



INFORMACIÓN N° 17

TITULO: PUESTA EN VIGENCIA DEL PROCEDIMIENTO: "ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN CASO DE CONTINGENCIA CLAVE 3"

Se informa a todo el personal operativo que a partir de la presente fecha entra en vigencia el procedimiento: **PIR-GEM-027 "ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN CASO DE CONTINGENCIA CLAVE 3"**, el cual sustituye al procedimiento: "PIE-012 Actuación del Personal Operativo en Caso de Contingencia Clave 3" (22/07/96).

Así mismo, se exhorta al personal supervisorio a realizar la difusión ante el personal a su cargo de este procedimiento y a retirar de los puestos de trabajo el documento sustituido.




LIC. EDGAR OSUNA

Gerente Ejecutivo de Transporte Metro

c.c.: VOM, GEM, GOP, GRP, GLU, GLD, CEM, CCO, IEU, IED, IET, ITU, ITD, ITT, ICO, Terminal PRO, Terminal AJU, Terminal VAL, Torre 1 y 2, CAT, Área de Cobertura, CCD, Todas las Estaciones.



**GERENCIA EJECUTIVA DE
TRANSPORTE METRO**

Página 1 de 9

Fecha última edición
04 de julio de 2008

Fecha última revisión
04 de julio de 2008

Código
PIR-GEM-027

**ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN CASO DE
CONTINGENCIA CLAVE 3**

Preparado	Revisado				Aprobado	
MÉTODOS Y DOCUMENTACIÓN TÉCNICA	GLU	GLD	GOP	COORDINACIÓN TÉCNICA	GOP	GEM
J. Pantoja	L. Saucedo	V. Escario	J. Huico	O. Trejo	D. Colmenares	E. Quiroga



GERENCIA EJECUTIVA DE TRANSPORTE METRO
MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS

**ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN
CASO DE CONTINGENCIA CLAVE 3**

Página 2 de 9

Fecha última edición
04 de julio de 2008

Fecha última revisión
04 de julio de 2008

Código
PIR-GEM- 027

REGISTRO DE REVISIONES EFECTUADAS AL DOCUMENTO


Nº de Revisiones	Fecha	Sección y Página	Tipo y descripción del cambio realizado	Nombre/ firma del responsable por la revisión	Nombre/ firma del responsable por la aprobación
0	Julio 2008	COMPLETO	Actualización del procedimiento por el Comité de Calidad	Ing. José A. Parra A. 	Lic. Edgar Osma



**ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN
CASO DE CONTINGENCIA CLAVE 3**

INDICE

SECCIÓN	PÁGINA
1.- OBJETIVO.....	4
2.- ALCANCE.....	4
3.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	4
4.- DEFINICIONES Y ABREVIATURAS.....	4
5.- MATERIALES Y EQUIPOS.....	4
6.- RESPONSABILIDADES.....	5
7.- PROCEDIMIENTO.....	6
8.- REGISTROS QUE SE GENERAN.....	7

	GERENCIA EJECUTIVA DE TRANSPORTE METRO MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	Página 4 de 9
	ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN CASO DE CONTINGENCIA CLAVE 3	Fecha última edición 04 de julio de 2008
		Fecha última revisión 04 de julio de 2008
		Código PIR-GEM- 027

1. OBJETIVO:

Establecer las acciones a seguir por parte del personal operativo en caso de ocurrir una contingencia en el sistema, con el fin de garantizar la efectiva coordinación con los entes del Estado y minimizar la afectación del servicio, en procura de la seguridad del usuario y del personal.

2. ALCANCE:

Este procedimiento es aplicable por el Personal Operativo de la Gerencia Ejecutiva de Transporte Metro y de la Gerencia Corporativa de Protección Integral cuando ocurra un evento de contingencia en el Sistema Metro de Caracas.

3. DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS DE REFERENCIAS:

PIE-012 Actuación del Personal Operativo en Caso de Contingencia Clave 3 (22-7-96)

Normas ISO 9004-2000 Implantación de Sistema Gestión de la Calidad.

Normas COVENIN 10013 Lineamientos para la elaboración de Manuales.

Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana (participación compartida entre los Órganos de Seguridad del Estado) Gaceta oficial # 37318 de fecha 06 de noviembre de 2001.

Ley de Sistemas Metropolitanos de Transporte (artículo 16)

Ley del Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas (artículo 14 numeral 10). Gaceta Oficial N° 38.598 de fecha 5 de Enero de 2007.

Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y medio Ambiente de Trabajo. Gaceta Oficial N° 38.236 de fecha 26 de julio de 2005. (art. 40 numerales 5 y 13).

4. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

Contingencia: Es cualquier condición que ponga en peligro la vida de las personas, represente riesgo de daños a la propiedad y/o ambiente y que al rebasar los recursos de la empresa se requiera del apoyo de los entes de seguridad del Estado.





**ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN
CASO DE CONTINGENCIA CLAVE 3**

(Cuerpo de Bomberos, Cuerpos Policiales, Guardia Nacional, Defensa Civil, CICPC, entre otros)

Un evento será declarado como contingencia cuando el CCO lo determine.

Órganos de Seguridad: de acuerdo a la Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana en su Artículo 2°. son órganos de seguridad ciudadana:

1. La Policía Nacional.
2. Las Policías de cada Estado.
3. Las Policías de cada Municipio, y los servicios mancomunados de policías prestados a través de las Policías Metropolitanas.
4. El Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas.
5. El Cuerpo de Bomberos y Administración de emergencias de carácter civil.
6. La Organización de Protección Civil y Administración de Desastre.

CCO: Centro Control de Operaciones.

IES: Inspector de Operación Metro en Servicio de Estaciones.

OST: Operador en Servicio de Trenes.

SES: Supervisor de Operación Metro en Servicio Estaciones.

5. MATERIALES Y EQUIPOS:

Megáfono

Sistema de anuncios al público

Linterna

Tarjetas y banderines de triaje

Brazaletes de identificación

Equipo de primeros auxilios

Cinta de prohibido el paso (para preservar el sitio del suceso)

Equipo de protección personal: calzado de protección contra riesgo eléctrico, chaleco de seguridad, guantes desechables.





**ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN
CASO DE CONTINGENCIA CLAVE 3**

6. RESPONSABILIDADES:

DE LA GERENCIA CORPORATIVA DE PROTECCION INTEGRAL

- La Gerencia de Seguridad, Higiene y Ambiente, coordinará las actividades que deberá realizar El Cuerpo de Brigadistas.
- El Cuerpo de Brigadistas, debidamente identificado, al tener conocimiento de una contingencia deberá comunicarse con la Sala de Contingencia, para recibir instrucciones sobre su plan de trabajo.
- El personal adscrito a la Gerencia de Protección y Seguridad deberá dirigirse al sitio del evento y proceder al desalojo y aseguramiento del lugar. Colabora con el proceso de evaluación y control de acceso, apoyarán al despeje de las vías de acceso al lugar del evento para facilitar el arribo de los vehículos de los Organismos de Seguridad del Estado.
- El Gerente Corporativo de Protección Integral asumirá el control y el rol de Coordinador General de la contingencia y, en ausencia de éste, el control lo asumirá el Gerente de Protección y Seguridad.
- Solicita el apoyo del Grupo de Rescate Metro de Caracas a través de la Gerencia de Seguridad, Higiene y Ambiente.

DE LA GERENCIA EJECUTIVA DE TRANSPORTE METRO

- El Personal de Confianza Operativo al tener conocimiento de la contingencia, se comunica con la Sala de Contingencia de Operaciones PABX 4414.

DE LA GERENCIA EJECUTIVA DE MANTENIMIENTO

- El personal de guardia de los servicios de Mantenimiento al tener conocimiento de la contingencia, se dirigen al sitio de la contingencia para apoyar a los Cuerpos de Seguridad del Estado.

DE LOS CUERPOS DE SEGURIDAD Y DEFENSA DEL ESTADO

Según lo establecido en los Artículos 9 y 14 de la Ley de Coordinación de Seguridad Ciudadana, cuando resultare inminente el desbordamiento de la



**ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN
CASO DE CONTINGENCIA CLAVE 3**

capacidad de respuesta del Órgano actuante para controlar la situación, debido a su magnitud o complejidad de la misma, asumirá la responsabilidad de la coordinación y el manejo de ésta, el Órgano de Seguridad Ciudadana que disponga de los medios y la capacidad de respuesta para ello. En caso de emergencias, las primeras autoridades que lleguen al sitio, notificarán al Cuerpo de Bomberos más cercano al lugar del hecho y realizarán las labores iniciales de atención, hasta la llegada de las unidades bomberiles, quienes atenderán la situación con el apoyo del resto de los Órganos de Seguridad Ciudadana que se requieran.

Se entienden por **emergencias** a los efectos de la Ley referida, toda situación que causa alteraciones intensas en los componentes sociales, físicos, ecológicos, económicos y culturales de la sociedad, poniendo en peligro inminente la vida humana y los bienes, y donde la capacidad de respuesta local para atender eficazmente sus consecuencias resulta insuficiente.

