



## Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Dirección de Operaciones	Fecha	13/06/2022
<b>EVENTOS</b>	<b>Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento</b>		
	<b>ANTES</b>	<b>DURANTE</b>	<b>DESPUÉS</b>
Alerta Roja (Emergencia)			
Asonadas	1. Participación en reuniones periódicas para revisar la situación actual y posibles eventos de orden público que pueda afectar la seguridad del SITM-MIO. 2. Capacitación, actualización y simulacros al personal de la entidad referente a los diferentes eventos que se puedan presentar. 3. Definir y solicitar los requerimientos correspondientes de los diferentes eventos. 4. Atender las recomendaciones previas de las autoridades competentes. 5. Planear la estrategia de atención del evento con el recurso disponible. 6. Informar al equipo operativo de la Dirección de Operaciones sobre las estrategias para atender el evento. 7. Mantener actualizado el directorio de comunicación.	1. Activar comunicación con el PMU sobre el evento. 2. Informar al CCO de la UTRYT sobre la novedad para su gestión con las autoridades competentes. 3. Informar al CCO del COT sobre la novedad para su gestión del control de la operación. 4. Atender las directrices impartidas por el CCO, de acuerdo con las recomendaciones dadas por las autoridades competentes. 5. Implementar las acciones operativas necesarias para la continuidad del servicio. 6. Reportar el evento de acuerdo con la jerarquía establecida en el directorio telefónico de emergencia.	1. Atender las recomendaciones del PMU para la normalización del servicio. 2. Realizar reunión de retroalimentación y análisis de los eventos.
Vandalismo			
Estallido Social			
Incendio (Estaciones - Terminales-Infraestructura)			
Incendio en Vehículo			
Secuestro de Vehículos			
Atraco			
Homicidios			
Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado)			
Inundación			
Enfrentamiento violentos entre grupos			
...			
Color Amarilla (Urgente)	<b>ANTES</b>	<b>DURANTE</b>	<b>DESPUÉS</b>
Bloqueos por manifestaciones en (Estaciones- Terminales, Patios- Vías)	1. Definir y solicitar los requerimientos correspondientes de los diferentes eventos. 2. Atender las recomendaciones previas de las autoridades competentes. 3. Planear la estrategia de atención del evento con el recurso disponible. 4. Mantener actualizado el directorio de comunicación. 5. Informar al equipo operativo de la Dirección de Operaciones sobre las estrategias para atender el evento.	1. Activar comunicación con el PMU sobre el evento. 2. Informar al CCO de la UTRYT sobre la novedad para su gestión con las autoridades competentes. 3. Informar al CCO del COT sobre la novedad para su gestión del control de la operación. 4. Atender las directrices impartidas por el CCO, de acuerdo con las recomendaciones dadas por las autoridades competentes. 5. Implementar las acciones operativas necesarias para la continuidad del servicio. 6. Reportar el evento de acuerdo con la jerarquía establecida en el directorio telefónico de emergencia.	1. Atender las recomendaciones del PMU para la normalización del servicio. 2. Realizar reunión de retroalimentación y análisis de los eventos.
Bloqueos en vías (Vehículos )			
Accidentes			
Atraco			
Fallas en plataforma tecnológico			
Fallas en fluido eléctrico			
Novedades de Transito			
...			
...			
...			
...			

Color Naranja (Normal):	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Vehículo Varado	1. N/A	1. N/A	1. N/A
Reportes de la operación			
Regulación de flota			
Control de flota			

Elaboro

Yulia Francisca Gómez Vivas / Contratista Profesional Dirección de Operaciones  
Diana Lorena Joaqui Samboni / Contratista Profesional Dirección de Operaciones  
Adriana Ximena Barón Carrillo / Contratista Profesional Dirección de Operaciones

*Yulia Francisca Gómez Vivas*  
*Diana Lorena Samboni*  
*Adriana Barón Carrillo*

Reviso y Aprobó

Miguel Adrián Salinas Quintero / Jefe De Oficina Evaluación De La Operación  
Carlos Alberto Becerra Chávez / Director De Operaciones ( E)

