

	<b>MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO</b>	Código: GS-M-02
		Versión: 6.0
		Fecha: 25/05/2022

## 1. CONTENIDO

	pág.
<b>1. CONTENIDO</b>	<b>1</b>
<b>2. OBJETIVO</b>	<b>2</b>
<b>3. ALCANCE</b>	<b>2</b>
<b>4. NORMATIVIDAD</b>	<b>2</b>
<b>5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD</b>	<b>4</b>
<b>6. DEFINICIONES</b>	<b>4</b>
6.1 ALERTA	4
6.2 AMENAZA	5
6.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO	5
6.4 CALAMIDAD PÚBLICA	5
6.5 CCO	5
6.6 CONOCIMIENTO DEL RIESGO	6
6.7 DESASTRE	6
6.8 EMERGENCIA	6
6.9 EVENTO	6
6.10 GESTIÓN DEL RIESGO	6
6.11 MANEJO DE DESASTRES	7
6.12 MITIGACIÓN DEL RIESGO	7
6.13 OSC	7
6.14 PMU	7
6.15 SUBSISTEMA DE SEGURIDAD FISICA AL CLIENTE Y A LAS INSTALACIONES DEL SISTEMA MIO (SSFCI)	8
6.16 INCIDENTE CONVENCIONAL	8
6.17 RESPUESTA BÁSICA	8
6.18 INCIDENTE MAYOR	8
6.19 PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS	9
<b>7. DESARROLLO</b>	<b>9</b>
<b>7.1 PLAN DE RESPUESTA BASICA</b>	<b>9</b>
7.1.1 GENERALIDADES	9
7.1.2 COMUNICACIÓN DURANTE LAS CONTINGENCIAS	11
7.1.3 MATRIZ DE ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS	12
7.1.4 CADENA DE COMUNICACIONES	13
7.1.5 EVENTOS FRECUENTES QUE GENERAN ACCIONES DE CONTINGENCIAS	14
7.1.6 PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS DEL MIOCABLE	18
7.1.7 RECOMENDACIONES PARA ATENDER LAS CONTINGENCIAS	18
7.1.8 PLAN DE VERIFICACIÓN - SIMULACROS	19
<b>7.2 PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIAS</b>	<b>19</b>
7.2.2 REVISIÓN SUPERFICIAL DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SITM-MIO - POST EVENTO.	25
<b>8. ANEXOS</b>	<b>31</b>
<b>9. OBSERVACIONES</b>	<b>31</b>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

### 2. OBJETIVO

Establecer de forma clara y sencilla las acciones que deben llevar a cabo los agentes del sistema con el fin de minimizar el impacto de las contingencias que se puedan presentar durante la operación y que puedan afectar la integridad de las personas, infraestructura y la continuidad en la prestación del servicio del SITM–MIO.

### 3. ALCANCE

El presente manual comprende las directrices y lineamientos referentes a la atención de contingencias en el SITM-MIO, el cual aplica para todos los agentes que intervienen en la operación, teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1523 de abril 24 de 2012 y de los decretos reglamentarios correspondientes y la normatividad vigente sobre la gestión del riesgo y el sistema nacional de gestión del riesgo de desastres.

### 4. NORMATIVIDAD

- Contrato de Concesión de Transporte y documentos vinculados al mismo, tales como Apéndices y Otrosíes. Dentro de este grupo se entiende incluido el Contrato de Concesión Parcialmente Cedido. De dichos documentos se relacionan los siguientes:
    - ✓ OTROSÍES Nos. 8 (GIT MASIVO), 8 (BLANCO Y NEGRO MASIVO S.A.), 6 (ETM –EN ACUERDO DE REORGANIZACIÓN), 6 (UNIMETRO S.A.) y Anexo 2 del Contrato de Concesión “ALCANCE Y RESPONSABILIDADES PARA LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL”
    - ✓ Numeral 8.1.27A de la Cláusula 8 del Contrato de Concesión, modificado por los Otrosíes Nos. 9 (GIT MASIVO), 11 (BLANCO Y NEGRO MASIVO S.A.), 8 (ETM S.A. –EN ACUERDO DE REORGANIZACIÓN), 9 (UNIMETRO S.A.) y 3 (Contrato de Concesión Parcialmente Cedido). Dichos Otrosíes modificaron algunos aspectos del Anexo 2 del Contrato de Concesión “ALCANCE Y RESPONSABILIDADES PARA LA OPERACIÓN DEL CENTRO DE CONTROL”.
  - Contrato de Concesión del SIUR y documentos vinculados al mismo
  - ISO 9001:2015
- 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.
- 6.1 Acciones para abordar riesgos y oportunidades

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

6.3 Planificación de los cambios

7.5 Información documentada.

8 Operación

8.1 Planificación y control operacional.

8.2 Determinación de los Requisitos para los productos y servicios.

8.3 Diseño y desarrollo de los productos y servicios

8.4 Control de los procesos, productos y servicios suministrados externamente

8.5 Producción y provisión del servicio

8.6 Liberación de los productos y servicios

8.7 Control de las salidas no conformes

9.3 Seguimiento, medición, análisis y evaluación.

9.3 Revisión por la dirección.

10 Mejora

- Políticas de MIPG:

- Planeación Institucional

- Seguimiento y evaluación del desempeño Institucional

- Fortalecimiento Institucional y simplificación de procesos

- Servicio al ciudadano

- Política de participación ciudadana en la Gestión Pública

- Política Gestión Documental

- Política de Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción

- Política de Gestión de la información estadística

- Control Interno



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

- AT-D-01 Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias.
- Norma Técnica Colombiana – NTC 5254 – Gestión del Riesgo.
- Ley 1523 de abril 24 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.
- Decreto 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

### 5. RESPONSABILIDAD Y AUTORIDAD

La responsabilidad y autoridad para actualizar y aprobar este documento son los directores de la Entidad-

La autoridad para tomar decisiones en la operación del SITM-MIO, frente a cualquier evento de emergencia es el presidente de la Entidad o quien haga sus veces.

Los directores y jefes de la Entidad son responsables de revisar y actualizar las actividades que se gestionan desde sus dependencias, frente a los eventos identificados.

El cumplimiento de este documento se encuentra bajo la responsabilidad compartida entre los Concesionarios Operadores de Transporte, Concesionario UTR&T, Operador del MIO Cable y el personal de la Entidad.

Las responsabilidades específicas para la ejecución de las actividades de este manual se detallan en el desarrollo del documento.

### 6. DEFINICIONES

#### 6.1 ALERTA

Estado que se declara con anterioridad a la manifestación de un evento peligroso, con base en el monitoreo del comportamiento del respectivo fenómeno, con el fin de que las entidades y la población involucrada activen procedimientos de acción previamente establecidos. (Fuente: ley1523 de abril 24 de 2012).

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO</b>	Código: GS-M-02
		Versión: 6.0
		Fecha: 25/05/2022

## 6.2 AMENAZA

Peligro latente de que un evento físico de origen natural, o causado, o inducido por la acción humana de manera accidental, se presente con una severidad suficiente para causar pérdida de vidas, lesiones u otros impactos en la salud, así como también daños y pérdidas en los bienes, la infraestructura, los medios de sustento, la prestación de servicios y los recursos ambientales. (Fuente: Ley1523 de abril 24 de 2012).

## 6.3 ANÁLISIS Y EVALUACIÓN DEL RIESGO

Implica la consideración de las causas y fuentes del riesgo, sus consecuencias y la probabilidad de que dichas consecuencias puedan ocurrir. Es el modelo mediante el cual se relaciona la amenaza y la vulnerabilidad de los elementos expuestos, con el fin de determinar los posibles efectos sociales, económicos y ambientales y sus probabilidades. Se estima el valor de los daños y las pérdidas potenciales, y se compara con criterios de seguridad establecidos, con el propósito de definir tipos de intervención y alcance de la reducción del riesgo y preparación para la respuesta y recuperación. (Fuente: Ley1523 de abril 24 de 2012).

## 6.4 CALAMIDAD PÚBLICA

Es el resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la población, en el respectivo territorio, que exige al municipio, distrito o departamento ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción. (Fuente: Ley1523 de abril 24 de 2012).

## 6.5 CCO

Siglas de centro de control de la operación de Metro Cali S.A. (Fuente: Dirección de Operaciones de la Entidad).



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

### 6.6 CONOCIMIENTO DEL RIESGO

Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto por la identificación de escenarios de riesgo, el análisis y evaluación del riesgo, el monitoreo y seguimiento del riesgo y sus componentes y la comunicación para promover una mayor conciencia del mismo que alimenta los procesos de reducción del riesgo y de manejo de desastre. (Fuente: Ley1523 de abril 24 de 2012).

### 6.7 DESASTRE

Es el resultado que se desencadena de la manifestación de uno o varios eventos naturales o antropogénicos no intencionales que al encontrar condiciones propicias de vulnerabilidad en las personas, los bienes, la infraestructura, los medios de subsistencia, la prestación de servicios o los recursos ambientales, causa daños o pérdidas humanas, materiales, económicas o ambientales, generando una alteración intensa, grave y extendida en las condiciones normales de funcionamiento de la sociedad, que exige del Estado y del sistema nacional ejecutar acciones de respuesta a la emergencia, rehabilitación y reconstrucción. (Fuente: Ley1523 de abril 24 de 2012).

### 6.8 EMERGENCIA

Situación caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave de las condiciones normales de funcionamiento u operación de una comunidad, causada por un evento adverso o por la inminencia del mismo, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado, los medios de comunicación y de la comunidad en general. (Fuente: Ley1523 de abril 24 de 2012).

### 6.9 EVENTO

Incidente o situación que ocurre en un lugar particular durante un intervalo de tiempo particular. (Fuente: NTC-5254).

