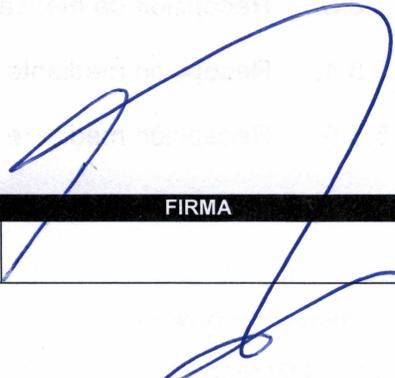




**METRO DE SANTIAGO**  
**GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIOS**

**MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**  
**CANAL DE EMERGENCIA 1411**  
**CANAL DE DELITOS SEXUALES 1488**

APROBADO POR

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Cristian Cañete C.	Gerente de Operaciones y Servicios (i)	

## ÍNDICE

1. OBJETIVO .....	4
2. ALCANCE .....	4
3. RESPONSABILIDADES.....	4
4. DEFINICIONES.....	5
5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO.....	8
5.1. Definición de eventos de seguridad generales que deben ser atendidos por los canales de emergencia correspondientes .....	8
5.1.1. Delitos Sexuales – Exclusivo 1488 .....	9
5.2. Descripción de los canales de recepción de llamados telefónicos o mensajes SMS de atención de emergencia .....	11
5.2.1. Recepción del llamado mediante central telefónica 1488.....	11
5.2.2. Central telefónica 1411 o Mensajería SMS 1411 .....	11
5.3. Procedimiento general ante la recepción, tratamiento y cierre del llamado telefónico o mensajes SMS .....	11
5.4. Información operacional mínima para la activación de un procedimiento de emergencia por el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias.....	13
5.4.1. Identificar la emergencia.....	13
5.4.2. Lugar del procedimiento .....	13
5.5. Procedimientos específicos ante la recepción y tratamiento del llamado telefónico o mensaje SMS según el canal de ingreso.....	16
5.5.1. Recepción del llamado mediante central telefónica 1488.....	16
5.5.2. Recepción del llamado mediante central telefónica 1411.....	18
5.5.3. Recepción de mensajería SMS 1411.....	19
5.5.4. Recepción mediante el aviso del Puesto de Comando Centralizado (PCC).....	31
5.5.5. Recepción mediante el aviso del Centro de Comunicaciones (CC) .....	31

5.5.6. Recepción de llamados o mensajes por los canales antes mencionados originados en las líneas automáticas. ....	31
6. REGISTROS .....	35
7. CONTROL DE CAMBIOS .....	36
8. ANEXOS .....	37
9. MATRIZ DE APROBACIÓN .....	1

## 1. OBJETIVO

Describir los procedimientos relacionados al tratamiento de emergencia con clientes a través de los canales de comunicación existentes por parte del Operador Comunicaciones Canal de Emergencias del Centro Integrado de Control, de la Subgerencia de Control de Operaciones.

## 2. ALCANCE

Dirigido al Cargo Operador Comunicaciones del Canal de Emergencia del Centro Integrado de Control – Subgerencia de Control de Operaciones.

## 3. RESPONSABILIDADES

- **Operador Comunicaciones Canal de Emergencias:** Responsable de recepcionar, tratar, derivar y cerrar los llamados tanto de emergencias recibidas por el canal 1411 como los asociados a denuncias sobre delitos sexuales a través del número 1488 u otros teléfonos de emergencia que se establezcan a futuro. Adicionalmente a lo anterior, otra función principal es contener y entregar el apoyo emocional al cliente dependiendo del caso de emergencia a tratar.
- **Jefe de Turno del CCS CIC:** Responsable de velar por el cumplimiento del procedimiento descrito en este documento tanto por parte del Operador Comunicaciones del Canal de Emergencia como por los Operadores del CCS CIC.
- **Jefe de Turno del CCS CCO:** Responsable de velar por el cumplimiento del procedimiento descrito en este documento por parte de los Operadores del CCS CCO.
- **Operador del CCS CIC – Operador CCS CCO:** responsable de ejecutar los procedimientos relacionados a activación de 1411 o 1488 según corresponda.
- **Jefe de Estación, Inspector de Intermodal y/o Agente de Líneas Automáticas (ALA):** Brinda contención inmediata e integral al usuario afectado, activa y asegura que se cumpla a cabalidad el procedimiento de Seguridad y ofrece los servicios de asesoría legal al cliente. Recopila y registra el máximo de antecedentes del evento, informa al Supervisor de Servicios, al Inspector de Servicios de Seguridad y en caso que el conocimiento de los hechos se origine directamente en la estación, debe informar al CCS.
- **Vigilante Privado:** Es el responsable de prestar todo el apoyo a la víctima, poniéndola a resguardo, detiene al inculpado ante delito flagrante y lo pone a disposición de Carabineros de Chile y/o Policía de Investigaciones (PDI) y orienta al afectado de la importancia y necesidad de efectuar denuncia y de la existencia de asesoría legal con que cuenta la empresa.
- **Inspector de Servicio de Seguridad:** Es quien permanentemente reitera a los VV.PP y a los Guardias de Seguridad (por medio de sus Supervisores Externos) las instrucciones de los procedimientos, verificando y controlando el buen acatamiento de lo instruido,

constituyéndose en el lugar del procedimiento, verificará que los detenidos por este delito flagrante, sean puestos a disposición de Carabineros y/o de la PDI, y por ningún motivo debe dejar el procedimiento sin efecto.

- **Supervisores de Servicios, Supervisores de Intermodal y/o Supervisores de Operaciones y Servicios (SOS Líneas Automáticas):** Deben concurrir al lugar del hecho para garantizar que se lleve a cabo el procedimiento de acuerdo a lo establecido, disponiendo el apoyo necesario al Jefe de Estación. Es responsable de informar al Jefe de Operaciones de Servicios, cada vez que ocurra un hecho de esta connotación. Además controla que los Inspectores de Servicios, y Jefes de Estación conozcan y apliquen adecuadamente el procedimiento.

**Guardias de Seguridad empresa contratista:** Responsable de prestar todo el apoyo a la víctima, detiene ante delitos flagrantes y orienta al afectado de la importancia y necesidad de efectuar denuncia y de la existencia de asesoría legal con que cuenta la empresa. Informa del evento por los canales correspondientes en caso de recibir él directamente el denuncia, y por ningún motivo dejará el procedimiento sin efecto.

#### 4. DEFINICIONES

- **Delitos de orden sexual:** Empleando la concepción amplia de delito, aquellos de orden sexual, se pueden señalar que están tratados fundamentalmente en el Libro II del Código Penal, Título Séptimo “Crímenes y Simple Delitos Contra el Orden de las Familias, Contra la Moralidad Pública y Contra la Integridad Sexual” entre los de mayor ocurrencia se pueden señalar: Aborto, Violación, Estupro, Incesto, Abuso sexual, entre otros.

Por sus mayores posibilidades de ocurrencia y denuncia en las estaciones y trenes de Metro, se pasan a describir los siguientes:

- **Abuso sexual:** (Art. 366 y siguientes Código Penal) El que abusivamente realizare una acción sexual distinta del acceso carnal. Se entenderá por acción sexual cualquier acto de significación sexual y de relevancia realizado mediante contacto corporal con la víctima, o que haya afectado los genitales, el ano o la boca de la víctima, aun cuando no hubiera contacto corporal con ella.
- **Graves Ofensas al Pudor o las Buenas Costumbres:** (Art. 373 del Código Penal) Los que de cualquier modo ofendieren el pudor o las buenas costumbres con hechos de grave escándalo o trascendencia, no comprendidos en otros artículos del Código Penal.
- **Venta material Pornográfico:** (Art. 374 del Código Penal) El que vendiere, distribuyere o exhibiere canciones, folletos, figuras, estampas contrarios a las buenas costumbres. También el que comercialice, importe, exporte, distribuya,

difunda o exhiba material pornográfico, en el que se utilice a menores de 18 años.

- *Ofensas al Pudor.* (Art. 495 N°5 del Código Penal) El que públicamente ofendiere el pudor con acciones o dichos deshonestos.
- **Acoso callejero:** Por esta denominación genérica se entienden prácticas de connotación sexual ejercidas por una persona desconocida, en espacios públicos como la calle, el transporte o espacios semi públicos (mall, universidades, plazas, etc.); que suelen generar malestar en la víctima. Estas acciones son unidireccionales, es decir, no son consentidas por la víctima y quien acosa no tiene interés en entablar una comunicación real con la persona agredida. (Observatorio contra el acoso callejero - Chile, 2015). A través de la Ley N° 21.153, publicada el 3 de mayo de 2019, se establecieron los siguientes ilícitos:
  - **Acoso sexual callejero:** Lo comete quien realiza un acto de significación sexual capaz de provocar una situación objetivamente intimidatoria, hostil o humillante a la víctima, en lugares públicos o de libre acceso al público, y sin mediar el consentimiento de la víctima, que no sean constitutivos de otra falta o delito más grave y que consistiere en:
    - Actos de carácter verbal o ejecutado por medio de gestos.
    - Acercamiento o persecuciones, o actos de exhibicionismo obsceno o de contenido sexual explícito (Artículo 494 ter del Código Penal).
  - **Captación de imágenes en la vía pública de partes íntimas del cuerpo:** Al que en lugares públicos o de libre acceso público, por cualquier medio capte, grabe, filme o fotografíe imágenes, videos o cualquier registro audiovisual, de los genitales o cualquier otra parte íntima del cuerpo de otra persona con fines de significación sexual y sin su consentimiento. También se sanciona a quien difunda dichas imágenes. (Artículo 161-C Código Penal).
  - **Abusos sexuales por sorpresa:** Cuando el abuso consistiere en el empleo de sorpresa u otra maniobra que no suponga consentimiento de la víctima, siempre que ésta sea mayor de catorce años (Artículo 366, inciso tercero Código Penal).
- **Acoso sexual:** los requerimientos de carácter sexual que un hombre o una mujer realizan a otra persona, sin su consentimiento, y que amenazan o perjudican su situación laboral u oportunidades de empleo.
- **Cliente:** Toda persona que haga uso del servicio de Metro de Santiago, ya sea como usuario o pasajero.
- **CC:** Centro de Comunicaciones.

- **CCO:** Centro de Control de Operaciones.
- **CIC:** Centro Integrado de Control.
- **CCS:** Centro de Control de Seguridad.
- **CCTV:** Circuito Cerrado de Televisión.
- **GECD:** Grupo Especial de Control Delictual.
- **ISS:** Inspector de Servicios de Seguridad.
- **PCC:** Puesto de Comando Centralizado.
- **SCG:** Sala de Coordinación General.
- **TCO:** Tablero Control Óptico.
- **VV.PP:** Vigilantes Privados.

## 5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

Se describe en el siguiente Manual los procedimientos referidos a la recepción, contención, tratamiento y cierre de los llamados de emergencias recibidos por el área de “Canal de Emergencias”, tanto respecto del 1411 de emergencias en general y 1488 referido a delitos sexuales de la Subgerencia de Control de Operaciones, de la Gerencia de Operaciones y Servicios.

### 5.1. Definición de eventos de seguridad generales que deben ser atendidos por los canales de emergencia correspondientes

Los siguientes eventos son a los cuales el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias debe dar prioridad en la atención, dejando como no prioritarios aquellos que no tengan carácter de emergencia, como por ejemplo: personas sentadas en el piso del tren, averías menores (falla del aire acondicionado), piso sucio del tren, entre otros.

