

GERENCIA EN **VÍA**

movilidad
la hacemos todos



SECRETARÍA DE MOVILIDAD

Protocolo de Comunicaciones

Julio de 2011



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



BOGOTÁ
POSITIVA
GOBIERNO DE LA CIUDAD

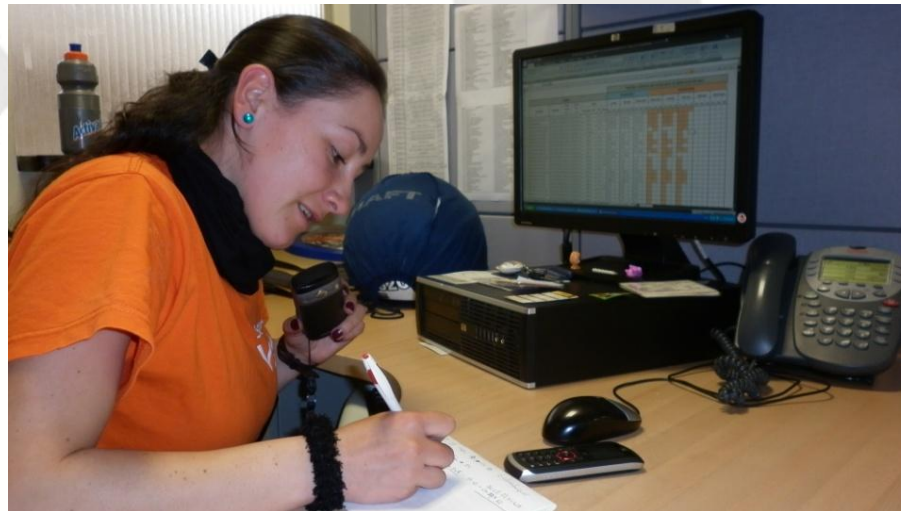
SECRETARÍA DE MOVILIDAD

1. Objetivo
2. ¿Qué es la central de comunicaciones?
3. Funciones de la central
4. Indicadores que arroja la central
5. Dinámica de la central
6. Central y coordinación operativa.
7. Límites de la central
8. Formulas
9. Taller
10. Conclusiones



1. Objetivo

Identificar las normas, funciones, y el protocolo de las comunicaciones que emplea la Gerencia en Vía, para un óptimo apoyo a la labor que se realiza en calle



2. ¿Qué es la central de comunicaciones?

Es un equipo operativo encargado de:

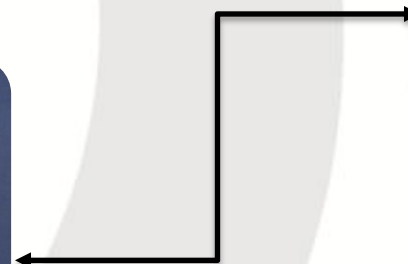
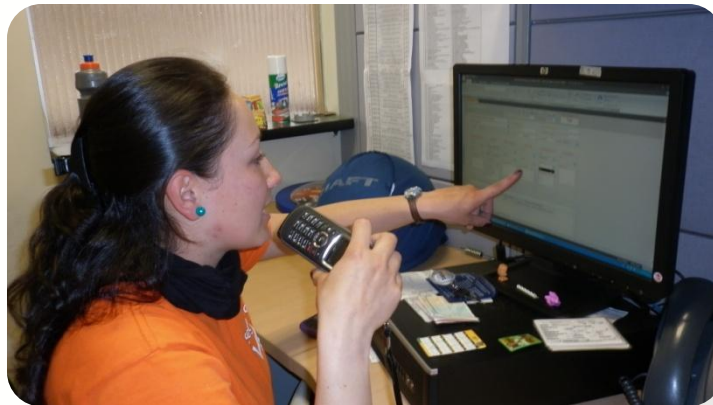
- Registrar la información que protege, respalda y evidencia la gestión en vía
- Regular los comunicados, y proporcionar el apoyo mediante enlaces con otras entidades a la labor realizada en vía

