

Resolución Número 655 (Octubre 26 de 2018)

**Por la cual se adopta el documento “T-DA-002
Reglas Básicas en los Centros de Control” de la
Dirección Corporativa**

**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 parágrafo 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: Adoptar el siguiente procedimiento a la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-DA-002	0	Reglas Básicas en los Centros de Control

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

**Dada en Bogotá, a los veintiséis (26) días del
mes de octubre de dos mil dieciocho (2018).**

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO.....	2
2. ALCANCE.....	2
3. RESPONSABLES	2
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	2
5. DEFINICIONES.....	3
6. CONDICIONES GENERALES	6
6.1. Esquema Operativo para el Centro de Control de la Dirección Técnica de Buses	6
6.2. Esquema Operativo para el Centro de Control de la Dirección Técnica de BRT	7
6.3. Esquema de comunicación.	8
6.4. Reglas básicas referente a la seguridad y convivencia dentro de los Centros de Control	9
6.5. Reglas básicas referentes al uso de las herramientas y la seguridad de la información	10
6.6. Informes y registros	11

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

1. OBJETO

Definir de forma clara las normas, criterios y comportamientos, que debe seguir el personal involucrado en la supervisión y/o control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público SITP de la Ciudad de Bogotá D.C., en su componente troncal y zonal, dentro de los Centros de Control, tanto de la Dirección Técnica de Buses y de la Dirección Técnica de BRT.

2. ALCANCE

Este protocolo es de conocimiento y aplicación al personal operativo involucrado en la supervisión y/o control de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público SITP, adscrito a las Direcciones Técnicas de Buses y de BRT, o al personal externo que desarrolle labores operativas dentro de los Centros de Control Maestro de TRANSMILENIO S.A. Es decir, aplica para todo el personal que labora en el Centro de Control, incluida la Policía.

3. RESPONSABLES

Los Profesionales Especializados de Coordinación Técnica Operativa de la Dirección Técnica de BRT y Dirección Técnica de Buses, serán responsables por la elaboración y actualización del presente documento.

El Director Técnico de Buses y el Director Técnico de BRT, velarán por el estricto cumplimiento, implementación y actualización.

Se realizarán los ajustes y/o mejoras al documento cuando los responsables de su aplicación y cumplimiento lo estimen pertinente.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Código de Ética TRANSMILENIO S.A
- Contratos de Concesión.
- Contrato suscrito entre TRANSMILENIO S.A. y el contratista de la interventoría del SITP.

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

- Manual de Operaciones del Componente Zonal del SITP.
- Manual de Operaciones del Sistema TransMilenio
- Manual GESTSAE. SIRCI-FMSA-DP04
- Manual Operador SAE. SIRCI-FMS-DU-03
- Manual SIRCI-FMS-DU-03 Manual Del Usuario Operador SAE
- Manual Específico de Funciones para los Trabajadores Oficiales de la Planta de Personal de TRANSMILENIO S.A.
- Manual de Imagen de TRANSMILENIO S.A.
- Procedimiento P-DB-002 Diligenciamiento de la Bitácora GETSAE.
- Procedimiento P-DO-002 Diligenciamiento de la Bitácora
- Procedimiento P-DB-010 Atención de Contingencias Componente Zonal.
- Protocolo de cierre de operación
- T-DO-002 Protocolo de comunicación por voz
- Reglamento Interno de Trabajo de TRANSMILENIO S.A.
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

5. DEFINICIONES

- **BRT:** (Bus Rapid Transit) Buses de tránsito rápido
- **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 (CCZ):** lugar 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

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

por los Concesionarios Zonales.

- **Componente zonal:** comprende la operación de los vehículos de servicio Alimentador, Urbano, Complementario y Especial del SITP.
- **Componente troncal:** comprende la operación de los vehículos de servicio troncal (Articulados, biarticulados y duales)
- **Componente SIRCI en móvil:** corresponde al equipamiento por parte del SIRCI en los móviles zonales cuyos componentes son: unidad lógica, validador, torniquete, GPS, sensor de puertas y micrófono.
- **Concesionario:** empresa operadora de transporte concesionaria de una zona de operación del Sistema.
- **Conductor:** persona vinculada a cada concesionario de operación, que cuenta con la idoneidad física, psicológica y legal para conducir los vehículos que integran el Sistema SITP y que tienen a cargo el cumplimiento de las obligaciones previstas en el presente documento, en el Manual de Operaciones y en la normatividad legal.
- **DTB:** Dirección Técnica de Buses.
- **DTBRT:** Dirección Técnica de BRT.
- **DATOSAE:** Herramienta en la cual diseñamos la diagramación de líneas y a su vez, se diseñan los circuitos de las rutas y se carga la programación para que se refleje en el SAE.
- **Ente Gestor:** corresponde a TRANSMILENIO S.A. (TMSA), empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.
- **Gestión del Sistema de Ayuda a la Explotación GestSAE:** aplicación Web diseñada para operar el SAEOperador, la cual, se constituye como base de datos para registrar todas las situaciones que se originan en el transcurso de la operación del Sistema Integrado de Transporte Público. Mediante su uso se puede consultar todas las novedades operacionales que se generan en desarrollo de la operación.
- **GeoSAE:** herramienta del SAE Operador que tiene como objeto ubicar la posición geo referenciada de los vehículos que en él se registren.
- **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