*Figura 1: Ejemplos de Eventos de Seguridad*

Delito Sexual	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Violación.</li> <li>•Tocaciones partes íntimas.</li> <li>•Fotografías y videos sexuales.</li> <li>•Sustracción de menores</li> </ul>
Agresión a un Tercero	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Agresión a trabajadores externos o de Metro.</li> <li>•Toma de rehenes o instalaciones.</li> </ul>
Daño a instalación	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Corto Circuito o arco eléctrico</li> <li>•Daño a instalaciones de Metro, trenes</li> <li>•Inundaciones, incendios, humo y fuego.</li> </ul>
Delito	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Estafas, secuestro</li> <li>•Robos</li> <li>•Tráfico de Drogas</li> </ul>
Amenaza de Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Amenaza de explosivos, elementos peligrosos</li> <li>•Disparos, emanación de gases, evasión múltiple</li> <li>•Cualquier hecho con consecuencias a las personas o interrupción del servicio (ebriedad, menores extraviados y otros).</li> <li>•Protección de menores extraviados, personas con discapacidad o trastornos mentales y otros similares</li> </ul>
Accidente Cliente	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Caídas, intentos de suicidio</li> <li>•Desmayos</li> <li>•Partos</li> </ul>

El Operador Comunicaciones Canal de Emergencia situará su enfoque tanto en eventos de seguridad como en aquellos que tengan connotación de “delito sexual”, pues debido a la relevancia que han tomado estos últimos en la actualidad, Metro de Santiago cuenta con un número exclusivo para este tipo de acontecimientos.

### **5.1.1. Delitos Sexuales – Exclusivo 1488**

Los delitos sexuales son todos aquellos actos que atentan contra la libertad sexual y la indemnidad sexual de las personas, independientemente de su edad, estrato social, raza, etnia, sexo o nacionalidad.

Los niños y niñas son más vulnerables a ser víctimas de estos delitos por parte de una persona mayor, ya que muchas veces se ocupa la fuerza física, la presión o el engaño.

En este ámbito no existe el consentimiento de la víctima, menos en el caso de los menores de edad, porque tienen experiencias, madurez biológica y expectativas muy distintas a las de un adulto.

En la mayoría de los casos, los delitos sexuales ocurren a través de un proceso gradual y no en un evento único.

Entre los delitos sexuales de mayor ocurrencia se encuentran la violación y el abuso sexual.

La violación consiste en acceder carnalmente, por vía vaginal, anal o bucal. El abuso sexual, por su parte, es la realización de una acción sexual, distinta del acceso carnal, como por ejemplo: tocaciones o besos en área de connotación sexual; simulación de acto sexual; exhibir o registrar material pornográfico particularmente a menores de edad o presenciar espectáculos del mismo carácter, entre otros.

Frente al relato espontáneo de un niño, niña o adolescente respecto del delito que sufrió: apóyelo y conténgalo. No lo culpe por lo sucedido. No reduzca ni fuerce el relato. Realice la denuncia. Si hay violación, se debe instar al agredido a guardar la ropa sin lavar y entregársela a la policía o a la Fiscalía, según sea el lugar donde interponga la denuncia.

Cualquier persona puede denunciar estos delitos. La denuncia se puede realizar principalmente en Carabineros, Cuarteles de PDI y en las Fiscalías del Ministerio Público distribuidas en todo el país. *Fuente: Fiscalía de Chile.*

#### **5.1.1.1. Sobre la contención a la víctima de delitos sexuales**

En caso de que la denuncia sea realizada por los canales de comunicación (teléfono o mensaje de texto), el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias debe entregar la contención de manera íntegra por teléfono hasta que la persona agredida sea abordada por el personal en terreno. Alguno de los conceptos que se deben entregar telefónicamente son los siguientes:

- Acoja a la víctima, no cuestione telefónicamente su denuncia ni mucho menos la ponga en duda, coméntele que se está activando un proceso en su búsqueda y que es

necesario que entregue una descripción de su vestimenta y lugar de ubicación para facilitar su identificación y entregar el apoyo que requiere.

- Identificación de la víctima: confirmar que se tiene completa y absoluta seguridad de que la persona agredida está identificada a través de las cámaras (entregarle la confirmación respecto de su vestimenta y ubicación), eso genera mayor tranquilidad al cliente respecto de que ya está reconocida y que van en su ayuda.
- Comentarle al afectado que ya está identificada(o) y que personal de estación va en su ayuda (entregarle detalles de vestimenta del personal que va en su apoyo y lugar por el cual se acercan hacia la víctima).

Para personal en terreno los siguientes son algunos conceptos básicos relacionados a la contención, que una persona que ha sido agredida sexualmente debe recibir, especialmente en primera instancia:

- Acoja a la víctima, el sólo hecho que se acerque a solicitar ayuda es un indicio de que alguna situación incomodó al pasajero, por lo tanto, evitar cuestionar y sólo recabar la mayor cantidad de información. Paralelamente debe solicitar inmediatamente apoyo de cámaras al CCS.
- Llévela(o) a un lugar tranquilo, donde se pueda sentar y calmarse, de preferencia con el apoyo de cámaras.
- Ofrézcale un vaso con agua y un teléfono para hacer alguna llamada a sus familiares.
- Coméntele a la víctima que no se encuentra sola, que recibirá toda la ayuda que se le pueda brindar.
- Consulte además por sus pertenencias, lo ideal es que no haya perdido adicionalmente su cartera, teléfono u otro artículo personal.
- Si la víctima lleva sus prendas rotas, brínделе algo con que cubrirse, resguarde su integridad.
- El personal de la estación realizará el llamado telefónico a un familiar en caso de que la víctima no pueda hacerlo (estado de shock, pérdida de sus pertenencias, entre otros motivos), para ello sólo se informará al familiar que el cliente se sintió mal, entréguele la ubicación de donde se encuentra y coméntele que mientras esperan su llegada, siempre estará acompañado.
- Si la víctima solicita ir al baño, debe advertir que no se debe lavar, pues todos sus implementos pueden ser medio de prueba para la futura acusación al victimario y que en caso de que tuviera la oportunidad de cambiarse de ropa, ésta debe ser guardada en bolsas de papel o en su defecto en papel de diario, nunca en recipientes o bolsas de plástico, pues se descompone la información biológica.

- En caso de que el victimario sea identificado siempre debe ser separado de la víctima y mantenerlo alejado, manteniendo visualización con cámaras.
- Se debe contactar a Carabineros a través del CCS.

## **5.2. Descripción de los canales de recepción de llamados telefónicos o mensajes SMS de atención de emergencia**

### **5.2.1. Recepción del llamado mediante central telefónica 1488**

Orientada exclusivamente a la recepción de llamados de emergencia relacionados a delitos sexuales (abusos sexuales, tocaciones, violaciones o cualquier acto de connotación sexual en forma física o por medio de elementos tecnológicos, fotografías o videos). Lo anterior, con el fin de mejorar la percepción de seguridad al cliente afectado realizando una contención emocional específica para este tipo de emergencias. Se busca que el cliente sienta apoyo por parte del personal de Metro y que se realicen las denuncias correspondientes. Su objetivo, mejorar la percepción de seguridad y la experiencia de viaje de los clientes, otorgándoles un canal gratuito de comunicación instantánea que permita desarrollar procedimientos de acción ante situaciones de riesgo.

### **5.2.2. Central telefónica 1411 o Mensajería SMS 1411**

Orientado a recepcionar y atender llamados de emergencia (situaciones que pongan en riesgo la seguridad de los clientes) relacionados a eventos de seguridad. Su objetivo es mejorar la percepción de seguridad y la experiencia de viaje de los clientes, otorgándoles un canal gratuito de comunicación instantánea que permita desarrollar procedimientos de acción ante situaciones de riesgo.

## **5.3. Procedimiento general ante la recepción, tratamiento y cierre del llamado telefónico o mensajes SMS**

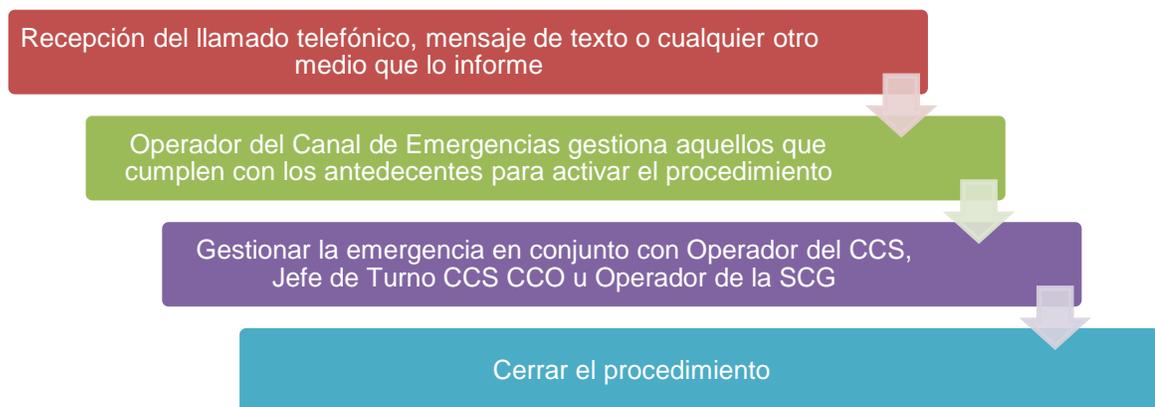
Los siguientes procedimientos detallan el actuar del Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias al recibir una notificación de eventos de seguridad o bien de delito sexual, se debe considerar que la generalidad del actuar del operador será la siguiente:

- Recibe notificación (1488 telefónica, 1411 telefónica o SMS).
- Activa el procedimiento si es una emergencia.
- Contiene a la persona con la cual está en contacto (en caso de llamado telefónico).
- Consulta por su ubicación ya sea en tren o en estación (número de tren, vía o dirección).
- Consulta por características físicas tanto del denunciante como denunciado.
- El operador Canal de Emergencias se acerca al pupitre referenciado del CCS en caso de ser en líneas convencionales e inicia la entrega de información a viva voz al operador

del CCS correspondiente (el operador del CCS al escuchar, activa el procedimiento y seguimiento del mismo).

- En caso de producirse el evento en líneas automáticas se contacta directamente con el Jefe de Turno CCS CCO o según disponibilidad con los Operadores del CCS CCO, en caso de no tener respuesta, gestiona directamente desde la Sala de Coordinación General ubicada en el CIC y entrega a viva voz la siguiente información: “tengo un procedimiento activo”, “tengo un 1411 activo” o “tengo un 1488 activo”.
- Una vez activado el procedimiento entrega información al cliente de que éste ya está activo, que se mantenga atento a Guardias de Seguridad, Vigilantes Privados, Inspector Intermodal, Jefe de Estación y/o ALA presentes en la estación.
- En la Estación o Intermodal se activa el procedimiento de contención y detención si corresponde.
- Una vez que el cliente se encuentre contenido por personal de la estación, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias puede dar término a la comunicación con el cliente, para así quedar disponible para atender el siguiente evento de emergencia.
- Si el llamado o mensaje recepcionado corresponde a daños a instalaciones de Metro (rayados, equipos con funcionamiento deficiente, filtraciones de agua, entre otros), el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencia debe derivar el llamado ya sea al Centro de Comunicaciones o al Centro de Control de Seguridad según corresponda.

*Figura 2: Procedimiento General ante la recepción, tratamiento y cierre del llamado telefónico o mensaje SMS*



## 5.4. Información operacional mínima para la activación de un procedimiento de emergencia por el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias

Ante la recepción de un llamado telefónico, mensaje de texto o información de otras áreas respecto a un procedimiento de emergencia de seguridad se deben tener los siguientes datos, sin ellos el protocolo no se puede activar.

### 5.4.1. Identificar la emergencia

El Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias debe consultar al usuario cuál es la emergencia, si está dentro de las definiciones del punto 5.1 debe seguir con el siguiente nivel de preguntas.

Al ser un llamado de emergencia se debe priorizar el tiempo de respuesta al usuario solicitando que defina en pocas palabras la emergencia que lo aqueja (robo, hurto, pelea, riña, humo, fuego, suicidio, entre otros).

### 5.4.2. Lugar del procedimiento

Se debe identificar el lugar en el cual se encuentra la persona afectada, ya sea con el tren en movimiento, detenido en alguna estación o, en su defecto en algún lugar de la estación (andén, mesanina, boletería). En caso de estar en una estación de combinación se debe identificar a qué línea corresponde.

En caso de estar dentro del tren, es importante que el cliente logre identificar el número del carro en el cual se encuentra, pues es el principal dato para identificar su ubicación. Por lo anterior es relevante que el Operador Comunicaciones Canal de Emergencias oriente al cliente a buscar dicho número de identificación que se encuentra sobre las puertas del tren.

