

Resolución Número 812 **(Noviembre 30 de 2018)**

Por la cual se adopta el documento “T-DS-011 Protocolo General para el Manejo de Contingencias por Cese de Operación de Concesionario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP” de la Dirección Técnica 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 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 documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-DS-011	0	Protocolo para el Manejo de Contingencias por cese de operación Operación de Concesionario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP

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

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los treinta (30) días del mes de noviembre de dos mil dieciocho (2018).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA
Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETO
2. ALCANCE
3. RESPONSABLE
4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
5. DEFINICIONES
6. RESPECTO A LAS ACCIONES PREVIAS DE PREPARACIÓN
7. CONDICIONES GENERALES
8. PROTOCOLO A SEGUIR EN CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

1. OBJETO

Establecer las acciones específicas de actuación ante contingencias que se puedan presentar por el cese de operación de uno o más concesionarios que afecten la prestación del servicio del Sistema Integrado de Transporte Público – SITP, en sus diferentes modalidades. Se busca mitigar el impacto, procurando garantizar la seguridad física y operacional del Sistema y ciudadanía en general.

2. ALCANCE

Este documento aplica para el manejo de contingencias por cese de operación de concesionario del Sistema Integrado de Transporte Público SITP Componente Zonal en la etapa de reacción inmediata.

Debe ser aplicado por el personal vinculado a la Dirección Técnica de Seguridad, vigilancia privada, personal del componente de seguridad de la interventoría integral a los contratos de operación BRT y Buses, emergencias y contingencias del Sistema, Policía de Transporte Masivo, mediadores y la articulación con la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia e IDIGER, para atender la contingencia generada por el cese de operación de uno o más concesionarios que afecten la operación del Sistema de Transporte Masivo.

3. RESPONSABLE

El Profesional Especializado Grado (06) - Gestión de Emergencias y Contingencias de la Dirección Técnica de Seguridad, es el responsable por la elaboración y actualización de este protocolo.

El Director Técnico de Seguridad velará por su estricto cumplimiento, implementación y actualización.

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

- Manual de Operaciones del Componente Zonal del SITP
- Ley 1523 de 2012 *“Por la cual se adopta la política nacional de gestión del riesgo de desastres y se establece el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres y se dictan otras disposiciones”*, en su artículo 2° dispone que la gestión del riesgo es responsabilidad de todas las autoridades y de los habitantes del territorio colombiano y en cumplimiento de esta

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

responsabilidad, las entidades públicas, privadas y comunitarias desarrollarán y ejecutarán los procesos de gestión del riesgo.

- Directiva 009 de 2017 "Implementación de la Estrategia Distrital para la Respuesta a Emergencias – Marco de Actuación".
- Contratos de Concesión para la explotación preferencial y no exclusiva para la prestación del servicio público de transporte de pasajeros dentro del esquema del SITP.
- Decreto 319 de 2006 "Por el cual se adopta el Plan Maestro de Movilidad para Bogotá Distrito Capital, que incluye el ordenamiento de estacionamientos, y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 309 de 2009 "Por el cual se adopta el Sistema Integrado de Transporte Público para Bogotá, D.C., y se dictan otras disposiciones".

5. DEFINICIONES

Activación: Despliegue efectivo de los recursos destinados a un incidente.

Agentes del Sistema: Se consideran Agentes del Sistema, a los servidores públicos de TRANSMILENIO SA, al personal contratista y a los concesionarios y sus contratistas y a todas aquellas empresas y/o entidades que ejecutan algún tipo de actividad dentro del Sistema Integrado de Transporte Público (SITP), para su adecuado funcionamiento en cualquiera de sus aspectos técnicos y operativos.

Centro de Control: Lugar especialmente acondicionado que integra los equipos, software, datos y personal, para la localización, seguimiento coordinación, control, regulación y demás actividades de gestión de la flota del Sistema TransMilenio.

Centro de Control Maestro (del Ente Gestor): Lugar especialmente acondicionado en las instalaciones que indique el Ente Gestor, y operado por éste, 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.

COE: Centro de Operaciones de Emergencias, es la unidad de coordinación remota de soporte a los

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

PMU's. Se activa por solicitud del director del IDIGER en situación intensa o extendida de daños y/o crisis social, se ubica en el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo C4.