### 6.10 GESTIÓN DEL RIESGO

Es el proceso social de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de políticas y acciones permanentes para el conocimiento del riesgo y promoción de una mayor conciencia del mismo, impedir o evitar que se genere, reducirlo o controlarlo cuando ya existe y para prepararse y

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

manejar las situaciones de desastre, así como para la posterior recuperación, entiéndase: rehabilitación y reconstrucción. Estas acciones tienen el propósito explícito de contribuir a la seguridad, el bienestar y calidad de vida de las personas y al desarrollo sostenible. (Fuente: Ley1523 de abril 24 de 2012).

### 6.11 MANEJO DE DESASTRES

Es el proceso de la gestión del riesgo compuesto por la preparación para la respuesta a emergencias, la preparación para la recuperación post desastre, la ejecución de dicha respuesta y la ejecución de la respectiva recuperación, entiéndase: rehabilitación y recuperación. (Fuente: Ley1523 de abril 24 de 2012).

### 6.12 MITIGACIÓN DEL RIESGO

Medidas de intervención prescriptiva o correctiva dirigidas a reducir o disminuir los daños y pérdidas que se puedan presentar a través de reglamentos de seguridad y proyectos de inversión pública o privada cuyo objetivo es reducir las condiciones de amenaza, cuando sea posible, y la vulnerabilidad existente. (Fuente: Ley1523 de abril 24 de 2012).

### 6.13 OSC

Operador de Servicio al cliente. (Fuente: Dirección Comercial)

### 6.14 PMU

Puesto de Mando Unificado, PMU. Los Alcaldes Distritales y municipales o los Secretarios de Gobierno o del Interior, por delegación de aquellos, deberán organizar un Puesto de Mando Unificado -PMU- el cual estará conformado por los representantes y/o delegados de las siguientes entidades u organizaciones:

- a) Comité Local de Prevención y Atención de Desastres;
- b) Cuerpo de Bomberos;
- c) Policía Nacional;
- d) Secretaría de Salud;
- e) Administrador del Escenario;
- f) Administración Municipal;

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

- g) Responsable del evento;
- h) Entidad prestadora del servicio médico y de primeros auxilios contratada por el organizador;
- i) Empresa de vigilancia, seguridad y acomodación contratada por el organizador;
- j) Las demás entidades que se consideren pertinentes de acuerdo con las características del evento. (Fuente: Artículo 7° decreto 3888 de 2007).

### **6.15 SUBSISTEMA DE SEGURIDAD FISICA AL CLIENTE Y A LAS INSTALACIONES DEL SISTEMA MIO (SSFCI)**

Es uno de los subsistemas del SIUR. Es el componente encargado de realizar los procesos, las actividades y las operaciones destinadas a la prestación servicios de seguridad, y coordinar las situaciones de emergencia con las entidades externas al Sistema MIO encargadas de su atención, en procura de velar por la seguridad física de las personas que se encuentren dentro de las instalaciones del Sistema MIO y brindar protección a las instalaciones y equipos que formen parte del Sistema MIO, en los términos que para tal finalidad establezca La Entidad (Fuente: Contrato de Concesión).

### **6.16 INCIDENTE CONVENCIONAL**

O siniestro convencional: Evento indeseado que se presenta dentro de la operación del SITM MIO, que afecta la operación estándar del SITM MIO, es considerado como “normal” y que es atendido de forma rutinaria por el Centro de Control del SITM MIO. Puede ser de carácter interno del sistema como externo al mismo. (Fuente: En concordancia con el Plan Local de Emergencia de Cali).

### **6.17 RESPUESTA BÁSICA**

Planes de contingencia establecidos por La Entidad, dentro del Manual de Operaciones del SITM MIO, para atender los incidentes convencionales que se presentan de forma rutinaria en la operación del SITM MIO. (Fuente: Dirección de Operaciones).

### **6.18 INCIDENTE MAYOR**

O siniestro mayor: Evento indeseado que se presenta dentro de la operación del SITM MIO, que afecta la operación estándar del SITM MIO y que no puede ser atendido por la respuesta básica

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



	<b>MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO</b>	Código: GS-M-02
		Versión: 6.0
		Fecha: 25/05/2022

del SITM MIO, que requiere modificar parcial o totalmente la estructura de funcionamiento del SITM MIO y acudir a la utilización de recursos excepcionales internos o externos para atenderlos. (Fuente: Dirección de Operaciones).

### **6.19 PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS**

Es el Plan establecido por La Entidad, dentro del Manual de Operaciones del SITM-MIO, para atender los incidentes mayores y que desbordan el alcance del plan de respuesta básica del SITM MIO. Requiere del apoyo de entidades externas de socorro y de la Administración Municipal para afrontar. (Fuente: Dirección de Operaciones).

## **7. DESARROLLO**

### **7.1 PLAN DE RESPUESTA BASICA**

#### **7.1.1 GENERALIDADES**

- Las instrucciones impartidas desde y hacia el centro de control de la operación deben ser claras y precisas.
- Toda contingencia debe ser reportada al centro de control de la operación del SITM MIO., de acuerdo con lo establecido en el Manual de comunicaciones - Control de la operación del SITM-MIO (Códigos "M" y mensajes recargados en el Ivu Box).
- Toda contingencia debe ser reportada al centro de control de la operación para implementar las actividades establecidas en los procedimientos del GS-M-01 Manual de Operaciones del SITM-MIO y realizar el correspondiente registro en la bitácora operativa.
- Toda contingencia debe ser reportada al centro de control UTRYT, sistema de seguridad físico al cliente e instalaciones (SSFCI), para la gestión ante los entes competentes de atención a dicha contingencia.
- El Centro de Control de la Operación debe informar sobre la contingencia a los directivos y jefes definidos en el grupo de contingencias establecido por la Dirección de Operaciones de La Entidad., concesionario UTR&T (SIUR), los Concesionarios Operadores de Transporte y el operador del MIO Cable.
- Los supervisores de Operación de los Concesionarios se encargarán de informar sobre las contingencias a los directivos y jefes definidos de cada Concesionario.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

- En caso que se presente una contingencia, la Dirección Comercial de La Entidad. deberá liderar y coordinar las acciones para informar al usuario y enviar mensajes a las estaciones y terminales por medio de los sistemas de información al cliente (sistema de auto parlantes, paneles de información, medios tecnológicos (redes sociales), asesores de servicio y OPS (operario de seguridad de estaciones) dando a conocer la contingencia y/o motivos de atraso durante la operación.
- Cuando la contingencia presentada pueda poner en riesgo la integridad de los usuarios y/o infraestructura del SITM-MIO, será el presidente de la Entidad o quien haga sus veces el encargado de determinar la continuidad del servicio en los puntos afectados por la contingencia, teniendo en cuenta las recomendaciones de las autoridades competentes y las decisiones del alcalde.
- Las contingencias de fallas de sistema de recaudo, plataforma tecnológica, fluido eléctrico en estaciones, patios y talleres y Centros de Control de la Operación (principal, compuesto por CCO COT y CCO de la Entidad) es responsabilidad directa del concesionario UTR&T y proceden de acuerdo con sus planes de contingencia y procedimientos, bajo la supervisión de la Oficina de Sistemas o quién haga sus veces en la Entidad.
- El traslado de lesionados a un centro asistencial debe ser gestionado por las entidades competentes que prestan apoyo desde el centro de control UTRYT.
- En el caso de ser requerido por las autoridades, debe haber personal de La Entidad en el PMU, y el presidente definirá y asignará al responsable que representará a la Entidad.
- En caso de requerirse cambios de último momento en la programación, ya sean por factores internos o externos como cambios en infraestructura, obras del municipio, cambios viales, estados de emergencia, etc., los tiempos para la implementación de estos ajustes serán concertados con los Concesionarios de Transporte, la Oficina de Planeación de la Operación de la Entidad, la Dirección Comercial y UTR&T en el marco de la Comisión Técnica del Comité de Operadores del SITM-MIO. (Procedimiento: PO-2-P-02 Programación de Planes de Servicios de Operación del SITM-MIO)

	<b>MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO</b>	Código: GS-M-02
		Versión: 6.0
		Fecha: 25/05/2022

## 7.1.2 COMUNICACIÓN DURANTE LAS CONTINGENCIAS

Durante una contingencia la comunicación del vehículo con el centro de control de la operación tiene establecido un grado de importancia según la acción, suceso o anomalía ocurrida. Se identifican tres tipos de alertas identificadas por colores

### 7.1.2.1 Alerta Roja (Emergencia)

Categoría establecida para la comunicación que debe ser transmitida de forma inmediata. Su uso implica máxima prioridad por parte del centro de control de la operación:

- Uso del botón de pánico desde un vehículo por parte del operador para indicar atraco con amenaza directa al operador del vehículo. Al momento de ser activado el botón de pánico, el controlador abre el micrófono ambiente para verificar si se puede determinar algún indicio de la situación y en caso de ser necesario solicita atención de la red de apoyo a través de la mesa de ayuda del centro de control de la UTRyT.
- Uso del botón de pánico desde las estaciones por parte de las taquilleras.
- Solicitud de apoyo por incendio en el vehículo.
- Llamada de emergencia desde el medio de comunicación establecido para el personal de control de la operación en vía.
- Activación del botón de pánico del centro de control de la operación, etc.
- Activación de estado de alerta temprana por posibilidad de materialización de asonadas y/o vandalismos en contra del SITM MIO (Personal e infraestructura)

### 7.1.2.2 Color Amarilla (Urgente)

Categoría establecida para la comunicación que requiere mayor importancia de la normal. Su uso implica prioridad sobre la comunicación normal en el establecimiento de la operación por parte del centro de control de la operación, obligando a este a cortar cualquier comunicación en curso excepto la de carácter de emergencia y comprende:

- Accidente
  - Simples: con terceros y entre vehículos del sistema.
  - Con lesionados: con terceros, entre vehículos del sistema, aprisionamientos, caída de ocupante, mala fijación de objetos del vehículo, mala aproximación del vehículo.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

– Con víctima fatal

- Vandalismo
- Bloqueos en vías y corredores del SITM MIO.
- Vehículo varado y que genere o pueda generar bloqueos en las vías
- Fallas plataforma tecnológica Centros de Control Metro Cali S.A

### 7.1.2.3 Color Naranja (Normal):

Categoría establecida para comunicación de la operación diaria del sistema:

- Reportes de la operación
- Regulación de flota tales como desvíos no programados, fallas en autobuses que no pongan en peligro la integridad de los usuarios y/o conductor y/o autobuses.
- Control de flota (reportes de patios y talleres)

### 7.1.3 MATRIZ DE ATENCIÓN DE CONTINGENCIAS

El medio por el cual el centro de control de la operación del SITM-MIO. realizará la gestión para contactar las diferentes entidades como ayuda en la solución de contingencias, es mediante comunicación con el centro de control del concesionario UTRYT – mesa de ayuda, de acuerdo a lo establecido en la siguiente matriz de respuesta SSFCI - Sistema de Seguridad Física al Cliente e Instalaciones.



