del presente decreto, créanse las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, conformadas por las personas, empresas y servicios descritos en el artículo 4° del Decreto - Ley 356 de 1994.
- Decreto 4950 de 2007: por el cual se fijan las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia y seguridad privada prestados por las empresas y/o cooperativas de vigilancia y seguridad privada.
- Ley 1801 de 2016: por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.
- Estudios de Seguridad.

5. DEFINICIONES

Agentes del sistema: empresas y/o entidades que ejecutan algún tipo de actividad dentro del Sistema de transporte gestionado por TRANSMILENIO S.A., para el funcionamiento adecuado del mismo en cualquiera de sus aspectos operativos.

Arma: instrumento, medio o máquina autorizado a los integrantes de servicios diferentes de vigilancia y seguridad privada.

Área pública: área de un portal, estación, paradero a los que tienen acceso ilimitado los usuarios del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP.

Área de seguridad restringida: aquellas zonas de una estación, portal, paradero, patio identificadas como zonas de riesgo prioritarias en las que, además, de controlarse el acceso, es requerido aplicar otros controles de seguridad.

Atención: servicio óptimo al ciudadano que presta la Entidad.

Barrera de control de acceso (BCA): dispositivo electromecánico que se encarga de restringir el acceso de los pasajeros a los buses o estaciones, el validador permite la liberación de la barrera en función de la validación del medio de pago.

Blindaje: protección de seguridad contra riesgos determinados.

Ciudadano: habitante de la ciudad, que como sujeto de derechos políticos interviene, ejercitándolos, en el gobierno del país. Persona del común, interesada en un tema en particular.

Comunicación: diálogo e interacción permanente con los usuarios, vigilantes y ciudadanos en general.

Concesionario: empresa que presta el servicio de transporte dentro del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP bajo un contrato de concesión.

Control: comprobación, inspección, fiscalización, intervención.

Control de seguridad policial: conjunto de procedimientos y técnicas propias de la Policía Nacional orientadas a garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas de los usuarios.

Credencial: documento que sirve para que a un empleado se de posesión de su trabajo y el permiso de ejercer su profesión.

Equipo de seguridad: esquema de seguridad con personal especializado que se utiliza individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de contravenciones y sus instalaciones y servicios.

Estación: es el lugar autorizado y acondicionado para el ascenso y el descenso de pasajeros de las rutas troncales.

Falta: infracción voluntaria o culposa de una norma, que puede ser castigada bien sea penal o administrativamente.

Inspección: visita realizada a los servicios de vigilancia y seguridad privada con el fin de controlar su buen funcionamiento y cumplimiento de los requisitos de Ley.

Instalaciones y medios: sedes y sucursales, o agencias, adecuados para el desarrollo de su objeto social, debidamente aprobados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Institución: organismo que desempeña una función de interés público.

Licencia: resolución de la Administración mediante la cual se autoriza el ejercicio de una actividad.

Ministerio de Defensa: institución pública, que hace parte de la rama Ejecutiva, conduce las Fuerzas Militares y de la Policía Nacional, mediante la formulación, diseño, desarrollo y ejecución de las políticas de defensa y seguridad y el empleo legítimo de la fuerza, para mantener la soberanía nacional, la independencia, la integridad territorial y el orden constitucional, y contribuir a garantizar las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos, obligaciones y libertades públicas.

Patio: son áreas o edificaciones en las cuales se desarrollan actividades de soporte necesarias para el parqueo y/o alistamiento de la flota del sistema de transporte público.

Permisos de acceso: conjunto de mecanismos y sistema de autorizaciones para el ingreso, circulación o permanencia en las instalaciones del Sistema de transporte gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Portal: estación de cabecera ubicadas en zonas de entrada de la ciudad y a la que además de los alimentadores y los buses articulados, ingresan también autobuses procedentes de municipios aledaños (intermunicipales).

Queja: información de un ciudadano sobre inconformidades relacionadas con acciones o transgresiones de un tercero esperando ser coadyuvado por el Estado en la normalización de una situación. Solicitud realizada por un ciudadano para resolver una inconformidad frente a actuaciones decisiones terceros.

Renovación: autorizar por vez adicional el permiso para ejercer una actividad de seguridad privada.

Resolución: decreto, providencia, auto o fallo de autoridad gubernativa o judicial.

SIRCI: Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Sanción: pena que se aplica como conclusión de un proceso provocado por la trasgresión de una norma o reglamento por parte de los vigilados, una ley o un reglamento establecido para los infractores.

Seguridad: mecanismo que asegura el buen funcionamiento, precaviendo que este falle, se frustre o se violente.

Servicio canino: modalidad de vigilancia prestada por un binomio hombre – canino.

Servicios de vigilancia y seguridad privada: actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para la vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.

Superintendencia: entidad que vigila, controla, inspecciona y sanciona a servicios de interés general.

Tarifas: precio unitario fijado por las autoridades para los servicios públicos realizados a su cargo.

TISC: Tarjeta Inteligente Sin Contacto.

Vigilancia: cuidado y atención exactas en las cosas que están a cargo de cada uno.

Vigilancia fija: es la que se presta por un equipo de personas denominado vigilantes o de cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a las personas o a los bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado.

Vigilancia móvil: es la que se presta por un equipo de personas denominado vigilantes móviles o cualquier otro medio, con el objeto de dar protección a las personas o a los bienes muebles o inmuebles en un área o sector delimitado.

Vigilante: persona que tiene a su cargo la custodia de bienes y personas.

Visitante: se considera visitante a cualquier persona externa al Sistema de Transporte Público, que debe ingresar a una instalación del Sistema, que no es su centro de trabajo por un motivo válido, según lo establecido en este documento.

6. CONDICIONES GENERALES.

Las personas que ejecuten labores de seguimiento, verificación y control a los servicios de vigilancia y seguridad privada deben conocer el marco legal y normativo en la materia, así como la reglamentación específica emitida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el Ministerio de Defensa y las autoridades competentes (circulares y conceptos) relacionada con la modalidad y tipo de servicios requeridos, así como el protocolo T-DS-004, documento que define las conductas y acciones propias para la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada, en los planes anti - evasión implementados por la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A., con equipos fiscalizadores tipo PDA's (Personal Digital Assistant) y con medio canino.

De igual forma, deben conocerse aspectos intrínsecos al Sistema que condicionan los requerimientos del servicio, tales como:

- Infraestructura: características físicas, elementos que la conforman, ubicación, equipamiento, elementos y medios tecnológicos instalados en la misma.
- Funcionamiento: relación y funciones de los diferentes agentes del Sistema, horarios de servicio, generalidades de los servicios, operación vial al interior de la infraestructura, protocolo de uso de la calzada exclusiva, riesgos operativos, uso del suelo y entorno de cada estación, portal o patio.

En el Sistema se manejan coberturas horarias diferentes para los portales y las estaciones, típicamente se cuenta con servicios de 24 horas en los portales, en modalidad armada (armamento corto tipo revólver y largo tipo escopeta), con caninos entrenados en detección de sustancias explosivas y/o en defensa controlada, y eventualmente en las estaciones se cuenta con servicios de 8, 12 o 16 horas.

En las estaciones se manejan servicios armados en turnos de 12 horas, en el horario que va desde las 18:00 horas hasta las 06:00 horas del día siguiente en la modalidad armada (armamento corto tipo revólver). Existen estaciones con ascensor, plataforma para atención y servicio a personas en condición de discapacidad, en las cuales se cuenta con un servicio de 24 horas. En ascensores sobre el espacio público con armamento largo tipo escopeta monotiro.

