



Atención a Aglomeraciones. Metro de Medellín Lunes enero 30, 2023, 06:37:03

Estimadas/os:

En Metro de Medellín nos encontramos realizando una revisión de los procedimientos para la atención de aglomeraciones, para lo cual requerimos de su apoyo respondiéndonos las siguientes preguntas:

¿Qué procedimientos tienen establecidos para la atención de aglomeraciones?

¿Con qué equipos (técnicos, tecnológicos u otros) cuentan para la atención de aglomeraciones?

¿Con qué personal cuentan para la atención de aglomeraciones y que formación recibe?

¿Qué formación e información dan a los usuarios para que sepan cómo actuar en caso de una aglomeración?

¿Qué información dan a los usuarios cuando se presenta caso de una aglomeración y qué medios utilizan?

Muchas gracias por su ayuda.

Saludos,

No Metro de Medellín estamos realizando uma revisão dos procedimentos para lidar com multidões, para o qual pedimos seu apoio respondendo às seguintes perguntas:

Quais procedimentos foram estabelecidos para o atendimento de aglomerações?

Que equipamentos (técnicos, tecnológicos ou outros) dispõem para a atenção das multidões?

Que pessoal eles têm para cuidar das multidões e que treinamento eles recebem?

Que treinamento e informações você dá aos usuários para que saibam como agir em caso de aglomeração?



Quais informações eles fornecem aos usuários quando ocorre uma aglomeração e quais mídias eles usam?

Muito obrigado pela vossa ajuda.

Saudações,

Respuesta Metro Madrid – Resposta do Metrô de Madrid

ES:

1 ¿Qué procedimientos tienen establecidos para la atención de aglomeraciones?

Para la atención de aglomeraciones previstas, se activa un dispositivo especial que contempla las actuaciones a realizar y el refuerzo de personal previsto por el Servicio de Gestión Operativa de Líneas tanto en trenes como en estaciones. Adicionalmente, se incluye también el refuerzo previsto por el resto de Servicios implicados, Seguridad, etc. Ejemplo de estas aglomeraciones son: Puente de la Constitución, Black Friday, Cabalgata de Reyes, eventos deportivos, eventos culturales, manifestaciones, etc. Si por la evolución de la aglomeración, fuera necesario evacuar la estación afectada, o una parte de la misma, se activaría el Plan de Autoprotección de Metro de Madrid y se utilizarían los protocolos previstos a tal fin.

Ante una situación excepcional e imprevista que produzca una acumulación excesiva de viajeros que genere un bloqueo prolongado de la circulación de personas o que ocasiona la invasión prolongada de la franja de seguridad del andén, o que impide el cierre de puertas del material móvil, se activará el Plan de Autoprotección de Metro de Madrid y, de acuerdo al nivel de emergencia declarado, se actuará conforme a la situación de emergencia. En base a la evolución del incidente, si se estima necesario, se decretará la orden de evacuación de la estación afectada, o de una parte de la misma.

2 ¿Con qué equipos (técnicos, tecnológicos u otros) cuentan para la atención de aglomeraciones?

Dependiendo del dispositivo:

Chalecos de alta visibilidad para el personal del dispositivo.

Elementos de guiado como: rollos de cinta de plástico azul "No pasar", tensabarrier y caballetes.



Teléfonos y canal Tetra de contacto para el dispositivo.

Para agilizar los flujos y evitar cruces, direccionando en un solo sentido algún acceso, mástiles de entrada y salida, banderolas y carteles de entrada/salida.

Cámaras de CCTV en las estaciones para un mejor seguimiento de las incidencias, supervisando de forma continua las instalaciones.

Megafonía para dar instrucciones a los usuarios.

Refuerzo especial en el servicio de trenes.

3 ¿Con qué personal cuentan para la atención de aglomeraciones y que formación recibe?

Personal del Área de Gestión Operativa, tanto operativos de Maquinistas de Tracción Eléctrica, como en Personal de Estaciones. Se nombra a uno o varios Responsables Operativos para el cumplimiento del dispositivo que se establezca.

En caso necesario, se dispondrá de personal en diferentes zonas de la estación, de tal forma que éstos conozcan explícitamente su cometido, que consistirá en atender cuantas incidencias y consultas demanden los clientes, canalizar los flujos e informar del estado de aglomeración.

