

EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO “TRANSMILENIO S.A.”

Resolución Número 112 (Marzo 15 de 2018)

“Por la cual se actualiza la versión del documento P-DB-010 “Atención de contingencias del SITP en su componente zonal desde el centro de control” de la Dirección Técnica de Buses”

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 los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Derogar en su totalidad la Resolución 375 del 10 de julio de 2014, mediante la cual se había adoptado la versión 0 del documento P-DB-010 “Atención de contingencias del SITP en su componente zonal desde el centro de control”

ARTÍCULO 2º: Actualizar el documento siguiente con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
P-DB-010	1	Atención de contingencias del SITP en su componente zonal desde el centro de control

ARTÍCULO 3º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los quince (15) días del mes de marzo de dos mil dieciocho (2018).

CARLOS ARTURO FERRO ROJAS
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. CONDICIONES GENERALES
7. DESCRIPCIÓN DE PROCEDIMIENTO
8. ANEXOS

MODIFICACIONES

VERSIÓN	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	10 de junio de 2014	Primera versión del documento.	N/A
1	Diciembre de 2017	Actualización del procedimiento. Se modifica el logo de Transmilenio por la versión oficial establecida por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.	Director Técnico De Buses

ELABORÓ: PROFESIONAL ESPECIALIZADO (6) DE SUPERVISION Y CONTROL	APROBÓ: DIRECTOR TECNICO DE BUSES	Página 1 de 22
--	--	-----------------------

 TRANSMILENIO	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

1. OBJETO

Describir las actividades que se deben llevar a cabo para el manejo de contingencias en la operación del servicio del SITP en su componente zonal.

2. ALCANCE

Este procedimiento es de conocimiento y aplicación del personal operativo asociado a la Dirección Técnica de Buses, los funcionarios de los Concesionarios Zonales y el personal de la Interventoría.

Aplica para situaciones en que la movilidad de los vehículos del SITP en su componente zonal, y en general la operación, se ven afectados en su desarrollo por situaciones diversas como manifestaciones, inundaciones, accidentes o cualquier otro tipo de perturbación a la normalidad de la operación.

El procedimiento inicia con la detección de la novedad y termina con el cierre de la contingencia.

3. RESPONSABLES

El Profesional Especializado de Supervisión de la Operación es el responsable de la elaboración y actualización de este documento.

El Director Técnico de Buses dará estricto cumplimiento, implementación y mantenimiento del procedimiento.

La revisión y/o actualización de este protocolo debe realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Operaciones del Componente Zonal del SITP.
- Procedimiento para la supervisión a la operación del SITP en su componente zonal.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- Protocolo distrital del primer respondiente en la zona de impacto – Dirección de Prevención y Atención de Desastres.