*Miguel Adrián Salinas Quintero*  
*Carlos Alberto Becerra Chávez*



## Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Dirección Comercial y Servicio al Cliente	Fecha	9/06/2022
EVENTOS	Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Alerta Roja (Emergencia)	<p>1. Convocar a reuniones con los concesionarios de Transporte ( a través de la Dirección de Operaciones), Recaudo y MIO Cable, directivos de Metro Cali (a través del Comité de Presidencia), autoridades (Policía y/o Ejército) y organismos de la Alcaldía (Seguridad y Justicia, Paz, Cultura Ciudadana, Movilidad, etc.) para socializar y validar planes de acciones frente a unos posibles incidentes y pedir refuerzos en la seguridad si es necesario.</p> <p>2. Enviar comunicados a las autoridades competentes con copia a los concesionarios, con información de la operación para el día del evento y/o convocatoria, las acciones requeridas y el acompañamiento en la infraestructura del Sistema, así como la información adicional relevante asociada al asunto. 3. Programar charlas y/o sensibilizaciones con personal de cara al usuario (incluido recomendaciones para Personas con Diversidad Funcional) como asesores de servicio, taquilleras, OSC y operadores a cargo de las autoridades como parte de la preparación para el evento: Policía, Gestión del Riesgo, otros. 4- Preparar al equipo de información al usuario: asesores de servicio, enlaces de comunicación, gestores de Redes Sociales y reforzar los protocolos de comunicación con el centro de control. 5- Informar por redes sociales, boletines de prensa y medios, sobre el servicio que se va a prestar con "normalidad" o de acuerdo a las indicaciones de las autoridades.</p> <p>6- Generar información y/o contenidos a través de todos los canales de comunicación: pantallas, MIO App, perifoneo en estaciones y terminales de la prestación normal del servicio y/o recomendaciones. 7. Generar acercamientos con líderes y representantes de la comunidad acerca del servicio que se prestará de acuerdo a la novedad y solicitarles alguna información previa al evento que pueda comprometer la seguridad del sistema MIO. Solicitar a los líderes y representantes de la comunidad su apoyo para promover mensajes de apropiación y cuidado hacia el sistema. 8 Coordinar el acompañamiento del personal de Paz y Cultura Ciudadana: Casco azules .</p> <p>9. Informar al chat de operaciones donde está el personal del Centro de Control, de las amenazas y/o comentarios que generen alerta a través de los canales del MIO, para que estos sean redireccionados al PMU por el personal de operaciones responsable.</p>	<p>1. El Director Comercial y/o quien delegue, deberá mantener comunicación permanente con la Dirección de Operaciones (Director de Operaciones y/o Jefe de Centro de Control) de las novedades que se puedan presentar durante el evento y/o Incidente. 2- El Director Comercial y/o quien delegue, mantendrá informado al Comité Directivo de cualquier novedad relevante, y será el Director Comercial o quien haga sus veces, quien recomiende la línea de mensaje que se deberá comunicar a medios por parte de la entidad. 3. -El personal de servicio al cliente y de cara al usuario al interior de la infraestructura del MIO propenderá por actuar de manera calmada con los usuarios, brindando la información definida por la entidad según las circunstancias vigentes. Así mismo, deberá coordinar con el personal de la UTRYT la información que se le debe dar a los usuarios y las recomendaciones de seguridad. Por ultimo deberá informar a través de los chats institucionales o canales que se dispongan cualquier novedad de manera inmediata que afecte la integridad de los usuarios y las condiciones del servicio.</p> <p>5- Mantener informados a los usuarios y partes interesadas (medios, comunidad, aliados) a través de los diferentes canales de comunicación del Sistema ( Redes sociales, pagina web, Contact Center, etc.) las novedades en el servicio como desvíos y medidas tomadas y las recomendaciones que brinden las autoridades competentes.</p> <p>6- Producir e implementar los productos gráficos y audiovisuales requeridos para la comunicación de las novedades.</p>	<p>1- En caso de afectaciones a la Infraestructura móvil y fija del Sistema , así como del personal del Sistema y/o Usuarios, previamente validados por la dirección de Infraestructura y/o La Dirección de Operaciones, preparar comunicados preliminares y/o definitivos y preparar la estrategia de divulgación, comunicación y de servicio al cliente.</p> <p>2- Estructurar e implementar campañas de mercadeo y de sensibilización que permita normalizar la prestación del servicio y llevar mensajes de Cultura Ciudadana.</p> <p>3-Organizar y preparar la agenda de medios de la presidencia o quien asigne que se requiera para informar a la ciudadanía de los resultados de un evento de alto impacto o afectación del Sistema.</p> <p>4-Coordinar las reuniones posteriores de evaluación y seguimiento de resultados de los planes y acciones implementadas durante el plan de contingencia.</p>
Asonadas			
Vandalismo			
Estallido Social			
Incendio (Estaciones - Terminales-Infraestructura)			
Incendio en Vehículo			
Secuestro de Vehículos			
Atraco			
Homicidios			
Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado)			
Terrorismo			
Inundación			
...			



## Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Dirección Comercial y Servicio al Cliente	Fecha	9/06/2022
EVENTOS	Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Color Amarilla (Urgente)	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Bloqueos por manifestaciones en (Estaciones- Terminales, Patios- Vías)	<p>1. Convocar a reuniones periódicas de seguridad preventivas con los concesionarios de Transporte ( a través de la Dirección de Operaciones), Recaudo y MIOcable, autoridades (Policía y/o Ejercito) y organismos de la Alcaldía (Seguridad y Justicia, Paz, Cultura Ciudadana, Movilidad, etc.) para socializar y validar planes de acciones con el análisis de información de lo ocurrido en eventos de seguridad.</p> <p>2. Enviar citaciones de las reuniones periódicas a las autoridades competentes y a los concesionarios, para tratar los principales temas y recurrencias de seguridad del Sistema. 3. Programar charlas y/o sensibilizaciones con personal de cara al usuario como asesores de servicio, taquilleros, OSC y operadores a cargo de las autoridades de medidas generales de seguridad.</p> <p>4. Preparar al equipo de información al usuario: asesores de servicio, enlaces de comunicación, gestores de Redes Sociales y reforzar los protocolos de comunicación con el centro de control.</p> <p>5- Diseño e implementación del Plan de Comunicación MIO Seguro 2022.</p> <p>6- Informar al chat de operaciones donde está el personal del Centro de Control, de las amenazas y/o comentarios que generen alerta, para que estos sean redireccionados al PMU por el personal de operaciones responsable.</p>	<p>1. El Director Comercial y/o quien delegue, deberá mantener comunicación permanente con la Dirección de Operaciones (Director de Operaciones y/o Jefe de Centro de Control) de las novedades que se puedan presentar durante el evento y/o Incidente. 2- El Director comercial y/o quien delegue, mantendrá informado al Comité Directivo de cualquier novedad relevante informadas por la Dirección de Operaciones, y será el Director Comercial o quien haga sus veces, quien recomiende la línea de mensaje que se deberá comunicar a medios por parte de la entidad. 3. -El personal de servicio al cliente y de cara al usuario al interior de la infraestructura del MIO brindará la información definida por la entidad según las circunstancias vigentes. Así mismo, deberá coordinar con el personal de la UTRYT la información que se le debe dar a los usuarios y las recomendaciones de seguridad. Por ultimo deberá informar a través de los chats institucionales o canales que se dispongan cualquier novedad de manera inmediata que afecte la integridad de los usuarios y las condiciones del servicio.</p> <p>4- Mantener informados a los usuarios y partes interesadas (medios, comunidad, aliados) a través de los diferentes canales de comunicación del Sistema: Redes sociales, Pagina Web, Contact Center, etc., las novedades en el servicio como desvíos y medidas tomadas y las recomendaciones que brinden las autoridades competentes.</p> <p>5- Producir e implementar los productos gráficos y audiovisuales requeridos para la comunicación de las novedades.</p>	<p>1- En caso de afectaciones a la Infraestructura móvil y fija del Sistema , así como del personal del Sistema y/o Usuarios, previamente validados por la dirección de Infraestructura y/o La Dirección de Operaciones, preparar la estrategia de divulgación, comunicación y de servicio al cliente.</p> <p>2- Estructurar e implementar campañas de mercadeo y de sensibilización que permita normalizar la prestación del servicio y llevar mensajes de Cultura Ciudadana.</p> <p>3- Coordinar las reuniones posteriores de medidas preventivas de seguridad en el MIO.</p>
Bloqueos en vías (Vehículos )			
Accidentes			
Atraco			
Fallas en plataforma tecnológico			
Fallas en fluido eléctrico			
...			
...			



### Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Dirección Comercial y Servicio al Cliente	Fecha	9/06/2022
EVENTOS	Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Color Naranja (Normal):	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Vehículo Varado	<p>1. Preparar al equipo de información al usuario: asesores de servicio, enlaces de comunicación, gestores de Redes Sociales y reforzar los protocolos de comunicación con el centro de control.</p> <p>2- Informar al chat de operaciones donde esta el personal del Centro de Control, de los incidentes y/o comentarios que generen alerta, para que estos sean redireccionados a donde corresponda.</p>	<p>1. -El personal de servicio al cliente y de cara al usuario al interior de la infraestructura del MIO brindará la información definida por la entidad según las circunstancias vigentes. Así mismo, deberá coordinar con el personal de la UTRYT la información que se le debe dar a los usuarios y las recomendaciones de seguridad. Por ultimo deberá informar a través de los chats institucionales o canales que se dispongan cualquier novedad de manera inmediata que afecte la integridad de los usuarios y las condiciones del servicio.</p> <p>2- Mantener informados a los usuarios y partes interesadas (medios, comunidad, aliados) a través de los diferentes canales de comunicación del Sistema: Redes sociales, pagina web, Contact Center, etc., las novedades en el servicio como desvíos y medidas tomadas y las recomendaciones que brinden las autoridades competentes.</p> <p>3- Producir e implementar los productos gráficos y audiovisuales requeridos para la comunicación de las novedades.</p>	<p>1- En caso de afectaciones a la Infraestructura móvil y fija del Sistema , así como del personal del Sistema y/o Usuarios, previamente validados por la dirección de Infraestructura y/o La Dirección de Operaciones, preparar la estrategia de divulgación, comunicación y de servicio al cliente.</p>
Reportes de la operación			
Regulación de flota			
Control de flota			
Accidente de Transito			
...			
...			
...			
...			
...			
...			

Elaboro  
 Reviso y Aprobó

Víctor León Gómez Estupiñán / Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo  
 María José Cardona Castelblanco / Director Comercial y de Servicio al Cliente





### Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Dirección de Infraestructura	Fecha	14/06/2022
EVENTOS	Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento		
	ANTES	DURANTE	DESPUES
	Alerta Roja (Emergencia) Asonadas Vandalismo Estallido Social Incendio (Estaciones - Terminales- Infraestructura) Incendio en Vehículo Secuestro de Vehículos Atraco Homicidios Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado) Terrorismo Inundación ...	1. Realizar las acciones de mantenimientos preventivos y correctivos en equipos y la infraestructura. 2. Para la ejecución de cualquier tipo de obra se realizarán acciones de mitigación( mínimo impacto para la operación del SITMMIO). 3. En el marco del comité técnico se solicita implementación de medidas de seguridad con el fin de proteger el personal y prevenir robos o daños de maquinaria y equipo 4. Realizar la supervisión del plan de recuperación de la (Utr&t) de la infraestructura vandalizada 5. La dirección Infraestructura cuenta con estudios técnicos de la infraestructura del Edificio de Metrocali, que han permitido priorizar recursos para el mantenimiento preventivo y correctivo.	En caso de que una obra en ejecución sea objeto de cualquiera de estos sucesos se seguirá el siguiente protocolo 1.El contratista dará el reporte al supervisor del contrato (a través de llamada) 2.El supervisor escalará el caso a la dirección (comercial) con el fin de crear el contacto y apoyo de las autoridades pertinentes.
Color Amarilla (Urgente) Bloqueos por manifestaciones en (Estaciones- Terminales, Patios- Vías) Bloqueos en vías (Vehículos ) Accidentes Atraco Fallas en plataforma tecnológica Fallas en fluido eléctrico ...	1.Realizar las acciones de mantenimientos preventivos y correctivos en equipos y la infraestructura 2. Para la ejecución de cualquier tipo de obra se realizarán acciones de mitigación( mínimo impacto para la operación del SITMMIO). 3.Realizar la supervisión del plan de recuperación de la (Utr&t) de la infraestructura vandalizada 4.La dirección Infraestructura cuenta con estudios técnicos de la infraestructura del Edificio de Metrocali, que han permitido priorizar recursos para el mantenimiento preventivo y correctivo.	1. N/A	1. Determinará el nivel de afectación 2. Realizará un inventario de los elementos afectados 3. Evaluará la vulnerabilidad y en función de ello se realizarán las acciones de mejora
Color Naranja (Normal): Vehículo Varado Reportes de la operación Regulación de flota Control de flota Accidente de Tránsito ...	1.Realizar las acciones de mantenimientos preventivos y correctivos en equipos y la infraestructura de acuerdo a los reportes recibidos. 2. Para la ejecución de cualquier tipo de obra se realizarán acciones de mitigación( mínimo impacto para la operación del SITMMIO). 3.Realizar la supervisión del plan de recuperación de la (Utr&t) de la infraestructura vandalizada	DURANTE	DESPUES 1. Determinará el nivel de afectación 2. Realizará un inventario de los elementos afectados 3. Evaluará la vulnerabilidad y en función de ello se realizarán las acciones de mejora