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

de las obligaciones contractuales de los concesionarios del SITP en la prestación del servicio, la cual es supervisada por la Dirección Técnica de Buses.

- **Línea:** es una unidad de servicio para el transporte de pasajeros, con un recorrido definido y conocido por los usuarios de transporte, y que forma una unidad de control y regulación para todos los vehículos asignados a ella.
- **Regulación:** proceso mediante el cual se modifica la periodicidad programada de despachos de vehículos de conformidad con las necesidades del servicio como percances en vía o alteraciones en la demanda.
- **ReportSAE:** herramienta del SAEOperador que tiene como objeto generar lo reportes que sean necesarios en la Operación.
- **Ruta:** secuencia de paradas que deben efectuar los buses según las rutinas de servicio diseñado por el Sistema Integrado de Transporte Público de Bogotá S.I.T.P.
- **SAEOperador:** Sistema de Ayuda a la Explotación. Es el Software utilizado por el Centro de Control del Ente Gestor TRANSMILENIO S.A. y los Centros de Controles Zonales, para realizar la gestión, control y regulación de la operación de los Buses Zonales. Contempla herramientas como ReportSAE, GeoSAE, DatosSAE y SAEVox.
- **SAEVox:** herramienta del SAEOperador que tiene como objeto registrar las comunicaciones de voz que se realicen a través de él.
- **Servicio:** es el recorrido regular y rutinario de un grupo de Móviles Zonales en determinados corredores viales, caracterizados por un origen, un destino, una frecuencia, un intervalo y unos paraderos establecidos por TRANSMILENIO SA, en las cuales, los vehículos se detienen a recoger y dejar pasajeros.
- **SITP:** Sistema Integrado de Transporte Público
- **SIRCI:** Sistema Integrado de Recaudo Control de Flota e Información y Servicio al Usuario.
- **Tabla:** es el número de identificación de una serie de eventos, asociado a un servicio específico, que debe realizar un móvil.

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

- **Tabla horario:** corresponde al reporte que muestra el itinerario de cada uno de los servicios vehículos programados y todas las acciones que debe ejecutar en el momento exacto de programación de acuerdo con la parametrización establecida en el Programa de Servicios de Operación.
- **Tipos de notas:** Ítems en que se encuentra dividida la bitácora del GestSAE, los cuales son utilizados para describir cada una de las situaciones que ocurren en el día a día de la operación, así como las personas que se encuentran involucradas. Los tipos de notas se dividen en tipos, subtipos y subsubtipos.
- **Tipo:** clase de eventos que reúne las características principales en términos generales.
- **Vehículo en estado operativo:** condición operativa actual de un vehículo o móvil del componente zonal que está determinado por la capacidad de operar debido al cumplimiento general de los parámetros operacionales establecidos por TRANSMILENIO S.A referentes a: Mecánicos y de carrocería, seguridad, administrativos y legales.
- **Viaje:** es el trayecto que realiza un vehículo zonal desde el origen y/o punto de inicio del recorrido al destino y/o punto de fin del recorrido, cuando son rutas que tiene una sola cabecera o punto de origen/destino.
- **Vuelta:** es el recorrido de una expedición comercial programada en la ruta, desde el punto de inicio programado hasta el punto de finalización programado para dicha expedición. Para las rutas que no son circulares (rutas compartidas), la vuelta estará conformada por la suma de los viajes de ida y vuelta para cada expedición.
- **Vigencias:** programación disponible para determinado lapso.