5. DEFINICIONES

- **Accidente:** suceso imprevisible de tipo operacional que presenta fatalidades o lesiones graves y daños estructurales en los buses o en la infraestructura.
- **Centro de atención al ciudadano:** centro de servicio y atención e información telefónica a los usuarios del SITP. Línea 195.
- **Cambio de bus:** situación donde se realiza un reemplazo de un bus zonal por otro, por daños técnico – mecánicos, que por premura de tiempo le impida la continuación del servicio u otro suceso que afecte la operación.
- **Centro de Atención al Usuario - CAU:** puntos de los que dispone la Entidad para la atención de peticiones, quejas, reclamos e información en general del SITP.
- **Centro de Control del Ente Gestor:** lugar especialmente acondicionado en las instalaciones que indique el Ente Gestor, en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el Concesionario del SIRCI para que el Ente Gestor ejerza sus funciones de verificación de las programaciones de los distintos concesionarios de operación (Troncales, Alimentadores, Urbanos, Complementarios y Especiales), operación, supervisión, gestión y control de los servicios. Este Centro de Control será operado por el Ente Gestor. El agente encargado del Sistema Integrado de Recaudo, Control e Información al Usuario, SIRCI, deberá suministrar los equipos y aplicaciones necesarios y adicionales a los actualmente en uso para el control global de la operación.
- **Centro de Control zonal:** lugar especialmente acondicionado en las instalaciones de cada uno de los concesionarios zonales en el cual se encuentra el software y hardware diseñado y suministrado por el Concesionario del SIRCI para que el concesionario de operación pueda ejercer sus funciones de programación, operación y gestión de las rutas no troncales. Estos centros de control serán operados por los concesionarios zonales.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Código T:** código alfanumérico para la comunicación ágil y discreta entre los concesionarios, el Ente Gestor y los participantes en el desarrollo de la operación SITP.
- **Comandante de la contingencia:** es el responsable de liderar las actividades relacionadas con la contingencia, especialmente, de la implementación de las decisiones estratégicas.
- **Componente zonal:** parte del SITP conformado por la prestación de los servicios urbano, complementario y especial.
- **Concesionario:** empresa operadora de transporte concesionaria de una zona de operación del Sistema.
- **Contingencia:** hecho, situación o circunstancia inesperada, aunque en ocasiones previsibles, que afecta la normal prestación del servicio y pone en riesgo la calidad del mismo.
- **Enlace interventoría:** funcionario de la interventoría del SITP, que se ubica en el Centro de Control del Ente Gestor, y se encarga de recibir e informar sobre las novedades que se presentan en el SITP a todo el personal de interventoría en la vía.
- **Enlace concesionario:** funcionario de la empresa operadora que está liderando el centro de control zonal, el cual recibe las instrucciones del Ente Gestor.
- **Ente Gestor:** corresponde a TRANSMILENIO S.A., como la empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.
- **Grupo:** canal de comunicaciones por avantel, el cual es utilizado por los funcionarios de TRANSMILENIO S.A., los concesionarios y funcionarios de la Interventoría.
- **Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER:** Entidad que Ejecuta, orienta, y coordina acciones para la reducción del riesgo de desastres, el manejo de emergencias y la adaptación al cambio climático, contribuyendo al desarrollo sostenible de la ciudad y a la protección y mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Incidente:** circunstancia o suceso que sucede de manera inesperada y que puede afectar al desarrollo del SITP.
- **Inspector evaluador:** funcionario delegado por TRANSMILENIO S.A., que es el encargado de evaluar la situación y determinar las acciones al respecto cuando se presenten contingencias.
- **Inspector de tránsito:** funcionario delegado por TRANSMILENIO S.A., que en los casos de contingencia, es el encargado de evaluar la situación del tránsito para determinar su incidencia en la situación presentada.
- **Interventor:** persona natural y/o jurídica, consorcio o unión temporal contratada por TRANSMILENIO S.A., que cuenta con capacidad, idoneidad, experiencia y especialidad para ejercer el control y vigilancia de las obligaciones de los concesionarios del SITP en la prestación del servicio, la cual es supervisada por la Dirección Técnica de Buses.
- **Líder de la operación:** funcionario delegado por TRANSMILENIO S.A., que en los casos de contingencia, es el responsable de actividades de supervisión a la regulación y control de la operación, especialmente, la implementación de las decisiones estratégicas ante las contingencias.
- **Material peligroso - MATPEL:** toda sustancia sólida, líquida o gaseosa que por sus características físicas, químicas o biológicas puede ocasionar daños a los seres humanos, al medio ambiente y a los bienes.
- **Observador:** funcionario, usuario o ciudadano que detecta una situación o posible situación que pueda generar una contingencia, la cual informa directamente o a través de los funcionarios del Concesionario, Interventoría, Centro de Atención al Usuario al Centro de Control del Ente Gestor o Zonal.
- **Oficial de enlace:** es la persona del comando de la contingencia adscrito a TRANSMILENIO S.A., que sirve de punto de contacto para los representantes de las diferentes instituciones o áreas que deben intervenir en la evolución del incidente.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Oficial de logística:** es el responsable de proporcionar los recursos necesarios para apoyar el incidente en TRANSMILENIO S.A.
- **Oficial de información:** es el responsable de la recepción y emisión de información acerca del incidente al personal de la interventoría del SITP en TRANSMILENIO S.A.
- **Oficial de operaciones:** es el responsable del manejo de las operaciones del SITP aplicables a la consecución de los objetivos planteados vinculado a TRANSMILENIO S.A.,.
- **Oficial de planeación:** es el responsable de la recolección, evaluación, diseminación y uso de la información acerca del desarrollo del incidente y el estado de los recursos. La información es necesaria para: a) Entender la situación actual; b) Predecir el curso probable de los eventos; c) Preparar estrategias alternativas.
- **Recorredor motorizado:** funcionarios de la interventoría o del concesionario, que en los casos de contingencia, son los encargados de la evaluación de situaciones, para determinar posibles acciones correctivas o preventivas y también evalúa el contexto del tránsito para determinar su incidencia en la situación presentada.
- **Software de ayuda a la explotación - SAE:** en cual se realiza la programación y el control de la operación. Aplicación desarrollada para realizar el control de la flota de buses en tiempo real y que interactúa: Con el subsistema de programación operativa GestSAE, obteniendo de este los planes horarios para su posterior análisis y reporte de novedades; Con el subsistema de comunicación de voz SAEVOX gestionando las comunicaciones de voz; Con el sistema de comunicación de datos ReportSAE con el que se obtienen todos los datos necesarios para el control de la operación; y con el subsistema de ubicación de la posición geo referenciada de los vehículos GeoSAE.
- **Sistema integrado de recaudo, control e información del SITP - SIRCI:** conjunto de software, hardware y demás componentes que permiten la gestión, operación de recaudo, operación de transporte, los centros de control troncal y zonal, de información y servicio al usuario, la consolidación de la información y la conectividad de la totalidad del SITP, el cual debe ser proveído por el concesionario que resulte adjudicatario de dicha concesión y será

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

TRANSMILENIO S.A., como Ente Gestor quien lleve a cabo el control de los niveles de servicio o quien éste determine para realizar los controles respectivos.