En los ciclo parqueaderos del Sistema se cuenta con un vigilante, en modalidad armada en turno de 24 horas, el cual debe llevar a través de una herramienta tecnológica y/o de manera manual el control de ingreso y salida de usuarios con sus bicicletas.

Se tienen servicios en modalidad canina para la detección de explosivos y defensa controlada, los cuales se utilizan en los portales y eventualmente se trasladan unidades según la necesidad a estaciones, patios o infraestructura del Sistema para descartar la presencia posible de artefactos explosivos. Los servicios en modalidad canina de defensa controlada están orientados a disuadir y mitigar el fenómeno de evasión del pago del servicio de transporte por parte de los usuarios.

En el contrato de la vigilancia y seguridad privada para las Fases I y III a cargo de la Entidad, y en los contratos de los concesionarios de transporte de la Fase II, se plasman obligaciones específicas que deben ser de conocimiento de la persona que haga el seguimiento al servicio. Es importante tener claro que todo requerimiento operativo o contractual relacionado con los servicios de la Fase II debe realizarse a través de los concesionarios de transporte.

7. PROTOCOLO A SEGUIR PARA REALIZAR LAS ACTIVIDADES DE SEGUIMIENTO

7.1 Actividades administrativas

Son aquellas labores que se realizan por parte de TRANSMILENIO S.A., y cuyo fin es verificar el cumplimiento legal y contractual a nivel documental, lo cual será responsabilidad del Supervisor del Contrato, contratista de apoyo para la supervisión, seguimiento y control o el funcionario que destine la Dirección Técnica de Seguridad; para el desarrollo de esta actividad se establecen los siguientes lineamientos:

- Las actividades administrativas se deben efectuar al inicio del contrato de cualquier empresa de vigilancia y seguridad privada, así como de manera periódica de acuerdo al vencimiento de licencias o pólizas.
- Solicitar a las empresas de vigilancia la documentación pertinente que permita verificar el cumplimiento de las obligaciones legales y contractuales
- Hacer seguimiento a las comunicaciones escritas enviadas por las empresas o concesionarios, sobre la documentación requerida; en caso de no cumplir se efectuarán los requerimientos que sean necesarios, dejando soporte de toda la gestión adelantada.
- Una vez revisada la documentación, se procede a actualizar el control de vencimiento que se tiene para la misma. Después de actualizar el control de vencimiento, se debe enviar toda la documentación al área de archivo (Carpeta del contrato) para lo cual se hace entrega a la secretaria del área, quien procederá a efectuar el trámite interno.

- Proyectar los requerimientos que sean necesarios, solicitando el cumplimiento de las obligaciones generales a las empresas de vigilancia y seguridad privada, para la firma del Supervisor del Contrato.
- Gestionar las solicitudes hechas por las diferentes áreas de la Entidad que se refieran a temas de prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada en todo el Sistema.
- Hacer revisiones aleatorias de las minutas de servicio del dispositivo, con el fin de verificar e identificar registros y anotaciones que permitan evidenciar la no prestación de servicios; en caso de detectarse novedades de este tipo se deberá informar al supervisor del contrato para que se efectúen los descuentos pertinentes sobre la facturación y/o los respectivos requerimientos y acciones contractuales.

7.2 Visitas de campo

Son todas aquellas actividades que se hacen en los diferentes puestos de trabajo donde se presta el servicio de vigilancia y seguridad privada suscritos mediante un contrato directo con la Entidad o el concesionario a cargo de la operación troncal.

Con relación a las visitas de campo será responsabilidad del supervisor del contrato, del contratista con obligaciones de seguimiento a la vigilancia o del funcionario que destine la Dirección Técnica de Seguridad, realizar las acciones siguientes:

- Planificar las visitas a efectuarse; indicando fecha, horario, cantidad de puestos, modalidad de servicio (portal, estación, estación intermedia, medio armado, canino, entre otros), y el transporte requerido para la actividad. Una vez definidos los parámetros de tiempo, modo y lugar se hace una planificación de los aspectos relevantes y destacados que se tendrán en cuenta en la visita (Utilizando el formato establecido).
- Realizar visita de acuerdo al plan, se debe diligenciar el registro “Formato de Apoyo Visita de Campo” en el cual se encuentran los aspectos a evaluar, los cuales serán ponderados de la siguiente forma:

B: Bueno

R: Regular

M: Malo

A: Ausente

N/A: No aplica

- Cada vez que se haga una visita a los puestos de

trabajo se deberá dejar la evidencia en el documento - acta de visita de campo, registrando los hallazgos encontrados y adjuntando el respectivo registro fotográfico; de igual manera, como soporte de la visita se deberá diligenciar el formato de apoyo a la visita de campo.

- En las visitas que se hacen a los puestos de trabajo se debe verificar el tipo de servicio y que se esté prestando de acuerdo a lo requerido por la entidad en referencia a la cantidad de servicios y vigilantes.
- Presentación del personal de vigilancia, esto incluye revisión de los uniformes requeridos por la entidad para la prestación del servicio (overol), chapuza o funda de cintura para el porte del arma (no piñera), que porten los logos de la compañía y el distintivo de TRANSMILENIO S.A.
- Porte de los carnés y permisos requeridos por los entes de control y reguladores de la prestación del servicio de vigilancia y seguridad privada con armas (Permisos de tenencia y porte).
- Cumplimiento por parte del personal de vigilancia, con relación a las funciones generales contempladas contractualmente, y específicas requeridas según el puesto de trabajo y la ubicación de los vigilantes.
- Todas las observaciones o hallazgos encontrados se deberán informar inmediatamente al supervisor del contrato vía celular, correo electrónico o mensajería instantánea, en forma complementaria se podrá informar al Profesional (es) Especializado (s) Grado 6 del área y/o al Director Técnico de Seguridad. Cuando sea necesario también se hará el requerimiento de manera escrita al representante legal del concesionario o empresa de vigilancia.
- En caso de reincidencia en los hallazgos y de la no observancia de las medidas de intervención y control efectivas, se requerirá nuevamente mediante documento al representante legal del concesionario o empresa de vigilancia, para que se tomen las medidas correctivas del caso. Si en las visitas se evidencia falta de personal de vigilancia; se deberá informar al supervisor del contrato, para que al momento de revisar los cuadros de facturación del servicio se constate y observe el descuento de los servicios no prestados.
- Elaboración del registro Acta de Visita, adjuntando el formato de apoyo de la visita y archivo en la carpeta del contrato; por ultimo, los indicadores diseñados para la evaluación del servicio deberán ser registrados .

8. FUNCIONES DE LOS VIGILANTES

Las funciones de los vigilantes de acuerdo al puesto de trabajo, se relacionan a continuación:

8.1 Oficinas de los Portales

- Colaborar con temas netamente de operación tales como servir de enlace entre las demás oficinas de los Portales, Estaciones, coordinación de requerimientos operativos informados por el personal de vigilancia y que requieren la intervención del líder o inspector del Portal.
- Recibir y entregar los equipos y elementos de la operación que hayan sido recibidos en el libro de registro de consignas (radios, baterías, cargadores, llaves, alcohosensores, radares de velocidad, entre otros).
- Coordinar el acompañamiento que deba hacer la vigilancia a contratistas o funcionarios de empresas de servicios públicos que requieren del acompañamiento por parte de la vigilancia.
- Controlar la salida de elementos o equipos de la oficina previa autorización escrita del área encargada; por otra parte, no se debe permitir el manejo de los equipos de oficina por personal no autorizado.
- Ejercer adecuado control de los elementos del servicio que se encuentren bajo la custodia. Esto quiere decir que todo elemento que se preste, se cambie y/o se suministre, debe registrarse la novedad, con la firma del funcionario en cada uno de los libros destinados para tal fin.
- Apoyar físicamente la apertura y cierre de los accesos a Portales y Estaciones según el horario establecido o por indicaciones recibidas de la central de vigilancia según TRANSMILENIO S.A., lo requiera. La apertura de los Portales se realizará siempre y cuando el personal de Recaudo Bogotá se encuentre atendiendo la taquilla.
- No intervenir en acciones propias de la actividad de recaudo, como validación de ingresos, manipulación de la tarjeta inteligente sin contacto - TISC, venta de pasajes, desbloqueo de la Barrera de Control de Acceso – BCA, custodia de valores, entre otras actividades.