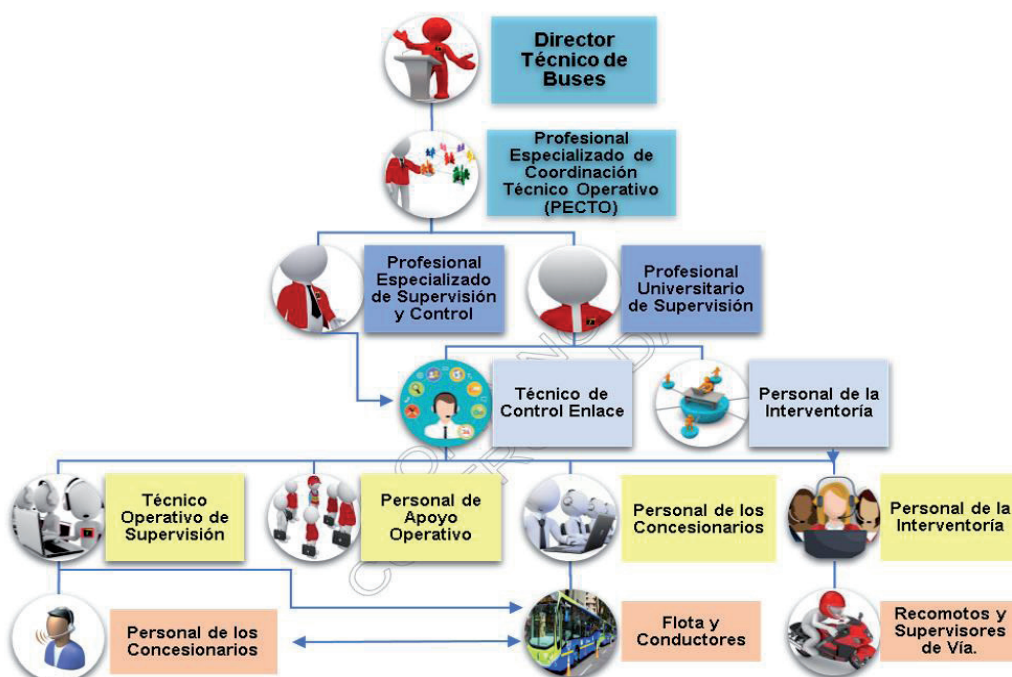
6. CONDICIONES GENERALES

6.1. Esquema Operativo para el Centro de Control de la Dirección Técnica de Buses

El Centro de Control del Ente Gestor se integra por el Profesional Especializado de Coordinación Técnico Operativo (PECTO), el Profesional Especializado de Supervisión y Control, el Profesional Universitario de Supervisión, el Técnico de Control Enlace, el Técnico Operativo de Supervisión, el personal de apoyo operativo y el personal de la Interventoría.

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

Esquema Operativo Centro de Control del Ente Gestor



Para la comunicación de novedades, el Técnico de Control Enlace, es el contacto directo con el Profesional Especializado de Coordinación Técnico Operativo (PECTO), el Profesional Especializado de Supervisión y Control y el Profesional Universitario de Supervisión de turno.

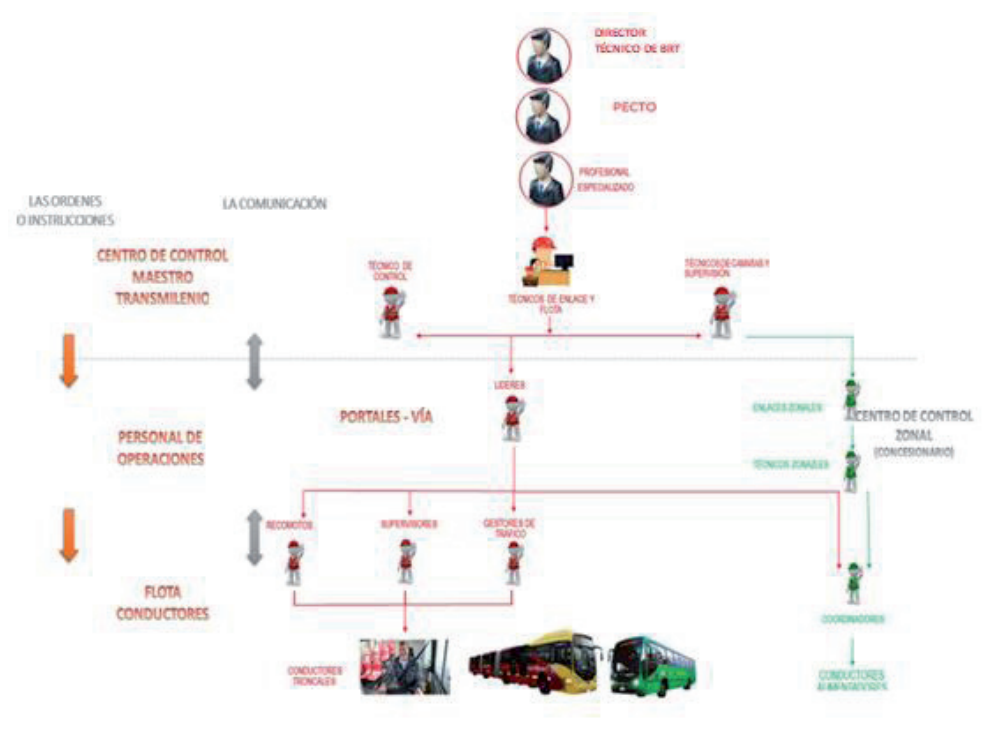
6.2. Esquema Operativo para el Centro de Control de la Dirección Técnica de BRT