- **Técnico de enlace:** funcionario designado para liderar el control de la operación, permanentemente y en contingencias en nivel 1.
- **Técnico supervisor:** funcionario designado para apoyar la supervisión de las contingencias.
- **Técnico Evaluador:** funcionarios delegados por TRANSMILENIO S.A., que en contingencia, son los encargados de la evaluación de situaciones y determinar acciones correctivas o preventivas.
- **Unidad de reacción inmediata - URI:** modelo de gestión creado para facilitar el acceso a la Administración de Justicia a través de la prestación permanente del servicio, contrarrestar las diferentes manifestaciones de criminalidad, lograr la efectividad de la actividad judicial, dar respuesta oportuna a solicitudes de la comunidad y alcanzar el acercamiento a ésta. El modelo tiene como premisa el trabajo en equipo de la Policía Judicial y el fiscal director de la investigación.

6. CONDICIONES GENERALES

A continuación se describen los parámetros a tener en cuenta para atención de contingencias en la operación del servicio del SITP en su componente zonal.

6.1. FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES AL RESPECTO

Las contingencias son siempre lideradas desde el Centro de Control del Ente Gestor y cada persona dentro de la estructura responde e informa solamente a una persona designada.

Debe propenderse por una coordinación armónica entre el líder o comandante del incidente, los técnicos de TRANSMILENIO S.A., la interventoría, y los funcionarios del concesionario, para no perder la unidad de comando.

Las funciones de los miembros del comando de control de operación se establecen de la manera siguiente:

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

Comandante de la contingencia: es el responsable de liderar las actividades relacionadas con la contingencia, especialmente de la implementación de las decisiones estratégicas y aquellas funciones específicas tales como:

- Asumir el comando de la contingencia.
- Velar por la seguridad del personal y la seguridad pública.
- Evaluar las prioridades.
- Determinar los objetivos operacionales.
- Mantener la coordinación general de las actividades.
- Mantener el alcance de control.
- Administrar los recursos.

Oficial de enlace: es el punto de contacto para los representantes de las instituciones o áreas que deben intervenir en la evolución del incidente y sus funciones básicas son:

- Obtener un reporte rápido del comandante del incidente.
- Identificar a los representantes de cada uno de las instituciones que se requieran que intervengan en el incidente.
- Responder a las solicitudes de los miembros del puesto de mando para establecer contactos con otras organizaciones o áreas.
- Vigilar las operaciones del incidente para identificar problemas actuales o potenciales entre las diversas instituciones.
- Llevar registros de las actividades desarrolladas.

Oficial de información: es el responsable de la recepción y emisión de información acerca del incidente al personal de la interventoría del SITP y sus funciones básicas son:

- Obtener un reporte rápido del comandante o líder de la contingencia.
- Establecer una información única para retransmitirla.
- Obtener aprobación del líder de la operación para reubicar al personal.
- Mantener un registro de actividades.

6.2. LINEAMIENTOS OPERATIVOS

- Toda contingencia debe ser reportada al Centro de Control del Ente Gestor.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- Las acciones a tomar en una contingencia están enfocadas no solo en la solución del suceso, sino también en la continuidad y normalización del servicio.
- Las instrucciones que se impartan deben ser claras, precisas y sencillas.
- Siempre que se presente una contingencia, el Centro de Control del Ente Gestor debe impartir las instrucciones a todo el personal involucrado.
- Toda contingencia deben ser registrada en el GestSAE.

6.2.1. Bloqueos

- En el momento de presentarse un bloqueo se deben identificar los puntos para hacer un desvío o retorno según sea el caso y ordenar detener la flota antes de dichos puntos a la espera de la instrucción sobre la acción a ejecutar; los operadores deben tener precaución de no bloquear intersecciones.
- El personal de los concesionarios o interventoría que se encuentre en el lugar de la contingencia coordinan a los responsables de las entidades operativas que arriben a la zona de impacto, buscando la optimización de los recursos y atendiendo las instrucciones impartidas por quien se encuentra desarrollando las acciones de coordinación (Comandante de la operación).
- Debe documentarse el caso (con fotografías, videos, entre otros), además, de interrogar a los posibles observadores si no se tiene certeza de lo ocurrido, se trata de visualizar la existencia o posible generación de riesgos asociados, estableciendo las Entidades necesarias para la atención del evento, identificando el perímetro de la zona afectada para reportar la situación en todo momento al Centro de Control del Ente Gestor por intermedio del enlace de la interventoría o el enlace del concesionario.
- En caso de presentarse problemas de orden público, debe informarse a la Policía Nacional y ellos comunicaran a las demás Entidades que consideren necesarios, además, impedirán el acceso a la zona afectada y coordinaran con Centro de Control del Ente Gestor y el personal del SITP el cierre de la vía.
- Si se requiere el servicio de grúa, el Centro de Control Zonal debe informar a la empresa de grúas, ya que en el caso específico de los vehículos del SITP no deben ser levantados sino simplemente remolcados. En cualquier caso la responsabilidad de retirar el vehículo en grúa es

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

del concesionario dueño del bus. Para vehículos particulares la grúa la llama el propietario o bien, la Policía de Tránsito según el análisis del caso.