Figura 3: Número de Coche



#### 5.4.2.1. *Tren en movimiento*

Si la persona afectada se encuentra dentro del tren y éste se encuentra en movimiento se debe instar al cliente a ubicar el número de carro en el que se encuentra y darlo a conocer al Operador, con este número de coche el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias podrá determinar el número de tren y con ello iniciar la identificación. Las definiciones y clasificaciones de los trenes se encuentran en el capítulo 5.4.2.4 de este Manual.

- N° del coche, ej: Coche 0961
  - Visible sólo desde el interior del tren.
- N° del Tren, ej.: Tren 2096
  - Visible sólo desde el exterior del tren.
- Dirección, ejemplo: Saliendo de la estación La Moneda, dirección Los Domínicos.

#### 5.4.2.2. *Tren detenido en la estación*

Si la persona afectada se encuentra dentro del tren detenido en una estación se debe determinar lo siguiente:

- Estación, ejemplo: La Moneda.
- Dirección, ejemplo: dirección Los Domínicos.
- N° del coche, ej: Coche 0961.
  - Visible desde el interior como el exterior del tren.
- N° del Tren, ej.: Tren 2096.
  - Visible sólo desde el exterior del tren.

#### 5.4.2.3. *Algún lugar de la estación*

Si él o la persona afectada se encuentran dentro de la estación se debe determinar lo siguiente:

- Establecer el lugar dentro de la estación en el que se encuentra: mesanina, andén, boletería, sección cajeros automáticos, entre otros.
- Si la estación tiene más de dos niveles identificar en cuál de ellos se encuentra.
- Si está en una estación de combinación, detectar a qué línea pertenece.
- Si la estación tiene una o más salidas identificar su posición: salida norte, poniente, sur, etc.
- Identificar si hay personal de Metro en la estación afectada y si el cliente es capaz de visualizarlos en primera instancia.

#### 5.4.2.4. Ejemplos de identificación de trenes en línea

Las siguientes imágenes son un ejemplo de la identificación de un tren con el número del coche entregado por el cliente.

En la imagen se identifica N° Carro 1079, lo que corresponde al último coche del tren por la vía de referencia, por la vía contraria será el primer coche.

N° 1079 → último coche

N° 1079 → corresponde al tren 107, perteneciente a la tecnología NS-07, pues su numeración es desde el 96 al 129. Por lo tanto su número de composición es 2107.

Figura 4: Identificación Tren



Información de apoyo para la identificación de tren, dado el número de coche, ver *anexo 1*.

Información de apoyo para la orientación y dirección de trenes en Línea, ver *anexo 2*.

## 5.5. Procedimientos específicos ante la recepción y tratamiento del llamado telefónico o mensaje SMS según el canal de ingreso

Se detallan entonces los procedimientos específicos según el canal de ingreso de las denuncias.

### 5.5.1. Recepción del llamado mediante central telefónica 1488

#### 5.5.1.1. Identificación del llamado

Independiente que el número 1488 esté destinado exclusivamente a la recepción de llamados relacionados a abusos sexuales, igualmente se deben atender y derivar en caso que no correspondan a este número.

El Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias debe poner especial atención a los llamados telefónicos que contengan palabras como: actos deshonestos, acoso, tocaciones, roces o cualquier acto sexual en forma física o por medio de grabaciones que el afectado dé a conocer.

El siguiente es el procedimiento a seguir (flujograma en anexo 3):

- Se recepciona el llamado telefónico.
- El Operador del Canal de Emergencias, luego de recabar toda la información necesaria para activar el procedimiento, debe discriminar si corresponde o no a una emergencia de tipo sexual.
  - Si el llamado **no** corresponde a una emergencia, debe comunicar al usuario que el teléfono al cual se ha comunicado recibe llamados de emergencia, preferentemente delitos de connotación sexual.
  - En caso de que el llamado corresponda a una emergencia de otra índole, el Operador Comunicaciones debe igualmente atender el llamado, activarlo y gestionarlo según el punto 5.5.2. de este Manual.
  - Si el llamado telefónico corresponde a una emergencia del tipo sexual debe recabar toda la información de ubicación y características de los afectados para activar el procedimiento de apoyo en terreno.

#### 5.5.1.2. Activación protocolo de emergencia

Una vez confirmada la emergencia de connotación sexual, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias, debe realizar los siguientes pasos:

- Mantener en línea al cliente y realizar las consultas básicas de ubicación y tipo de emergencia.

- Una vez determinada la ubicación del cliente (tren, andén o algún lugar de la estación), el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias debe acudir al pupitre del CCS de la línea correspondiente y entregar a viva voz los datos de ubicación y tipo de emergencia al Operador del CCS CIC.
- Debe consultar además por características físicas del denunciante y denunciado para proceder a la identificación a través de las cámaras en caso de ser posible.
- El Operador Comunicaciones Canal de Emergencia, una vez entregada la información al pupitre del CCS y mientras se activa el procedimiento, debe contener al cliente por teléfono, haciéndole notar que se encuentra ubicado y que está siendo enfocado por las cámaras de Metro (siempre que se encuentre dentro del rango de visualización de éstas, en caso contrario derivar a la persona hacia un lugar en el cual sea captado por las cámaras en caso que haya descendido del tren), además comentarle que los Guardias de Seguridad, el Vigilante Privado, Inspector Intermodal y Jefe de Estación y/o ALA están en conocimiento de que hay una persona que requiere de su inmediata ayuda y contención, quienes se dirigen hacia la persona afectada. Lo anterior con el fin de poder brindarle una contención integral y apoyo, primeros auxilios, servicios de asesoría legal y la concurrencia de Carabineros.
- En paralelo a lo anterior, el Operador del CCS comienza a realizar las siguientes acciones:
  - Disponer la concurrencia de Vigilante Privado o Guardia de Seguridad hasta el lugar para asistir al denunciante y detener al denunciado.
  - Disponer cámaras a través del CCTV.
  - Solicitar Carabineros.
  - Apoyo del GECD en caso de ser necesario.
  - Informará y alertará a los Vigilantes Privados y/o Guardias de Seguridad sobre el hecho, dando a conocer las características de los individuos para proceder a detenerlos en caso de ser visualizados.
  - Reunir todos los antecedentes de ambas partes.
  - Señalará al Jefe de Estación o Inspector Intermodal sobre la asesoría jurídica para apoyar la acción judicial del o los afectados.
- Una vez cerrado el procedimiento, el Operador del CCS debe hacer entrega de los datos recolectados de los afectados y del denunciado al Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias.

- El Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias incluirá la información en la plataforma diseñada (DAYBOOK) para realizar el seguimiento de estos procedimientos.
- Todo seguimiento del evento o denuncia realizada por el afectado será realizada por la empresa de Asesoría Jurídica con la que Metro S.A. cuenta.
- Una vez que el cliente se encuentre contenido por personal de la estación, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias puede dar término a la comunicación con el cliente, para así quedar disponible para atender el siguiente evento de emergencia.

## **5.5.2. Recepción del llamado mediante central telefónica 1411**

### **5.5.2.1. Identificación del llamado**

El Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias debe discriminar si el llamado corresponde o no a una emergencia, para ello debe apoyarse en las definiciones de eventos de seguridad que revisten carácter de urgente (definidos en el punto 5.1).

- Se recibe el llamado telefónico.
- El operador del Canal de Emergencias, luego de recabar toda la información necesaria para activar el procedimiento, debe discriminar si corresponde o no a una emergencia.
  - Si el llamado no corresponde a una emergencia, debe comunicar al usuario que el teléfono al cual se ha comunicado recibe única y exclusivamente llamadas de emergencia.
  - Si el llamado telefónico corresponde a una emergencia debe recabar toda la información de ubicación y tipo de emergencia para activar el procedimiento de apoyo en terreno.

### **5.5.2.2. Análisis del llamado de emergencia**

Corresponde al análisis del llamado telefónico, al ser una comunicación directa con el cliente o usuario es más eficiente la recopilación de información para poder determinar si corresponde o no a una emergencia, se deben utilizar los criterios definidos en el punto 5.1 de este manual.

### **5.5.2.3. Activación protocolo de emergencia**

Una vez definida la emergencia y se fundamenta su activación, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias, debe realizar los siguientes pasos (Flujograma en anexo 4):

- Mantener en línea al cliente y realizar las consultas básicas de ubicación y tipo de emergencia.
- Debe consultar además por características físicas del denunciante y denunciado para proceder a la identificación a través de las cámaras en caso de ser posible.

- Una vez determinada la ubicación del cliente, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias debe acudir al pupitre del CCS de la línea correspondiente y entregar a viva voz los datos de ubicación y tipo de emergencia al Operador del CCS, para que mientras se contiene al cliente por teléfono, éste inicia la búsqueda e identificación del denunciante y denunciado.
- Luego, el Operador del CCS comienza a realizar las siguientes acciones:
  - Disponer la concurrencia de Vigilante Privado o Guardia de Seguridad hasta el lugar para asistir al denunciante y detener al denunciado.
  - Disponer cámaras a través del CCTV.
  - Solicitar Carabineros.
  - Apoyo del GECD en caso de ser necesario.
  - Informará y alertará a los Vigilantes Privados y/o Guardias de Seguridad sobre el hecho, dando a conocer las características de los individuos para proceder a detenerlos en caso de ser visualizados.
  - Reunir todos los antecedentes de ambas partes.
  - Señalará al Jefe de Estación, Inspector Intermodal sobre la asesoría jurídica para apoyar la acción judicial del o los afectados.
  - Informar al Jefe de Turno CCS del procedimiento de emergencia en desarrollo.
- Una vez cerrado el procedimiento, el Operador del CCS debe hacer entrega de los datos recolectados de los afectados y del denunciado al Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias.
- El Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias incluirá la información en la plataforma diseñada (DAYBOOK) para realizar el seguimiento de estos procedimientos.
- Todo seguimiento del evento o denuncia realizada por el afectado será realizada por la empresa de Asesoría Jurídica con la que Metro S.A. cuenta.

### **5.5.3. Recepción de mensajería SMS 1411**

El proceso de recepción de la mensajería SMS 1411 se realiza a través de un programa que acoge la mensajería enviada por los pasajeros y que permite entregar respuestas a los usuarios vía SMS PUSH estilo chat.

Para ello, Metro de Santiago cuenta con el siguiente programa, el cual será descrito en este manual y contemplará su uso por parte de los Operadores de Comunicaciones del Canal de Emergencias.

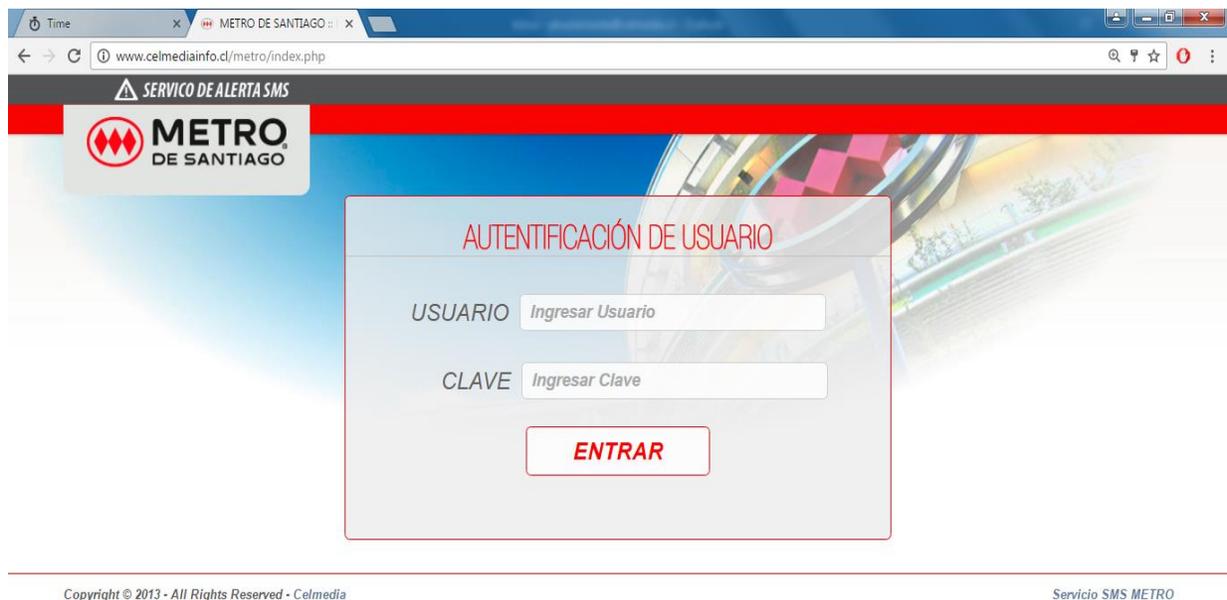
### 5.5.3.1. Tipos de perfiles del programa

El sistema cuenta con tres tipos de perfiles que permiten gestionar la mensajería, son los siguientes:

- **Usuario clasificador:** Clasifica las solicitudes ingresadas.
- **Usuario derivador:** Recibe las solicitudes de cierto tipo para generar el procedimiento, activándolo con el CCS.
- **Usuario administrador:** Control total del sistema y finaliza los procedimientos.