El Centro de Control del Ente Gestor se integra por el Profesional Especializado de Coordinación Técnico Operativo (PECTO), los Profesionales Especializados de Control, los Técnicos de Control Enlaces, los Técnicos de Control, Técnicos Operativos de CCTV, el personal de apoyo operativo y/o el personal que la Entidad designe para las labores de control y supervisión.

Para la comunicación de novedades, el Técnico de Control Enlace, es el contacto directo con el Profesional Especializado de Coordinación Técnico Operativo (PECTO) y el Profesional Especializado de Control.

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

Esquema Operativo Centro de Control BRT



6.3. Esquema de comunicación.

- El Centro de Control de la DTBRT y de la DTB, establece comunicación de voz y datos con los buses a través de equipos de comunicación, con el cual se pueda controlar permanentemente los recorridos de los buses troncales vinculados al Sistema y supervisar la operación de los buses zonales; obteniendo información permanente, actualizada, en tiempo real respecto de la posición de los buses, los kilómetros recorridos, las situaciones de excepción, emergencias y en general de todas las condiciones de la operación.
- El Centro de Control de la DTBRT, ejerce toda la autoridad sobre la operación de los buses troncales, sobre las maniobras que se ejecuten en sus estaciones, y sobre todo el personal propio o dependiente

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

de los Agentes del Sistema que interviene en la operación.

- Los Técnicos Operativos de Supervisión De Flota, Técnicos Operativos de Supervisión Infraestructura y Auxiliares Operativos de Dirección Técnica de BRT deben apoyar y trabajar de manera conjunta con el Centro de Control para la realización de las actividades necesarias para prestar un servicio adecuado a los Usuarios del Sistema. Los conductores del Sistema TransMilenio están sujetos a la autoridad del Centro de Control y del personal en vía Auxiliar Operativo de la Dirección Técnica de BRT, por lo tanto deben cumplir sus instrucciones.
- El Centro de Control de BRT y Buses cuentan con equipos tecnológicos (software y hardware) para el seguimiento, supervisión y control de la operación del SITP en su Componente Zonal y Troncal, así como para el análisis y procesamiento de los datos e información registrada en los sistemas de información del SIRCI.
- El Centro de Control de BRT y Buses cuentan con sistemas de radio-comunicación (radios, avanteles, celulares, radios bases) que permiten la comunicación directa e instantánea con los diferentes Centros de Control Zonales, así como con cualquier vehículo o personal en vía, lo cual permite centralizar la información generada en el día a día de la operación zonal y troncal).
- La Dirección Técnica de Buses y la Dirección Técnica de BRT, definirán las plataformas y herramientas de comunicación, que serán utilizados desde los equipos de cómputos destinados a la supervisión y control de la operación.

6.4. Reglas básicas referente a la seguridad y convivencia dentro de los Centros de Control

Por seguridad del personal, de la operación, y la sana convivencia dentro del Centro de Control de BRT y Buses, se establecen las siguientes reglas de comportamiento:

- Cumplir con la programación de los turnos, definida por TRANSMILENIO S.A. en las áreas respectivas, la cual se debe generar y comunicar mensualmente a todos los funcionarios de las mismas.
- Las puertas de acceso a los Centros de Control deben permanecer cerradas, salvo instrucción de los técnicos de enlaces o el Profesional Especializado en turno y/o en caso de emergencia. Bajo ningún aspecto pueden ingresar a los Centros de Control personal que no esté Adscrito al mismo o no tenga la debida autorización.