8.2 Estaciones

- Efectuar verificación visual a todos los sistemas eléctricos y de la infraestructura de la Estación, con el fin de validar el funcionamiento y estado de: torniquetes, lector de tarjetas, displays de infor-

mación, puertas corredizas, luces de techo, luces de transición, luces de piso, luces de publicidad, chapas de los rack de cámaras y racks eléctricos, gabinetes de megafonía (sellos), gabinetes de extintores (vidrios), mapas y vidrios, vidrios fijos de las Estaciones, cámaras, altavoces, espejos, lámparas (techo), láminas anti gamines, pisos, neoprenos, estribos, pasamanos, tapones de los pasamanos y demás elementos que hacen parte de la infraestructura del Sistema. En caso de encontrar algún tipo de anomalía o novedad se deberá reportar de manera inmediata a la central de comunicaciones de cada empresa de vigilancia y al vigilante de oficinas asignado al Portal sobre la cual se presentó la novedad, para que a su vez, se informe al personal de infraestructura, al coordinador del contrato de vigilancia y a la supervisión del contrato por parte de la entidad; de la novedad y el procedimiento de información se deberá dejar el registro en el libro de novedades asignado a cada estación. Con el fin de hacer una buena revisión, se deberá tener en cuenta una lista de chequeo R-DS-007, suministrada por la entidad.

- Informar de manera inmediata a la central de comunicaciones de cada empresa de vigilancia, coordinador de vigilancia y supervisor del contrato destinado por TRANSMILENIO S.A., de cualquier tipo de novedad que se presente con referencia a los daños encontrados o que se presenten durante el servicio por cualquier tipo de agente que haya afectado la infraestructura del Sistema.
- Validar y confirmar la identidad, junto a la respectiva autorización de ingreso de todo el personal de contratistas que requieran ingresar a las Estaciones. En los horarios de no operación se deberá validar con la central de comunicaciones de la empresa de vigilancia dejando el respectivo registro en el libro de novedades asignado al servicio.
- Pasar revista continuamente a toda la Estación y observar los alrededores con el fin de verificar que no existan elementos y/o paquetes extraños dejados por la delincuencia que pueda generar daño físico a los usuarios, funcionarios, contratistas o a la infraestructura del Sistema. En caso de observar algo sospechoso se deberá informar a la central de comunicaciones de la empresa de vigilancia, para que solicite los apoyos o ayudas pertinentes; los radioperadores serán los encargados de activar el canal de comunicación efectivo para que se informe a los funcionarios de la entidad encargados de la Supervisión del contrato sobre la situación presentada.

- Permanecer atento al cierre de las puertas de acceso principal a las Estaciones teniendo en cuenta que el personal de seguridad de las cabeceras (Portales), informan la salida del último servicio; esto en aras de evitar que los últimos usuarios se queden dentro de las Estaciones y se generen problemas por desconocimiento del horario y ultimas rutas del servicio.
- Apoyar físicamente la apertura de la puerta principal de acceso a las Estaciones según el horario de inicio de Operación o por indicaciones recibidas de la central de vigilancia según TRANSMILENIO S.A., lo requiera. La apertura de la estación se realizará siempre y cuando el personal de recaudo se encuentre atendiendo la taquilla.
- No intervenir en acciones propias de la actividad de recaudo, como validación de ingresos, manipulación de la tarjeta inteligente sin contacto - TISC, venta de pasajes, desbloqueo de la Barrera de Control de Acceso – BCA, custodia de valores, entre otras actividades.

8.3 Ascensores

- Pasar revista a la infraestructura de los ascensores verificando que éstos se encuentren en perfecto estado de funcionamiento, en caso contrario, se deberá reportar a la central de comunicaciones de la empresa de vigilancia, al centro de control de la Entidad y al Portal más cercano con el fin de que se envíe el funcionario correspondiente para que verifique la novedad.
- Prestar apoyo en caso que algún usuario se quede encerrado dentro del ascensor, para lo cual debe primero reportar a la central de comunicaciones de la empresa, al centro de control de la entidad y/o al Portal más cercano. Resetear el ascensor (esto de acuerdo a las capacitaciones brindadas por el personal de mantenimiento), en caso de no ser posible la apertura del ascensor se esperará al técnico de mantenimiento para que proceda a abrirlo, mientras tanto, se trata de tranquilizar al personal atrapado dándole un manejo adecuado; en caso que arriben los bomberos se debe intentar disuadirlos de romper el ascensor, cuando la situación no sea de gravedad.
- Confirmar y solicitar la respectiva autorización de todo el personal de contratistas que ingresan al ascensor o a efectuar mantenimientos; después de confirmar la respectiva autorización de ingreso se deberá dejar el registro respectivo en el libro foliado de novedades, teniendo en cuenta la hora de llegada y salida, la empresa, y demás datos

que se consideren pertinentes para efectuar una trazabilidad correcta, en caso de requerirse algún tipo de información posterior.

- Reportar cuando el ascensor quede y/o esté fuera de servicio, igualmente, el vigilante de turno deberá ayudar a subir o bajar a las personas con movilidad reducida, personas en sillas de ruedas, personas de la tercera edad por las escaleras del Sistema.

8.4 Recorredores de plataforma – portales y estaciones intermedias

- Permanecer en plataformas realizando recorridos permanentes por túneles de portales y plataformas. Los recorredores deben rotarse las zonas asignadas de forma coordinada, de tal forma que nunca se deje abandonada una zona. La rotación debe ser previamente acordada con los demás recorredores, manejadores caninos (antiexplosivos) y recorredores de acceso peatonal (área de torniquetes), o según lo requiera el servicio.
- Apoyar la apertura y cierre de los Portales o Estaciones intermedias en coordinación con el vigilante asignado a la oficina, Recaudo Bogotá y los funcionarios de TRANSMILENIO S.A., encargados de la operación del portal.
- No establecer conversaciones o entablar corrillos con ningún funcionario de TRANSMILENIO S.A., Recaudo Bogotá, PAU, Policía, IDIPRON, empresas concesionarias de transporte, contratistas de aseo, mantenimiento, usuarios y/o cualquier persona que pueda distraerlo de las funciones asignadas.
- Apoyar en caso de presentarse novedades de usuarios desmayados. El vigilante recorredor deberá informar al vigilante de oficina y solicitar el apoyo al funcionario de la Secretaría de Salud del punto ubicado en portales, e informar a la policía de la situación presentada. Se deberá dejar el registro correspondiente en el libro de novedades incluyendo datos del usuario, policía, ambulancia u otras personas que intervengan en la atención que se le brinde al usuario (a), unidad que traslada a la persona o realiza levantamiento del cuerpo, centro asistencial al cual es remitido(a), entre otros aspectos.
- Apoyar físicamente la apertura y el cierre los accesos peatonales de las estaciones según el horario de operación o por indicaciones recibidas de la central de vigilancia, según TRANSMILENIO S.A. lo requiera. De igual manera la apertura por inicio de operación del portal o estaciones inter-

medias se realizará siempre y cuando el personal de recaudo se encuentre atendiendo la taquilla.