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

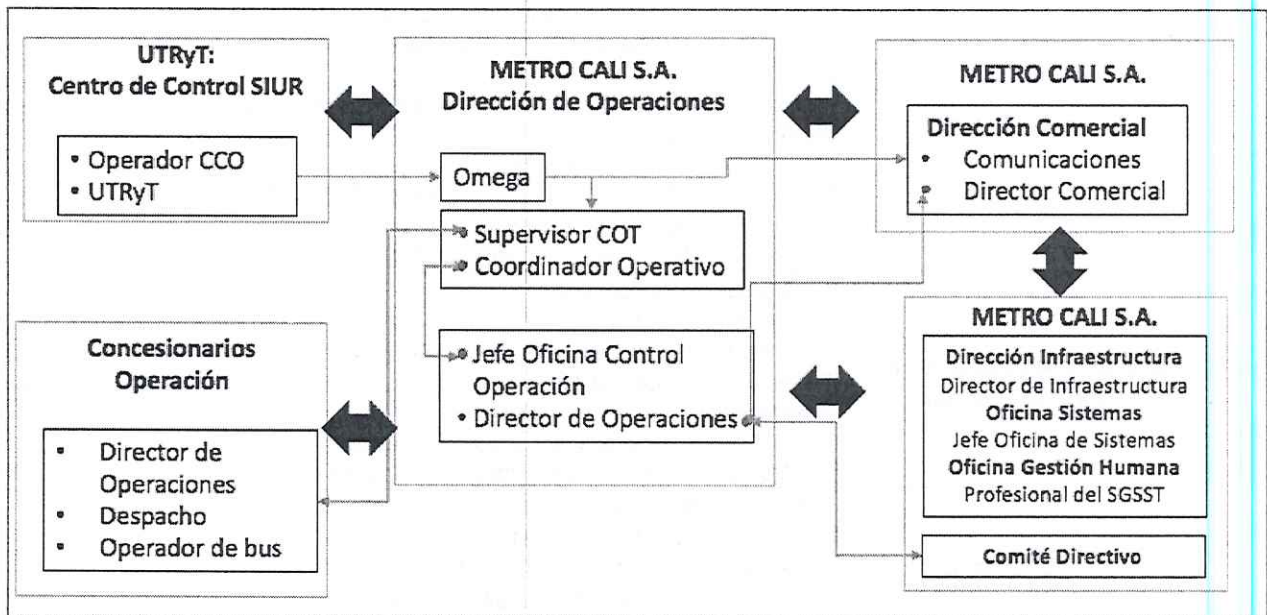
Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

MATRIZ DE RESPUESTA SSFCI				
Requerimiento del centro de control de la operación -CCO	Ejecución del procedimiento	Extensión (teléfono IP)	Tiempo máximo para atender requerimiento (min)	Notificado a:
Solicitud Dagma, Solicitud Bomberos, Solicitud de Ambulancia, Solicitud de Apoyo de la Policía Nacional y demás organismos de emergencia	Seguridad # 2	3010	10	Centro de Control de la operación del SITM-MIO.
Solicitud Dagma, Solicitud Bomberos, Solicitud de Ambulancia, Solicitud de Apoyo de la Policía Nacional, mesa de ayuda y demás organismos de emergencia	Seguridad # 1	3008	10	
Solicitud Dagma, Solicitud Bomberos, Solicitud de Ambulancia, Solicitud de Apoyo de la Policía Nacional y demás organismos de emergencia	Seguridad y monitoreo ALPHA	3006	10	

### 7.1.4 CADENA DE COMUNICACIONES



La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

### 7.1.5 EVENTOS FRECUENTES QUE GENERAN ACCIONES DE CONTINGENCIAS

La Entidad actualiza el Manual de Contingencias del SITM-MIO, y se construyó la Ficha de Contingencias, Emergencias y Responsabilidades del SITM –MIO, que contienen las actividades que gestiona el responsable de cada Dirección / Oficina de la Entidad en los diferentes grupos de evento y son anexas a este manual.

La matriz de eventos conjunta con las partes interesadas se revisa y actualiza como se muestra a continuación:

#### 7.1.5.1 Alerta roja – (Emergencia) respuesta inmediata

**EVENTO:** Asonadas, Vandalismo, Estallido Social, Incendio (Estaciones - Terminales- Infraestructura), Incendio en Vehículo, Secuestro de Vehículos, Atraco, Homicidios, Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado), Inundación, Enfrentamiento violento entre grupos.

<b>Mesa Ayuda UTRyT.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Llamar al OPS guarda de seguridad.</li><li>* Verificar novedad por cámaras</li><li>* Verificar si requiere ambulancia y/o Policía y/o Tránsito</li><li>* Liberar torniquetes y puerta glass</li><li>* Informar a Centro Control de la Operación del SITM-MIO. (IP – mensajería instantánea)</li><li>* Informar al OPS operador de servicio al cliente a OPS estaciones anterior y siguiente sobre novedad</li><li>* Informar a usuarios por los medios disponibles como lúminos y pantallas sobre novedad y afectación de rutas</li><li>* Registrar en el sistema de gestión de incidentes</li><li>* Coordinar con Centro Control de la Operación del SITM-MIO. acciones operativas</li><li>* Realizar seguimiento.</li><li>* Presentar a Metro Cali S.A. informe detallado del incidente</li></ul>
<b>OPS- Guarda de seguridad de la Estación-Terminal:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Actuar con calma y seguridad</li><li>* Abrir puerta taquillera</li><li>* Verificar que la puerta de emergencia esté liberada</li><li>* Orientar a usuarios a la zona interior de los torniquetes para que se dirijan hacia la salida emergencia</li><li>* Orientar a usuarios para que no usen las puertas de plataformas</li><li>* Coordinar con Bomberos / Policía acciones operativas</li></ul>
<b>Taquillera</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Actuar con calma y seguridad</li><li>* Activar botón de emergencia estación</li><li>* Orientar a usuarios a la zona anterior torniquetes para que se dirijan hacia el punto de encuentro en la pasarela de entrada de estación.</li><li>* Orientar a usuarios para que no crucen las vías</li></ul>
<b>Personal del Centro Control de la Dirección de Operaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Propender por actuar con calma y seguridad</li><li>* Omega activa contingencia por el medio de comunicación disponible</li><li>* Omega instruye a Delta e inspectores de la Zona sobre la novedad y las acciones operativas</li></ul>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

**EVENTO:** Asonadas, Vandalismo, Estallido Social, Incendio (Estaciones - Terminales- Infraestructura), Incendio en Vehículo, Secuestro de Vehículos, Atraco, Homicidios, Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado), Inundación Enfrentamiento violento entre grupos.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Controlador envía mensajes vía texto a buses / ruta afectada</li> <li>* Omega informa a directivos y oficina comunicaciones sobre la novedad</li> <li>* Omega coordina con Centro Control UTRyT las acciones operativas</li> <li>* Registrar en el sistema de gestión de incidentes</li> <li>* Realizar seguimiento</li> <li>* Omega Realizar acciones operativas para restablecer el servicio</li> <li>* Omega informa a Mesa de Ayuda de la UTRyT sobre la novedad y si se requiere el apoyo de Policía, Bomberos, Ambulancia</li> <li>* Omega Metro Cali S.A. instruye a Delta e inspectores de la Zona sobre la novedad y las acciones operativas</li> <li>* Supervisor de Operaciones del COT instruye inspectores del COT en vía sobre la novedad y las acciones operativas</li> <li>* Omega Metro Cali S.A. y/o Supervisor de Operaciones del COT establece estaciones de control que atenderán la novedad</li> <li>* Controlador envía mensajes vía texto a buses / ruta afectada</li> <li>* Supervisor de Operaciones del COT informa el grupo definido del COT sobre la novedad.</li> <li>* Omega con el apoyo del Supervisor de Operaciones del COT coordina con Centro Control UTRyT las acciones operativas</li> <li>* Omega en caso de ser necesario sugiere acciones necesarias para restablecer el servicio.</li> <li>* Supervisor de Operaciones del COT Realizar acciones operativas para restablecer el servicio.</li> <li>* El director de Operaciones y/o el coordinador de operación autorizará la realizar acciones operativas para restablecer el servicio, siempre y cuando se cuente con las garantías de seguridad tanto para usuarios como al personal del SITM MIO y la infraestructura del SITM MIO</li> </ul>
<b>Personal vía de la Dirección de Operaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actuar con calma y seguridad</li> <li>* Delta e inspectores se dirigen a la zona de novedad</li> <li>* Delta e inspectores realizan acciones operativas coordinadas con el CCO</li> <li>* Ayudar a orientar y atender a usuarios afectados</li> <li>* Actuar con calma y seguridad</li> <li>* Delta e inspectores se dirigen a la zona de novedad</li> <li>* Delta e inspectores realizan acciones operativas coordinadas con el CCO</li> <li>* Ayudar a orientar y atender a usuarios afectados</li> <li>* Coordinar acciones operativas con el Operador del autobús</li> </ul>
<b>Equipo de comunicaciones Dirección Comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informar a la ciudadanía en general a través de medios oficiales sobre la novedad: comunicados de prensa (radio, prensa, Tv, web), ruedas de prensa, visita a medios, llamadas telefónicas a medios de comunicación, redes sociales (audio post, post, historias, video post), lúminos, sistema de auto parlantes, perifoneo.</li> </ul>
<b>Operador del vehículo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Si al arribar a la estación se observa presencia de humo o situación anormal en comportamiento de los usuarios, continuará hasta la siguiente estación y abrirá puertas informando a los usuarios que se presenta situación de contingencia en la anterior estación.</li> <li>* Informar al OPS de la estación sobre la novedad observada.</li> <li>* Informar al CCO Metro Cali S.A. sobre la novedad observada.</li> <li>** Seguir instrucciones del CCO y/o personal de operaciones en vía.</li> <li>* Actuar con calma y seguridad</li> <li>* Accionar botón de pánico</li> <li>* ó Enviar mensaje de "situación urgente" por el Ivubox</li> <li>* Abrir todas las puertas de emergencia para que los usuarios evacuen el autobús</li> </ul>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

**EVENTO:** Asonadas, Vandalismo, Estallido Social, Incendio (Estaciones - Terminales- Infraestructura), Incendio en Vehículo, Secuestro de Vehículos, Atraco, Homicidios, Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado), Inundación Enfrentamiento violento entre grupos.