Por parte del Área de Seguridad se establece un dispositivo de Seguridad con Vigilantes de Seguridad en los accesos, vestíbulos, pasillos y andenes afectados, durante el tiempo que dure el dispositivo. Se nombra a uno o varios Responsables de seguridad de Metro.

Desde el Área de Mantenimiento de Instalaciones se dará prioridad a todas las incidencias previas que se pudieran producir para dejar las instalaciones en el mejor estado posible. Se prestará especial atención a los avisos de las estaciones afectadas durante este periodo. Especialmente a los derivados de la inspección de las instalaciones, por parte de: baja tensión, ascensores, escaleras mecánicas y venta y peaje.

Desde el Servicio de Limpieza y Medio Ambiente se redistribuirán los recursos de limpieza para atender la mayor afluencia de viajeros.

Desde el Área de Mantenimiento de Material Móvil se dará prioridad a todas las incidencias previas que se pudieran producir.

4 ¿Qué formación e información dan a los usuarios para que sepan cómo actuar en caso de una aglomeración?



Dependiendo del tipo de dispositivo se ubica personal de refuerzo en diferentes ubicaciones:

El personal en vestíbulo está a disposición de cualquier viajero que lo solicite e interviene cuando observe alguna duda en los usuarios, ofreciendo su ayuda. También informara sobre las posibilidades de salida de la estación, dando prioridad a los flujos establecidos.

El personal en la zona de accesos, al objeto de canalizar de la forma más adecuada posible, informan de la entrada y salida por los accesos o de su cierre. En caso necesario, despejan las salidas de los accesos de Metro en colaboración con Policía Municipal, de forma que quede libre la salida del mismo.

El personal en pasillos de distribución, recomendando las salidas de las estaciones por los accesos menos congestionados.

El personal en andenes recomendando las salidas de las estaciones por los accesos menos congestionados y comunicando al personal del vestíbulo cualquier posible incidencia en los andenes.

Se emiten también instrucciones a través de megafonía de estación, trenes y teleindicadores de andén.

5 ¿Qué información dan a los usuarios cuando se presenta caso de una aglomeración y qué medios utilizan?

Se emiten mensajes por megafonía en la estación y en los trenes para informar a los viajeros: recomendar la salida por un acceso, indicar si un acceso está cerrado, informar que por aglomeración los trenes no efectuarán parada en la estación, que la estación está cerrada por colapso en el exterior, etc.

Cuando la aglomeración es prevista se utilizan también cartelería informativa de los servicios especiales o posibles cierres de estaciones.

PT:

1 Quais os procedimentos estabelecidos para o atendimento de aglomerações?

Para o atendimento das aglomerações esperadas, é acionado um dispositivo especial que contempla as ações a serem realizadas e o reforço de pessoal previsto pelo Serviço de Gestão Operacional de Linha tanto nos trens quanto nas estações. Adicionalmente, inclui-se também o reforço previsto para os restantes Serviços envolvidos, Segurança, etc. Exemplos dessas multidões são: Constitution Bridge, Black Friday, Three Kings Parade, eventos esportivos,



eventos culturais, manifestações, etc. Se, devido à evolução da aglomeração, fosse necessário evacuar a estação afetada, ou parte dela, o Plano de Autoproteção do Metro de Madrid seria ativado e seriam utilizados os protocolos previstos para o efeito.

Em caso de situação excepcional e imprevista que produza uma acumulação excessiva de passageiros que gere um bloqueio prolongado da circulação de pessoas ou que provoque a invasão prolongada da faixa de segurança da plataforma, ou que impeça o fecho das portas do material circulante, o Plano de Autoproteção do Metro de Madrid e, de acordo com o nível de emergência declarado, serão tomadas as medidas de acordo com a situação de emergência. Com base na evolução da ocorrência, caso se julgue necessário, será emitida ordem de evacuação da estação afetada, ou parte dela.

2 Que equipamentos (técnicos, tecnológicos ou outros) dispõe para a atenção das multidões?

Dependendo do dispositivo:

Coletes de alta visibilidade para o pessoal do dispositivo.

Elementos guias como: rolos de fita plástica azul "Não passe", tensobarreira e cavaletes.

Telefones e canal de contato Tetra para o dispositivo.