- No intervenir en acciones propias de la actividad de recaudo, como validación de ingresos, manipulación de medios de pago (TISC), venta de pasajes, desbloqueo de BCAs, custodia de valores, entre otras actividades.

8.5 Porterías vehiculares

- Validar con el líder del portal o encargado de la operación, la autorización de todo vehículo de contratistas, vigilancia, ambulancias, vehículos de emergencia y policía que vaya a ingresar al portal; esta información deberá ser canalizada por intermedio del vigilante de oficina quien transmitirá vía radial las instrucciones pertinentes. Tanto del ingreso como de la salida de los vehículos, se deberá dejar el respectivo registro en la minuta y en el libro de novedades, anotando el nombre del funcionario que autorizó el ingreso (aplica para ambos vigilantes).
- No permanecer al interior de las casetas de vigilancia, el uso de las mismas es única y exclusivamente para resguardarse de la lluvia, el servicio de vigilancia deberá prestarse en la parte externa, esto con el fin de evitar el ingreso de vehículos particulares ajenos a la operación y poder detectar a tiempo los usuarios que pretendan ingresar y/o salir del portal por estas porterías poniendo en riesgo su integridad física y el normal desarrollo de la operación.
- El cierre y apertura de las puertas vehiculares se hará a órdenes del líder de turno y/o funcionario de TRANSMILENIO S.A. que este encargado de la operación del portal, lo anterior se deberá canalizar por intermedio del vigilante de oficinas quien es enlace entre la operación.
- Realizar recorridos internos a la zona de circulación y estacionamiento de los vehículos y cerramientos perimetrales, una vez se realice el cierre del portal el vigilante deberá efectuar recorridos entre el perímetro existente de las casetas hasta las plataformas, no deberá permanecer dentro de estas.
- Informar cualquier acción de parqueo de vehículos alrededor del portal, por lo tanto, en caso de ver algún vehículo detenido por más de cinco minutos, deberá hacerse el reporte a la central de comunicaciones de la compañía y al vigilante de oficinas para que estos soliciten el apoyo de la Policía Nacional, deberá dejarse registro en la minuta y en el libro de novedades.

- Abstenerse de mantener dentro de la caseta elementos que no son propios para la prestación del servicio tales como, radios para escuchar música, cargadores de celulares, reverberos, entre otros.
- Está prohibido colocar cartones, películas o elementos que tapen los vidrios de las casetas y que impidan la visibilidad tanto al interior como al exterior.
- No intervenir en acciones propias de la actividad de recaudo, como validación de ingresos, manipulación de medios de pago (TISC), venta de pasajes, desbloqueo de BCAs, custodia de valores, entre otras actividades.

8.6 Servicio canino en detección de sustancias explosivas

- Hacer recorridos continuamente con el canino antiexplosivos por todo el portal y/o estación asignada, verificando especialmente elementos críticos tales como: canecas de basura, áreas de difícil acceso, túneles, baños, zonas verdes, entre otros; por ningún motivo se dejará el can suelto (sin la respectiva trailla).
- Revisar esporádicamente el interior de los vehículos articulados y/o alimentadores que llegan a las plataformas; para lo anterior se deberá esperar a que los usuarios se bajen del vehículo y se coordinará con el Líder y/o Inspector de turno, lo anterior buscando minimizar riesgos que puedan afectar la integridad física u ocasionar daños a la flota e infraestructura por elementos y/o paquetes abandonados con fines terroristas o delictivos.
- Estar atento a los usuarios del sistema que desean salirse por las porterías vehiculares, en caso de presentarse una situación de estas, se deberá coordinar con los recorredores y/o con el vigilante de la oficina para proceder a devolver el usuario a las plataformas; en caso de que el usuario se comporte agresivo se deberá inmediatamente pedir el apoyo de la policía, en todo momento se debe evitar entrar en choque con los usuarios.
- Estar alerta y en continuo movimiento con los caninos, por ningún motivo se podrán detener en zonas de concentración de usuarios tales como plataformas, torniquetes, túneles, entre otros, con el fin de evitar que los caninos se sienten o se echen y se corra el riesgo de ser pisados por los usuarios generando el riesgo de que el can reaccione y lesione al tercero por mordedura.
- Pasar revista general por todas las instalaciones (Interna y perimetral) después del cierre del portal,

con el fin de verificar que todo se encuentra en perfecto orden, minimizando el riesgo de que se hayan quedado paquetes abandonados que puedan generar daño a los funcionarios que continúan laborando y a la infraestructura del Sistema.

- Mantener en buena presentación los elementos entregados en dotación por parte del cliente, el mal uso ya sea doloso o culposos será responsabilidad de quien este prestando el servicio en ese momento.
- Reentrenar en horas de la madrugada a todos los caninos, con el fin de que no pierdan la efectividad en la detección de sustancias explosivas. Este ejercicio se deberá efectuar mínimo dos veces al mes, independiente de los reentrenamientos estipulados o hechos directamente por la empresa, utilizando las muestras de sustancias explosivas que se encuentran en cada portal o estación intermedia donde se presta el servicio bajo esta modalidad.
- Confirmar con otro canino cuando el ejemplar haya dado señal positiva en alguna revisión, si la señal vuelve a ser positiva se deberá reportar a la central de comunicaciones de la compañía e informar al vigilante de oficinas para que este se notifique al líder del portal la novedad encontrada. Entre tanto se confirma el posible positivo, se deberá asegurar el área en coordinación con la Policía Nacional mientras llega el personal de Antiexplosivos, quienes serán los encargados de evaluar la situación y proceder de acuerdo a los procedimientos Policiales.
- Por insignificante e inofensiva que parezca una situación de objetos abandonados, no se deberá proceder a manipular o abrir ninguna caja y/o paquete por parte del personal de vigilancia o del Sistema, ni hacer uso de equipos electrónicos (radios – celulares, cámaras, entre otros) en cercanías al objeto abandonado.
- Apoyar la atención de primeros auxilios en caso de que se presente una mordedura por parte de uno de los caninos a un usuario. El vigilante manejador procederá a efectuar una atención de primeros auxilios en el Punto de Atención en Salud del portal apoyándose en el personal de la Secretaría Distrital de Salud, paso seguido se informará a TRANSMILENIO S.A. y a la empresa de vigilancia para que se atienda al lesionado, y sea trasladado a un hospital o clínica (en caso de ser necesario), se haga el pago de daños e indemnización, lo cual estará a cargo y responsabilidad de la empresa de vigilancia que presta el servicio.

9. INDICADOR DE SEGUIMIENTO AL SERVICIO

En aras de medir la satisfacción del servicio de vigilancia y seguridad privada en el sistema; la Dirección Técnica de Seguridad ha establecido unos indicadores de seguimiento que permiten evaluar de una manera estratégica tres componentes fundamentales, en la prestación del servicio y que permitirán evaluar de manera cualitativa y cuantitativa obligaciones y requerimientos establecidos por la Entidad.