Equipo: Cuatro radio-operadores, dos por turno. Rotan semanalmente, Uno por turno desde las 06:00 a.m. hasta las 13:30 p.m. y desde las 13:30 p.m. hasta las 21:00 horas



3. Funciones de la central

- Registra la información en tiempo real
- Canaliza la información
- Verifica las novedades del Plan Operativo
- Efectúa control a los tiempos de reacción
- Se encarga del enlace con otras entidades



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



BOGOTÁ
POSITIVA
GOBIERNO DE LA CIUDAD

4. Indicadores de la central

El registro que realiza la central de las diferentes novedades en vía, se almacena en formatos específicos que permiten alimentar los indicadores internos y externos de la Gerencia en Vía.

- Tiempos de reacción
- Consolidado de 910.
- Consolidado de novedades en vía.
- Consolidado de 942.
- Consolidado de vehículos 57.
- Cumplimiento al plan operativo.



5.1 Ficha de Reportes

512: se reporta el tipo de novedad que se presenta en la vía

942:

- Se reporta el tipo de accidente que se tiene, si es choque simple, múltiple y/o si involucra heridos, muertos
- Tipo y cantidad de vehículos involucrados con sus placas
- Cantidad de heridos o se reporta si no hay

520: se debe especificar el sentido, el costado, y el carril vehicular en el cual se presenta el accidente

514: se debe reportar la hora en la cual sucede la novedad

532: si requiere apoyo de unidades especiales 552, 554, 553, 557, GV, etc

547: informar que apoyo o función cumple en el 512 del 942:

- Apoyo a la conciliación
- Apoyo en la atención del 910
- Apoyo en la gestión de tráfico temporal
- 522 al 532



5.2 Solicitud de unidades especiales

- Antes de solicitar una unidad para atender un 512, El Gerente en Vía debe cerciorarse previamente de la necesidad real de su presencia, con el fin de optimizar el recurso
- Nunca se deben solicitar unidades de 551 y 554 por vehículos mal estacionados
- Identificar previamente a la solicitud, que unidad es pertinente para atender el 512

Ejemplos:

Caso	Unidad Solicitada
910	552 y 554
942 y vehículo 57	554 y esta unidad solicitará la 551
942 561 de conciliación	554
Semáforo 57	532 del GV



5.3 Solicitud de canal

- Las unidades utilizarán los códigos correspondientes para todos los comunicados
- Solo se efectuarán los comunicados pertinentes a la labor en vía
- No se realizarán solicitudes de 521 por interno
- Se debe estar atento al avantel, para evitar interferir con los comunicados de otras unidades
- Antes de realizar el comunicado tener la información clara para evitar divagar o extenderse.
- Usar en el orden la ficha de reportes de 512
- Mantener la calma, respirar y vocalizar



5.4 Comunicados canal interno

- Verificar que el canal grupal no se encuentre en uso
- No utilizar este recurso para temas ajenos a la operación.
- Efectuar los comunicados de forma respetuosa
- No extenderse en este tipo de comunicados, ya que puede ser solicitado por el canal grupal



5.5 Reporte de varios

Son los diferentes 512 que se presentan en vía:
adas (alcantarillas destapadas), semáforo 57, 916, 934, 904, etc.
512: especificar la novedad , 520, 514, 532, 547

- **Ejemplo Adas:**

512: Central le confirmo una alcantarilla destapada de la empresa de acueducto, de tipo redonda

520: en la carrera 7 con calle 13 costado norte carril lento

- **Ejemplo semáforo 57:**

512: Central, le confirmo semáforos 57 en todos los sentidos

520: En la carrera 7 con calle 39

514: Hace aproximadamente 5 rayas

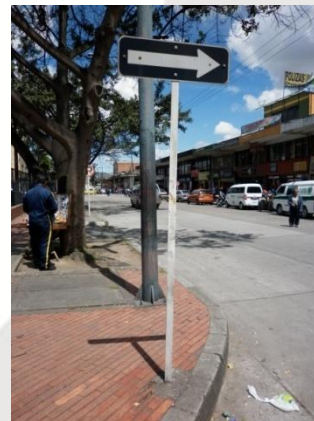
532: Envíe por favor dos unidades de GV y con el reporte a semaforización