Para agilizar os fluxos e evitar cruzamentos, direcionando alguns acessos em uma direção, postes de entrada e saída, faixas e placas de entrada/saída.

Câmeras de CFTV nas estações para melhor monitoramento das ocorrências, monitorando continuamente as instalações.

Sistema de endereço público para dar instruções aos usuários.

Reforço especial no serviço ferroviário.

3 Que pessoal você tem para cuidar das multidões e que treinamento eles recebem?

Pessoal da Área de Gestão Operacional, tanto Operadores de Motores de Tração Elétrica quanto Pessoal de Estação. São nomeados um ou vários Responsáveis Operacionais para cumprimento do dispositivo que for estabelecido.

Em caso de necessidade, estarão disponíveis colaboradores em diferentes áreas da estação, de forma a terem conhecimento explícito da sua função, que



consistirá em tratar as eventuais incidências e dúvidas solicitadas pelos clientes, canalizar fluxos e comunicar o estado de lotação.

A Área de Segurança estabelece um dispositivo de Segurança com Vigilantes nos acessos, lobbies, corredores e plataformas afetadas, durante a duração do dispositivo. Um ou vários Metro Security Managers são nomeados.

A Área de Manutenção de Instalações dará prioridade a todas as ocorrências anteriores que possam ocorrer de forma a deixar as instalações nas melhores condições possíveis. Atenção especial será dada aos avisos das estações afetadas durante este período. Especialmente as derivadas da vistoria das instalações, por: baixa tensão, elevadores, escadas rolantes e vendas e pedágio.

Do Serviço de Limpeza e Meio Ambiente, os recursos de limpeza serão redistribuídos para atender o maior fluxo de viajantes.

A Área de Manutenção de Material Rodante dará prioridade a todas as ocorrências anteriores que possam ocorrer.

4 Que treinamentos e informações você dá aos usuários para que saibam como agir em caso de aglomeração?

Dependendo do tipo de dispositivo, o pessoal de reforço está localizado em diferentes locais:

O staff do lobby está à disposição de qualquer viajante que o solicite e intervém quando o utente tem alguma dúvida, oferecendo a sua ajuda. Também informará sobre as possibilidades de saída da estação, priorizando os fluxos estabelecidos.

O pessoal da zona de acessos, de forma a canalizar da forma mais adequada possível, comunica a entrada e saída pelos acessos ou o seu fecho. Se necessário, desobstruem as saídas de acesso ao Metro em colaboração com a Polícia Municipal, para que a saída fique livre.

O pessoal nos corredores de distribuição, recomendando saídas das estações pelos acessos menos congestionados.

O pessoal das plataformas recomendando as saídas das estações pelos acessos menos congestionados e notificando o pessoal do átrio de qualquer eventual incidente nas plataformas.

As instruções também são emitidas por meio de sistemas de alto-falantes de estações, trens e indicadores remotos de plataforma.



5 Que informações dão aos usuários quando há um caso de aglomeração e que meios utilizam?

São transmitidas mensagens pelo sistema de som da estação e dos comboios para informar os viajantes: recomendar a saída por um acesso, indicar se um acesso está fechado, informar que devido à sobrelotação os comboios não vão parar na estação, que a estação está fechado devido a colapso no exterior, etc.

Quando está prevista a aglomeração, também são utilizados cartazes informativos dos serviços especiais ou possíveis fechamentos de estações.

Respuesta Metro México – Resposta do Metrô de México

ES:

1 ¿Qué procedimientos tienen establecidos para la atención de aglomeraciones?

METROCDMX: El primer paso es identificar la procedencia o el motivo de la aglomeración y dependiendo el caso se puede solicitar el apoyo de seguridad (personal de policía), si la aglomeración es en el Andén por un retraso en la línea, se inicia con la delimitación de carriles para el ingreso ordenado y cierres cada cierto tiempo para dosificar a los usuarios de tal manera que vayan ingresando paulatinamente y evitar saturar el andén.

2.¿Con qué equipos (técnicos, tecnológicos u otros) cuentan para la atención de aglomeraciones?

METROCDMX: Se dispone de cámaras de video vigilancia, megáfonos para dar instrucciones y dirigir a los pasajeros, barreras viales (mariposas) para delimitar carriles y hacer filas, puertas fijas ubicadas en algunas estaciones de transbordo que ayudan a la dosificación de los usuarios.