	<ul style="list-style-type: none"><li>* Utilizar los extinguidores del autobús para intentar apagar el foco del incendio</li><li>* Informar al Centro de Control si requiere el apoyo de Policía, Guarda de Transito, Ambulancia y/o Bomberos</li><li>* Orientar a las personas para que se ubiquen a una distancia prudente del autobús y no se interfiera la acción de atención a lesionados si los hubiera o la acción de organismos de socorro</li><li>* Coordinar con el(os) inspectores de vía presentes en el sitio para realizar trasbordo de los usuarios a otros autobuses.</li><li>* Coordinar con el jefe de accidentes y Despacho del Concesionario las acciones correspondientes</li><li>* Supervisor de Operaciones del COT Realizar acciones operativas para restablecer el servicio.</li></ul>
<b>Despacho COT</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>* Informar al Jefe de Accidentes para que se dirija al sitio y coordine las acciones correspondientes.</li><li>* En caso de incendio en autobús en una estación, enviar grúa para trasladar el autobús al patio.</li><li>* Enviar cuadrilla de mantenimiento al sitio.</li><li>* Previa autorización del CCO del SITM-MIO, contactar al operador para verificar estado e informar acciones operativas correspondientes.</li><li>* Presentar informe detallado de la incidencia a Metro Cali S.A., en los eventos de fallas eléctricas o mecánicas propias del bus o generados por disturbios o actos de vandalismo y para los casos de atracos o agresiones, siempre y cuando se tenga de estos últimos una implicación directa tal que el afectado sea el Operador.</li><li>* Informar al Jefe de Accidentes para que se dirija al sitio y coordine las acciones correspondientes.</li><li>* Enviar grúa para trasladar el autobús al patio.</li><li>* Enviar cuadrilla de mantenimiento al sitio.</li><li>* Previa autorización del CCO del SITM-MIO contactar al operador para verificar estado e informar acciones operativas correspondientes.</li><li>* Presentar informe detallado de la incidencia a Metro Cali S.A., en los eventos de fallas eléctricas o mecánicas propias del bus o generados por disturbios o actos de vandalismo y para los casos de atracos o agresiones, siempre y cuando se tenga de estos últimos una implicación directa tal que el afectado sea el Operador</li><li>* Presentar informe detallado de la incidencia a Metro Cali S.A., en los eventos a los buses o generados por disturbios o actos de vandalismo y para los casos de atracos o agresiones.</li></ul>
<b>Asesor de Servicio al Cliente Dirección Comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mantener la calma y estar alerta a las novedades de seguridad y reportarlas.</li><li>* Brindar información tanto al personal interno como a los usuarios de las recomendaciones de seguridad.</li><li>* Mantener comunicación con el enlace de comunicaciones y atender las recomendaciones</li></ul>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



	<b>MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO</b>	Código: GS-M-02
		Versión: 6.0
		Fecha: 25/05/2022

### 7.1.5.2 Alerta amarilla

<b>EVENTO:</b> Bloqueos por manifestaciones en (Estaciones- Terminales, Patios- Vías), Bloqueos en vías (Vehículos), Accidentes Atraco, Fallas en plataforma tecnológico, Fallas en fluido eléctrico, Novedades de Transito.	
<b>Mesa Ayuda UTRyT.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Llamar al OPS // Taquillera</li> <li>* Solicitar apoyo de Policía</li> <li>* Informar a Centro Control Metro Cali S.A. (Teléfono IP – Mensajería instantánea)</li> <li>* Informa a la oficina de Tecnología UTRyT sobre la novedad</li> <li>* Oficina de Tecnología UTRyT envía al personal técnico para dar solución</li> <li>* Coordinador UTRyT reporta novedad en el sistema de gestión de incidentes</li> <li>* Coordinador UTRyT realiza seguimiento</li> <li>* Oficina Tecnología UTRyT presenta informe, sobre novedad</li> </ul>
<b>CCO del SITM-MIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Omega y/o Supervisor de Operaciones del COT activa Contingencia por el medio de comunicación disponible</li> <li>* Omega, supervisor de Operaciones del COT / Controlador COT informa a Centro Control UTRyT</li> <li>* Omega y/o supervisor de Operaciones del COT instruye a Delta e Inspectores sobre la novedad y acciones operativas</li> <li>* Omega y/o Supervisor de Operaciones del COT establece estaciones de control que atenderán la novedad</li> <li>* Omega informa a directivos y oficina comunicaciones sobre la novedad</li> <li>* Omega y/o supervisor de Operaciones del COT coordina con Centro Control UTRyT acciones operativas</li> <li>* Controlador reporta novedad en el Sistema de Gestión de Incidentes</li> <li>* Omega en caso de ser necesario sugiere acciones necesarias para restablecer el servicio.</li> <li>* Supervisor de Operaciones del COT Realizar acciones operativas para restablecer el servicio.</li> <li>* Omega / Supervisor de Operaciones del COT realizar seguimiento.</li> </ul>
<b>Personal en vía Metro Cali S.A. y Concesionarios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actuar con calma y seguridad</li> <li>* Delta e Inspectores se dirigen a la zona de novedad</li> <li>* Delta e inspectores realizan acciones operativas coordinadas con el CCO del SITM-MIO.</li> <li>* Ayudar a orientar y atender a usuarios afectados</li> </ul>
<b>Equipo de comunicaciones Dirección Comercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informar a la ciudadanía en general a través de medios oficiales sobre la novedad: comunicados de prensa (radio, prensa, Tv, web), ruedas de prensa, visita a medios, llamadas telefónicas a medios de comunicación, redes sociales (audio post, post, historias, video post), luminos, sistema de auto parlantes, perifoneo.</li> </ul>
<b>Despacho COT</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Informar al Jefe de Accidentes para que se dirija al sitio y coordine las acciones correspondientes</li> <li>* En caso de incendio en autobús en una estación, enviar grúa para trasladar el autobús al patio</li> <li>* Enviar cuadrilla de mantenimiento al sitio</li> <li>* Previa autorización del CCO del SITM-MIO., contactar al operador para verificar estado e informar acciones operativas correspondientes</li> <li>* Presentar informe detallado de la incidencia a Metro Cali S.A., en los eventos de fallas eléctricas o mecánicas propias del bus o generados por disturbios o</li> </ul>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

	<b>MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO</b>	Código: GS-M-02
		Versión: 6.0
		Fecha: 25/05/2022

	actos de vandalismo y para los casos de atracos o agresiones, siempre y cuando se tenga de estos últimos una implicación directa tal que el afectado sea el Operador
--	--

### 7.1.5.3 Alerta naranja

<b>EVENTO:</b> Vehículo Varado, Reportes de la operación, Regulación de flota, Control de flota	
<b>CCO del SITM-MIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceder de acuerdo con lo establecido en los procedimientos del Manual de Operaciones del SITM-MIO</li> <li>• Notificar a personal de control de la operación en vía y al concesionario operador de transporte la situación presentada para que realicen las gestiones necesarias.</li> <li>• Gestionar y garantizar la prestación del servicio.</li> </ul>
<b>Operador</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar el diagnóstico de la situación (lugar – bloqueo)</li> <li>• Informar al centro de control de la operación la situación de acuerdo con lo establecido en el Manual de Comunicaciones</li> <li>• Transbordo de usuarios</li> </ul> <p><b>Nota:</b> Informar al centro de control de la operación la situación de acuerdo con lo establecido en el manual de comunicaciones control de la operación del SITM-MIO; en el evento de que el vehículo no tenga comunicación con el centro de control de la operación, debe informar por medio de otro vehículo del sistema que transite por el lugar, por medio del OPS (guarda en la estación), personal de control de la operación en vía.</p>

### 7.1.6 PLAN DE EMERGENCIAS Y CONTINGENCIAS DEL MIOCABLE

Se debe tener en cuenta el procedimiento plan, manual o el documento que adopte e implemente el Operador del MIO Cable, dando cumplimiento al cumplimiento contractual.

### 7.1.7 RECOMENDACIONES PARA ATENDER LAS CONTINGENCIAS

#### 7.1.7.1 La ejecución del plan establecido

Consiste en la distribución del personal para la atención de la contingencia (Supervisores – Inspectores); así como también las medidas como cierre de estaciones retención de flota, desvíos, etc.

El presidente de la Entidad coordinara o asignara el responsable de gestionar los recursos necesarios para atender las contingencias, el personal, los elementos de emergencias y la respectiva coordinación con las diferentes entidades aliadas y organismos de apoyo de la ciudad.

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO</b>	Código: GS-M-02
		Versión: 6.0
		Fecha: 25/05/2022

#### 7.1.7.2 Gestionar y garantizar la prestación del servicio

Se refiere a realizar las acciones necesarias (trasbordos de usuarios a vehículos y/o estación, desvíos, regulación de flota, restitución de vehículos, información al usuario, etc.); para minimizar el impacto generado por la contingencia.