La URL de acceso es la siguiente: <http://www.celmediainfo.cl/metro/>. A continuación se mostrará la URL general para todos los usuarios.

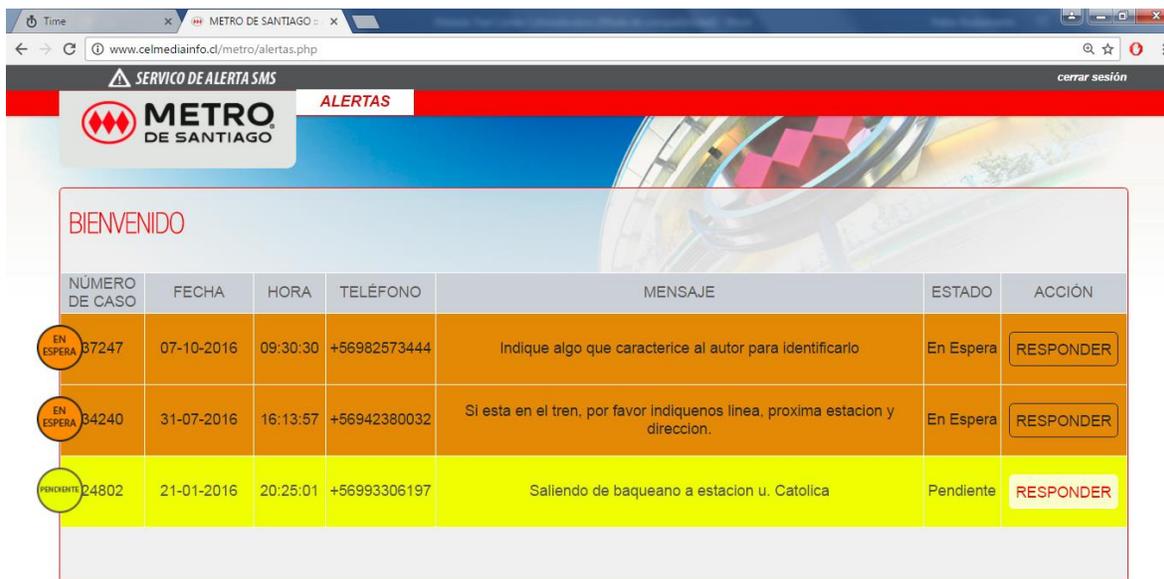
Figura 6: Módulo Login



### 5.5.3.2. Perfil Usuario Clasificador

Permite clasificar los mensajes recibidos e interactuar con los usuarios en caso de requerir más información. Puede cerrar inmediatamente un caso, si es definido como “no emergencia”.

Figura 7: Perfil usuario clasificador



	NÚMERO DE CASO	FECHA	HORA	TELÉFONO	MENSAJE	ESTADO	ACCIÓN
EN ESPERA	37247	07-10-2016	09:30:30	+56982573444	Indique algo que caracterice al autor para identificarlo	En Espera	RESPONDER
EN ESPERA	34240	31-07-2016	16:13:57	+56942380032	Si esta en el tren, por favor indiquenos linea, proxima estacion y direccion.	En Espera	RESPONDER
PENDIENTE	24802	21-01-2016	20:25:01	+56993306197	Saliendo de baqueano a estacion u. Catolica	Pendiente	RESPONDER

Descripción de colores de mensajes de entrada:

- **Naranja:** pendiente de respuesta del pasajero.
- **Amarillo:** a la espera de respuesta hacia el usuario final.
- **Rojo:** Mensaje recién recibido, a la espera de repuesta.

Al ingresar a un mensaje para responderlo por parte del Operador de Comunicaciones del Canal de Emergencia, se despliega la siguiente visualización.

Figura 8: Perfil usuario clasificador – Clasificación del mensaje



Existen 6 ítems posibles para realizar la clasificación de un mensaje, son los siguientes:

- Accidente
- Amenaza de seguridad
- Delito
- Agresión a un tercero
- Daños a instalaciones
- No es emergencia

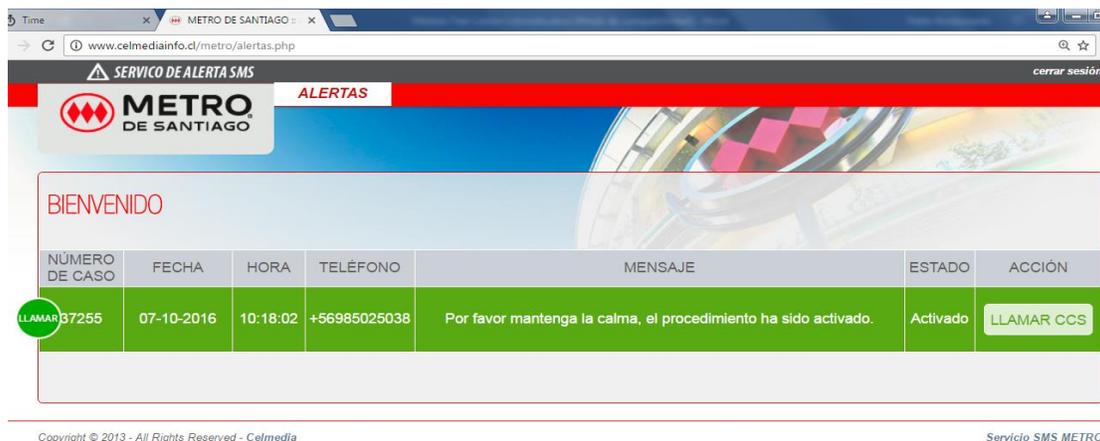
Una vez clasificado el SMS recibido, el sistema solicita que se identifique si la persona esté en el tren o en la estación. Al identificar alguna de éstas, se debe contar con toda la información solicitada en cada ítem para poder activar el procedimiento con el CCS. En caso de información incompleta, el sistema generará automáticamente la pregunta del dato que está pendiente para poder activar el procedimiento.

Si el caso no es una emergencia, también está la posibilidad de enviar un mensaje predefinido que señala aquello. Al enviar el mensaje será cerrado automáticamente.

### 5.5.3.3. Perfil Usuario Derivador

Este perfil recibe las solicitudes que se encuentren en estado “derivado” para generar una acción.

Figura 9: Perfil usuario derivador



Cuando el caso está en verde, el usuario derivador es el que registra las observaciones y contacta al CCS.

Figura 10: Visualización al activar el procedimiento

ESTADO:ACTIVADO ACCIDENTE

---

MENSAJE

11:21:47 Q

11:22:11 Por favor mantenga la calma, el procedimiento ha sido activado.

---

SELECCIONE RESPUESTA

Nombre del Operador CCS

Hora de Contacto

Cant. de llamadas Realizadas

Observaciones

**GRABAR**

Se solicita en esta visualización, ingresar el nombre del Operador del CCS que recepcionó el llamado por parte del Operador de Comunicaciones del Canal de Emergencia, la cantidad de llamadas que fueron necesarias para entregar la información al CCS y finalmente un cuadro con observaciones. Cuando se selecciona “grabar” pasa de estado “activado” a “derivado”, dando el paso final al usuario administrador, quien debe cerrar el caso.

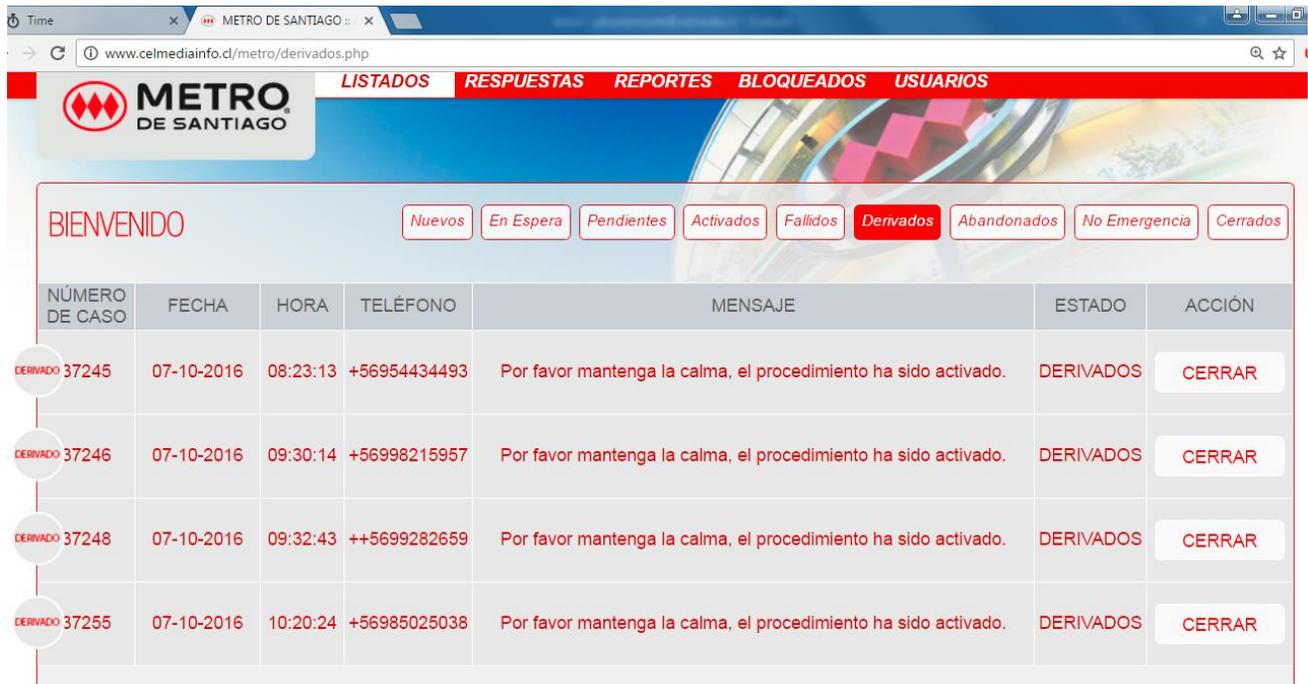
#### 5.5.3.4. Perfil Usuario Administrador

Este usuario tiene completo control del sistema, sus atributos son los siguientes:

Permite ver todos los estados de las solicitudes ingresadas: nuevas, en espera, pendientes, activados, fallidos, derivados, abandonados, no emergencias y cerrados. Puede revisar además el historial de conversaciones Operario – Pasajero.

Este usuario es quien tiene la tarea de cerrar los casos, definiendo la acción final a ejecutar.