3 ¿Con qué personal cuentan para la atención de aglomeraciones y que formación recibe?

METROCDMX: Personal de Operativo desde el Inspector Jefe de Estación, Supervisores de Servicios Públicos, Personal de vigilancia y elementos de la policía.



4 ¿Qué formación e información dan a los usuarios para que sepan cómo actuar en caso de una aglomeración?

METROCDMX: La información que se transmite a los usuarios está enfocada a mantener la calma, con los megáfonos se les pide seguir las indicaciones del personal del Sistema, se avisa que llegara un tren vacío para que lo puedan abordar de manera ordenada, en caso necesario de desalojar, se le pide seguir las rutas de evacuación.

5 ¿Qué información dan a los usuarios cuando se presenta caso de una aglomeración y qué medios utilizan?

METROCDMX: Se informan los tiempos de retraso de los trenes, el tiempo estimado para restablecer el servicio y cuando se enviará un tren vacío para abastecer la demanda a una determina estación.

Los medios utilizados son de manera verbal en la estación y vía redes sociales.

PT:

1 Quais os procedimentos estabelecidos para o atendimento de aglomerações?

METROCDMX: O primeiro passo é identificar a origem ou o motivo da multidão e, dependendo do caso, pode ser solicitado apoio de segurança (policiais). com a delimitação de faixas para entrada ordenada e fechamentos pontuais para dosar os usuários de forma que eles entrem gradativamente e evitem saturar a plataforma.

2. Que equipamentos (técnicos, tecnológicos ou outros) dispõe para o atendimento de multidões?

METROCDMX: Existem câmeras de videomonitoramento, megafones para dar instruções e direcionar os passageiros, barreiras rodoviárias (borboletas) para delimitar faixas e fazer filas, portas fixas localizadas em algumas estações de transferência que auxiliam na dosagem dos usuários.

3 Que pessoal você tem para cuidar das multidões e que treinamento eles recebem?

METROCDMX: Pessoal Operacional do Inspector Chefe da Esquadra, Supervisores dos Serviços Públicos, Pessoal de Segurança e elementos da Polícia.



4 Que treinamentos e informações você dá aos usuários para que saibam como agir em caso de aglomeração?

METROCDMX: As informações que são transmitidas aos usuários são focadas em manter a calma, com os megafones são solicitados a seguir as indicações do pessoal do Sistema, são avisados de que chegará um trem vazio para que possam embarcar de maneira ordenada, se for necessário evacuar, é-lhe pedido que siga as rotas de evacuação.

5 Que informações dão aos usuários quando há um caso de aglomeração e que meios utilizam?

METROCDMX: São informados os tempos de atraso dos trens, o tempo estimado para restabelecer o serviço e quando um trem vazio será enviado para suprir a demanda em uma determinada estação.

Os meios utilizados são verbalmente na delegacia e via redes sociais.

Respuesta Metro de Quito – Resposta do Metrô de Quito

1 ¿Qué procedimientos tienen establecidos para la atención de aglomeraciones?

Se tiene el Procedimiento Operativo Normalizado para atención de Huelgas, Asonadas y Motines.

Además, se tiene establecido la gestión de la demanda y la planificación de la operación para la atención de eventos masivos. También se realizan mesas interinstitucionales para la coordinación de las diferentes entidades cuando se presentan este tipo de situaciones.

2 ¿Con qué equipos (técnicos, tecnológicos u otros) cuentan para la atención de aglomeraciones?

Circuito Cerrado de Televisión CCT, Interfonía, Megafonía, Puertas Cancelas, Pasillos de Recaudo



3 ¿Con qué personal cuentan para la atención de aglomeraciones y que formación recibe?

Se cuente con guardianía de seguridad privada empresa SEPRIBE, una vez que inicie la operación comercial todo el personal recibirá capacitación específica para el caso de aglomeraciones, conforme a un plan anual de capacitación

4 ¿Qué formación e información dan a los usuarios para que sepan cómo actuar en caso de una aglomeración?

Una vez se inicie en fase comercial la información será socializada a través de redes sociales y medios de comunicación masiva como radio y TV.