#### 7.1.7.3 Para realizar transbordo de usuarios

Se debe tener en cuenta lo siguiente:

- **A estaciones:** El operador debe evacuar el vehículo alineando los usuarios en una fila y llevarlos hasta la estación para que ingresen por la puerta glass y/o de acceso especial.
- **A vehículo:** El operador debe esperar la aproximación de un vehículo del sistema al sitio de la contingencia y realizar el ascenso de forma segura por la puerta trasera.
- **Transbordo en el carril solo bus:** El operador puede realizar el transbordo en los vehículos que operen en el sentido de destino de los usuarios para garantizar que lleguen a la siguiente estación.
- **Transbordo en carril mixto:** El operador puede realizar transbordo de vehículos de la misma línea para garantizar la continuidad del viaje del usuario.
- **Transbordo en horas picos y rutas troncales:** el centro de control de la operación debe enviar un vehículo en vacío para garantizar el transbordo de los usuarios.

#### 7.1.8 PLAN DE VERIFICACIÓN - SIMULACROS

Para efectos de mantener vigentes los procedimientos de atención de contingencias por parte de los agentes del SITM MIO, los simulacros se coordinarán con las partes interesadas respectivas, teniendo en cuenta los documentos que seguridad, emergencias establecidos en el contrato de concesión para los concesionarios de transporte, concesionario UTR&T y operador del MIO Cable.

#### 7.2 PLAN DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIAS

Son las acciones que se implementarán cuando se presente un incidente mayor y que desborda la respuesta básica para atención de contingencias del SITM MIO.



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

En concordancia con lo estipulado en la Ley 1523 de abril 24 de 2012 o de la ley que la sustituya parcial o totalmente y de la normatividad vigente, una vez se decreta el estado de desastre y/o estado de calamidad por las autoridades correspondientes, la Secretaría Municipal para la Gestión del Riesgo de Emergencias y Desastres (SMGRED), como la entidad competente de la ciudad, coordinará las diferentes entidades de atención de emergencias y de socorro, las entidades públicas y/o privadas que en el marco de sus competencias legales tengan relación con la atención de servicios a la comunidad.

Dado que el SITM MIO atiende parte de la movilidad de la ciudad y específicamente lo relacionado con el transporte masivo, a solicitud de la SMGRED dispondrá de un representante de la entidad en el puesto de mando unificado - PMU, con el objetivo de estar a disposición del Comité local CLOPAD para coordinar las acciones que se determine para la Entidad., pueda realizar para colaborar con los recursos propios y de los concesionarios del SITM MIO en la atención de emergencias de la ciudad.

Teniendo en cuenta lo establecido en la Ley 1523 de abril 24 de 2012, artículo 2 de la responsabilidad que estipula lo siguiente:

*“La gestión del riesgo es responsabilidad de todas las autoridades y de los habitantes del territorio colombiano”. En cumplimiento de esta responsabilidad, las **entidades públicas, privadas y comunitarias** desarrollarán y ejecutarán los procesos de gestión del riesgo, en el marco de sus competencias, su ámbito de actuación y su jurisdicción.”.*

Partiendo de lo general a lo particular, en el Plan Local de Emergencias y Contingencias del Municipio de Santiago de Cali –adoptado), se establecen tres (3) escenarios de riesgos de incidentes mayores que en caso de presentarse pueden afectar significativamente la ciudad:

- Sismos.
- Inundaciones del Rio Cauca
- Sequias

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO</b>	Código: GS-M-02
		Versión: 6.0
		Fecha: 25/05/2022

El papel que desempeña la Entidad y el SITM MIO, en el desarrollo y vida de la ciudad es la prestación del servicio de transporte masivo con las mejores condiciones de calidad y seguridad y en cualquier situación tanto normal como en contingencia, para así permitir el traslado de los habitantes de Cali, siempre y cuando se den las condiciones tanto en estado de la vía como de condiciones de seguridad para los agentes del SITM MIO como de la infraestructura del mismo. A continuación, se presenta como actúa los agentes del SITM MIO frente a escenarios presentados:

ESCENARIO	SISMO	INUNDACIÓN DEL RIO CAUCA	INCENDIO
<b>Estaciones del SITM MIO</b>	Se debe tener en cuenta el procedimiento, plan, manual o el documento que adopte e implemente el Concesionario del SIUR, dando respuesta al cumplimiento contractual.		
<b>Corredores viales de la ciudad</b>	<p>Se atenderá la operación del SITM MIO, de acuerdo con la disponibilidad de los corredores viales de la ciudad y de sus condiciones de seguridad tanto para los usuarios como de los conductores y personal de control de vía del SITM MIO.</p> <p>Para ello se cuenta con la comunicación entre el Centro de Control de Operación con todos los autobuses y disponibilidad del personal de inspectores en la vía.</p>		
<b>Patios y Talleres del SITM MIO</b>	<p>Se debe tener en cuenta el procedimiento plan, manual o el documento que adopte e implemente el Concesionario Operador de Transporte, dando respuesta al cumplimiento contractual según corresponda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·Patio Sur – Concesionario GIT Masivo S.A.</li> <li>·Patio Norte – Concesionario B&amp;N Masivo S.A.</li> <li>·Patio Oriente – Concesionario ETM S.A.</li> <li>·Patio Puerto Mallarino – Concesionario UNIMETRO S.A.</li> </ul>		
<b>MIO Cable</b>	Se debe tener en cuenta el procedimiento plan, manual o el documento que adopte e implemente el Operador del MIO Cable, dando respuesta al cumplimiento contractual.		



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

### 7.2.1.1 EDIFICIO SEDE DE LA ENTIDAD COMO ENTE GESTOR

- **Escenario evento sismo**

ANTES	DURANTE	DESPUES
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocer el plan de emergencia de Metro Cali S.A.</li> <li>* Conocer las rutas de evacuación y puntos de encuentro.</li> <li>* Participar en simulacros de evacuación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Mantener la calma, incluso si el movimiento es prolongado. No salga corriendo</li> <li>* No debe iniciarse la evacuación hasta tanto no haya finalizado el movimiento telúrico.</li> <li>* Instruir a los ocupantes a permanecer quietos separados de ventanas lámparas o elementos que puedan caer, protegiéndose debajo de mesas o escritorios, o muy cerca de columnas o estructuras fuertes.</li> <li>* No asustarse por el ruido que produce el temblor o el sonido de los objetos que caen y se rompen.</li> <li>* Si se generaron daños evidentes en la estructura de la edificación y sus acabados (vidrios, fachada) hacer que la gente evacue la edificación.</li> <li>* El grupo evacuará la edificación una vez se hayan detenido los movimientos y esperará en el punto de encuentro ubicado al exterior del edificio hasta que se realice una evaluación estructural por parte de la coordinación o autoridades de planta física, determinando evacuación permanente o retorno a la normalidad.</li> <li>* Si aún continúa dentro de la edificación, aléjese de los vidrios, ventanas, lámparas y ubíquese bajo el marco de una puerta de estructura fuerte, en la vecindad de una columna o bajo un escritorio o mueble similar.</li> <li>* Trasládese rápidamente, pero sin correr por la ruta trazada, en completo orden hasta el sitio de encuentro.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar Si hubo heridos en el personal de inspectores de vía y de conductores.</li> <li>* Verificar con cuanto personal se dispone (controladores e inspectores y conductores, taquilleras, ops) para realizar las acciones de contingencia correspondientes.</li> <li>* Solicitar a los organismos de socorro que dictamen sobre las condiciones de seguridad de la edificación y si es seguro o no continuar con las labores del centro de control.</li> <li>* En caso que las condiciones de seguridad permitan la continuación de las labores del centro de control, entonces se procederá a dar las instrucciones a los conductores e inspectores sobre las medidas de contingencia correspondientes para así reestablecer el servicio en condiciones de seguridad para los usuarios como a los conductores.</li> <li>* Verificar el estado de afectación a los patios y talleres del SITM MIO.</li> <li>* Se coordinará con el personal de despacho de los concesionarios de operación de transporte sobre las medidas de contingencia correspondientes.</li> <li>* Verificar el estado de afectación del centro de control auxiliar de la estación de Cañaveralejo si es operativo o no.</li> <li>* Verificar el estado de afectación al Data Center del SITM MIO y si se dispone o no de las herramientas tecnológicas para el control de operación del SITM MIO.</li> <li>* Se coordinará con el personal del centro de control auxiliar de la estación de Cañaveralejo, si la estación intermedia de Cañaveralejo presenta las condiciones de seguridad para la operación del SITM MIO.</li> <li>* Verificar el estado de afectación de las estaciones de parada y terminales, si son operativas o no.</li> <li>* En caso que no se permita el ingreso al edificio por condiciones inseguras, se verificará si el centro de control auxiliar de Cañaveralejo es operativo para así realizar el restablecimiento del control de la operación.</li> <li>* En caso que tanto el centro de control de operación principal como el auxiliar de Cañaveralejo no sean operativos, se darán las instrucciones por medio de radio comunicación al personal de inspectores para que realicen el control manual de la operación.</li> </ul>

Durante el sismo, en la sección de centro de control del primer piso del edificio, al ser un área de entrada restringida por medio de puertas con control de acceso, se seguirá el siguiente procedimiento:

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



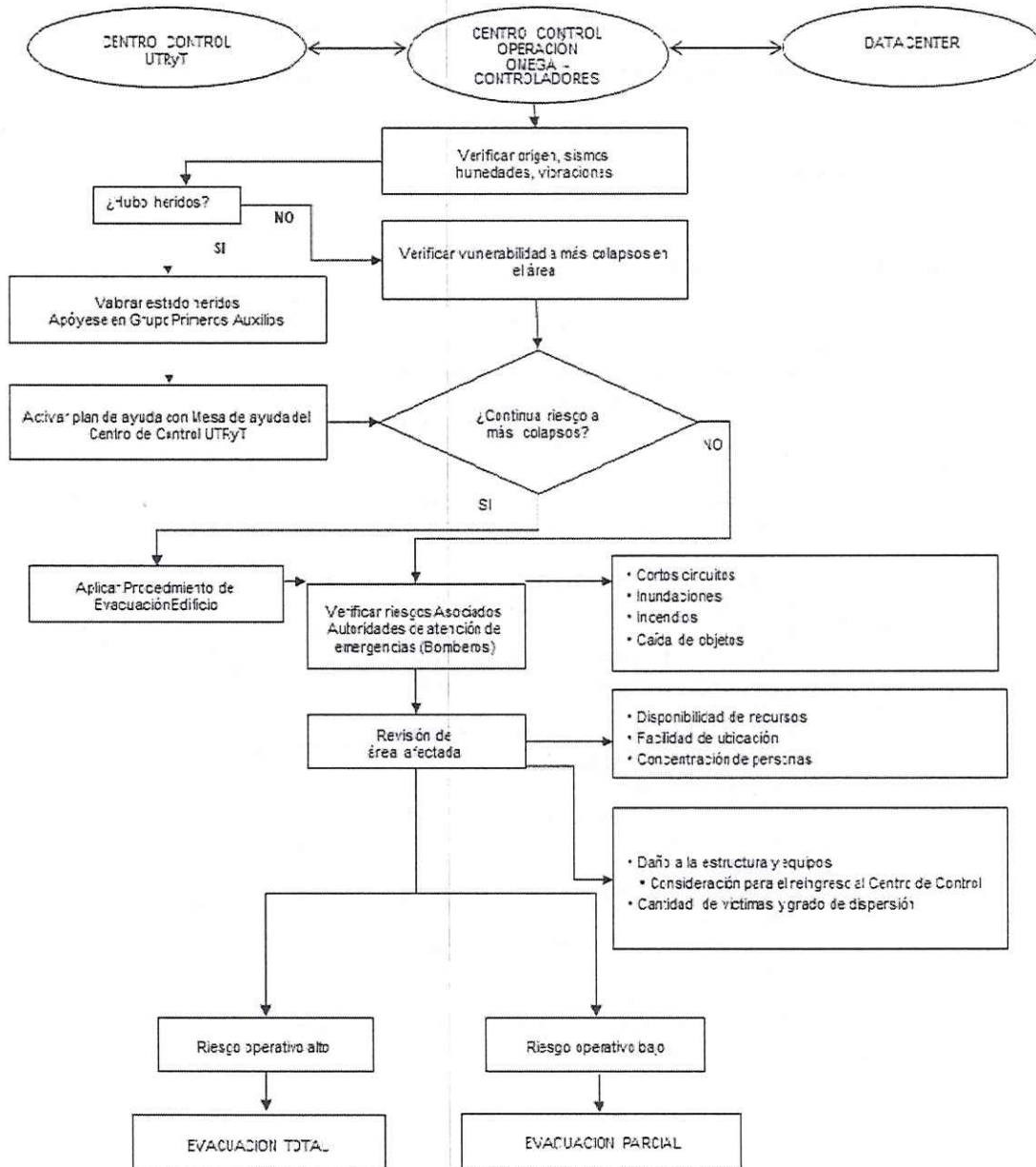
# MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

## PROCEDIMIENTO OPERATIVO COLAPSO DE ESTRUCTURA EDIFICIO DE METRO CALI S.A.



La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

- **Escenario evento sequía en la ciudad**

En el AT-D-01 Plan de prevención, preparación y respuesta ante emergencias y los documentos que dan cumplimiento al SGSST, la entidad toma las medidas correspondientes relacionadas con modificaciones los horarios de trabajo y en el suministro de agua en carro tanques de la ciudad.

- **Escenario evento incendio**

ANTES	DURANTE	DESPUES
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Conocer el plan de emergencia de Metro Cali S.A.</li> <li>Conocer las rutas de evacuación y puntos de encuentro.</li> <li>Participar en simulacros de evacuación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Los gases tóxicos, las altas temperaturas y el pánico son los mayores peligros en caso de incendio.</li> <li>* Se deberá evacuar la edificación si los incendios sobrepasan la capacidad inicial de respuesta de la brigada de emergencia.</li> <li>* Se deberá dar la señal general de evacuación de la edificación y aclarar el tipo de emergencia por altoparlante o a viva voz.</li> <li>* Se darán órdenes a las personas definiendo el costado de las escaleras y de los pasillos a utilizar. Contar las personas a su cargo.</li> <li>* Instruir a las personas a suspender actividades, formar grupos de evacuación y salir de la edificación por las rutas señalizadas.</li> <li>* Evacuar el área conservando la calma. Evitar su propio pánico y ayudar a controlar a los demás.</li> <li>* Dar órdenes claras para que el grupo se agache, trate de cubrirse las vías respiratorias con un pañuelo o tela, preferiblemente humedecido y salga de la zona gateando si es el caso.</li> <li>* En caso de que la vía de evacuación esté bloqueada, utilizar vías alternas</li> <li>* Tener disponibilidad de linternas para cuando se necesite buscar personas entre escombros o evacuar en medio de un cerco de humo y la visibilidad sea nula</li> <li>* Informe al coordinador en el sitio de emergencia sobre atrapados y lesionados.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Verificar Si hubo heridos en el personal de control.</li> <li>* Verificar con cuanto personal se dispone controladores para realizar las acciones de contingencia correspondientes.</li> <li>* Solicitar a los organismos de socorro que dictamen sobre las condiciones de seguridad de la edificación y si es seguro o no continuar con las labores del centro de control.</li> <li>* En caso que las condiciones de seguridad permitan la continuación de las labores del centro de control, entonces se procederá a dar las instrucciones a los conductores e inspectores sobre las medidas de contingencia correspondientes.</li> <li>* Verificar el estado de afectación al Data Center del SITM MIO y si se dispone o no de las herramientas tecnológicas para el control de operación del SITM MIO.</li> <li>* En caso que no se permita el ingreso al edificio por condiciones inseguras, se verificará si el centro de control auxiliar de Cañaveralejo es operativo para así realizar el restablecimiento del control de la operación.</li> </ul>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



	<b>MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO</b>	Código: GS-M-02
		Versión: 6.0
		Fecha: 25/05/2022

## **7.2.2 REVISIÓN SUPERFICIAL DE LA INFRAESTRUCTURA DEL SITM-MIO - POST EVENTO.**

A continuación, se establecen de forma clara y sencilla las acciones que deben llevar a cabo el personal operativo de la Entidad para la revisión de la infraestructura del SITM-MIO posterior a la presentación de un evento que afecte a la infraestructura del SITM-MIO y/o a la ciudad y evaluar el impacto de las contingencias que se puedan presentar durante la operación y que puedan afectar la integridad de las personas, infraestructura y la continuidad del servicio del SITM-MIO.

### **7.2.2.1 Escenarios de eventos**

Los eventos que pueden afectar la operación del SITM MIO y/o a la ciudad y para los que se aplica la presente revisión superficial de la infraestructura del SITM MIO son los siguientes:

- a) Asonadas- Concentraciones – Marchas.
- b) Vandalismo
- c) Estallido Social
- d) Incendio (Estaciones - Terminales- Infraestructura)
- e) Incendio en Vehículo
- f) Secuestro de Vehículos
- g) Atraco
- h) Homicidios
- i) Explosiones (Bombas, paquetes sospechosos, vehículos abandonado)
- j) Inundación
- k) Enfrentamiento violento entre grupos
- l) Sismos.
- m) Inundaciones.
- n) Asonadas - Bloqueos en Patios y Talleres

### **7.2.2.2 Actividades a realizar**

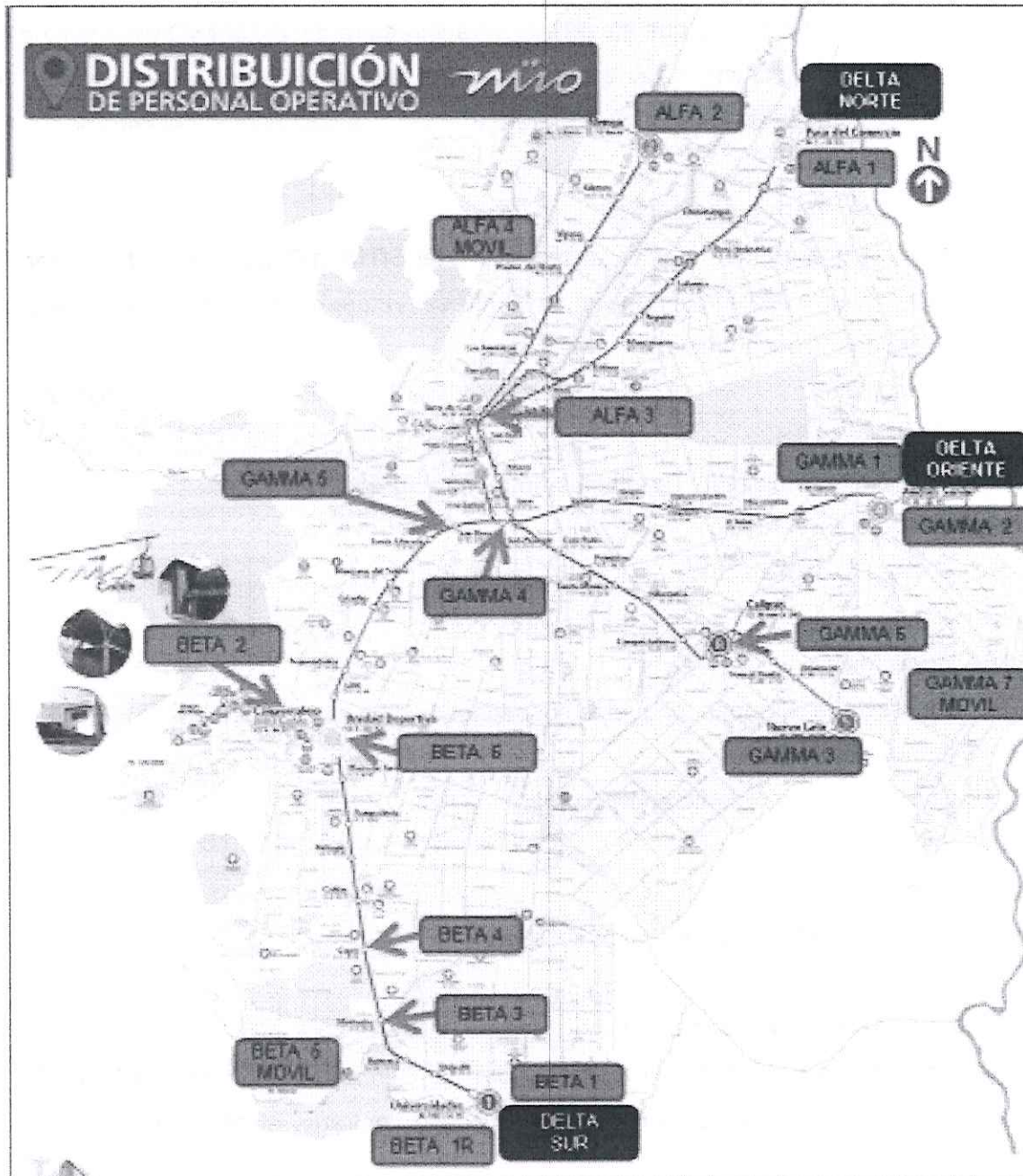
Esta revisión se inicia por instrucción directa del Centro de Control del SITM-MIO., cuando se dispone de sistema de comunicaciones. En caso contrario, el personal de manera autónoma

