
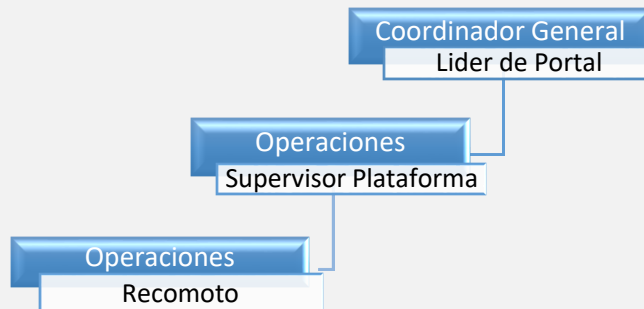
	ANEXO 29: PLAN DE CONTINGENCIA POR ALTO FLUJO DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-012	Versión: 0	Fecha: Marzo de 2019	

Coordinador del Plan	Líder del Portal y/o Supervisor de Plataforma y/o Recomoto
Amenaza Identificada	Alto flujo de usuarios
Lugar/Escenario	Portales y Estaciones de TRANSMILENIO S.A
Objetivo	Establecer las acciones ante una contingencia operativa que genere alto flujo de usuarios por encima de los niveles de servicio normales en el Sistema, buscando la protección de los usuarios, personal del Sistema y ciudadanía en general.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



EN SITUACIÓN DE EMERGENCIA

ACTIVACIÓN:



- La Fuerza Operativa presente en el portal o estación reportará al Centro de Control cualquier situación que está causando demoras en los servicios troncales o alimentadores, o eventos que generen incremento súbito a la demanda, lo cual genera niveles de ocupación mayores a los usuales. Indicar al Centro de Control si se trata de un fenómeno externo de afluencia de usuarios y estimar en cuanto se está aumentando la demanda.
- El Centro de Control informará a la Policía el incremento de usuarios en plataforma o estaciones debido a problemas con la oferta del servicio o incremento a la demanda, con el fin de que movilicen unidades a los puntos de afectación.

MOVILIZACIÓN:

- Disponer de personal de Anfitriones y/o Mediadores y/o IDIPRON en las plataformas o estaciones en las cuales se prevé mayor afectación.

OPERACIÓN:

- El Centro de Control y personal de Fuerza Operativa con el apoyo de anfitriones informará a los usuarios las dificultades en la oferta del servicio a través de informadores electrónicos y altavoces, informando no solo los retrasos sino la causa de estos.
- La Fuerza Operativa estará atenta a la programación de buses adicionales que se alistan para responder al aumento de demanda generada de forma súbita no programada o conocida o por situaciones previamente conocidas como conciertos, partidos de futbol, musicales, festivales, elecciones etc., que generen un alto flujo de usuarios.
- Monitorear por parte de Supervisores de Plataforma y personal de Fuerza Operativa, para que se realice el seguimiento permanente a la oferta y la demanda en las plataformas de portales o estaciones, teniendo en cuenta las dinámicas de hora pico, hora valle y si la continuidad del servicio está interrumpida en la flota troncal, alimentadora o ambas.
- Coordinar con el Supervisor de Plataforma, en el caso de eventos masivos previamente conocidos la hora de salida de los espectadores, su escalonamiento y número estimado, así como la ubicación de flota adicional para atender el incremento de demanda (previsto con anterioridad en PMU y programación TRANSMILENIO S.A.). Se reportará al Coordinador General, acerca de la evolución del nivel de ocupación, así como de la oferta de los servicios que requieren los usuarios y que hayan causado un incremento de la ocupación.

	ANEXO 29: PLAN DE CONTINGENCIA POR ALTO FLUJO DE USUARIOS			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código: T-DS-012	Versión: 0	Fecha: Marzo de 2019	

DESMOVILIZACIÓN:

- Recuperar la normalidad en el servicio una vez se normalice la oferta y demanda del servicio.

CIERRE:

- La Fuerza Operativa realizará el informe detallado del incidente y lo remitirá a TRANSMILENIO S.A., informando al Centro de Control el retorno a la normalidad, el resumen del incidente y la atención dada por las entidades del Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC)

ASPECTOS A TENER EN CUENTA:

- Evitar que los niveles de ocupación y los tiempos de espera normal y/o aceptable se superen generándose un fenómeno de alto flujo de usuarios al interior del portal o estación.
- Mantener el nivel de ocupación del portal o estación en límites aceptables desde el punto de vista de control del riesgo a través de los diferentes mecanismos como: cerrar la alimentación, mejorar la oferta del servicio troncal y/o alimentador, evacuar el portal, cerrar o regular el ingreso peatonal.
- Activar la respuesta por parte del Centro de Control de TRANSMILENIO S.A. y el Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático SDGR-CC ante la ocurrencia de cualquier evento que genere un fenómeno de alto flujo de usuarios por la falta de oferta del servicio o un incremento súbito de la demanda, con el fin de evitar o mitigar su materialización.
- Tomar acciones concretas para el manejo de los usuarios, manteniéndolos informados acerca de la situación que genera las demoras en el servicio y evacuando el portal a través de los medios disponibles (cámaras de circuito cerrado de televisión).
- Monitorear permanentemente el comportamiento de los usuarios, controlando aquellas personas que causen riesgo al generar desorden (empujar, incitar a la protesta, gritar, activar dispositivos que puedan causar pánico, desinformar, etc.).

REFERENCIAS:

- **Directiva 009 de 2017** "Implementación de la Estrategia Distrital para la Respuesta de Emergencias - Marco de Actuación".