El mensaje que se enviará se basará en la forma de como usar las estaciones y la frecuencia de trenes

5 ¿Qué información dan a los usuarios cuando se presenta caso de una aglomeración y qué medios utilizan?

En caso de que la aglomeración sea programada, se realiza rueda de prensa en la cual se cita a los diferentes medios de comunicación para dar la información oficial sobre la manera en que se atenderá el evento.

Se utilizan todas las redes sociales: Facebook, Twitter, Instagram, radio, televisión, prensa escrita, difusión por el sistema de megafonía y pantallas internas de trenes y estaciones.

PT:

1 Quais os procedimentos estabelecidos para o atendimento de aglomerações?

Existe um Procedimento Operacional Padrão para lidar com greves, motins e motins.

Além disso, o gerenciamento da demanda e o planejamento da operação foram estabelecidos para a atenção de grandes eventos. São também realizadas mesas interinstitucionais para a coordenação das diferentes entidades quando este tipo de situações se verifica.

2 Que equipamentos (técnicos, tecnológicos ou outros) dispõe para a atenção das multidões?

Circuito Fechado de Televisão CCT, Interfone, Sistema de Sonorização, Portas de Portões, Corredores de Coleção



3 Que pessoal você tem para cuidar das multidões e que treinamento eles recebem?

Existe um vigilante privado da empresa SEPRIBE. Uma vez iniciada a operação comercial, todo o pessoal receberá formação específica no caso de aglomerações, de acordo com um plano de formação anual.

4 Que treinamentos e informações você dá aos usuários para que saibam como agir em caso de aglomeração?

Iniciada a fase comercial, as informações serão divulgadas por meio de redes sociais e meios de comunicação de massa como rádio e TV.

A mensagem que será enviada será baseada em como usar as estações e a frequência dos trens

5 Que informações dão aos usuários quando há um caso de aglomeração e que meios utilizam?

Caso a torcida seja agendada, é realizada uma coletiva de imprensa na qual os diferentes meios de comunicação são convocados para dar informações oficiais sobre a forma como o evento será atendido.

São utilizadas todas as redes sociais: Facebook, Twitter, Instagram, rádio, televisão, imprensa escrita, transmissão através do sistema de som e telas internas dos trens e estações.

Respuesta Metro de Santiago – Resposta do Metrô de Santiago

Se copia imágenes del procedimiento

ALCANCE Y OBJETIVO

Trasmitir y orientar las acciones de preparación respecto a la ocurrencia de eventos multitudinarios que pudieran afectar las estaciones e Intermodales en la red de Metro.

Este procedimiento aplica para estaciones e intermodales de líneas 1, 2, 3, 4, 4-A, 5 y 6.

DEFINICIONES

Personal de Estación e Intermodal: Jefe de Estación, Inspector de Intermodal, Conductor de Apoyo de Servicio y Vigilante privado.

Evento Multitudinario: Concentración masiva de personas reunidas para asistir a eventos culturales, deportivos, políticos u otros, que pudiesen afectar la operación y servicio normal de Metro.

RESPONSABILIDADES Y AUTORIDADES

Cargo	Responsabilidades	Autoridades
Personal de Estación / Intermodal	Revisar, transmitir y coordinar la planificación recibida para el evento previsto.	N/A
Jefe de Operaciones y Servicio	Participar y definir las necesidades de la operación según la planificación de servicios extraordinarios respecto a un evento multitudinario.	Validar planificación de servicios extraordinarios programada para el día del evento multitudinario.
Inspector de servicios de seguridad	Participar y revisar a planificación dispuesta para un evento multitudinario	Modificar y redistribuir los recursos dispuestos en la planificación