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

iniciará la revisión de la infraestructura una vez se presenten las condiciones de seguridad que permitan la revisión de acuerdo a su ubicación física en la ciudad.

### 7.2.2.3 Distribución y ubicación del personal operativo en la ciudad

En la gráfica siguiente se muestra la distribución del personal operativo en la ciudad:



La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

### 7.2.6.4 Comunicación durante las contingencias

Una vez hayan cesado los efectos del evento y se cuenta con las condiciones de seguridad adecuadas, el personal operativo puede realizar la revisión superficial de la infraestructura del SITM MIO, de acuerdo con el área de trabajo.

ESCENARIO POST – EVENTO	
Con Comunicación Con Centro Control	Sin Comunicación Con Centro Control
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar con calma y seguridad.</li> <li>• Informar que se encuentra a salvo en la estación.</li> <li>• Informar de su disponibilidad para realizar la revisión superficial del estado de la infraestructura.</li> <li>• Iniciar el recorrido de la infraestructura en la estación base.</li> <li>• Presentar informe vía radio de la revisión de la estación base.</li> <li>• Al terminar la revisión de la infraestructura solicitar instrucciones al Centro de control de Metro Cali, sobre instrucciones operativas a realizar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuar con calma y seguridad.</li> <li>• Iniciar el recorrido de la infraestructura en la estación base.</li> <li>• Al terminar la revisión de la infraestructura dirigirse al Centro de control de Metro Cali, para presentar informe de la revisión de la infraestructura y recibir instrucciones operativas a realizar.</li> </ul>

### 7.2.6.5 Revisión de estaciones terminales de cabecera e Intermedias.

A continuación, se presentan las acciones recomendadas para la revisión superficial de las estaciones, terminales de cabecera e Intermedias del SITM MIO.

ESCENARIO POST – EVENTO – REVISION SUPERFICIAL INFRAESTRUCTURA SITM MIO		
ESTACIONES TERMINALES E INTERMEDIAS		
Principios básicos.	CON INGRESO A ESTACION	SIN INGRESO A ESTACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvaguardar la vida e integridad del personal de la institución por sobre toda consideración, por ello el personal operativo de Metro Cali S.A., debe propender por estar en una zona libre de peligros que puedan amenazar su integridad física.</li> <li>• El personal operativo de Metro Cali S.A., debe estar en perfectas condiciones mentales y físicas para desarrollar la revisión superficial del estado de la infraestructura del SITM MIO una vez haya cesado los efectos del evento.</li> <li>• El personal operativo de Metro Cali S.A., bajo ninguna circunstancia podrá ingresar a una estación o en un corredor vial, si las condiciones</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si externamente la estación presenta condiciones de seguridad e integridad física y Verificar vulnerabilidad a colapsos de edificaciones y/o estructuras aledañas a la estación.</li> <li>• ¿Se observan?:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortos circuitos</li> <li>• Inundaciones</li> <li>• Incendios</li> <li>• Caída de objetos: Tejas, partes de cielo raso, lámparas, lúminos, carteles.</li> </ul> </li> <li>• ¿Se observan daños Estructurales en columnas - paredes - techos y pisos? Grietas, fisuras.</li> <li>• ¿Se observan daños en ventanas y/o puertas?</li> <li>• ¿Se observan daños en taquillas?</li> <li>• ¿Se observan daños en torniquetes?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si externamente la estación de parada presenta condiciones de seguridad e integridad física y Verificar vulnerabilidad a colapsos de edificaciones y/o estructuras aledañas a la estación.</li> <li>• ¿Se observan?:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortos circuitos</li> <li>• Inundaciones</li> <li>• Incendios</li> <li>• Caída de objetos: Tejas, partes de cielo raso, lámparas, lúminos, carteles.</li> </ul> </li> <li>• ¿Se observan daños Estructurales en columnas - paredes - techos y pisos? Grietas, fisuras.</li> <li>• ¿Se observan daños en ventanas y/o puertas?</li> </ul>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

### ESCENARIO POST – EVENTO – REVISION SUPERFICIAL INFRAESTRUCTURA SITM MIO

#### ESTACIONES TERMINALES E INTERMEDIAS

Principios básicos.	CON INGRESO A ESTACION	SIN INGRESO A ESTACION
<p>de seguridad pueden poner en riesgo su vida e integridad física.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuando la contingencia presentada pueda poner en riesgo la integridad de los usuarios y/o infraestructura del SITM-MIO, serán las autoridades competentes las encargadas de determinar la continuidad del servicio en los puntos afectados por la contingencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se observan daños en los baños públicos?</li> <li>• ¿Se observan daños en el CICAC?</li> <li>• ¿Se observan daños en los túneles?</li> <li>• ¿Se observan daños en el área social operadores?</li> <li>• ¿Se observan daños en el área oficinas UTRyT?</li> <li>• ¿Se observan daños en las plataformas de abordaje?</li> <li>• ¿Se observan daños en área venta de comida?</li> <li>• ¿Estación lista para operación?</li> <li>• Informar a Centro de Control y</li> <li>• Dirigirse a la próxima estación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Se observan daños en taquillas?</li> <li>• ¿Se observan daños en torniquetes?</li> <li>• ¿Estación lista para operación?</li> <li>• Informar a Centro de Control y Dirigirse a la próxima estación.</li> </ul>

#### 7.2.6.6 Revisión de estaciones de parada.

A continuación, se presentan las acciones recomendadas para la revisión superficial de la(s) estación(es) de parada del SITM MIO.

### ESCENARIO POST – EVENTO – REVISION SUPERFICIAL INFRAESTRUCTURA SITM MIO

#### ESTACIONES DE PARADA

Principios básicos.	CON INGRESO A ESTACION	SIN INGRESO A ESTACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvaguardar la vida e integridad del personal de la institución por sobre toda consideración, por ello el personal operativo de Metro Cali S.A., debe propender por estar en una zona libre de peligros que puedan amenazar su integridad física.</li> <li>• El personal operativo de Metro Cali S.A., debe estar en perfectas condiciones mentales y físicas para desarrollar la revisión superficial del estado de la infraestructura del SITM MIO una vez haya cesado los efectos del evento sísmico y sus réplicas.</li> <li>• El personal operativo de Metro Cali S.A., bajo ninguna circunstancia podrá ingresar a una estación o en un corredor vial, si las condiciones de seguridad pueden poner en riesgo su vida e integridad física.</li> <li>• Cuando la contingencia presentada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si externamente la estación de parada presenta condiciones de seguridad e integridad física y Verificar vulnerabilidad a colapsos de edificaciones y/o estructuras aledañas a la estación.</li> <li>• ¿Se observan?:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortos circuitos</li> <li>• Inundaciones</li> <li>• Incendios</li> <li>• Caída de objetos Tejas, partes de cielo raso, lámparas, lúminos, carteles.</li> </ul> </li> <li>• ¿Se observan daños Estructurales en columnas - paredes - techos y pisos? Grietas, fisuras.</li> <li>• Se observan daños en lúminos y/o pantallas?</li> <li>• ¿Se observan daños en torniquetes y/o taquillas?</li> <li>• ¿Estación lista para operación?</li> <li>• Informar a Centro de Control y</li> <li>• Dirigirse a la próxima estación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si externamente la estación de parada presenta condiciones de seguridad e integridad física y Verificar vulnerabilidad a colapsos de edificaciones y/o estructuras aledañas a la estación.</li> <li>• ¿Se observan?:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortos circuitos</li> <li>• Inundaciones</li> <li>• Incendios</li> <li>• Caída de objetos: Tejas, partes de cielo raso, lámparas, lúminos, carteles.</li> </ul> </li> <li>• ¿Se observan daños Estructurales en columnas - paredes - techos y pisos? Grietas, fisuras.</li> <li>• Se observan daños en lúminos y/o pantallas?</li> <li>• ¿Se observan daños en taquillas?</li> <li>• ¿Se observan daños en torniquetes y/o taquillas?</li> </ul>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

### ESCENARIO POST – EVENTO – REVISION SUPERFICIAL INFRAESTRUCTURA SITM MIO

#### ESTACIONES DE PARADA

Principios básicos.	CON INGRESO A ESTACION	SIN INGRESO A ESTACION
<p>pueda poner en riesgo la integridad de los usuarios y/o infraestructura del SITM-MIO, serán las autoridades competentes las encargadas de determinar la continuidad del servicio en los puntos afectados por la contingencia.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Estación lista para operación?</li> <li>• Informar a Centro de Control y Dirigirse a la próxima estación.</li> </ul>

#### 7.2.6.7 Revisión de Corredores viales.

A continuación, se presentan las acciones recomendadas para la revisión superficial de lo(s) corredor(es) viales del SITM MIO.