Figura 11: Perfil usuario administrador



The screenshot shows a web browser window with the URL [www.celmediainfo.cl/metro/derivados.php](http://www.celmediainfo.cl/metro/derivados.php). The page features a navigation menu with tabs: LISTADOS, RESPUESTAS, REPORTE, BLOQUEADOS, and USUARIOS. Below the menu, there is a 'BIENVENIDO' message and a set of filter buttons: Nuevos, En Espera, Pendientes, Activados, Fallidos, Derivados (highlighted in red), Abandonados, No Emergencia, and Cerrados. The main content area displays a table with the following data:

NÚMERO DE CASO	FECHA	HORA	TELÉFONO	MENSAJE	ESTADO	ACCIÓN
DERIVADO 37245	07-10-2016	08:23:13	+56954434493	Por favor mantenga la calma, el procedimiento ha sido activado.	DERIVADOS	CERRAR
DERIVADO 37246	07-10-2016	09:30:14	+56998215957	Por favor mantenga la calma, el procedimiento ha sido activado.	DERIVADOS	CERRAR
DERIVADO 37248	07-10-2016	09:32:43	++5699282659	Por favor mantenga la calma, el procedimiento ha sido activado.	DERIVADOS	CERRAR
DERIVADO 37255	07-10-2016	10:20:24	+56985025038	Por favor mantenga la calma, el procedimiento ha sido activado.	DERIVADOS	CERRAR

La definición de cada tipo de pestaña señaladas en la imagen anterior es la siguiente:

- **Nuevo:** mensaje en la bandeja de entrada del usuario clasificador, también lo puede monitorear o gestionar el administrador.
- **En espera:** mensaje en la bandeja de entrada del usuario clasificador, también lo puede monitorear o gestionar el administrador, está pendiente de respuesta por parte del pasajero.
- **Pendientes:** mensaje en la bandeja de entrada del usuario clasificador, también lo puede monitorear o gestionar el administrador, está a la espera de respuesta hacia el usuario final.
- **Activados:** están en la bandeja de entrada del usuario derivador, también lo puede monitorear o gestionar el administrador, está a la espera de ser notificado al CCS.

- **Fallido:** son aquellos mensajes en los cuales no se pudo obtener toda la información necesaria para activar el procedimiento.

*“No podemos activar el procedimiento sin la información requerida”.*

*“No podemos activar el procedimiento con información incompleta. Por favor llame al 1411 o contacte con personal en la estación”.*

- **Derivado:** son aquellos mensajes que fueron activados, es decir se entregó la información al Centro de Control de Seguridad.

*“Por favor mantenga la calma, el procedimiento ha sido activado.”*

- **Cerrado:** todos los casos que fueron derivados al CCS, deben ser cerrados, es decir poner el resultado de la operación, quien fue el que realizó la acción y el resultado (exitosa o frustrada).
- **Abandonado:** Son aquellos mensajes en los cuales el cliente no da respuesta a las consultas realizadas por la plataforma 1411, son abandonados por el cliente.

*También ingresan acá todos los mensajes a los cuales el operador no dio respuesta, y por lo tanto se envió respuesta automática.*

*“En estos momentos no podemos activar el procedimiento por este medio. Por favor llama al 1411”.*

- **No emergencia:** al no ser emergencias, estos mensajes se cierran con la respuesta que entrega el sistema.

*“Te recordamos que este es un canal de emergencia. Para poder atender tu requerimiento por favor contacta a personal en la estación.”*

Una vez que se establezcan los casos a cerrar éstos deben ingresar la información de quién ejecutó la acción y además el resultado del procedimiento.

Figura 12: Visualización de cierre del mensaje, luego de ser derivado.

ESTADO:DERIVADO ACCIDENTE

---

MENSAJE

11:21:47 Q

11:22:11 Por favor mantenga la calma, el procedimiento ha sido activado.

---

SELECCIONE ACCIÓN EJECUTADA

Grupo Civil  
 Vigilante  
 Sin Acción

Guardia  
 Carabineros

---

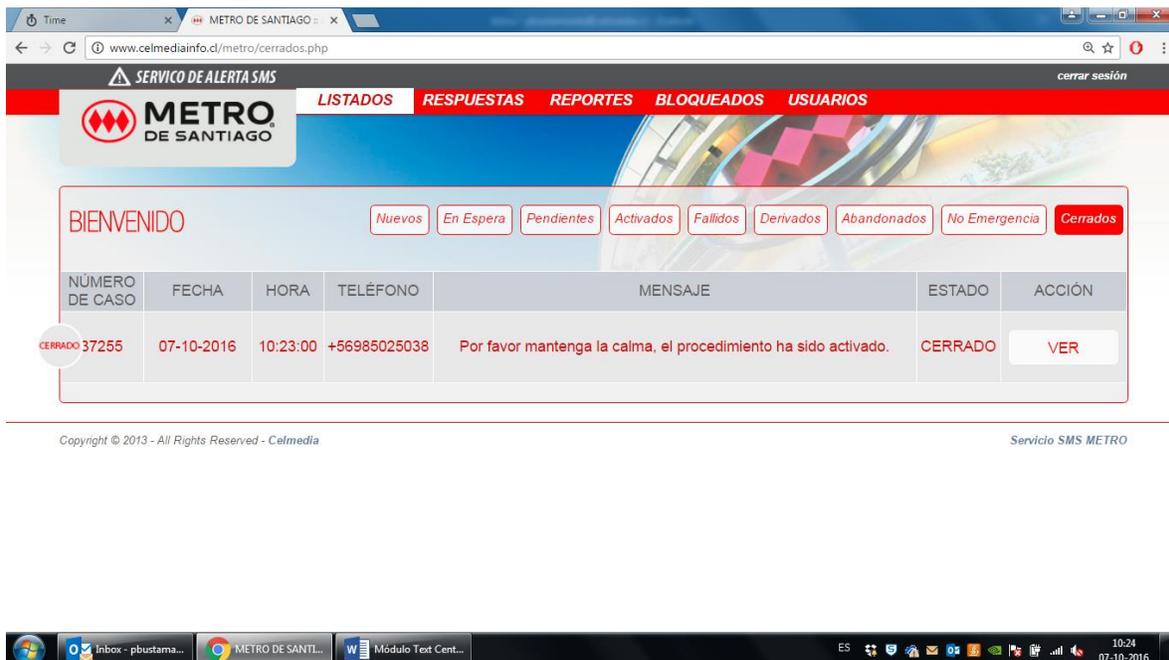
RESULTADO PROCEDIMIENTO

Exitosa
  Frustrada

Comentarios

GRABAR

Figura 13: Muestra de un caso cerrado



The screenshot shows a web browser window with the URL [www.celmediainfo.cl/metro/cerrados.php](http://www.celmediainfo.cl/metro/cerrados.php). The page header includes the METRO DE SANTIAGO logo and navigation tabs: LISTADOS, RESPUESTAS, REPORTE, BLOQUEADOS, and USUARIOS. A "BIENVENIDO" message is displayed above a set of filter buttons: Nuevos, En Espera, Pendientes, Activados, Fallidos, Derivados, Abandonados, No Emergencia, and Cerrados. Below the filters is a table with the following data:

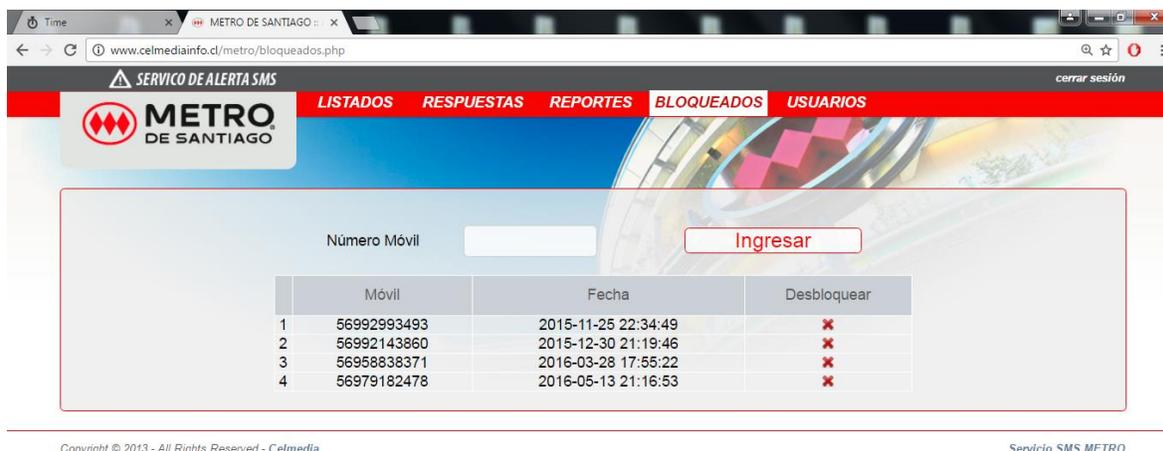
NÚMERO DE CASO	FECHA	HORA	TELÉFONO	MENSAJE	ESTADO	ACCIÓN
37255	07-10-2016	10:23:00	+56985025038	Por favor mantenga la calma, el procedimiento ha sido activado.	CERRADO	VER

The footer of the page contains the text "Copyright © 2013 - All Rights Reserved - Celmedia" and "Servicio SMS METRO". The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time: 10:24 07-10-2016.

A continuación se describen el resto de los accesos de la vista administrador.

- Modulo bloqueados: Permite ingresar un móvil a la lista negra.

Figura 14: números bloqueados



- Módulo mantención de usuarios
  - Usuario Clasificador: Clasifica las solicitudes ingresadas.
  - Usuario Derivador: Recibe solicitudes de cierto tipo para generar un procedimiento.
  - Administrador: Control total del sistema y finaliza los procedimientos.

Figura 15: Usuarios



- Módulo creación nuevo usuario

Figura 16: Nuevos usuarios

Copyright © 2013 - All Rights Reserved - Celmedia Servicio SMS METRO

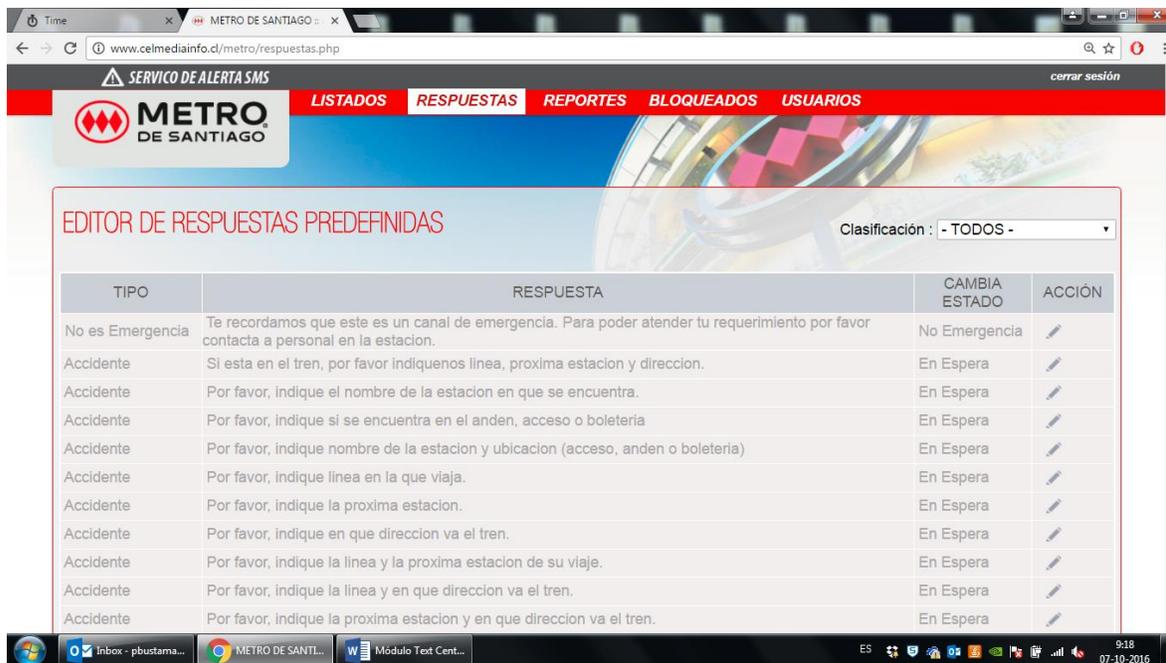
- Módulo reportes: Permite tener el detalle de los procedimientos realizados filtrando por fechas. Además de descargar el historial en formato xls.