- Si el incidente fuese causado por un árbol, se llama a la Secretaría Distrital de Ambiente y al Cuerpo de Bomberos y si como consecuencia, existen bloqueos en la vía se coordinan los desvíos, retornos, entre otros, informándole a la policía.
- Cuando un vehículo se encuentre bloqueado por cualquier circunstancia, sin que haya exposición a riesgos, se deben determinar las acciones a seguir con los usuarios en un periodo máximo de quince (15) minutos, desde el momento en que el bus se encuentre bloqueado.

6.2.2. Atención de personas lesionadas

- Si en la situación se presentan personas atrapadas en los vehículos ya sean zonales o particulares, se llama a la Unidad de Rescate Vehicular de la Cruz Roja o Cuerpo de Bomberos para la atención correspondiente.
- En caso de presentarse un ataque epiléptico se debe dar espacio a la persona para que esta pueda respirar y tratar de ubicar a un familiar.
- En caso de personas intoxicadas con algún tipo sustancia psicoactiva, se debe coordinar el descenso del pasajero y solicitar la ambulancia para su atención; si la persona muestra estado de agresividad, se establece comunicación con la Policía Nacional, para que ellos controlen a la(s) persona(s).
- Si se trata de un evento con materiales peligrosos se debe tener en cuenta la dirección del viento, realizar la evacuación en dirección contraria del viento y ubicarse en el lugar más alto y en caso de presentarse con una fuente hídrica, dirigirse en contra del sentido del recorrido del agua.
- El Centro de Control Zonal a través del radio de la Red de Emergencias o la Policía Nacional solicitan el servicio de ambulancia a la Secretaría de Salud con su servicio de APH directamente, en los casos en que se presenten personas lesionadas.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

6.2.3. Evacuación

- Cuando se requiera evacuar a los pasajeros de un servicio en la vía y el bus no esté ubicado en un paradero, esta debe realizarse, en lo posible con la presencia del personal de la interventoría o del personal del concesionario.
- Debe guiarse a los pasajeros del bus, hacia un lugar seguro, que haga parte del Sistema, tal como las Estaciones o Portales, siendo coordinado con el Centro de Control Zonal, y a su vez deben emitirse mensajes constantes de precaución a la flota.
- El personal que acompaña la actividad por parte de TRANSMILENIO S.A., debe seguir visualmente a los pasajeros a transbordar, analizando los riesgos a los que se puedan ver expuestos en desarrollo de la evacuación.
- Deben tomarse las precauciones necesarias para que el desarrollo de la evacuación no bloquee el paso de los demás vehículos.

6.2.4. Incendios – Terrorismo

- En caso de incendio en un vehículo, de ser posible, debe usarse en primera instancia los extintores con que viene equipado el vehículo.
- En caso de ser necesario, el conductor debe utilizar los martillos para la rotura de los vidrios, que existen en las ventanas del bus para con ello, permitir la evacuación rápida.
- Debe darse apertura inmediata a todas las puertas del bus de manera que facilite la evacuación de los ocupantes del vehículo, en la medida de lo posible.
- Si es un suceso de terrorismo, debe alertarse a los concesionarios para realizar revisiones en los buses antes o a la entrada a los patios y aumentar la revisión en las cabeceras con los funcionarios de los concesionarios.
- Ante una explosión al interior del bus o presencia de fuego, el conductor debe:
 - Detener el bus y abrir las puertas del vehículo,

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- Usar el pisón de emergencia e informar la novedad al Centro de Control
- Ayudar en la evacuación de todos los usuarios.

Ante una emergencia de este tipo no debe perderse la atención sobre la vía, ya que una mala maniobra puede generar un accidente que empeore la situación.

6.3. ORGANIZACIÓN PARA LA ATENCIÓN DE LAS CONTINGENCIAS

El Sistema Integrado de Transporte Público - SITP en su componente zonal, cuenta con un diseño operacional enfocado a la supervisión de la operación zonal el cual se encuentra en cabeza de la DTB de TRANSMILENIO S.A., el cual a pesar de sus previsiones es vulnerable a la ocurrencia de eventos indeseables que se presenten en la vía, por lo que es necesario, contar con un esquema que permita la coordinación y atención oportuna a las contingencias que se presenten durante la operación.

Por tal motivo, la estructura operacional diseñada para tal fin es establecer un comandante o líder de la operación, quien define la distribución organizacional con que debe atenderse el evento, de acuerdo con el nivel en que se clasifique.