9.1 Componentes a evaluar

Para el desarrollo y aplicación de estos indicadores se tuvieron en cuenta cuatro (4) componentes que permiten hacer un seguimiento y control adecuado por parte de la entidad hacia los contratistas u operadores que prestan el servicio de vigilancia y que se mencionan a continuación:

9.1.1 Dotaciones

En este ítem se contempla todo lo relacionado con los elementos propios suministrados por la empresa de vigilancia, reglamentados y regulados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada (uniformes, carnets de identificación, permisos de tenencias para las armas de fuego, radios de comunicación, etc.); por otra parte se hace referencia a los elementos, equipos y herramientas de apoyo solicitados por la Entidad dentro del marco contractual (cantidad de armas, dotaciones de invierno, libros foliados, linternas, etc.) y que hacen parte de las obligaciones contraídas por las diferentes empresas operadoras de vigilancia y seguridad privada que prestan el servicio en el Sistema.

9.1.2 Prestación del servicio

La validación y percepción al servicio, se debe hacer de manera directa en campo, dándose por entendido que es donde se evalúan criterios de servicio, atención al cliente, actitud, valor agregado y del personal de seguridad hacia la ciudadanía o usuarios del Sistema; para este caso se debe tener en cuenta y conocer de fondo las funciones, consignas generales y específicas, procedimientos y protocolos de seguridad que debe cumplir todos y cada uno de los funcionarios que hacen parte del esquema de vigilancia y seguridad privada.

9.1.3 Cumplimiento legal

En este ítem se tienen en cuenta requisitos de índole legal y contractual que hacen referencia al cumplimiento de estándares y obligaciones de tipo administrativo y requerimientos puntuales que se deben cumplir con cierta periodicidad mientras dure la ejecución del contrato.

9.1.4 Novedades de infraestructura

Se evalúan los reportes sobre novedades de infraestructura reportados a la entidad, el diligenciamiento del formato destinado por la entidad para tal fin, al igual que la gestión y administración de riesgos que se adelanta por parte de la empresa contratista frente a este requerimiento.

9.2 Método de calificación

Para cada puesto de trabajo inspeccionado y por cada componente a evaluar, se deberá asignar una calificación cualitativa de bueno, regular o malo, dependiendo de la evidencia encontrada.

La calificación se estableció de la siguiente manera:

BUENO (B): esta calificación es emitida por parte del funcionario que hace la visita de campo, cuando evidencia que el ítem evaluado cumple con los lineamientos contractuales y/o normativos establecidos. Esta calificación que se realiza de manera cualitativa, debe asignarse cuando el ítem evaluado se considera cumple entre un 80 a un 100%.

REGULAR (R): esta calificación es emitida por parte del funcionario que hace la visita de campo, cuando

evidencia que el ítem evaluado cumple con los lineamientos contractuales y/o normativos establecidos. Esta calificación que se realiza de manera cualitativa, debe asignarse cuando el ítem evaluado se considera cumple entre un 50 a un 79%.

MALO (M): esta calificación es emitida por parte del funcionario que hace la visita de campo, cuando evidencia que el ítem evaluado cumple con los lineamientos contractuales y/o normativos establecidos. Esta calificación que se realiza de manera cualitativa, debe asignarse cuando el ítem evaluado se considera cumple entre un 20% hasta el 49%.

AUSENTE (A): esta calificación es emitida por parte del funcionario que hace la visita de campo, cuando evidencia que en el ítem evaluado, hay ausencia total del elemento. Esta calificación que se realiza de manera cualitativa, debe asignarse cuando el ítem evaluado se considera cumple por debajo del 20%, o se incumple totalmente.

NO APLICA (N/A): esta calificación se coloca cuando el ítem a evaluar, no es aplicable para el puesto de trabajo inspeccionado.

10. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DS-005	Acta de visita de campo	Intranet	Dirección Técnica de Seguridad
R-DS-006	Formato de apoyo de visita de campo	Intranet	Dirección Técnica de Seguridad
R-DS-007	Lista de chequeo infraestructura estaciones Sistema Transmilenio	Intranet	Dirección Técnica de Seguridad

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO ANTI - EVASIÓN CON EQUIPOS FISCALIZADORES (PDA's) Y VIGILANCIA CON MEDIO CANINO			
	Código: T-DS-004	Versión: 0	Fecha: Agosto de 2017	

TABLA DE CONTENIDO

- | | |
|-----------------------------|---|
| 1. OBJETO | 5. DEFINICIONES |
| 2. ALCANCE | 6. CONDICIONES GENERALES |
| 3. RESPONSABLE | 6.1. Condiciones para el servicio con equipos fiscalizadores tipo PDA's |
| 4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 6.2. Condiciones para el servicio con medio canino |

7. PROTOCOLO A SEGUIR DURANTE EL CONTROL ANTIEVASIÓN

7.1 Acciones a seguir para el control anti evasión con equipos PDA's

7.2 Acciones a seguir para el control anti evasión con medio canino

8. TABLA DE FORMATOS

1. OBJETO

Definir los responsables y acciones que se deben seguir para la prestación de servicios de vigilancia y seguridad privada en los planes anti - evasión implementados por la Dirección Técnica de Seguridad de TRANSMILENIO S.A., con equipos fiscalizadores personal digital asistant (PDA's) y con medio canino.

2. ALCANCE

El presente documento aplica para el personal de vigilancia y seguridad privada que realice actividades de validación a las tarjetas de los usuarios que ingresan al sistema por las plataformas, zonas de servicio de transporte de alimentadores, zonas de servicio troncal, estaciones, entre otras, y los binomios (manejador – can) que efectúan control de ingresos irregulares en las áreas cercanas a las Barreras de Control de Acceso (BCAs) en las diferentes fases del sistema.

3. RESPONSABLE

El profesional de la Dirección Técnica de Seguridad con funciones de supervisor del contrato de vigilancia para las fases I y III del sistema en el componente BRT es el responsable por la elaboración y actualización del presente documento.

El (la) Director (a) Técnico (a) de Seguridad dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento de este protocolo.

Se deberá realizar la revisión y/o actualización de este documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 2535 de 1993: por el cual se expiden normas sobre armas, municiones y explosivos.
- Decreto 356 de 1994: por el cual se expide el Estatuto de vigilancia y seguridad privada.
- Decreto 3222 de 2002: por el cual se reglamenta parcialmente el Estatuto de Vigilancia y Seguridad Privada contenido en el Decreto – Ley 356 del 11 de febrero de 1994 y se dictan otras disposi-

ciones. Artículo 1° Redes de Apoyo y solidaridad ciudadana. A partir de la fecha de expedición del presente decreto, créanse las Redes de Apoyo y Solidaridad Ciudadana, conformadas por las personas, empresas y servicios descritos en el artículo 4° del Decreto - Ley 356 de 1994.

- Decreto 4950 de 2007: por el cual se fijan las tarifas mínimas para el cobro de los servicios de vigilancia y seguridad privada prestados por las empresas y/o cooperativas de vigilancia y seguridad privada.
- Ley 1801 de 2016: por la cual se expide el Código Nacional de Policía y Convivencia.

5. DEFINICIONES

Adiestramiento básico: es la enseñanza que recibe el canino durante las fases de formación.

Agentes del sistema: empresas y/o entidades que ejecutan algún tipo de actividad dentro del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A., para el adecuado funcionamiento del mismo en cualquiera de sus aspectos operativos.

Área pública: área de un portal, estación, paradero a los que tienen acceso ilimitado los usuarios del SITP sin control.

Área de seguridad restringida: aquellas zonas de una estación, portal, paradero, patio identificadas como zonas de riesgo prioritarias en las que, además de controlarse el acceso, es requerido aplicar otros controles de seguridad.