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

- Los colaboradores que desarrollen sus actividades en los Centros de Control, deben registrar de manera individual, cada uno de los ingresos al mismo, haciendo uso del carné institucional, huella digital o el medio que defina TRANSMILENIO S.A. para dicho control.
- Todos los colaboradores de los Centros de Control deberán presentarse como mínimo con cinco (05) minutos de anticipación a la hora de inicio de su turno, con el objetivo de realizar las actividades de empalme y alistamiento con quien finaliza el turno. El funcionario que recibe y/o entrega turno, deberá empalmar todas las novedades de la operación que queden pendientes por solucionar en las herramientas establecidas por las Direcciones Técnicas.
- Una vez finalizado el turno, o durante el periodo de descanso, el funcionario deberá retirarse del Centro de Control respectivo, salvo que los Técnicos de Control Enlace, Profesionales Especializados y/o Profesionales Universitarios encargados de la operación, lo requieran.
- Durante el turno, se debe hacer uso de la dotación o uniformes asignados por la Entidad y se debe portar el carné en un lugar visible.
- No está permitido fumar, ni consumir alimentos y/o bebidas en las estaciones de trabajo, se excluyen las bebidas suministradas por TRANSMILENIO S.A.
- Fuera de los periodos pico y/o de contingencias, los funcionarios podrán solicitar un descanso de hasta veinticinco (25) minutos, mientras el mismo no interfiera con la capacidad de supervisión y/o control de la operación.
- Si por algún motivo el funcionario que se encuentra en turno en algún Centro de Control debe ausentarse de su puesto de trabajo, deberá solicitar autorización al Técnico de Control Enlace, con el objetivo de coordinar y cubrir las actividades y labores que dicho funcionario dejará de desarrollar.
- Está prohibida la comercialización y las ventas de cualquier tipo de mercancía y/o alimentos dentro de los Centros de Control.
- Está prohibido el ingreso y la permanencia de menores de edad a los Centros de Control, salvo que se autorice por parte de la Dirección Corporativa debido a una actividad especial.

6.5. Reglas básicas referentes al uso de las herramientas y la seguridad de la información

Para garantizar el uso adecuado de las herramientas (software y hardware) de los Centro de Control, así como de la información que se genera al interior de los mismos, se establecen las siguientes reglas:

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

- Se prohíbe modificar la configuración de los equipos (hardware y software), así como eliminar, desbloquear y modificar las fórmulas ya establecidas en los formatos definidos por TRANSMILENIO S.A.
- No se permite descargar y/o instalar programas en los equipos destinados para el control de la operación.
- Está estrictamente prohibido compartir a otros trabajadores, el usuario y contraseña de las herramientas tecnológicas provistas por el Ente Gestor y por el concesionario SIRCI. Cada trabajador es responsable del uso adecuado de los recursos que le fueron asignados para el desarrollo de sus funciones y responsabilidades. Si la cuenta de un usuario es utilizada por un tercero para alguna actividad ilícita, o no autorizada, la responsabilidad será en primer lugar de quien facilita tal comportamiento y luego de quien haya efectuado el uso no debido.
- Está prohibido el uso de los dispositivos electrónicos o tecnológicos (celulares, dispositivos para escuchar música, tabletas, entre otros) con fines distintos a la supervisión y/o control de la operación. Las comunicaciones para abordar situaciones de carácter personal, deberán ser atendidas fuera de los Centros de Control previa autorización o en coordinación con el Técnico de Control Enlace. Se recomienda dejar los equipos ajenos a la operación guardados en casilleros o maletines y/o bolsos durante el turno.
- Es deber de los trabajadores revisar el correo institucional y demás canales institucionales para mantenerse actualizados sobre la operación. Está prohibido borrar, modificar o leer información no autorizada. Sólo se debe acceder a la información expresamente autorizada.
- Está prohibido el acceso a las redes sociales y sitios de internet no relacionados con la operación, desde los equipos de cómputo que se encuentran en los Centros de Control del Ente Gestor.
- Está prohibido tomar y/o guardar registros fotográficos o filmicos desde el sistema de cámaras del CCTV (Circuito Cerrado de Televisión), sin la autorización del Profesional Especializado de Control o Supervisión de turno y/o el Profesional Especializado de Coordinación Técnica Operativo respectivo o Directores de BRT y/o Buses.

6.6. Informes y registros

Los trabajadores con funciones de Enlace, Profesionales Especializados de Supervisión y/o Control y los

	TÍTULO: REGLAS BÁSICAS EN LOS CENTROS DE CONTROL			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-DA-002	Versión 0	Fecha Octubre de 2018	

Profesionales Universitarios de Supervisión, deberán velar por el cumplimiento de dicho protocolo y llevarán registros de los incumplimientos del mismo por parte de los trabajadores y a su vez, elaborarán un informe mensual de dichas novedades al Director respectivo, el cual a su vez deberá reportar las novedades encontradas a la Dirección Corporativa cuando lo considere pertinente.