Comité de crisis: Ente asesor de alto nivel al cual llega toda la información disponible y relevante de la crisis para analizarla, crear escenarios y plantear alternativas de acción, se define la estrategia de comunicaciones a seguir y se redactan los comunicados, mensajes, declaraciones, discursos y se preparan todos los documentos y materiales para la crisis. Puede tener miembros permanentes o invitados ocasionales de acuerdo con cada situación, si la situación lo requiere. La coordinación del Comité de Crisis está en cabeza de la Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones o quien delegue. Para esta contingencia el Comité de Crisis tendrá los siguientes integrantes:

- Gerencia General
- Subgerente General
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Subgerente Jurídico
- Subgerente Técnico y de Servicios
- Subgerente Económico
- Dirección Técnica de Buses
- Dirección Técnica de BRT
- Dirección Técnica de Seguridad
- Y los demás que se estimen pertinentes.

Concesionario: Es la persona jurídica que se desempeña como contratista de la entidad concedente, en este caso de TRANSMILENIO S.A., quien en virtud del contrato asume la explotación del servicio de transporte público terrestre automotor masivo urbano de pasajeros del Sistema TransMilenio, por sus cuenta y riesgo, en las condiciones establecidas en el contrato de concesión y bajo la vigilancia y control de la entidad concedente, TRANSMILENIO S.A., a cambio de una remuneración consistente en la participación en las rentas del Sistema TransMilenio, la participación en los ingresos del Concesionario y el pago del derecho a la explotación de la concesión.

Concesionario Zonal: Adjudicatario para la operación de los servicios de transporte público no troncales: rutas urbanas, alimentadoras y complementarias y especiales (urbanas y rurales), que circulan por corredores de tráfico mixto.

Contingencia: Hecho, situación o circunstancia inesperada, a veces previsible, que afecta la normal y adecuada prestación del servicio de transporte de pasajeros.

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

Emergencia: Evento inesperado que afecta la vida de un grupo de personas o sus bienes, sin superar la capacidad de respuesta. Pueden ser volcamientos de autos, caídas de estructuras, etcétera, que necesitan respuesta y atención inmediata de las diferentes instituciones (Secretaría de Salud, Cruz Roja, Defensa Civil, etcétera) preparadas para dicha atención.

Ente Gestor: Corresponde a TRANSMILENIO S.A., empresa encargada de la planeación, gestión y control del SITP.

Fuerza Operativa: Personal encargado de brindar apoyo al Centro de Control en todo lo relacionado con la operación para el adecuado funcionamiento del mismo en cualquiera de sus aspectos operativos.

Incidente o Evento: Suceso de causa natural o por actividad humana que requiere la acción de personal de servicios de emergencias para proteger vidas, bienes y ambiente.

Interventoría: 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.

Mesa Técnica: Espacio instaurado con las entidades involucradas en la resolución del conflicto de cese de operación, con el objetivo de restablecer el servicio y mantener condiciones de operación adecuadas, la cual será establecida en la sala de juntas de la gerencia o donde la Alcaldía Mayor defina y está constituida los siguientes delegados:

- Gerencia General
- Subgerente General
- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Subgerente Jurídico
- Subgerente Técnico y de Servicios
- Subgerente Económico
- Dirección Técnica de Buses
- Dirección Técnica de BRT
- Dirección Técnica de Seguridad
- Y los demás que se estimen pertinentes.

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

Funciones de la Mesa Técnica:

- Toma de decisiones de alto nivel para ser ejecutadas a través de la Sala de Crisis.
- Dar continuidad a la operación de transporte en la zona donde se presente el cese, adelantando las actividades tendientes a restablecer el servicio.
- Seguimiento al cese de la operación, a las acciones de intervención y al restablecimiento del servicio.

Mesa Operativa de Soporte a la Respuesta - Sala de Crisis: Para la respuesta a Emergencias, se activará al interior de TRANSMILENIO S.A, la MESA OPERATIVA DE SOPORTE A LA RESPUESTA – SALA DE CRISIS, como la unidad de coordinación interna para la toma de decisiones operativas buscando garantizar la prestación del servicio público de transporte, coordinación de la funciones de respuesta a emergencias y consolidación de la información para los respectivos comunicados de prensa y demás que se requieran con a cargo del TRANSMILENIO S.A y constituida por delegados de:

- Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones
- Dirección Técnica de Buses
- Dirección Técnica de BRT
- Dirección Técnica de Seguridad
- Dirección Corporativa
- Los demás que se estimen pertinentes.