Elaboro

Natalia Gamboa Cortes / Contratista Profesional Dirección de Infraestructura

Revisó y Aprobó

Gloria Patricia Gutierrez Mera / Director de Infraestructura







Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Oficina de Sistemas	Fecha	dd-mm-aaaa
<b>EVENTOS</b>	<b>Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento</b>		
	<b>ANTES</b>	<b>DURANTE</b>	<b>DESPUÉS</b>
Alerta Roja (Emergencia en edificio MetroCal)	1. Disponer de contratación de servicios externos con proveedores externos 2. Proveer servicios con plataforma en red distribuida (Office 365, Correo y Almacenamiento) 3. Disponer de conexión remota mediante redes privadas virtuales (VPN) 4. Disponer de servicios de software en red	1. Mantener la interlocución con las distintas áreas de la entidad para atender los requerimientos de TI disponibles, solicitados por las áreas de la entidad. 2. Disponer de soporte que facilite el Trabajo de forma priorizada haciendo uso de la VPN. Disponer de los servicios de TI de forma remota	1. Solicitar a la UTRYT la conservación de todas las videograbaciones de las cámaras de seguridad del SITM-MIO. 2. Confirmar directamente o por medio de los usuarios el funcionamiento de los sistemas tecnológicos involucrados. 3. Evaluar los resultados obtenidos y la eficacia de los planes implementados; afectaciones producidas; identificación de riesgos materializados; controles aplicados, identificación de nuevos riesgos. 4. Elaborar informes de los resultados de los planes implementados, causas, y efectos de las afectaciones ocasionadas, y controles implementados distintos a los planificados. 5. Recopilar lecciones aprendidas para la mejora continua de los planes de TI implementados.
Asonadas	Mantener backups de información crítica y estratégica		
Vandalismo			
Estallido Social			
Incendio (Estaciones - Terminales- Infraestructura)			
Incendio en Vehículo			
Secuestro de Vehículos			
Atraco			
Homicidios			
Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado)			
Terrorismo			
Inundación			
Sismo			
...			
Color Amarilla (Urgente)	<b>ANTES</b>	<b>DURANTE</b>	<b>DESPUÉS</b>
Bloqueos por manifestaciones en (Estaciones- Terminales, Patios- Vías)	1. Revisar las condiciones de criticidad de los sistemas y componentes identificados por el Concesionario que conforman la plataforma tecnológica. (Revisar el tratamiento de riesgos y controles contemplado en los planes previstos, que permitan superar las fallas que puedan limitar o impedir la adecuada operación o prestación de los servicios de TI).	1. Confirmar la persona de contacto, para iniciar el desarrollo de las actividades consecuentes con el protocolo de comunicación establecido por parte del Concesionario responsable para la activación e implementación del plan según corresponda a la situación de contingencia o emergencia presentado..	1. Confirmar directamente o por medio de los usuarios el funcionamiento de los sistemas tecnológicos involucrados.
Bloqueos en vías (Vehículos)	2. Revisar la disponibilidad de los distintos planes de TI y protocolos de comunicaciones asociados a cargo del Concesionario responsable, realizar sugerencias y recomendaciones, y verificar la realización de pruebas y simulacros a dichos planes.	2. Acompañar la coordinación que realice el Concesionario del SIUR (UTR&T) ante eventos y requerimientos sobre contingencias y/o emergencias que sobre el SIUR se produzcan en el Sistema MIO.	2. Evaluar los resultados obtenidos y la eficacia de los planes implementados; afectaciones producidas; identificación de riesgos materializados; controles aplicados, identificación de nuevos riesgos.
Accidentes	3. Revisar el cumplimiento de los mantenimientos a la infraestructura tecnológica	3. Acompañar al Concesionario responsable en la implementación del plan correspondiente, facilitando la interacción adecuada de los actores que están siendo involucrados y/o afectados.	3. Revisar los informes producidos por los Concesionarios responsables de los planes implementados, causas, y efectos de las afectaciones ocasionadas, y controles implementados distintos a los planificados.
Atraco	4. Supervisión rutinaria de la operación y el funcionamiento de los sistemas tecnológicos del SITM-MIO y producir alertas tempranas y/o requerimientos, sugerencias y recomendaciones ante eventos y/o incidentes observados en la supervisión al Concesionario responsable.	5. Mantener informados a las áreas de Metro Cali de los sistemas tecnológicos afectados: Dirección de Operación (Control Flota-SGCO; Patios, SCI) Dirección Comercial (Recaudo, SIC, SSFCI) Dirección de Infraestructura (SICO)	4. Recopilar lecciones aprendidas para la mejora continua de los planes de TI implementados.
Fallas en plataforma tecnológico	5. Informarse y acompañar la coordinación que realice el Concesionario del SIUR (UTR&T) para facilitar la solución, cuando sea pertinente, ante eventos y requerimientos que sobre el SIUR se produzcan en la operación del Sistema MIO		
Fallas en fluido eléctrico			
...			
...			
...			
Color Naranja (Normal):	<b>DURANTE</b>	<b>DURANTE</b>	<b>DESPUÉS</b>
Vehículo Varado	Escriba las actividades gestionadas, en lo posible relacione el Proceso / Subproceso y los documentos de soporte y registro:	Escriba las actividades gestionadas, en lo posible relacione el Proceso / Subproceso y los documentos de soporte y registro:	Escriba las actividades gestionadas, en lo posible relacione el Proceso / Subproceso y los documentos de soporte y registro:
Reportes de la operación	1.	1.	1.
Regulación de flota	2.	2.	2.
Control de flota	3.	3.	3.
Accidente de Transito			
...			