547: Al MO realizo gestión de tráfico temporal y hago 56 al 532 de los GV



6. Central y Coordinación operativa

- La coordinación operativa es la encargada de analizar los reportes consolidados por la central, filtrarlos y organizarlos para que a través de un contacto inter institucional se de solución a las novedades en vía
- Mediante la información consolidada por la central, la coordinación realiza seguimiento a los grupos y a las diferentes estrategias a través de los indicadores
- La coordinación analiza la estadística arrojada por la central, para ajustar los operativos y entregar información en tiempo real



7. Límites de la central

La central cuenta con recursos limitados para apoyar la labor del GV

La gestión que realiza es:

- Redireccionar las solicitudes a la central de CV
- Línea de emergencias 123
- 538 a sala de radios de la Policía de Tránsito
- Comunica noticias relevantes durante los servicios

De allí la urgencia de que el GV solicite única y exclusivamente las unidades necesarias para el 532 de los 512



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



GOBIERNO DE LA CIUDAD

8. Fórmulas

- Para casos de 942 entre particular y TPC:
- Para 942 simple entre amarillo y TPC:
- Para 910 por 942 motociclista y particular:
- Para vehículo 57:
- Para 944:
- Semáforo 57
- Adas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



GOBIERNO DE LA CIUDAD

8.1 Apoyo de unidades para emergencias (532)

- Confirme 520 y 512 al M o
- Realice 538 y verifique 512
- Fuerza 2 haga 518 en el 520 y confirme 512
- Me confirma si solicita 532 de alguna unidad
- Fuerza 69 547
- Fuera 45 520, 591
- Fuerza 22 592 para 518 al punto
- Fuerza 38 522 al desplazamiento 56 en su 520
- Atención todas las unidades canal 53 o 533



8.2 Accidentes de tránsito (942)

- Fuerza 39 haga 570 del 512
- Fuerza 66 confirme 512 inicial de 910 por 942
- Fuerza 3 me confirma ¿ sí 517 o 524 del 512?
- Fuerza 72 bastante 943 al Mo 513 en su 520?
- Fuerza 12 526 al 538 me confirma que 512 en el 520
- Fuerza 18 realice 521 a alfa 3.
- Central le confirmo que hace 570 del 512 la unidad de 554.



Casos de reporte

Se divide el grupo en subgrupos de cinco personas, a los cuales se les asigna al azar uno de los casos que se enumeran a continuación

Cada integrante del grupo tendrá un rol asignado para la presentación del caso:

- GV encargado del reporte
- Central de comunicaciones GV
- Actores de la vía involucrados en el 512

El reporte del caso se realizará teniendo en cuenta el protocolo y los datos necesarios que solicita la central, como 520 placas de vehículos datos de 910 y unidades requeridas (inventadas).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



GOBIERNO DE LA CIUDAD

1. Reporte 942 simple a central.
2. Reporte 942 múltiple a central con TPC, TPI, y particular.
3. Reporte 942 con 910 motociclista involucrado.
4. Reporte 944 y solicitud de 532 de GV, 554, 553.
5. Reporte 944 y solicitud de 532 de GV, 554, 553.
6. Reporte de 942 con 901.
7. Reporte vehículo 57.
8. Reporte de semáforos 57 en intermitentes.
9. Reporte de 910 por 942 con peatón involucrado.
10. Reporte de 934 contra GV.

Se evaluará la tranquilidad, el tono de voz y la coherencia del reporte.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



BOGOTÁ
POSITIVA
GOBIERNO DE LA CIUDAD

10. Conclusiones

- La central brinda apoyo a la labor realizada. Su papel es facilitar el enlace del trabajo en vía con el equipo de apoyo, la SDM, la Policía de Tránsito y demás instituciones relacionadas
- El manejo profesional de las comunicaciones determina en gran medida el éxito de la labor en vía
- La recopilación de datos verídicos es primordial para mostrar resultados reales