Figura 17: Reportes

NÚMERO DE CASO	FECHA	HORA	MÓVIL	MENSAJE	CLASIFICACIÓN	SUB-CLASIFICACIÓN	ESTADO
<a href="#">37245</a>	07-10-2016	08:20:52	56954434493	Carro 0256 avanza un par de metro con las puertas abiertas en la estacion Carlos Valdovinos	Daños a Instalación		Derivado
<a href="#">37245</a>	07-10-2016	08:21:19	56954434493	Por favor, indique en que direccion va el tren.	Daños a Instalación		Derivado
<a href="#">37245</a>	07-10-2016	08:21:46	56954434493	En direccion plaza de Maipu	Daños a Instalación		Derivado
<a href="#">37245</a>	07-10-2016	08:22:01	56954434493	Por favor mantenga la calma, el procedimiento ha sido activado.	Daños a Instalación		Derivado
<a href="#">37244</a>	07-10-2016	07:27:30	56999980367	Carro 4033	No es Emergencia		No Emergencia
<a href="#">37244</a>	07-10-2016	07:27:41	56999980367	Te recordamos que este es un canal de emergencia. Para poder atender tu requerimiento por favor contacta a personal en la estacion.	No es Emergencia		No Emergencia
<a href="#">37243</a>	07-10-2016	07:21:13	+5696122036	En carro 0535Dos personas hechadas en el piso dificultan el acceso	Delito		Fallido
<a href="#">37243</a>	07-10-2016	07:21:13	+5696122036	Si esta en el tren indique linea, proxima estacion y direccion. Si	Delito		Fallido

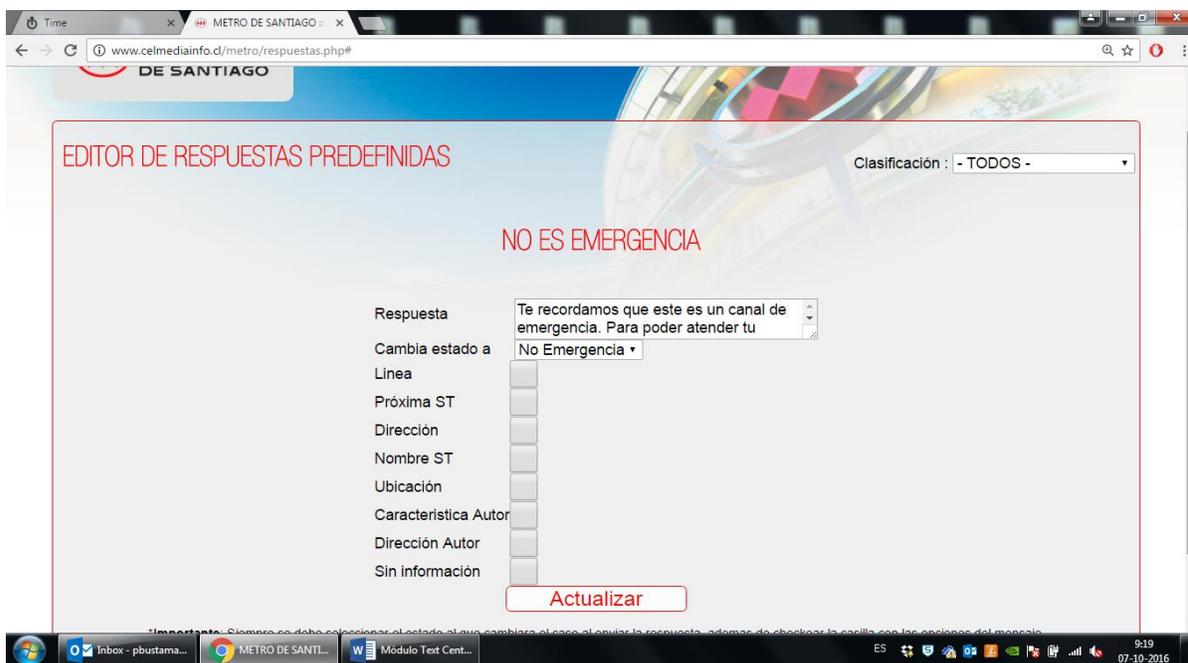
- Módulo respuestas: permite visualizar y editar las respuestas predefinidas. Posee además un filtro según su clasificación.

Figura 18: Módulo respuestas



- Módulo editar respuestas: permite editar las respuestas predefinidas.

Figura 19: Editor de respuestas



#### 5.5.3.5. Reglas de Negocio

##### Reintentos

- Cada 2 minutos se envía recordatorio si el usuario no ha respondido con la información (se realizan 2 insistencias cada 2 minutos, luego de estas dos insistencias, se esperan los últimos 3 minutos para cerrar el caso por abandono por parte del pasajero)

##### Cierre de Caso

- Casos no gestionados en 3 minutos son cerrados por abandono por parte del pasajero (insistencia en dos oportunidades para que el pasajero envíe más información)
- Los nuevos mensajes que ingresen a la plataforma, después de los 3 minutos, ingresan como un nuevo caso.

#### 5.5.3.6. Activación protocolo de emergencia

Una vez definida la emergencia y se fundamenta su activación, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias, debe entregar la información recibida al Operador del CCS para que procesa a activar el procedimiento.

- Luego, el Operador del CCS comienza a realizar las siguientes acciones:
  - Disponer la concurrencia de Vigilante Privado o Guardia de Seguridad hasta el lugar para asistir al denunciante y detener al denunciado.
  - Disponer cámaras a través del CCTV.
  - Solicitar Carabineros.
  - Apoyo del GECD en caso de ser necesario.
  - Informará y alertará a los Vigilantes Privados y/o Guardias de Seguridad sobre el hecho, dando a conocer las características de los individuos para proceder a detenerlos en caso de ser visualizados, reiterándoles que no deben dejar el procedimiento sin efecto, debiendo entregarlo a Carabineros y/o PDI.
  - Reunir todos los antecedentes de ambas partes.
  - Señalará al Jefe de Estación, Inspector Intermodal sobre la asesoría jurídica para apoyar la acción judicial del o los afectados.
  - Informar al Jefe de Turno CCS del procedimiento de emergencia en desarrollo.
- Una vez cerrado el procedimiento, el Operador del CCS debe hacer entrega de los datos recolectados de los afectados y del denunciado al Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias.

- El Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias incluirá la información en el sistema, lo que permitirá generar el cierre del SMS, tal como se señala en la figura 12.

#### **5.5.4. Recepción mediante el aviso del Puesto de Comando Centralizado (PCC)**

Existen oportunidades en las cuales los pasajeros se acercan a denunciar un hecho directamente con el Conductor de tren, éste a su vez informa a los Reguladores del PCC. Una vez informados los Reguladores de un hecho de seguridad deben identificar el tren y dirección y dar aviso de inmediato al CCS para que éstos activen de manera oportuna el procedimiento. Finalizado el evento el Operador del CCS debe dar aviso al Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias del fin de éste para que sea incorporado a la base de datos.

#### **5.5.5. Recepción mediante el aviso del Centro de Comunicaciones (CC)**

Al igual que un aviso al PCC, el CC también recibe notificaciones de eventos de seguridad (por ejemplo: puede recibirlo a través del Nicho de Emergencias), los Agentes del Centro de Comunicaciones, por lo tanto, deben recopilar la información de lugar, tren o dirección para ser entregada de manera íntegra a los Operadores del CCS, los que a su vez deberán activar el procedimiento inmediatamente. Finalizado el evento el Operador del CCS debe dar aviso al Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias del fin de éste para que sea incorporado a la base de datos.

#### **5.5.6. Recepción de llamados o mensajes por los canales antes mencionados originados en las líneas automáticas.**

En el caso de recibir llamadas telefónicas y mensajes de texto pero desde las líneas automáticas el procedimiento es el siguiente:

- Mantener en línea al cliente y realizar las consultas básicas de ubicación y tipo de emergencia.
- Debe consultar además por características físicas del denunciante y denunciado (en caso de existir).
- Una vez determinada la ubicación del cliente, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias debe llamar directamente al Jefe de Turno del CCS CCO: logrando la comunicación, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias alertará que tiene una emergencia en línea y entregará los datos recopilados al Jefe de Turno del CCS CCO quien, de manera interna activará con los Operadores del CCS CCO el proceso de búsqueda e identificación de la persona afectada.
- Si no hay respuesta por parte del Jefe de Turno del CCS CCO, debe insistir en la comunicación con el Operador del CCS CCO, una vez recepcionado el llamado, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias alertará que tiene una emergencia en línea y entregará los datos recopilados para iniciar la identificación de la persona afectada.

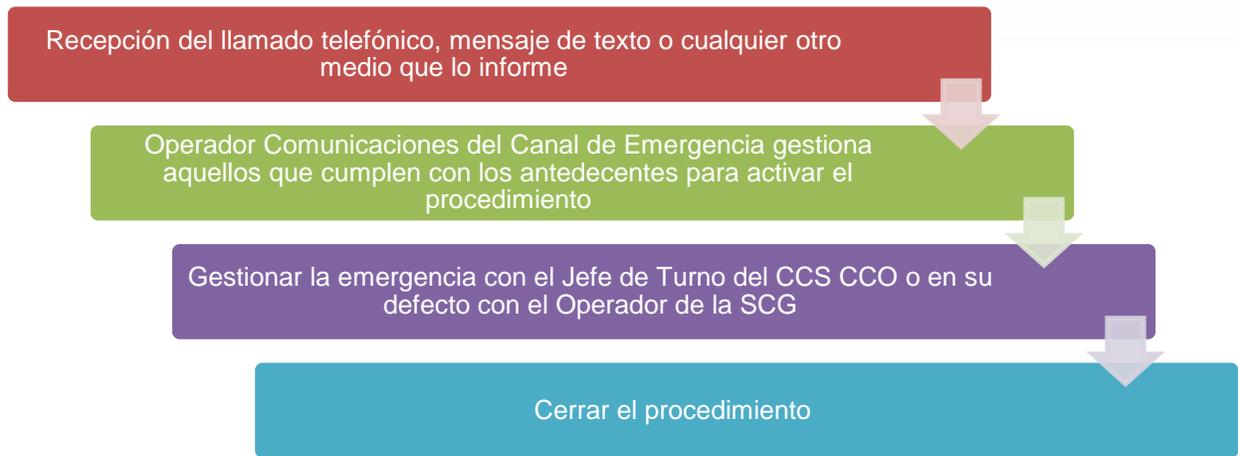
- Las tareas especificadas realizadas por el Operador del CCS CCO son las siguientes:
  - Disponer la concurrencia de Vigilante Privado o Guardia de Seguridad hasta el lugar para asistir al denunciante y detener al denunciado.
  - Disponer cámaras.
  - Solicitar Carabineros.
  - Apoyo del GECD en caso de ser necesario.
  - Informará y alertará a los Vigilantes Privados y/o Guardias de Seguridad sobre el hecho, dando a conocer las características de los individuos para proceder a detenerlos en caso de ser visualizados, reiterándoles que no deben dejar el procedimiento sin efecto, debiendo entregarlo a Carabineros y/o PDI.
  - Reunir todos los antecedentes de ambas partes.
  - Señalará al ALA sobre la asesoría jurídica para apoyar la acción judicial del o los afectados.
  - Informar al Jefe de Turno del CCS CCO del desarrollo del evento.
- Una vez cerrado el procedimiento, el Operador del CCS CCO debe hacer entrega de los datos recolectados de los afectados y del denunciado al Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias.
- El Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias incluirá la información en la plataforma diseñada para realizar el seguimiento de estos procedimientos.

En caso de no poder contactarse ni con el Jefe del CCS CCO ni con los Operadores del CCS CCO se debe activar el siguiente procedimiento:

- El Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias, al recibir información desde líneas automáticas, debe requerir igualmente toda la información básica para poder activar el procedimiento y dirigirse a la Sala de Coordinación General para tratar desde ese lugar el llamado o mensaje.
- Al entrar a la Sala de Coordinación General debe señalar que tiene un 1411 o un 1488 activo.
- Al escuchar la activación, algún Operador de la SCG debe señalar que puede atender el requerimiento, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencia debe dirigirse al puesto de trabajo señalado y entregar la información de ubicación y características físicas de los afectados para activar el procedimiento.