Arma: instrumento, máquina o medio autorizado a los integrantes de diferentes servicios de vigilancia y seguridad privada.

Barrera de control de acceso (BCA): dispositivo electromecánico que se encarga de restringir el acceso de los pasajeros a los buses o estaciones, el validador permite la liberación de la barrera en función de la validación del medio de pago.

Blindaje: protección de seguridad contra riesgos determinados.

Canil: lugar adecuado para el alojamiento de los caninos con especificaciones especiales como espacios para la cama, pozuelo para el agua y con suficientes corrientes de aire.

Ciudadano: habitante de la ciudad, que como sujeto de derechos políticos interviene, ejercitándolos, en el gobierno del país. Persona del común, interesada en un tema en particular.

Credencial: documento que sirve para que a un empleado se le de posesión de su trabajo y el permiso de ejercer su profesión.

Collar de ahogo: elemento conformado en eslabón de adiestramiento unido a la trailla, utilizado para el control del canino, en el sitio de la prestación del servicio.

Concesionario: empresa que presta el servicio de transporte dentro del Sistema Integrado de Transporte Público - SITP bajo un contrato de concesión.

Control: comprobación, inspección, fiscalización, intervención.

Control de seguridad policial: conjunto de procedimientos y técnicas propias de la Policía Nacional, orientadas a garantizar el ejercicio de los derechos y libertades públicas de los usuarios.

Cultura: conjunto de las manifestaciones en que se expresa la efectividad del servicio.

Cuna de carga: equipo complementario que permite la carga de la batería del dispositivo hand-held y configuración remota de parámetros.

Empresa: sociedad de responsabilidad limitada legalmente constituida, cuyo objeto social consista en la prestación remunerada de servicios de vigilancia y seguridad privada.

Empresa operadora: es la organización de personas, bienes, equipos y medios de producción, bajo la responsabilidad del Concesionario, que tiene como finalidad la prestación de servicios de transporte para apoyar la actividad de operación troncal, alimentadora y zonal del Sistema TransMilenio.

Equipo de seguridad: dispositivos especializados que se utilizan, individualmente o como parte de un sistema, en la prevención o detección de contravenciones y sus instalaciones y servicios.

Equipo fiscalizador tipo PDA's hand-held: dispositivo de cómputo portátil que permite verificar transacciones de las tarjetas Tu llave.

Estación: es el lugar autorizado y acondicionado para el ascenso y el descenso de pasajeros de las rutas troncales.

Estuche protector: es un accesorio que permite cargar el dispositivo a manera de cartera o morral, evitando caídas y golpes accidentales.

Firmware: conjunto de instrucciones del programa informático que se encuentra registrado en una memoria física (unidad ROM, flash, USB, entre otros).

Fiscalizador: son dispositivos personal digital assistant (PDA's) cuyo fin es la consulta en sitio de forma inmediata del estado de cualquier tipo de tarjeta del Sistema Integrado de Transporte Público.

Guacal: elemento utilizado para el transporte de caninos de un lugar a otro.

Guía: persona que posee conocimientos generales acerca del manejo y trabajo con perros y que tiene una formación acreditada y certificada.

Instalaciones y medios: sedes y sucursales o agencias, adecuados para el desarrollo de su objeto social, debidamente aprobados por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada.

Instructor: persona idónea y acreditada en el área canina que imparte instrucción al personal seleccionado, con el fin de transmitir conocimientos adquiridos por capacitación y experiencia en el trabajo con caninos.

Manejador: persona que ha recibido una inducción básica y está debidamente capacitada para el manejo y control de los perros. En ningún caso el manejador podrá ser reemplazado por vigilantes y/o escoltas.

Ministerio de Defensa: institución pública, que hace parte de la rama ejecutiva, conduce las Fuerzas Militares y la Policía Nacional, mediante la formulación, diseño, desarrollo y ejecución de las políticas de defensa y seguridad y el empleo legítimo de la fuerza, para mantener la soberanía nacional, la independencia, la integridad territorial y el orden constitucional, y contribuir a garantizar las condiciones necesarias para el ejercicio de los derechos, obligaciones y libertades públicas.

Modalidad fija: es la que se presta por el binomio manejador - perro, con objeto de proteger a personas, bienes muebles o inmuebles en un lugar determinado. La vigilancia con perro en riel o guaya, se considera como vigilancia fija para todos los efectos.

Modalidad móvil: es la que se presta por el binomio manejador - perro, con objeto de dar protección a personas, bienes muebles o inmuebles en área o sector determinado.

Pared: es la división en madera u otra estructura que se utiliza para acondicionar el descanso de los caninos, que debe separar otras perreras o caniles.

PDA's: del inglés personal digital assistant, o ayudante personal digital, es un dispositivo de pequeño tamaño que combina un ordenador, teléfono/fax, Internet y conexiones de red. A los PDA's también se les llama palmtops, hand held computers (ordenadores de mano) y pocket computers (ordenadores de bolsillo).

Un PDA típico puede funcionar como teléfono móvil, fax, explorador de internet, organizador personal, GPS, etc.

Permisos de acceso: conjunto de mecanismos y sistema de autorizaciones para el ingreso, circulación o permanencia en instalaciones del sistema de transporte público gestionado por TRANSMILENIO S.A.

Plan anti evasión: esquema de seguridad implementado para identificar los presuntos evasores de pasajes, con objetivos claros y funciones determinados en aras de tomar acciones preventivas que permitan recuperar la cultura de pago e ingresos de manera adecuada al Sistema.

Portal: estación de cabecera ubicada en zonas de entrada de la ciudad y a la que además, de los buses alimentadores y articulados, ingresan también autobuses procedentes de municipios aledaños (intermunicipales).

Queja: información de un ciudadano sobre inconformidades relacionadas con acciones o transgresiones de un tercero esperando ser coadyuvado por el Estado en la normalización de una situación. Solicitud realizada por un ciudadano para resolver una inconformidad frente a actuaciones decisiones terceros.

Seguridad: mecanismo que asegura el buen funcionamiento, precaviendo que este falle, se frustre o se violente.

Servicio: organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.

Servicios de vigilancia y seguridad privada: son las actividades que en forma remunerada o en beneficio de una organización pública o privada, desarrollan las personas naturales o jurídicas, tendientes a prevenir o detener perturbaciones a la seguridad y tranquilidad individual en lo relacionado con la vida y los bienes propios o de terceros y la fabricación, instalación, comercialización y utilización de equipos para la vigilancia y seguridad privada, blindajes y transporte con este mismo fin.

Servicio canino: modalidad de vigilancia prestada por un binomio manejador - perro.

Superintendencia: entidad que vigila, controla, inspecciona y sanciona a servicios de interés general.

Traílla: elemento utilizado para el control y manejo del canino en las áreas de trabajo, siendo este el principal medio de comunicación entre el manejador y el perro.

TISC: Tarjeta Inteligente Sin Contacto.

Tambo: arma contundente metálica, de prolongación que puede causar daño, lesión o muerte.

Taser: (llamada también pistola de corriente), que dispara proyectiles que administran una descarga eléctrica a través de un cable o un bastón eléctrico

Unidad canina: es la estructura que posee medios físicos como instalaciones, recursos humanos, programas de capacitación para el binomio manejador - canino, conformada con un mínimo de diez (10) perros.

Vigilancia: cuidado y atención exactas en las cosas que están a cargo de uno.

Vigilante: persona que tiene a su cargo la custodia de personas y bienes.