Elaboro  
Reviso y Aprobó

Fernando Hernández Franco / Contratista Profesional Oficina Sistemas  
Gabriel Federman Ortiz Segura / Jefe de Oficina Sistemas





Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Secretaria General y de Asuntos Jurídicos	Fecha	14/06/2022
EVENTOS	Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
<b>Alerta Roja (Emergencia)</b>			
Asonadas	1.Verificación de existencia de pólizas	1. N/A	1.Solicitar al concesionario el aviso del siniestro. 2.Realizar el seguimiento ante la compañía aseguradora de la reclamación. 3.realizar las denuncias correspondientes desde la oficina de defensa judicial
Vandalismo	2.	2.	
Estallido Social	3.	3.	
Incendio (Estaciones - Terminales- Infraestructura)			
Incendio en Vehículo			
Secuestro de Vehículos			
Atraco			
Homicidios			
Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado)			
Terrorismo			
Inundación			
...			
<b>Color Amarilla (Urgente)</b>			
Bloqueos por manifestaciones en (Estaciones- Terminales, Patios- Vías)	1. N/A	1. N/A	1. N/A 2. 3.
Bloqueos en vías (Vehículos )	2.	2.	
Accidentes	3.	3.	
Atraco			
Fallas en plataforma tecnológico			
Fallas en fluido eléctrico			
...			
<b>Color Naranja (Normal):</b>			
Vehículo Varado			1. N/A 2. 3.
Reportes de la operación	1. N/A	1. N/A	
Regulación de flota	2.	2.	
Control de flota	3.	3.	
Accidente de Transito			
...			

Elaboro

Carolina Cardona Del Corral /Jefe De Oficina Defensa Judicial *CP*

Evelyn Arcila Márquez /Jefe De Oficina Gestión Contractual *EA*

Alba Lucero Urrea Grisales / Secretario General y de Asuntos Jurídicos *ALU*

Reviso y Aprobó





## Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Dirección de Planeación	Fecha	14/06/2022
<b>EVENTOS</b>	<b>Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento</b>		
	<b>ANTES</b>	<b>DURANTE</b>	<b>DESPUÉS</b>
Alerta Roja (Emergencia)	1. Brindar apoyo metodológico en la construcción de planes de contingencia, emergencia y planes de acción soportados desde el direccionamiento estratégico, el sistema de gestión de calidad y el MIPG.	1. Brindar información a medios de comunicación que por asignación de la presidencia se delegue.	1. Liderar la formulación y ajuste a los planes estratégicos de la entidad, gestionando la orientación de recursos para proyectos y actividades prioritizadas según el evento que se presente.
Asonadas			
Vandalismo			
Estallido Social			
Incendio (Estaciones - Terminales-Infraestructura)			
Incendio en Vehículo			
Secuestro de Vehículos			
Atraco			
Homicidios			
Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado)			
Terrorismo			
Inundación			
Toma de infraestructura (secuestrar)			
Color Amarilla (Urgente)	<b>ANTES</b>	<b>DURANTE</b>	<b>DESPUÉS</b>
Bloqueos por manifestaciones en (Estaciones- Terminales, Patios- Vías)	1. N/A	1. N/A	1. Apoyar metodológicamente en el análisis de las causas que originan la contingencia con el fin de formular acciones que eviten que se vuelvan a presentar o mitigar el impacto.
Bloqueos en vías (Vehículos )			
Accidentes			
Atraco			
Fallas en plataforma tecnológico			
Fallas en fluido eléctrico			
...			
Color Naranja (Normal):	<b>ANTES</b>	<b>DURANTE</b>	<b>DESPUÉS</b>
Vehículo Varado	1. N/A	1. N/A	1. Apoyar metodológicamente en el análisis de las causas que originan la contingencia con el fin de formular acciones que eviten que se vuelvan a presentar o mitigar el impacto.
Reportes de la operación			
Regulación de flota			
Control de flota			
Accidente de Transito			
...			