- En caso de que la SCG se encuentre tratando un evento de gran magnitud y así expresado por el Jefe de Turno de la Sala de Coordinación General, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias debe volver a insistir en contactarse directamente con el Jefe de Turno CCS CCO u Operadores del CCS CCO y activar el procedimiento.
- En caso que el Operador de la Sala de Coordinación General tome el evento, éste recibe la información entregada por el Operador Comunicaciones Canal de Emergencia respecto de ubicación y características físicas de los involucrados.
- El Operador de la Sala de Coordinación General ubica a través de cámaras el tren, estación o lugar de la estación en la que se encuentra la persona afectada.
- El Operador de la Sala de Coordinación General en paralelo insiste en la comunicación con el área de Seguridad del CCO, ya sea el Jefe de Turno u Operadores del CCS CCO.
- Una vez obtenida la comunicación con el Jefe u Operador del CCS CCO, el Operador de la Sala de Coordinación General señala que tiene un 1411 – 1488 activo.
- El Jefe de Turno del CCS CCO o quien recepcione el llamado, tomará los datos básicos de ubicación, tipo de emergencia y características físicas del cliente que está enfrentándose a la emergencia y activará con el equipo en terreno la búsqueda, en primera instancia del denunciante y luego, si las circunstancias lo permiten, del denunciado.
- Una vez identificado el cliente que realiza la denuncia, el Jefe de Turno del CCS CCO, debe identificar el número de las cámaras con las cuales está siendo monitoreado el cliente y entregárselos al Operador de la SCG para que éste pueda visualizarlas en la SCG del CIC, con su ubicación en cámara, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias puede entregar mayor contención al cliente haciéndole saber que está siendo monitoreado y captado en cámara.
- Para facilitar el proceso de comunicación se deben usar todos los recursos tecnológicos disponibles, como por ejemplo: radios, altavoces y cámaras, entre otros.
- Una vez cerrado el procedimiento el Operador de la SCG debe recabar la información recibida desde terreno con el fin de ser entregada al Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias para ser ingresadas al respectivo sistema.
- Una vez que el cliente se encuentre contenido por personal de la estación, el Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias puede dar término a la comunicación con el cliente, para así quedar disponible para atender el siguiente evento de emergencia.

Figura 20: Procedimiento general recepción llamados Líneas Automáticas



## 6. REGISTROS

Nombre del registro	Responsable del registro	Lugar del almacenamiento	Protección	Recuperación	Tiempo de retención	Disposición
DAYBOOK	Operador Comunicaciones Canal de Emergencias	PC Operador Comunicaciones Canal de Emergencias	Servidor Metro	Fecha	Al menos dos años	Eliminar

## 7. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	PÁG.	MODIFICACIÓN REALIZADA
Diciembre 2018	0	Todo el documento	Versión inicial del documento
Julio 2019	1	6	Actualización definición Acoso Callejero
Julio 2019	1	Cap. 5.5.3	Actualización del capítulo 5.5.3

## 8. ANEXOS

**Anexo 1:** Numeración y nombre de la configuración de trenes en la Red (información y uso operacional exclusivo del Operador Comunicaciones del Canal de Emergencias).

El siguiente cuadro muestra la numeración de los trenes según su coche P, N o R, además de la numeración que toman según su tecnología.

*Descripción configuración trenes*

Tecnología	Numeración	Nombre Configuración	Numeración	Nombre Cabinas	Dotación
NS - 74	1_ 50	P	3001 - 3050	Cabinas: Motriz Impar y Motriz Par	36
NS - 93	51_ 84	N	2051 - 2084	Cabinas: S1 y S2	34
NS - 04	85_ 95	N	2085 - 2095	Cabinas: S1 y S2	11
NS - 07	96_ 129	N	2096 - 2099 / 2100 - 2129	Cabinas: M1 y M2	34
AS -02 (u)	401_ 476	R	4401 - 4476	Cabinas: MC1 y MC2	39
AS - 14	01 - 36	-	01 - 36	Pupitre de comando manual: S1	36

La tabla que sigue muestra la orientación de salida de los trenes según la vía de la línea en la que circula.

*Orientación de Partida Trenes*

Línea	Orientación de Partida (Coche 1)	Vía
Línea 1	Impar	Vía 1
Línea 2	Impar	Vía 2
Línea 5	Impar	Vía 2
Línea 4	Impar	Vía 1
Línea 4A	Impar	Vía 1
Línea 3	Impar	Vía 1
Línea 6	Impar	Vía 1

Con la información anterior y conociendo el número de coche, se puede determinar a qué tecnología corresponde y además facilita la identificación de la ubicación del coche en el andén.

**Anexo 2:** Orientación y dirección de trenes en línea

Las siguientes descripciones tienen como objetivo explicar la dirección y orientación que tienen los trenes en cada una de las líneas, con el fin de agilizar la activación de un procedimiento según el número de coche que se está identificando y cuál es su posición en el andén según la vía en la que se desplaza.

### *i. Línea 1*

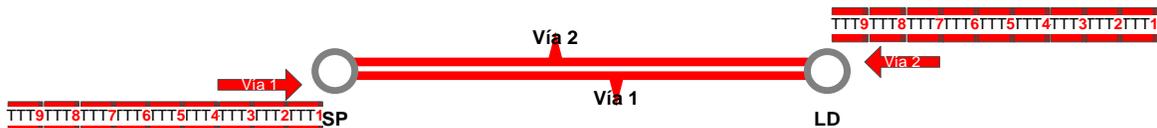
Vía 1: Desde estación San Pablo hasta estación Los Dominicos

Vía 2: Desde estación Los Dominicos hasta estación San Pablo

El tren sale desde estación San Pablo con orientación de partida (coche 1) por vía 1 con los coches numerados desde el 1 hasta el 9. Al salir desde estación Los Dominicos su orientación de salida es el último coche (cabina par) por vía 2, los coches por lo tanto se verán numerados desde el 9 hasta el 1.

Ejemplo: al estar posicionado en estación La Moneda Vía 1 y al ver el tren pasar se visualizarán los números de coches enumerados en orden, desde el 1 al 9. Ahora, al estar en la Moneda pero por vía 2, al pasar el tren se visualizará primero el coche 9, luego el 8 y así sucesivamente hasta el último coche que será el número 1.

Orientación y dirección de trenes en Línea 1



### ii. Línea 2

Vía 1: Desde estación Vespucio Norte hasta estación La Cisterna

Vía 2: Desde estación La Cisterna hasta estación Vespucio Norte

El tren sale desde estación Vespucio Norte con orientación de partida (último coche) por vía 1 con los coches numerados desde el 8 hasta el 1. Al salir desde estación La Cisterna su orientación de salida es el primer coche (cabina impar) por vía 2, los coches por lo tanto se verán numerados desde el 1 hasta el 8.

Orientación y dirección de trenes en Línea 2



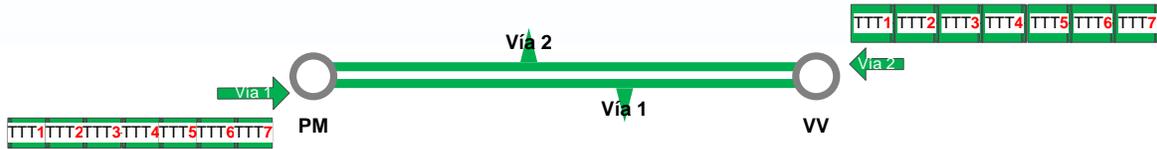
### iii. Línea 5

Vía 1: Desde estación Plaza Maipú hasta estación Vicente Valdés

Vía 2: Desde estación Vicente Valdés hasta estación Plaza Maipú

El tren sale desde estación Plaza de Maipú con orientación de partida (último coche) por vía 1 con los coches numerados desde el 8 hasta el 1. Al salir desde estación Vicente Valdés su orientación de salida es el primer coche (cabina impar) por vía 2, los coches por lo tanto se verán numerados desde el 1 hasta el 8.

Orientación y dirección de trenes en Línea 5



**iv. Línea 4**

Vía 1: Desde estación Tobalaba hasta estación Plaza Puente Alto

Vía 2: Desde estación Plaza Puente Alto hasta estación Tobalaba

El tren sale desde estación Tobalaba con orientación de partida coche 1 por vía 1 con los coches numerados desde el 1 hasta el 3 si es un módulo, en caso de ser un tren la numeración se repite, es decir estarán acoplados desde el 1 al 3 el primer módulo y el siguiente también estará acoplado con ese mismo orden, es decir desde el 1 al 3. Al salir desde estación Puente Alto su orientación de salida es el último coche por vía 2, los coches por lo tanto se verán numerados desde el 3 hasta el 1.

Orientación y dirección de trenes en Línea 4



**v. Línea 4A**

Vía 1: Desde estación Vicuña Mackenna hasta estación La Cisterna

Vía 2: Desde estación La Cisterna hasta estación Vicuña Mackenna

El tren sale desde estación Vicuña Mackenna con orientación de partida coche 1 por vía 1 con los coches numerados desde el 1 hasta el 3. Al salir desde estación La Cisterna su orientación de salida es el último coche por vía 2, los coches por lo tanto se verán numerados desde el 3 hasta el 1.

Orientación y dirección de trenes en Línea 4A



La Simbología TTT es la representación genérica de los 3 primeros dígitos pertenecientes al número de composición del tren y el cuarto dígito es la ubicación del coche en el tren. En los diagramas se muestran los trenes y el ordenamiento en el cual entran a cada vía de acuerdo a la línea.

Ejemplo:

- N° del Carro: 0961
- Donde 096 es el número de composición del tren, es este caso Tren N° 2096.
- Donde 1 es la ubicación del coche en el tren.

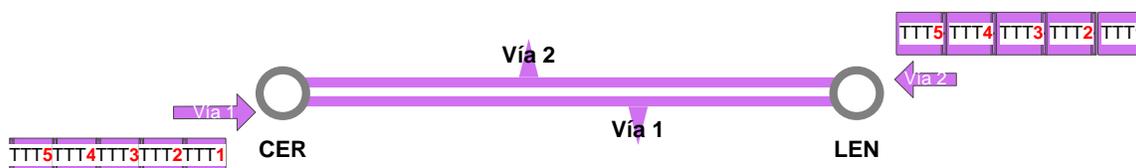
#### vi. Línea 6

Vía 1: Desde estación Los Cerrillos hasta estación Los Leones.

Vía 2: Desde estación Los Leones hasta estación Los Cerrillos.

El tren sale desde estación Los Cerrillos con orientación de partida coche 1 por vía 1 con los coches numerados desde el 1 hasta el 5. Al salir desde estación Los Leones, su orientación de salida es el último coche por vía 2, los coches por lo tanto se verán numerados desde el 5 hasta el 1.

Orientación y dirección de trenes en Línea 6



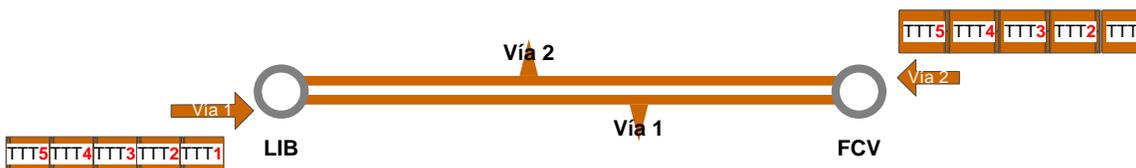
#### vii. Línea 3

Vía 1: Desde estación Los Libertadores hasta estación Fernando Castillo Velasco.