PREPARACIÓN DE EVENTOS MULTITUDINARIOS

Actividad	Cargo	Descripción
Inicio		Entrada: Recibe planificación de servicios extraordinarios elaborada por el área de Planificación de Servicios de Seguridad.
Enviar planificación	Jefe Operaciones y Servicios	Envíe planificación de servicios extraordinarios a Supervisores, para que sea compartido a estaciones e intermodales afectadas.
Revisar e informar planificación	Personal de Estación e Intermodal	Revise e informe la planificación al personal de la estación e Intermodal, de los antecedentes del evento, como: tipo de evento, horarios, lugar de realización, afluencia estimada, apoyos destinados entre otros.
Confirmar presencia de personal de apoyo	Personal de Estación e Intermodal	Confirme la presencia del personal de servicio dispuesto para la estación durante el evento. Si personal externo no se presenta informe al inspector de contrato.
Realizar retiro de Extintores y registrar	Personal de Estación e Intermodal	Realice retiro de extintores de nicho de emergencia, y resguarde en lugar seguros de posibles desmanes o robo. Registre en Libro Virtual el lugar de acopio para posterior reposición terminado el evento..
Evento es en Estadio Nacional?		
Habilitar mesanina secundaria	Personal de Estación e Intermodal	Habilite la mesanina secundaria retirando la reja perimetral que la cierra.
Considerar plan de servicios extraordinarios	Personal de Estación / Intermodal	Considere e informe el plan de servicios extraordinarios para la distribución del personal de la estación en los puntos críticos y definidos para el evento, además disponga durante el evento las medidas de flujo necesarias para el tránsito seguro y expedito de clientes Mantenga en observación el comportamiento de clientes durante el evento según su desarrollo. Considere medidas de autocuidado para todo el personal.
Inicio		Entrada: Recibe planificación de servicios extraordinarios elaborada por el área de Planificación de Servicios de Seguridad.

Actividad	Cargo	Descripción
Registrar evento	Personal de Estación / Intermodal	Registre evento con la mayor cantidad de detalles en libro virtual, considerando: Hora inicio Horario termino Afluencia estimada Tipo de evento etc
Libro Virtual	Personal de Estación / Intermodal	Nombre del registro: Registro de evento Responsable del registro: Jefe de Estación, ALA o Intermodal. Lugar del almacenamiento: Libro Virtual de Novedades. Protección: Servidor. Recuperación: Por fecha, Estación o o Intermodal. Tiempo de retención: Permanente Disposición: No Aplica
Fin		Salida: Evento finalizado y registrado
Revisar planificación de servicios extraordinarios	Inspector de Servicios de Seguridad	Revise la planificación de servicios extraordinarios definida para el evento, según los acuerdos tomados en reunión.
¿Es necesario modificar la distribución de VVPP?	Inspector de Servicios de Seguridad	No: Entregar información del evento a los vigilantes privados. Si: Realizar e informar modificaciones de distribución.
Entregar información del evento a los VVPP	Inspector de Servicios de Seguridad	Entregue la información del evento a los VVPP en servicio. e indique los detalles de distribución, ubicación y equipamiento.
Realizar e informar modificaciones de distribución	Inspector de Servicios de Seguridad	Realice la modificación y/o distribución que requiera según los quiebres evidenciados en la planificación del evento.
Fin		Salida: Coordinación del evento realizada

Guía para actividades Guardia de Seguridad en Metro:

EVENTOS MULTITUDINARIOS (desórdenes, fechas emblemáticas, partidos de fútbol, manifestaciones sociales, eventos culturales, etc.).

- 6.3.1 Solicitar instrucciones al CCS y Jefe de Estación, y propone el retiro de los extintores de polvo químico seco (PQS) desde los nichos de emergencia y de objetos habituales de las estaciones que puedan ser utilizados como arma contundente, ejemplo: pedestales para ordenar filas.
- 6.3.2 Mantener las llaves de los candados de los portones a mano para realizar acceso controlado efectivo de ser necesario. Prever el ingreso de manifestantes "a gotera" para posteriormente formar grupo y hacer evasión masiva. .
- 6.3.3 Estar atento al entorno de la estación y no dudar en informar al Jefe de Estación la necesidad de realizar cierre parcial o total del recinto. LA IDEA ES SER PROACTIVO Y PREVENIR. EL REACCIONAR ES LA ÚLTIMA INSTANCIA Y HABITUALMENTE PRESENTA EVENTOS NO DESEADOS.
- 6.3.4 Mantener contacto permanente con el Jefe de Estación.
- 6.3.5 En la eventualidad de no contar con apoyo de Carabineros y el riesgo es inminente, informar y solicitar al Jefe de Estación autorización para el cierre de la estación, informando al CCS.
- 6.3.6 Recordará al Jefe de Estación, que en las estaciones terminales la conveniencia de mantener cerrado los accesos al PML; y en todas las estaciones que las dependencia internas queden cerradas.
- 6.3.7 Medidas de autocuidado personal.