### ESCENARIO POST – EVENTO – REVISION SUPERFICIAL INFRAESTRUCTURA SITM MIO

#### CORREDORES VIALES

Principios básicos.	CON ACCESO AL CORREDOR	CON ACCESO AL CORREDOR
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Salvaguardar la vida e integridad del personal de la institución por sobre toda consideración, por ello el personal operativo de Metro Cali S.A., debe propender por estar en una zona libre de peligros que puedan amenazar su integridad física.</li> <li>• El personal operativo de Metro Cali S.A., debe estar en perfectas condiciones mentales y físicas para desarrollar la revisión superficial del estado de la infraestructura del SITM MIO una vez haya cesado los efectos del evento.</li> <li>• El personal operativo de Metro Cali S.A., bajo ninguna circunstancia podrá ingresar a una estación o en un corredor vial, si las condiciones de seguridad pueden poner en riesgo su vida e integridad física.</li> <li>• Cuando la contingencia presentada pueda poner en riesgo la integridad de los usuarios y/o infraestructura del SITM-MIO, serán las autoridades competentes las encargadas de determinar la continuidad del servicio en los puntos afectados por la contingencia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si externamente la estación de parada presenta condiciones de seguridad e integridad física y Verificar vulnerabilidad a colapsos de edificaciones y/o estructuras aledañas a la estación.</li> <li>• ¿El corredor vial presenta daños en losas de pavimentos que impidan el acceso a la estación de parada?</li> <li>• ¿Se observan sobre la vía?:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortos circuitos</li> <li>• Inundaciones</li> <li>• Incendios</li> <li>• Caída de objetos</li> </ul> </li> <li>• ¿El corredor vial es operativo?</li> <li>• Informar a Centro de Control y Dirigirse a la próxima estación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificar si externamente la estación de parada presenta condiciones de seguridad e integridad física y Verificar vulnerabilidad a colapsos de edificaciones y/o estructuras aledañas a la estación.</li> <li>• ¿El corredor vial presenta daños en losas de pavimentos que impidan el acceso a la estación de parada?</li> <li>• ¿Se observan sobre la vía?:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cortos circuitos</li> <li>• Inundaciones</li> <li>• Incendios</li> <li>• Caída de objetos</li> </ul> </li> <li>• ¿El corredor vial es operativo?</li> <li>• Informar a Centro de Control y Dirigirse a la próxima estación.</li> </ul>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

### 7.2.6.8 Asonadas – Bloqueos en Patios y Talleres.

A continuación, se presentan las acciones recomendadas para cuando se presenten situaciones de asonadas y/o bloqueos en los patios y talleres del SITM MIO.

<b>ESCENARIO POST – EVENTO – ASONADAS Y/O BLOQUEOS EN PATIOS Y TALLERES DEL SITM MIO</b>		
<b>Principios básicos.</b>	<b>DURANTE EL EVENTO</b>	<b>POST – EVENTO</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Concesionario Administrador del Patio Taller, debe salvaguardar la vida e integridad del personal de la institución por sobre toda consideración, por ello el personal de Concesionario y/o personal de otros concesionarios y/o de Metro Cali S.A., y/o visitantes, debe propender por estar en una zona libre de peligros que puedan amenazar su integridad física.</li> <li>• El Concesionario Administrador del Patio Taller debe propender por garantizar la seguridad física de los bienes y autobuses.</li> <li>• Cuando la contingencia presentada pueda poner en riesgo la integridad del personal que se encuentra dentro del patio y/o infraestructura del bienes y autobuses, serán las autoridades competentes las encargadas de determinar la continuidad y restablecimiento del servicio en el patio afectado por la contingencia.</li> <li>• El Concesionario Administrador del Patio Taller, debe garantizar la continuidad del servicio y la operación normal del patio taller. Para ello debe implementar dentro de su programa de Calidad el plan de contingencias correspondiente.</li> <li>• Las asonadas y/o bloqueos pueden ser internos y/o externos y pueden ser generados por el personal del Concesionario administrador del patio, así como de otros concesionarios y/o la comunidad.</li> </ul>	<p>El personal del Concesionario Administrador del Patio Taller realizara al menos las siguientes actividades:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar una anomalía interna o externa en la operación del patio por parte de su personal y/o de otros concesionarios y/o comunidad y verificará con su compañía de vigilancia privada la situación y si esta puede afectar la operación del patio.</li> <li>• Si efectivamente se identifica que se puede afectar la operación del patio, activará el plan de contingencias correspondiente para reestablecer de inmediato la operación normal del patio taller y el cual debe contemplar solicitar la presencia en el patio taller, de las autoridades competentes para atender la situación (Policía, Bomberos; otros).</li> <li>• Simultáneamente informará al Centro de Control de Metro Cali sobre la situación y que se requiere la presencia de la Policía en el patio taller y que autoriza su ingreso al patio taller.</li> <li>• El Centro de Control del SITM-MIO., informará a la mesa de ayuda del Centro de Control del SIUR sobre la novedad y la solicitud del Concesionario Administrador del Patio Taller para la presencia e ingreso de la Policía en el patio taller. Igualmente, el Centro de Control de Operación del SITM-MIO., informará de la situación a los directivos de la entidad.</li> <li>• Identificará los integrantes del grupo de personas y de que empresa son lo que realizan la asonada y/o bloqueos en el patio taller y cuáles son los motivos para la protesta.</li> <li>• Realizará las gestiones para lograr que cese inmediato a la afectación y bloqueos al patio por parte de los manifestantes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De ser el caso, realizará las denuncias ante las autoridades competentes por la afectación en el servicio y/o agresiones físicas al personal y/o daños a la infraestructura del patio y/o autobuses por parte de los manifestantes.</li> <li>• El representante legal del Concesionario administrador del patio, presentará a Metro Cali S.A., dentro de los tres (3) días hábiles siguientes, un informe detallado de la situación presentada y las medidas correspondientes para evitar que se presenten este tipo situaciones</li> </ul>

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión”.

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013

	<b>MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO</b>	Código: GS-M-02
		Versión: 6.0
		Fecha: 25/05/2022

<b>ESCENARIO POST – EVENTO – ASONADAS Y/O BLOQUEOS EN PATIOS Y TALLERES DEL SITM MIO</b>		
Principios básicos.	DURANTE EL EVENTO	POST – EVENTO
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Autorizará a la Policía para que realice las acciones de despeje de obstáculos y/o personal de vías internas y externas del Patio para el restablecimiento de la operación del patio taller.</li> <li>• Verificar si existen las condiciones de seguridad e integridad para el personal e infraestructura tanto internas y externas en el patio.</li> <li>• Informar a Centro de Control sobre la normalidad en la operación del patio taller y coordinará las acciones de restablecimiento del servicio del SITM MIO.</li> </ul>	

## 8. ANEXOS

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

## 9. OBSERVACIONES

La actualización del GS-M-02 Manual de Contingencias del SITM-MIO, se realiza teniendo en cuenta el GO-M-01 Manual de Contingencias del SITM-MIO (versión 5.0).

El cual se ajustará con la participación de los Concesionarios Operadores de Transporte, el concesionario UTR&T y el Operador del MIO Cable; adicionalmente los procedimientos, planes, manuales o los documentos que adopten e implementen los agentes del SITM –MIO, dando cumplimiento contractual deberán ser entregados y socializados a la Entidad como Ente Gestor.

Las personas de las direcciones y jefaturas que participaron de la actualización son:

Yulia Francisca Gomez Vivas / Contratista Profesional Dirección de Operaciones

Diana Lorena Joaqui Samboni / Contratista Profesional Dirección de Operaciones

Adriana Ximena Barón-Contratista Profesional Esp. de la Oficina Evaluación de la Operación

Tito Fernando Garzón-Contratista Profesional de la Oficina Control de la Operación

Yesyd Eduardo Tello Vidal / Profesional Especializado de la Oficina de Control de la Operación

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".



## MANUAL DE CONTINGENCIAS DEL SITM-MIO

Código: GS-M-02

Versión: 6.0

Fecha: 25/05/2022

Fernando Hernández Franco / Contratista Profesional Oficina Sistemas *FHF*

Natalia Gamboa Cortes / Contratista Profesional Dirección de Infraestructura

Joanna Cortes Prada / Contratista Profesional Oficina Gestión Humana

Zonia Arciniega Guerrero / Contratista Dirección de Planeación *ZAG*

Elaborado por:	Cargo:
Alba Lucero Urrea Grisales <i>ALU</i>	Jefe De Oficina Gestión Humana (E)
Yamileth Arango Bustamante <i>YAB</i>	Jefe De Oficina Control Interno
Víctor León Gómez Estupiñán <i>VLG</i>	Jefe de Oficina Servicio al Cliente y Mercadeo
Miguel Adrián Salinas Quintero <i>MAS</i>	Jefe De Oficina Evaluación De La Operación
Carolina Cardona Del Corral <i>CCD</i>	Jefe De Oficina Defensa Judicial
Evelyn Arcila Márquez <i>EAM</i>	Jefe De Oficina Gestión Contractual
Revisado y aprobado por:	Cargo:
Juan Carlos Echeverry Días <i>JCE</i>	Director de Planeación
María José Cardona Castelblanco <i>MJC</i>	Director Comercial y de Servicio al Cliente
Carlos Alberto Becerra Chávez <i>CAB</i>	Director De Operaciones (E)
Gabriel Federman Ortiz Segura <i>GFS</i>	Jefe de Oficina Sistemas
Alba Lucero Urrea Grisales <i>ALU</i>	Secretario General y de Asuntos Jurídicos
Gloria Patricia Gutiérrez Mera <i>GPM</i>	Director de Infraestructura

La impresión o copia sin el sello de copia controlada es un documento no controlado y es responsabilidad del líder verificar la vigencia de la versión".

GD-M-01-F-01 Versión: 1.0 Fecha: 30-09-2013