6. CONDICIONES GENERALES

Con la implementación del servicio anti-evasión con medios fiscalizadores tipo PDA's y vigilancia con medio canino especializado en defensa controlada, se pretende controlar, disuadir y minimizar el ingreso de usuarios de manera irregular al Sistema, para lo cual, el personal de vigilancia y seguridad privada debe conocer y cumplir con las funciones y actividades contempladas en el presente documento, así como los siguientes aspectos que condicionan los requerimientos y la prestación del servicio:

- **Infraestructura:** características físicas, elementos que la conforman, ubicación, equipamiento, elementos y medios tecnológicos instalados en la misma.
- **Funcionamiento:** relación y funciones de los diferentes agentes del Sistema, horarios de servicio, generalidades de los servicios, operación vial al interior de la infraestructura, riesgos operativos, entorno de cada estación o portal, servicios, rutas y paradas.

Por otra parte, es necesario que también se conozca el marco legal y la normatividad específica emitida por la Superintendencia de Vigilancia y Seguridad Privada, el Ministerio de Defensa y las autoridades competentes, circulares y conceptos, relacionados con la modalidad y tipo de servicios requeridos.

6.1 Condiciones para el servicio con equipos fiscalizadores tipo PDA's

- a) El servicio con equipos fiscalizadores tipo PDA's, se prestará en el horario establecido para esta modalidad; los horarios estarán compuestos por dos turnos o jornadas de trabajo de ocho (8) horas cada uno, así: primer turno: desde las 04:00 a.m. hasta las 12:00 p.m. y segundo turno: desde las

12:00 p.m. hasta las 8:00 p.m., de lunes a sábado; los domingos y días festivos el horario será de 5:00 a.m. hasta la 1:00 p.m., y de 1:00 p.m. hasta las 9:00 p.m. La programación y los horarios podrán ser modificados por TRANSMILENIO S.A., según las necesidades propias del servicio que se vayan evidenciando y de acuerdo con la legislación vigente.

- b) La empresa de vigilancia conformará equipos de trabajo, cada uno estará integrado por tres personas (vigilantes de seguridad), dos (2) de sexo masculino y una (1) de sexo femenino; esta última deberá cumplir con funciones de líder de grupo, dentro de las cuales estará la de efectuar anotaciones y registros en la minuta de forma y manera adecuada, dejando constancia de la hora de llegada de los integrantes del equipo, los cambios de turno y la terminación del servicio.
- c) Cada equipo de trabajo contará con dos (2) equipos fiscalizadores tipo PDA's y un (1) equipo electrónico (celular, tablet, entre otros) exclusivo para registrar la actividad mediante el diligenciamiento de formularios en línea, en tiempo real, alimentando una base de datos centralizada, la cual puede consultarse remotamente bajo un ambiente web. Se deben proteger, custodiar y salvaguardar los elementos y equipos suministrados por la Entidad para la prestación del servicio tales como equipos fiscalizadores, cargadores, baterías, cables de poder, adaptadores, planilleros, multitomas, entre otros.
- d) Durante el abordaje que se realice a un usuario del Sistema, se debe diligenciar de forma correcta y completa la información en el formato físico diseñado para tal fin o en la herramienta tecnológica (dispositivo electrónico) suministrada por el prestador del servicio de vigilancia y destinado para el reporte de las validaciones y actividades del plan anti evasión.
- e) La información producto de la actividad registrada, debe ser verídica y transparente; a fin de no generar desinformación y datos erróneos que puedan generar confusión al momento de efectuar el análisis de la misma.
- f) Durante el servicio con equipos fiscalizadores tipo PDA's, no se pueden utilizar elementos que no sean propios del servicio (celulares, tabletas u otros dispositivos electrónicos de uso personal), así como no se deben efectuar acciones o actividades que generen distracción, impidiendo el cumplimiento de las funciones y logro del objetivo del servicio.
- g) Cuando se detecte inconsistencia en la verificación realizada en el dispositivo de fiscalización, se debe invitar al (o los) presunto (s) infractor (es) a realizar la debida validación del ingreso al Sistema en las BCAs; si la situación se torna complicada y tiende a salirse de control, se debe pedir de manera inmediata el apoyo de la Policía Nacional que se encuentre en el punto de abordaje, en todo caso se debe evitar cualquier tipo de agresiones o cruce de palabras (despectivas, ofensivas o humillantes) o acciones de provocación hacia la ciudadanía.
- h) Para la prestación de este servicio, el personal, debe cumplir a cabalidad con las funciones, actividades, horarios y programaciones establecidas; hacer recorridos por toda la estación y/o portal asignado según la programación, no permanecer estáticos en un solo punto, ni mantener conversaciones extensas por fuera del cumplimiento de sus funciones con los demás agentes del Sistema.
- i) El personal que realice el servicio en PDA's, no podrá permanecer en el área de taquillas y BCAs; (a excepción de los horarios autorizados para prestar este apoyo), las validaciones deben realizarse en el área de plataforma y parte interna de vagones realizando recorridos permanentes.
- j) El grupo de trabajo no debe llevar elementos o armas contundentes para su defensa tales como: taser, bastón eléctrico, tambo, chacos, armas de fuego o neumáticas, gas pimienta, armas blancas y/o contundentes, entre otros; dichos elementos no están autorizados para ser portados durante la prestación del servicio, ni al interior del Sistema.
- k) Está prohibido retener, cambiar o validar en BCAs las tarjetas que entregan los usuarios para el proceso de validación; este tipo de conductas generan quejas e inconformismo por parte de la ciudadanía.
- l) El personal que presta este servicio, no se podrá extralimitar en sus funciones, por lo tanto, es necesario tener en cuenta que no debe entrar en conflicto, maltratar verbalmente, y menos llegar a términos de agresiones físicas con los usuarios del Sistema, presuntos evasores y ciudadanía en general.
- m) La empresa de vigilancia deberá capacitar, entrenar y reentrenar de manera permanente al personal en temas de procedimientos, servicio y atención al cliente, resolución de crisis y conflictos, con el fin de minimizar problemáticas y quejas referentes a maltratos verbales, físicos, riñas o peleas por efectuar malos procedimientos al momento de intervenir los usuarios.

- n) Conservar normas de buen trato y respeto con los usuarios y la ciudadanía en general al momento de efectuar el requerimiento para la validación de la TISC y los registros correspondientes; esto a pesar de llegar a presentarse conductas de irrespeto por parte de la ciudadanía.

Nota: el servicio es contratado con el fin de identificar y disuadir a los potenciales evasores de pasajes, por lo cual, el servicio es totalmente preventivo mas no represivo, con ello se exige al personal no enfrentarse, reducir, atacar o golpear a usuarios y ciudadanos que transiten o intenten ingresar de forma irregular en el Sistema.

6.1.2 Condiciones para el servicio con medio canino

El uso del medio canino en defensa controlada, es una medida de prevención y disuasión, mediante la cual un binomio (manejador - canino) se ubica frente a las barreras de control de acceso en el costado de la zona paga; para esto el manejador debe asumir una postura de alerta, manteniendo al ejemplar canino activo y controlado con los elementos de seguridad y mando requeridos para la prestación del servicio.