7 PROCEDIMIENTO:

En la ejecución de este procedimiento se deben realizar las siguientes acciones:

7.1 Controlador de Tráfico

- El personal de CCO será quien determine, durante el horario comercial, que el evento suscitado es un caso de "**Contingencia**". Fuera del horario comercial será el Gerente de la Línea respectiva quien determine la contingencia.
- Establecerá las estrategias operativas de acuerdo a la contingencia, para la continuación del servicio comercial.
- Informará al Gerente Ejecutivo de Transporte Metro y al Gerente Corporativo de Protección Integral, quién asumirá el control y el rol de Coordinador General del evento.
- Emitirá los siguientes anuncios:

Contingencia en una Estación:

"ATENCIÓN...ATENCIÓN...PERSONAL OPERATIVO, CLAVE 3,
ESTACIÓN_____."

M	GERENCIA EJECUTIVA DE TRANSPORTE METRO MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	Página 8 de 9
	ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN CASO DE CONTINGENCIA CLAVE 3	Fecha última edición 04 de julio de 2008
		Fecha última revisión 04 de julio de 2008
		Código PIR-GEM- 027

Contingencia en Interestación:


“ATENCIÓN...ATENCIÓN...PERSONAL OPERATIVO, CLAVE 3,
INTERESTACIÓN _____, VIA _____.”

7.2 Actuación del personal operativo de Estaciones:

La actuación del personal operativo de la estación involucrada dependerá de los siguientes casos:

7.2.1 Estaciones involucradas en la contingencia:

- Al escuchar el anuncio se debe desalojar a los usuarios de las estaciones involucradas.
- El Supervisor de la Estación, debe tener en su poder los paquetes que contienen los “brazales de identificación” y las “tarjetas de triaje”.
- Se le hará entrega de los brazales de identificación al personal de la Gerencia de Protección y Seguridad (Guardia Patrimonial) al hacer acto de presencia en la estación y éstos se encargarán de distribuirlos,
- El Personal Operativo será responsable de realizar el control de acceso, y la preservación del sitio del suceso.
- El Personal Operativo conjuntamente con el Cuerpo de Bomberos, se encargará de colocar los “banderines de demarcación de zona de triaje” en el sitio que éstos determinen.
- El Personal Operativo de estaciones, debe prestar la máxima colaboración al Coordinador General de la contingencia (Gerente Corporativo de Protección Integral), al personal de esta Gerencia y a los funcionarios de los Cuerpos de Bomberos o del Órgano de Seguridad del Estado responsable.
- Elaboración de la Relación de Accidente /Incidente (RAI) por parte del personal operativo que intervino en la contingencia.
- Elaboración del Informe Preliminar por parte de los Inspectores en Servicio de Estaciones- Trafico- Control.

	GERENCIA EJECUTIVA DE TRANSPORTE METRO MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS	Página 9 de 9
	ACTUACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO EN CASO DE CONTINGENCIA CLAVE 3	Fecha última edición 04 de julio de 2008
		Fecha última revisión 04 de julio de 2008
		Código PIR-GEM- 027

7.2.2 Estaciones no involucradas en la contingencia

- Los Supervisores de las restantes estaciones deben dirigirse a las casetas principales y prepararse para una posible restricción de ventas o eventual desalojo de la misma. Igualmente esperarán instrucciones del CCO, concernientes a la estrategia a adoptar de acuerdo al movimiento de trenes en ese lapso de contingencia.

7.3 Personal de Apoyo

Al ser declarada la contingencia el Personal de Confianza Operativo deberá solicitar información a la Sala de Contingencia de Operaciones PABX 4414, a fin de recibir instrucciones de acuerdo a lo establecido en el Plan de Contingencia de la C.A. Metro de Caracas.

7.4 Normalización del Sistema

El Sistema se normalizará, una vez que se cumplan las siguientes condiciones:

- Información del Coordinador General de la contingencia al Centro de Control de Seguridad y al CCO, indicando el fin de la contingencia.
- Liberación de la vía y áreas por parte del personal de Mantenimiento, si se ha requerido de su intervención o evaluación.
- Confirmación de vía despejada por parte del personal operativo.
- Movimiento normal de trenes y personal operativo en sus puestos.
- El CCO emitirá el siguiente mensaje:

“ATENCIÓN...ATENCIÓN...PERSONAL OPERATIVO, FIN DE CLAVE 3.”
ESTACIÓN _____.” Ó INTERESTACIÓN _____, VIA _____.”

8 REGISTROS QUE SE GENERAN

- Eventos relevantes
- Relación de Accidente/Incidente (RAI)
- Informe Preliminar