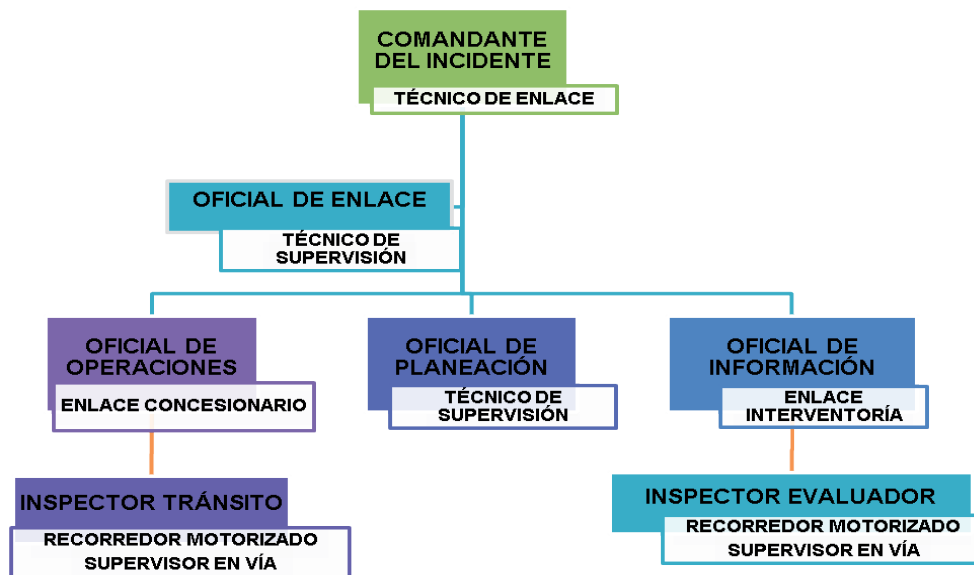
Los eventos se clasifican en diferentes niveles teniendo en cuenta criterios establecidos como seguridad y afectación a la operación (entendidas como la interrupción del servicio que sufra el Sistema), dichos criterios son empleados para la toma de decisión en el cambio de nivel. Cuando los riesgos a los que se pueden ver expuestas las personas aumenta y existe la probabilidad de producir lesiones, el comandante o líder de la operación, debe evaluar si es necesario pasar al nivel siguiente; de igual manera, se debe analizar la necesidad de aumentar el nivel de atención de la contingencia cuando el recorrido o paradas de un servicio o ruta debe modificarse como reacción a ella.

Se establecen tres niveles de alerta, cada uno cuenta con una organización sugerida; el grado de riesgo que maneja y especialmente, las personas que desempeñan cada una de las funciones ya que cambian dependiendo de la situación que se esté enfrentando.

6.3.1. Nivel 1. Alerta Amarilla

En este nivel se ha determinado la siguiente organización funcional:

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	



Situación

Se detecta un riesgo que podría afectar la operación; no ha ocurrido y se sabe que no va a suceder en los próximos 15 minutos.

Responsable

Técnico de Enlace: Se encarga de liderar y coordinar la contingencia, asignando las funciones y tareas a cada Técnico de Supervisión que se encuentre en el Centro de Control del Ente Gestor, apoyándose con el Enlace de la interventoría y el Enlace del concesionario.

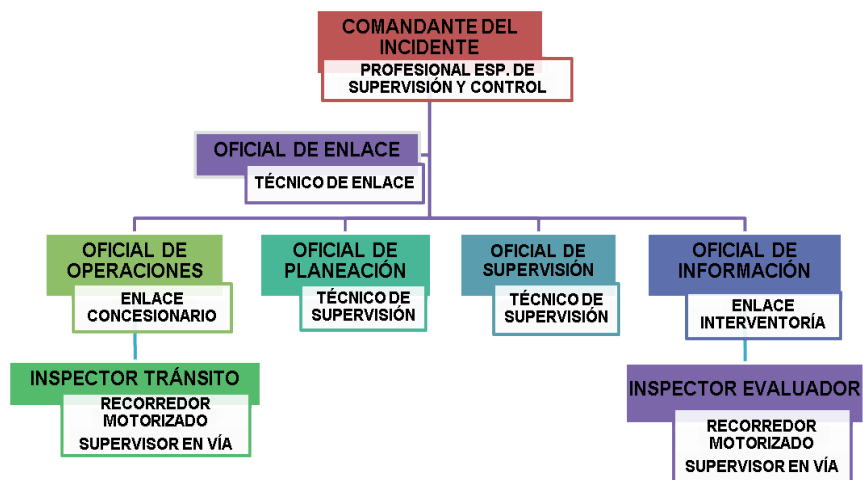
Actividades Principales:

- Identificar variables que obligan a cambio de nivel de alerta (Aumento de riesgo).
- Informar cada 15 minutos del desarrollo del evento al Alfa de turno
- Los conductores disponibles deben permanecer en las instalaciones de los patios.
- Los concesionarios en esta etapa deben contar con los recursos que normalmente se prevén para atender las novedades de la operación tales como personal, buses, etc.

6.3.2. Nivel 2. Alerta Naranja

La organización determinada para esta etapa es la siguiente:

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	



Situación

Se cambia a esta etapa cuando se presenta un evento que aumenta el nivel de exposición a un riesgo específico y que implica mayor probabilidad de lesiones a los usuarios o ciudadanos; Puede también cambiarse a este nivel cuando se presenta una interrupción del servicio en un punto de la vía que implica que los buses no pueden transitar por el sitio del evento durante un período equivalente a cinco (5) intervalos de frecuencia del servicio con mayor oferta.