Nota 1: Los representantes mencionados anteriormente podrán convocar o delegar al personal que consideren pertinente según las necesidades de la contingencia

Nota 2: Podrán ser convocados representantes de las áreas de TRANSMILENIO S.A., que por necesidad de la atención y características de la contingencia se requieran.

Funciones de la Mesa de Soporte – SALA DE CRISIS:

- Coordinar la ejecución de las instrucciones impartidas desde la mesa técnica y/o directivos para la atención de la contingencia.
- Tomar las decisiones operativas para atender la contingencia buscando mitigar el efecto sobre el servicio público de transporte y dar continuidad a la operación.
- Cada delegado deberá velar por el cumplimiento y ejecución del protocolo interno de su área.

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

- Mantener informados a los directivos sobre las acciones realizadas por TRANSMILENIO en la atención de la contingencia y la respuesta a emergencias o desastres que se presenten en la ciudad y que requieran de la activación de la Entidad.
- Consolidar las necesidades relevantes para la prestación del servicio de respuesta de responsabilidad de TRANSMILENIO S.A y garantizar el cubrimiento en las diferentes instancias de coordinación distrital convocadas por el SDGR-CC.
- Apoyar y soportar las decisiones del COE y las necesidades de información para la ciudad.
- Velar por el bienestar del personal vinculado al desarrollo de la contingencia.
- Velar porque los mecanismos y recursos jurídicos y financieros de soporte a la emergencia estén disponibles con la calidad y oportunidad requerida.
- Generar información oficial del desarrollo de la contingencia en lo que respecta a la operación zonal como demanda, flota operativa, rutas atendidas, entre otros, para los respectivos comunicados de prensa y demás que se requieran con la calidad y oportunidad solicitada.
- Articular la movilización de recursos para atender la contingencia y/o emergencias.

PMU: Puesto de Mando Unificado, es la unidad básica de coordinación entre las entidades públicas y privadas presentes en la respuesta in-situ. Su fin es articular en terreno, de manera conjunta, la ejecución efectiva de los servicios de respuesta. La coordinación general del PMU la ejerce el IDIGER. Se activa ante la presencia de dos o más entidades respondientes y se ubica en terreno (próximo a la zona afectada), con instalaciones provisionales.

Reacción inmediata: La etapa de reacción inmediata es la etapa contingente ante el cese de operación inmediato o anunciado con anticipación de un concesionario del SITP y está encaminada a mitigar el impacto en la prestación del servicio. Esta etapa se compone de dos fases.

Recomoto: Auxiliar Operativo, Técnico Operativo o quien designe Transmilenio S.A., que cuenta con una motocicleta para desplazarse o recorrer operativamente las diferentes troncales del sistema, estos son ubicados estratégicamente por el centro de control

SITP: Sistema Integrado de Transporte Público.

SITP Provisional: El SITP Provisional es un mecanismo provisional de operación de la flota de vehículos del servicio de transporte público colectivo, diseñado bajo la premisa de una complementariedad con los servicios del Sistema Integrado de Transporte Público de la ciudad.

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

SDGR-CC: Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Zona: Área geográfica en la que el operador será responsable por el suministro de transporte al interior de dicha zona y por los servicios que se originen desde su zona hacia el resto de las zonas del Sistema, de acuerdo con las responsabilidades pactadas contractualmente y con el fin de garantizar la cobertura, accesibilidad, calidad y regularidad del servicio.

Zona de Impacto: Área afectada directamente por un incidente, evento o emergencia de origen natural o antrópico, que sufre daños, fallas o deterioro en su estructura y funcionamiento normal.

6. RESPECTO A LAS ACCIONES PREVIAS DE PREPARACIÓN.

- Prever e informar al personal pertinente atendiendo a la magnitud de la contingencia: Vigilancia, Interventoría, Mediadores, Policía de Transporte Masivo, SDSCJ e IDIGER
- Consolidar y divulgar a los agentes de intervención los puntos críticos por zona de influencia en los cuales se requiere apoyo de seguridad para atender los eventos conexos que surjan como consecuencia del cese de operaciones de uno o más concesionarios.
- Consolidar el directorio de las entidades del distrito que integrarán la Mesa Técnica para la continuidad de la operación de transporte y el Centro de Operación de Emergencias - COE para la atención de los eventos conexos.

7. CONDICIONES GENERALES

- Conocer al detalle las causas, los actores, el desarrollo y la situación actual del cese de operación e informar a los actores involucrados de la Dirección Técnica de Seguridad sobre el contexto y particularmente sobre el tipo de afectación en la operación.
- Identificar los posibles riesgos para los usuarios, los agentes de intervención y la flota, minimizando la exposición de los mismos ante los riesgos que genera la situación, de acuerdo con las características del cese y los eventos asociados.