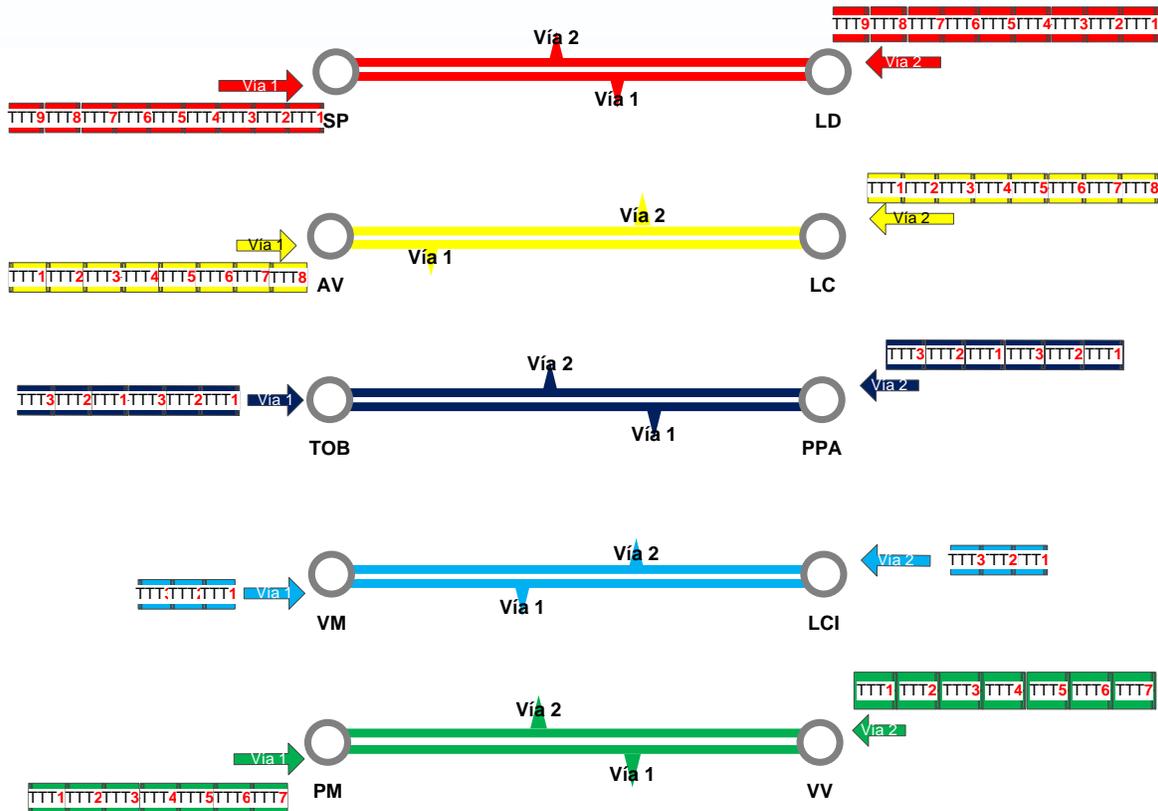
Vía 2: Desde estación Fernando Castillo Velasco hasta estación Los Libertadores.

El tren sale desde estación Los Libertadores con orientación de partida coche 1 por vía 1 con los coches numerados desde el 1 hasta el 5. Al salir desde estación Fernando Castillo Velasco, su orientación de salida es el último coche por vía 2, los coches por lo tanto se verán numerados desde el 5 hasta el 1.

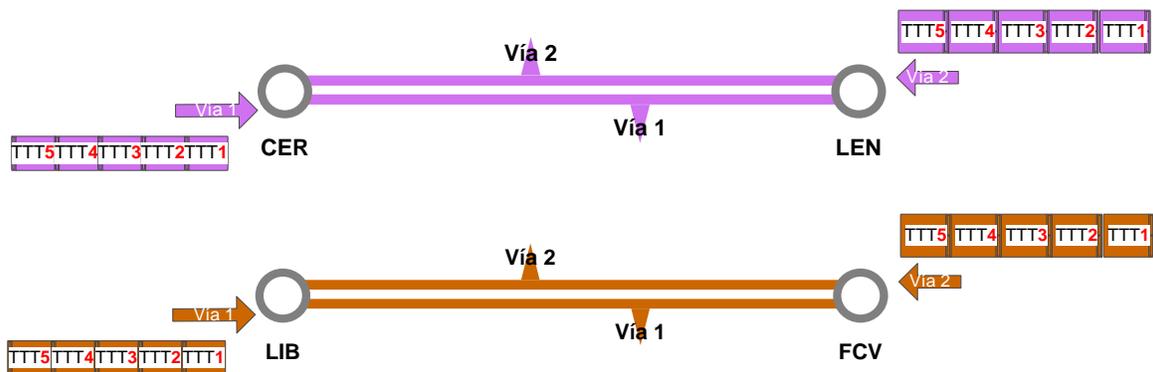
Orientación y dirección de trenes en Línea 3



Representación de líneas según el TCO del CIC



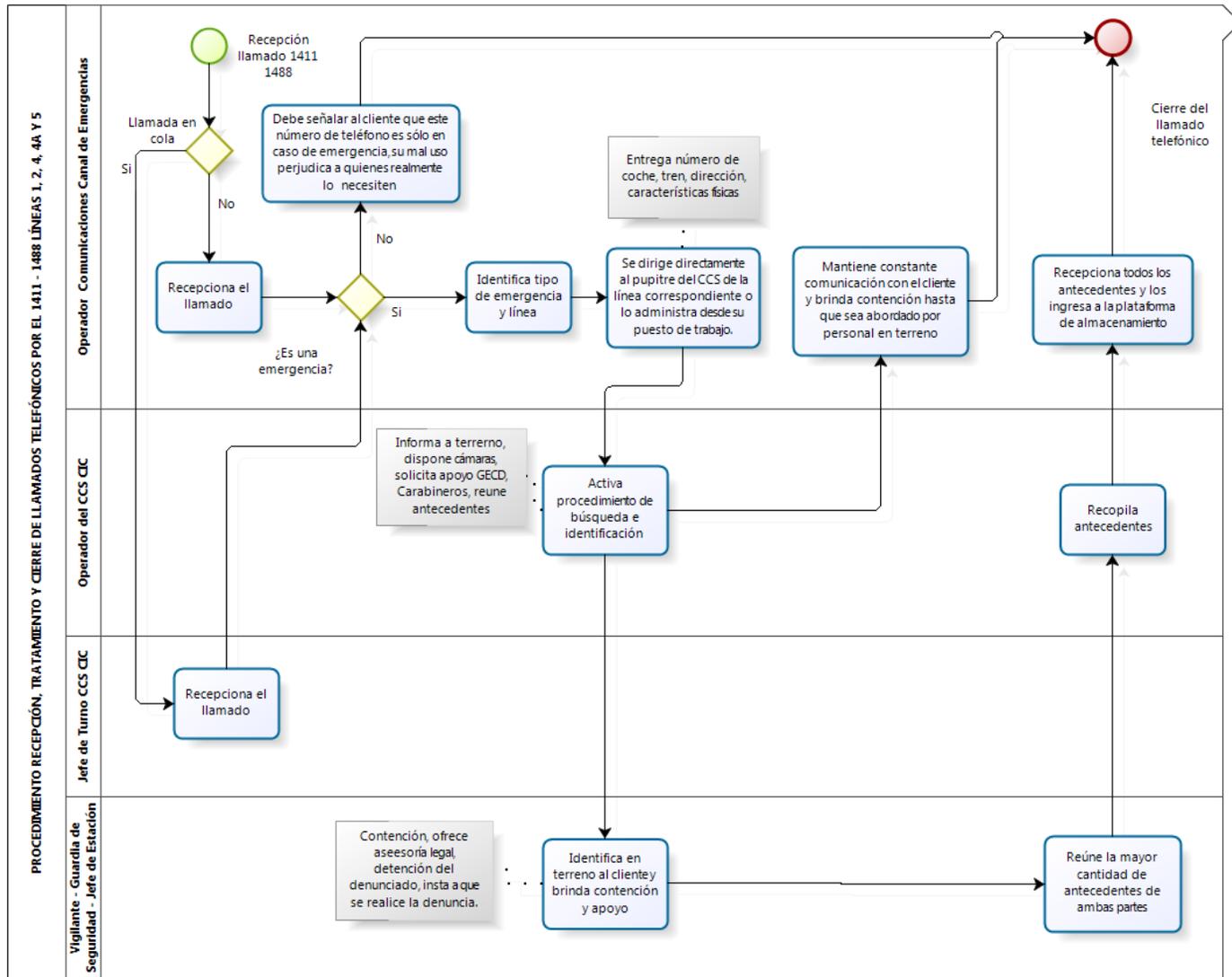
Representación de líneas según el TCO del CCO Línea 6 y Línea 3



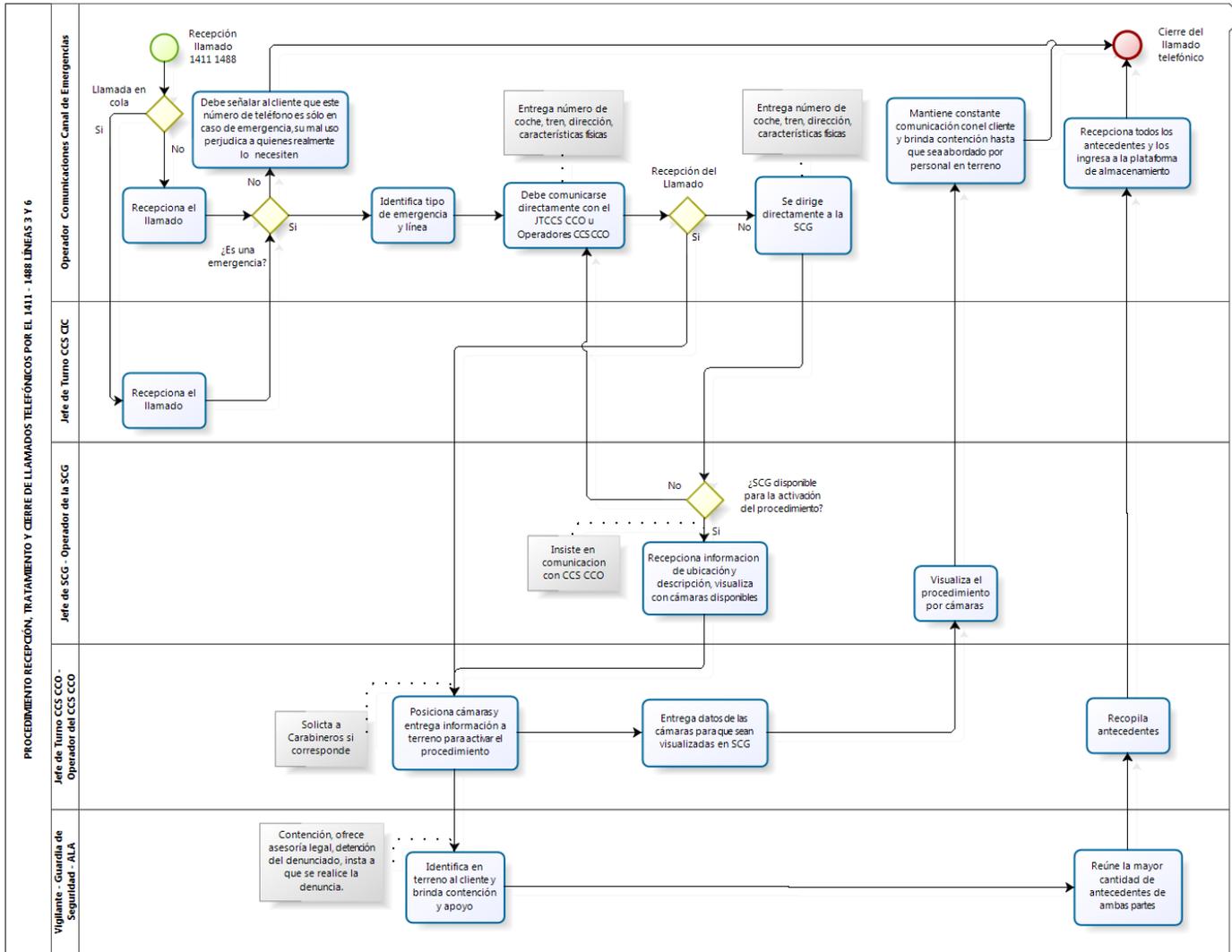
Representación de líneas según posicionamiento en mapa



### Anexo 3: Procedimiento recepción, tratamiento y cierre de llamados telefónicos por el 1411 – 1488 Líneas 1, 2, 4, 4A y 5.



### Anexo 4: Procedimiento recepción, tratamiento y cierre de llamados telefónicos por el 1411 – 1488 Líneas 6 y 3.



**9. MATRIZ DE APROBACIÓN****REVISADO POR:**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Miguel Bassaletti R.	Jefe de Servicios Centro Integrado de Control	
Juan Huentupil V.	Jefe Centro Control de Operaciones	
Omar Muñoz F.	Coordinador de Procesos del Centro Integrado de Control	
Jorge Luna M.	Subgerente de Control de Operaciones	
Francisco Garafulic R.	Subgerente Operaciones y Servicios Líneas 6 y 3	
José Miguel Abarca L.	Subgerente de Seguridad	

**ELABORADO Y/O ACTUALIZADO POR:**

<b>NOMBRE</b>	<b>CARGO</b>	<b>FIRMA</b>
Katherine Canales O.	Analista de Integración de Procesos del Centro Integrado de Control	