Ejemplos de contingencias que requieran activar la segunda etapa de respuestas son: marchas o protestas que interrumpan el servicio en puntos clave del Sistema, accidentes que bloqueen la operación, desastres naturales en los que se exponga la seguridad de los usuarios o que impidan la circulación de los vehículos, atentados terroristas contra el Sistema, entre otros.

Responsabilidad

El Técnico de Enlace es el responsable de transferir el mando del control operacional al Profesional Especializado de Supervisión de la Operación, que se encuentre en turno o quien según las circunstancias sea más apto.

El Profesional Especializado Supervisión y Control: se encarga de liderar y coordinar la contingencia, asignando las funciones y tareas al Técnico de Enlace, Técnicos de Supervisión que se encuentren en el Centro de Control del Ente Gestor, apoyándose con el enlace de la interventoría y el enlace del concesionario y dentro de sus funciones principales están:

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- La identificación y asignación de actividades a personal involucrado en la atención de la contingencia.
- Alerta al Técnico de Enlace, a los Técnicos Supervisores sobre aspectos críticos.
- Información al Director Técnico de Buses y al Profesional de Coordinación.
- Información al área de comunicaciones.
- Aumento de la disponibilidad de personal en vía de los concesionarios e interventoría.

El Técnico de Enlace: se encarga de recibir las instrucciones impartidas por el comandante o líder de la operación (Profesional Especializado de la Operación) y levantar toda la información de la contingencia para realizar el informe final.

El Técnico de Supervisión: se encargará de ubicar el móvil presente en la contingencia por el GeoSAE, establece comunicación con el móvil por medio del SAEVOX para confirmar la novedad y verificará la trayectoria del móvil en caso de ser necesario.

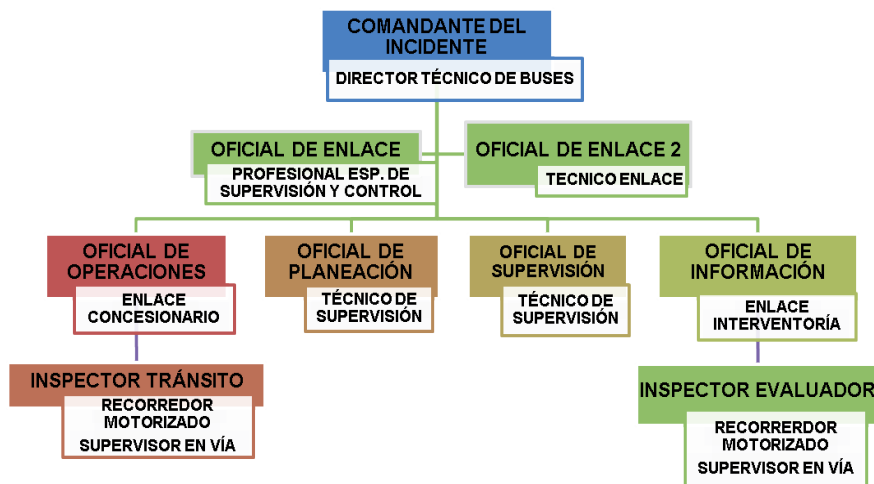
El Técnico de Supervisión: se encarga de imprimir la hoja de vida del móvil, del operador y descargará por el ReportSAE las fonías, acciones de regulación, actividad del operador y del bus; solicitará ticket para las fonías del móvil, cuando la contingencia sea generada por un vehículo o conductor del Sistema.

El Centro de Control del Ente Gestor: informará al enlace de los concesionarios involucrados en la contingencia a través del grupo de avantel, para que en cada Centro de Control Zonal se activen los procedimientos, se disponga de los recursos establecidos para responder eficientemente a la contingencia. En esta etapa los operadores disponibles deben dirigirse a los buses disponibles y realizar el alistamiento de los mismos.

6.3.3. Nivel 3. Alerta Roja

La estructura funcional para atención de esta etapa es la siguiente:

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	



Situación

Se cambia a esta etapa cuando la contingencia eleva su duración y su complejidad en los dos aspectos usados como criterio de evaluación, seguridad e interrupción del servicio. De igual forma, para activar esta etapa se requiere que exista un impacto elevado sobre la movilidad de la ciudad que sea generado por la contingencia.

Contingencias que requieran activar la segunda etapa son por ejemplo inundación de vías, accidentes en donde la movilidad se vea afectada, manifestaciones, entre otros.

Responsabilidades

Como en la etapa anterior, la responsabilidad de elevar la contingencia al tercer nivel es del comandante o líder de la operación, quien debe transferir el mando de la contingencia al Director Técnico de Buses y uno de los Profesionales Especializados de Supervisión de la Operación como suplente.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

6.4. ENTIDADES DE RESPALDO

En los casos en que se requiera, se debe contactar a diferentes entidades como ayuda en la solución de la contingencia, dejando claro que la manera como se contactan estas entidades es a través del Centro de Control del Ente Gestor o Zonal y la Policía Nacional.