8. PROTOCOLO A SEGUIR EN CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN

En el momento en que suceda un cese de operación de uno o más concesionarios es necesario aplicar las siguientes etapas:

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



8.1. Activación

ACCIONES	RESPONSABLE
Una vez la Gerencia General o el Director de BRT y/o Buses reporte la contingencia presentada por el cese al Director Técnico de Seguridad, informará y activará el personal de su área para la correspondiente activación del plan de contingencia.	Director Técnico de Seguridad
La Dirección Técnica de Seguridad realizará los apoyos correspondientes frente a la articulación con el IDIGER, Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia y la Secretaría Distrital de Gobierno frente a la activación del COE (eventos conexos) y la participación en la Mesa Técnica y/o sala de crisis según requerimiento para dar continuidad a la operación.	Director Técnico de Seguridad y/o Profesional de gestión de emergencias y contingencias
La Dirección Técnica de Seguridad participará en la sala de crisis que será establecida en la sala contigua al Centro de Control de BRT y Buses, teniendo las siguientes funciones:	Director Técnico de Seguridad y/o Profesional de gestión de emergencias y contingencias

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

ACCIONES	RESPONSABLE
- Articular los recursos adicionales de policía, vigilancia y mediación en los sitios que así lo demanden - Articular la información generada en el COE con las acciones de la Sala de Crisis - Consolidar el informe de cierre de la contingencia, en el cual se describa la situación presentada, acciones realizadas, conclusiones y acciones de mejora.	

8.2. Movilización

ACCIONES	RESPONSABLE
La Dirección Técnica de Seguridad de acuerdo con las directrices de la Gerencia y/o Subgerencia General, acompañará el COE y/o la mesa técnica y/o la sala de crisis a fin de realizar los correspondientes enlaces con la Policía de Transporte Masivo y la Secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia	Director Técnico de Seguridad y/o Profesional de gestión de emergencias y contingencias
La Dirección Técnica de Seguridad fortalecerá la vigilancia privada en los puntos críticos derivados del cese tanto en portales como en estaciones	Profesional de Seguridad Física
La Dirección Técnica de Seguridad coordinará con el personal de interventoría que se encuentre en la zona de cese, a fin de que informen las novedades que se puedan presentar por la contingencia y que pongan en riesgo la seguridad operacional del Sistema, información que será reportada a los enlaces del centro de control de TRANSMILENIO S.A.	Profesional de Seguridad Operacional BRT Y BUSES
La Dirección Técnica de Seguridad fortalecerá el grupo de mediadores en estaciones y portales donde se presente el cese con el fin de intervenir en la resolución de conflictos y mediación	Profesional de Gestión de Emergencias y Contingencias

8.3. Operación

ACCIONES	RESPONSABLE
El personal de la Dirección Técnica de Seguridad realizará las acciones de seguimiento necesarias, con el fin de propender por la	Dirección Técnica de Seguridad

	TÍTULO: PROTOCOLO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS POR CESE DE OPERACIÓN DE CONCESIONARIO DEL SISTEMA INTEGRADO DE TRANSPORTE PÚBLICO- SITP			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-011	Versión: 0	Fecha: Noviembre de 2018	

ACCIONES	RESPONSABLE
seguridad de la ciudadanía, la infraestructura y equipos que puedan verse comprometidos por posibles problemas de orden público generados por el cese de operación	

8.4. Desmovilización

ACCIONES	RESPONSABLE
La Dirección Técnica de Seguridad a través de la sala de crisis, mesa técnica y el COE, realizará el seguimiento al cese de la operación, a las acciones de intervención y al restablecimiento del servicio.	Director Técnico de Seguridad y/o Profesional de Gestión de Emergencias y Contingencias
La Dirección Técnica de Seguridad informará al personal de su área de la normalización de la operación y retoma de las actividades habituales	Director Técnico de Seguridad y/o Profesional de Gestión de Emergencias y Contingencias

8.5. Cierre

La Dirección Técnica de Seguridad será la encargada de consolidar el informe final, de acuerdo con la información remitida por las áreas involucradas de TMSA, para archivo y seguimiento interno de la Entidad, así como para reuniones de evaluación y monitoreo con otras entidades, antes de control o incluso con el Alcalde Mayor de Bogotá.