- a) El servicio con medio canino, se prestará en el horario establecido para esta modalidad; los horarios estarán compuestos por dos turnos o jornadas de trabajo de ocho (8) horas cada uno, así: primer turno: desde las 04:00 a.m. hasta las 12:00 p.m. y segundo turno: desde las 12:00 p.m. hasta las 8:00 p.m., de lunes a sábado; los domingos y días festivos el horario será de 5:00 a.m. hasta la 1:00 p.m., y de 1:00 p.m. hasta las 9:00 p.m.; los horarios podrán ser modificados por TRANSMILENIO S.A., según las necesidades propias del servicio que se vayan evidenciando y de acuerdo con la legislación vigente.
- b) Los manejadores deberán ubicarse con el ejemplar canino frente a las BCAs al costado de las zonas pagas (según turno laboral), a una distancia de 1,50 metros de las BCAs, esta distancia deberá aumentarse de acuerdo al flujo de usuarios.
- c) Los manejadores deberán mantener un control absoluto sobre el canino, haciendo uso de los comandos y los elementos de mando y seguridad.
- d) La empresa de vigilancia deberá garantizar que mientras se presta este servicio, se mantengan una actitud disuasiva y una buena postura del binomio manejador - canino.
- e) Respetar los horarios laborales de los ejemplares caninos según programación asignada y contemplada en el Decreto 2187 del 12 octubre de 2001, Capítulo 3 o la normatividad vigente.
- f) No maltratar a los caninos asignados a la prestación del servicio.
- g) No permitir que los usuarios tengan contacto físico con los ejemplares, ni permitir que les suministren comida.
- h) Mantener los ejemplares caninos siempre y en todo momento con el bozal de protección; la única parte donde podrán estar sin bozal será dentro de la zona de caniles cuando estén en descanso.
- i) Cumplir los protocolos de seguridad de apertura y cierre de caniles, lo anterior, con el fin que antes de sacar y al guardar los ejemplares se eviten accidentes como mordeduras y demás.
- j) Cuidar y mantener en buen estado todos los elementos entregados en dotación por parte de la Entidad, el mal uso ya sea doloso o culposo será responsabilidad del prestador del servicio de vigilancia.
- k) El personal no se debe extralimitar en sus funciones, entrar en conflicto, maltratar verbalmente, y menos llegar a términos de agresiones físicas con los usuarios, presuntos evasores y ciudadanía en general.
- l) En caso que se detecte un ingreso irregular por parte del personal de manejadores, se deberá abordar al ciudadano en términos de respeto, invitándolo a cancelar el pasaje e ingresar de manera adecuada; por ningún motivo se deberá entrar en choque, alegato, disputa o riña que pueda terminar en agresiones verbales y físicas entre manejadores – usuarios o con los ejemplares caninos.
- m) Mantener una distancia prudente de seguridad con el ejemplar, especialmente al momento de intervenir los infractores que ingresan de manera irregular al sistema.
- n) En casos de incidentes con los usuarios, o accidentes que involucren a los ejemplares caninos se debe informar inmediatamente a la central de radio, notificar de forma inmediata a la Entidad, y activar el protocolo de atención por parte de la empresa de seguridad prestadora del servicio en caso de requerirse la respuesta de atención de emergencia; siempre deberá haber una atención personalizada por parte de la empresa de seguridad a las personas afectadas, manteniendo indemne a la Entidad, y suministrando toda la información del evento ocurrido.

- o) Si durante la prestación del servicio con medio canino, se presenta agresión por parte de algún usuario del Sistema, el manejador no debe entrar en conflicto con el (los) ciudadano(s), informando de manera inmediata a las autoridades competentes sobre la novedad.
- p) Los manejadores no deberán portar elementos, armas contundentes o de defensa durante la prestación del servicio, tales como: taser, bastón eléctrico, tambo, chacos, armas de fogueo o neumáticas, gas pimienta, armas blancas y/o contundentes, entre otros.
- q) Los manejadores deberán registrar en la minuta de servicio, la información de las personas que inician turno, revistas de supervisión, novedades del turno y registro de finalización de turno. Así mismo deben mantener limpios los sitios de trabajo, zonas de descanso y tránsito de los caninos, así como los elementos para la prestación del servicio.
- r) Cumplir con los reentrenamientos estipulados de acuerdo a la normatividad vigente, tanto de manejadores como de los ejemplares caninos; lo anterior, con el fin de minimizar riesgos de accidentalidad a causa del temperamento o estrés de los canes, por las connotaciones del servicio.

Nota: se recuerda que el servicio fue contratado con el fin de disuadir a los potenciales evasores del pago del pasaje, por lo cual el servicio es totalmente preventivo mas no represivo, con ello se exige al personal no enfrentarse, reducir, atacar o golpear a usuarios y ciudadanos que transiten o intenten ingresar de forma irregular en el Sistema.

7. PROTOCOLO A SEGUIR DURANTE EL CONTROL ANTIEVASIÓN

Con la implementación del servicio anti - evasión con medios fiscalizadores tipo PDA's y vigilancia con medio canino especializado en defensa controlada, se pretende identificar, disuadir y minimizar el ingreso de usuarios de manera irregular al Sistema, para lo cual, el personal de vigilancia y seguridad privada debe conocer y cumplir con las funciones y actividades contempladas en el presente documento.

7.1 Acciones a seguir para el control anti - evasión con equipos tipo PDA's

A través de dispositivos fiscalizadores tipo PDA's, se realiza una verificación de la última validación que se haya realizado de una TISC, para acceder al Sistema.

- a) El supervisor del contrato, el profesional o el funcionario que destine la Dirección Técnica de Seguridad, el coordinador del contrato de vigilancia y los vigilantes de seguridad inician el servicio de vigilancia con equipos fiscalizadores tipo PDA's, en los portales o estaciones, según programación establecida.
- b) A partir de la programación se abordará a los usuarios del Sistema, de manera respetuosa y educada, informando el procedimiento que se efectuará y solicitando la tarjeta para realizar la validación, el usuario deberá hacer entrega de la TISC para verificar los registros de su validación. En caso de que se torne agresivo, será remitido al profesional de policía asignado a la estación para que la autoridad competente tome el caso correspondiente.
- c) En caso de que el usuario abordado no acate o no permita efectuar la validación de su TISC, el personal de vigilancia deberá dejar el respectivo registro como constancia de que no se pudo adelantar el procedimiento.
- d) Recibida la tarjeta del usuario objeto del control, se realizará la validación del mismo mediante el dispositivo fiscalizador tipo PDA's. Cuando se evidencie que el usuario es un presunto evasor, es decir que si en el dispositivo fiscalizador tipo PDA's no aparece un registro de ingreso cercano a la fecha y hora del control, será responsabilidad del vigilante de seguridad, invitarlo para que efectúe la validación o pago de su pasaje.
- e) De toda intervención que se realice en estos procesos de validación de tarjetas será responsabilidad del grupo de trabajo solicitar el nombre del usuario, con el fin de registrar los datos resultantes para su consolidación y análisis.

7.2 Acciones a seguir para el control anti - evasión con medio canino

- a) Los vigilantes de seguridad inician el servicio de vigilancia con medio canino en los portales, ubicándose frente a las BCAs al costado de las zonas pagas, en los portales o estaciones, según programación establecida por TMSA.
- b) Una vez ubicado verifica visualmente el ingreso de usuarios, si se detecta el paso irregular sin realizar validación de la TISC, debe invitar al presunto evasor para que pague o valide su pasaje; en caso de que no acate o se torne agresivo se deberá informar a las autoridades policiales para que procedan de acuerdo con las normas establecidas.

8. TABLA DE FORMATOS

CÓDIGO	NOMBRE	UBICACIÓN	RESPONSABLE
R-DS-004	Reporte Validaciones Plan Anti - evasión	Internet (Ambiente Web) - Intranet	Dirección Técnica de Seguridad