Existe un radio base de la Red Distrital de Emergencias en el Centro de Control del Ente Gestor y Zonal, que permite tener comunicación permanente con las siguientes entidades:

- Cuerpo Oficial de Bomberos.
- Cruz Roja Bogotá.
- Defensa Civil Bogotá.
- Policía Metropolitana.
- Secretaría Distrital de Movilidad.
- Secretaría Distrital de Salud.
- CODENSA.
- Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá - ETB.
- Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB.
- XIII Brigada del Ejército.
- Gas Natural.
- CISPROQUIM (QUÍMICOS).
- Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER).

El indicativo de llamado asignado es "SITP TransMilenio o Nombre del Concesionario".

Adicionalmente, se tienen los teléfonos de las diferentes entidades en una base de datos del Centro de Control del Ente Gestor, que aunque puedan pertenecer a la Red de Emergencia, por seguridad están en una segunda modalidad de comunicación y es actualizada trimestralmente por el Técnico de Enlace.

6.5. COMUNICACIÓN

Para la comunicación de contingencias desde el bus zonal se tienen establecidos los grados de importancia según la acción, suceso o anomalía ocurrida, los que se clasifican en tres tipos:

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- **Fonía normal:** categoría establecida para todos los mensajes que no requieren urgencia y para todos aquellos utilizados en la operación cotidiana del Sistema (Ejemplos: información sobre los servicios, información a los operadores, transmisión de códigos de la operación).
- **Fonía urgente:** categoría establecida para todos los mensajes en los que se requiere mayor importancia del normal. Su uso implica prioridad en el establecimiento de la operación por parte del Centro de Control, obligando a este a cortar cualquier comunicación en curso excepto la de carácter urgente (Ejemplos: solicitud de fonía urgente desde un móvil, transmisión de datos, transmisión de información operativa relevante).
- **Fonía de emergencia (Uso del pisón de emergencia):** categoría establecida para todos los mensajes que deben ser transmitidos a la mayor brevedad posible. Su uso implica máxima prioridad en el establecimiento de la comunicación por parte del Centro de Control, o cualquier persona que se encuentre apoyando la operación obligando a este a cortar cualquier comunicación en curso o en fila (Ejemplos: uso del pisón de emergencia desde un móvil por parte del conductor, información o claves de advertencia y/o peligros en la vía, solicitud de apoyo, accidentes).

Todas las instrucciones ordenadas por el líder de la operación (Técnico de Enlace, Profesional Especializado de Supervisión y Control o Director Técnico de Buses), deben realizarse por canal abierto, en donde todos los funcionarios y concesionarios involucrados se informen de la situación.

- El Centro de Control Zonal, debe informar claramente a la totalidad de la flota (fonía, unidad lógica), a los operadores en los patios, a los funcionarios que se encuentran en la vía de la contingencia en el momento oportuno, llamando a la prevención.
- Cuando el Centro de Control Zonal, reciba la información de la contingencia, debe preparar los recursos de los que dispone el concesionario que representa, es decir, vehículos y operadores adicionales y personales en la vía. Si la contingencia está cerca de un patio, el concesionario tiene la obligación de informar a su propio personal de riesgos, a su empresa de vigilancia y a todo el personal al interior del patio que pueden influir en la atención de la contingencia.

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

- El Centro de Control del Ente Gestor y Zonal, usará todos los recursos disponibles para informar a los usuarios el desarrollo de la contingencia y las acciones adelantadas para minimizar el efecto de esta. Estos recursos son: personal del SITP y las fonías. Para el uso de las fonías de los buses, los mensajes dirigidos a los usuarios se deben dar únicamente en situaciones de contingencia y con aprobación del comandante o líder de la operación. Se contemplan dos (2) tipos de mensajes: los informativos sobre el evento y los descriptivos de la afectación del servicio.
- La comunicación con el personal de la Policía Nacional, con respecto al estado del servicio y las contingencias que le afecten, debe ser permanente.
- Realizar un informe a quien recibe sobre las acciones desarrolladas al entregar el turno, y en curso, si los móviles implicados siguen o no en la vía, estado y distribución de recursos en la zona afectada, relación de entidades de apoyo y nombre del representante, duración posible y evolución del evento, aspectos de seguridad.
- Si hay un caso de un paquete sospecho al interior del bus, el operador debe decir: “POSIBLE TM03; EN MOVIL XXXX”. Si hay una explosión al interior del vehículo el operador debe decir “TM03 EN MOVIL XXXX CONFIRMADO” y en general aplicar el “Código T” designado para la comunicación en el SITP.

6.5.1. Prioridad de comunicación

Para el desarrollo de las actividades de comunicación se establece el orden de prioridad siguiente para las contingencias:

- Con el vehículo afectado: si el primer reporte no es del bus afectado, se debe abrir comunicación con este para obtener información de lesionados, situación del bus, acción a seguir con los pasajeros, entre otros. Si es necesario llamar a otros buses que estén en la escena para obtener información.
- En caso de heridos, el profesional de la Policía Nacional presente en el Centro de Control llama a la (s) ambulancia(s) y equipos de emergencia necesarios informando de los detalles de la contingencia.
- Mensaje de flota: mensaje de precaución o de acción específica a seguir por parte de los conductores que se aproximen al punto del evento, ejemplo detenerse en la intersección

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

anterior, si no hay paso, mientras la Policía Nacional, personal de las concesionarios o interventoría llegan al sitio.