Elaboro  
Reviso y Aprobó

Zonia Arciniega Guerrero / Contratista Dirección de Planeación  
Juan Carlos Echeverry Días / Director de Planeación





## Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Oficina de Control Interno	Fecha	14/06/2022
EVENTOS	Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Alerta Roja (Emergencia)	1. Participación en reuniones periódicas para revisar la situación actual y posibles eventos de orden público que pueda afectar la seguridad del SITM-MIO. 2. Atender las recomendaciones previas de las autoridades competentes.	1. Atender las directrices impartidas en momento de contingencia en el marco de Comités Directivos. 2. Notificar a los Organismos de Control e instancias de nivel superior establecidas por la Administración Central frente a los distintos eventos que impacten la prestación del servicio y daños en la infraestructura móvil y física del SITM-MIO previa validación las Direcciones a cargo de dicho componente.	1. Notificar a los Organismos de Control e instancias de nivel superior establecidas por la Administración Central frente a los distintos eventos que hayan impactado la prestación del servicio y ocasionado afectación en la infraestructura móvil y física del SITM-MIO previa validación las Direcciones a cargo de dicho componente. 2. Incluir dentro del Plan Anual de Auditorias de la vigencia evaluaciones que permitan identificar la respuesta de la Entidad frente a dichos sucesos en términos del restablecimiento del servicio en el evento de que haya sido afectado.
Asonadas			
Vandalismo			
Estallido Social			
Incendio (Estaciones - Terminales- Infraestructura)			
Incendio en Vehículo			
Secuestro de Vehículos			
Atraco			
Homicidios			
Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado)			
Inundación			
Enfrentamiento violentos entre grupos			
...			
Color Amarilla (Urgente)	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Bloqueos por manifestaciones en (Estaciones- Terminales, Patios- Vías)	1. N/A	1. N/A	1. Auditar los planes que se formules desde las areas en el análisis de las causas que originan la contingencia.
Bloqueos en vías (Vehiculos )			
Accidentes			
Atraco			
Fallas en plataforma tecnológico			
Fallas en fluido eléctrico			
Novedades de Transito			
...			
Color Naranja (Normal):	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Vehículo Varado	1. N/A	1. N/A	1. Auditar los planes que se formules desde las areas en el análisis de las causas que originan la contingencia.
Reportes de la operación			
Regulación de flota			
Control de flota			
...			
...			

Elaboro  
Reviso y Aprobó

Yamileth Arango Bustamante / Jefe De Oficina Control Interno







## Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Oficina Gestión Humana	Fecha	14/06/2022
EVENTOS	Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Alerta Roja (Emergencia)	1. Inspeccionar los riesgos presentes en la entidad. 2. La organización Contara con señalización de emergencia y planos de evacuación como orientación para el personal de la entidad, visitantes.	1. Detección del siniestro. 2. Iniciar la ejecución del plan, a través de la activación alarma de emergencia o pitos para alertar al personal el estado de emergencia. Primera Respuesta ante la emergencia brindada por parte de brigada de la entidad.	1. Inspeccionar el área afectada y las aledañas, con el fin de asegurar el control del riesgo. 2. Elaboración de informe.
Asonadas	3. Actualización del Plan de preparación y respuesta ante emergencia de la entidad de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.	3. Recordar las RUTAS y los PUNTOS DE EVACUACIÓN y ponerse bajo el mando de los COORDINADORES DE EVACUACIÓN.	
Vandalismo	4. Socialización del plan de respuesta ante emergencia al personal. Con el fin de orientar y dar a conocer los tipos de señalización y las rutas de evacuación ante una eventual emergencia.	4. Evidenciar personal con problemas de pánico, mujeres embarazadas, discapacitados para brindar apoyo y orientación en la evacuación.	
Estallido Social	5. Inspección o revisión de los equipos de emergencia(Extintores,Alarmas,Camillas de emergencia,botiquines). (Formatos de inspección).	5. Verificar, Disponer y Ubicar el Personal, en el punto de encuentro determinado a un menor tiempo	
Incendio (Estaciones - Terminales- Infraestructura)	6. Inspección de seguridad en las instalaciones de la entidad (realizadas por el Copasst), Para identificar condiciones inseguras que puedan generar emergencias	6. Realizar llamado de emergencia ( Bomberos, Área protegida) dependiendo del riesgo presente.	
Incendio en Vehículo	7. Capacitación y entrenamiento al personal de la entidad.(Evacuación,manejo de extintores,Riesgo Publico, etc).Como soporte estarán circular de citación de la actividad a realizar, los registros fotográficos o listado de asistencias.	7. Prestar primeros auxilios a quien lo requiera.	
Atraco	8. Capacitación y entrenamiento a brigada de emergencia de la entidad. Para reforzar cococimientos y brindar una oportuna atención frente a una emergencia. Documento de soporte Actas de información de la actividad, registro fotográfico o listado de asistencia. ( Actividades Internas de la entidad).		
Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehiculos abandonado)	9. Tener a Disposición en el plan de emergencia y socializar al personal teléfonos de emergencia (Línea de emergencia 123, Bomberos 119, Policía Nacional 112, Transito 127, Defensa Civil 119,Cruz Roja 132 , servicio de ambulancias 125, Gaula- antisequestro 165, Atención y desastres 111. Área protegida de la entidad(Atención Medica (602) 3692188)		
Terrorismo			
Inundación			
( Actividades Internas de la entidad)			
( Actividades Externas SITMIO)	1. Solicitud de informe de los elementos o equipos de emergencia, con los que cuenta las estaciones del SIT MIO 2. Solicitud semestral a COT'S informes de inspección equipos de emergencia en las (Estaciones- Terminales, Patios- Flotas)	N/A	



Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM -MIO

RESPONSABLE	Oficina Gestión Humana	Fecha	14/06/2022
EVENTOS	Actividades que gestiona el responsable en los diferentes grupos de evento		
	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Color Amarilla (Urgente)	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Accidentes	1. Capacitación o Formación al personal en diferentes riesgos presentes en SST. 2. Inspección de botiquines de primeros auxilios (Formatos de inspección).	1. Brindar primeros Auxilios. 2. Realización llamada de emergencia en caso de que la situación lo amerite ( Bomberos 119, Área protegida). 3. Reporte de Accidente a la ARL si es de origen laboral, para solicitud de atención medica.	1. Investigación de accidente en coordinación con copasst. 2. Reporte de Accidente a la EPS de acuerdo a lo establecido en la normatividad 3. Seguimiento estado de salud del personal
( Actividades Internas de la entidad)			
( Actividades Externas SITMIO)	1. Solicitud de informe de capacitación del personal ( cronograma de capacitación). 2. Solicitud de planillas de pago de seguridad social del personal	N/A	1. Solicitud de reportes de accidentes, de acuerdo a
Color Naranja (Normal):	ANTES	DURANTE	DESPUÉS
Accidente de Transito	1. Capacitación o Formación al personal en seguridad Vial. 2. mantenimiento preventivo de vehículos. 3. Inspección de vehículos con el fin de verificar estado para su respectiva movilidad ( realizado por cada onductor asignado) 4. Realización pruebas de alc	1. Realizar Llamado de emergencia (Transito 127 ,Bomberos 119, servicio de ambulancia 125, 2. Reporte Accidente de Trabajo Aseguradora de Riesgos Laborales (ARL POSITIVA) diligenciamiento FURAT(Formato único reporte de Accidente de trabajo)	1. Realización e investigación de Accidente. 2. Seguimiento estado de salud del personal
( Actividades Internas de la entidad)			

Elaboro

Joanna Cortes Prada / Contratista Profesional Oficina Gestión Humana *Joanna Cortes Prada*

Reviso y Aprobó

Alba Lucero Urrea Grisales / Jefe De Oficina Gestión Humana (E) *Alba Lucero Urrea Grisales*