- Centro de Control Zonal: por el grupo de Avantel se informa la situación, especificando la necesidad de carro - taller, grúa y personal del concesionario que es requerido se presente en el sitio del accidente.

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
10	Inicio	
20	Programar las actividades para el desarrollo del presente procedimiento tales como los recursos humanos y técnicos.	Profesional Especializado de Supervisión y Control
30	Recolectar la información sobre la novedad ocurrida, identificando claramente la situación, móvil, ubicación, afectación, entre otras.	Técnico de Control Zonal
¿15? 	¿Existe comunicación clara? SI: Ir a etapa 40 NO: Ir a Etapa 30	Técnico de Control Zonal
40	Ubicar el móvil en el sinóptico y en el GeoSAE, especificando la ruta y el conductor.	Técnico de Control Zonal
50	Reportar a través de la Red de Emergencia a la Entidad competente la situación que se presenta (Bomberos, Tránsito, entre otros).	Técnico de Control Zonal
60	Informar la novedad presentada al Técnico de Supervisión (TRANSMILENIO S.A.).	Técnico de Control o Enlace Zonal.
¿25? 	¿Verificar si TRANSMILENIO S.A., recibe la Información? SI: Ir Etapa 70 NO: Ir Etapa 60	Técnico de Control o Enlace Zonal

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
70	Identificar el nivel de riesgo de la contingencia, según lo descrito previamente en las condiciones generales.	Técnico Enlace Centro de Control del Ente Gestor.
¿35? 	¿Cuál es el nivel de la contingencia? Es de Nivel 1: Ir Etapa 80 Es de Nivel 2: Ir Etapa 110 Es de Nivel 3: Ir Etapa 230	Técnico Enlace Centro de Control del Ente Gestor.
80	Realizar el seguimiento a la situación y a la solución de la novedad presentada con el móvil y/o conductor.	Técnico Supervisor del Ente Gestor
90	Registrar la novedad presentada en la bitácora de forma completa y correcta.	Técnico de Control Zonal
100	Verificar que el registro de la información haya sido digitado en forma correcta en el GestSAE?	Técnico de Supervisión del Ente Gestor
¿45? 	¿El Registro de la Información es correcto? SI: Ir etapa 270 NO: Ir a etapa 90	Técnico de Supervisión del Ente Gestor
110	Levantar la alarma de la contingencia Nivel 2, por lo cual debe trasladar el liderazgo operacional al Profesional Especializado de Supervisión y Control.	Técnico de Enlace Ente Gestor
120	Coordinar y distribuir el personal, las tareas y/o las actividades	Profesional Especializado de Supervisión y Control
130	Reportar a través de la Red de Emergencia a la Entidad competente la situación (Bomberos, Tránsito, entre otros).	Técnico de Enlace Ente Gestor
140	Enviar al personal de la interventoría al punto de la contingencia.	Enlace Interventoría
150	Ubicar los posibles desvíos para el desarrollo del servicio.	Técnico de Enlace o Técnico de Supervisión del Ente Gestor
160	Autorizar los desvíos cuando la situación lo amerite según criterio.	Profesional Especializado de Supervisión y Control
170	Solicitar vehículos y conductores para apoyo de la contingencia.	Profesional Especializado de Supervisión y Control

	TÍTULO: ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS DEL SITP EN SU COMPONENTE ZONAL DESDE EL CENTRO DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: P-DB-010	Versión: 1	Fecha: Marzo de 2018	

ETAPA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
180	Distribuir los recursos (vehículos y conductores) solicitados.	Profesional Especializado de Supervisión y Control
190	Indicar el uso que debe darse a los recursos para apoyo de contingencia.	Técnico de Enlace Ente Gestor
200	Actualizar recursos en la herramienta tecnológica dispuesta para la actividad.	Técnico de control zonal
210	Registrar la novedad presentada en la Bitácora de forma completa y correcta.	Técnico de Control Zonal
220	Verificar que el registro de la información haya sido digitado en forma correcta en el GestSAE	Técnico de Supervisión del Ente Gestor
¿55? 	¿El Registro de la información es correcto? SI: Ir etapa 270 NO: Ir a etapa 210	Técnico de Supervisión del Ente Gestor
230	Levantar alarma de contingencia nivel 3 por lo cual debe trasladar el liderazgo operacional al Director Técnico de Buses.	Profesional Especializado de Supervisión y Control
240	Coordinar y distribuir el personal, tareas y/o actividades.	Director Técnico de Buses
250	Reportar las modificaciones a la Subgerencia Técnica y de Servicios y a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de la Entidad	Director Técnico de Buses
260	Ir a Etapa 120 y seguir el proceso hasta la que la Contingencia finalice.	Profesional Especializado de Supervisión y Control
270	Fin	