APÉNDICE TÉCNICO 5
LINEAMIENTOS PARA LA ELABORACIÓN DEL PROTOCOLO ANTI-EVASIÓN

CONTRATO DE OPERACIÓN No [•] DE [•]

Entre:

Transmilenio S.A.

y

Operador:
[•]

TABLA DE CONTENIDO

1. ASPECTOS GENERALES 3
1.1. OBJETO DEL PROTOCOLO ANTI-EVASIÓN 3
1.2. CONTENIDO DEL PROTOCOLO ANTI-EVASIÓN 3
1.3. PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO ANTI-EVASIÓN 3
2. CONTENIDO MÍNIMO DEL PROTOCOLO ANTI-EVASIÓN 5
2.1. PERSONAL DE VIGILANCIA DEL OPERADOR 5
2.2. PERSUASIÓN 5
2.3. COMPROMISO DEL CERRAMIENTO - SOLUCIÓN TEMPORAL 6
2.4. PROPUESTAS ADICIONALES DEL OPERADOR 7

1. ASPECTOS GENERALES

1.1. OBJETO DEL PROTOCOLO ANTI-EVASIÓN

El Protocolo Anti-evasión será aquel documento en el cual se determinen y consagren los planes y procedimientos aplicables que deberán ser seguidos en detalle por el Operador en aquellos casos en los cuales se configure el fenómeno de la evasión del pasaje por parte de usuarios del Sistema en alguna de las estaciones del Sistema TransMiCable, o cuando ocurran situaciones que incrementen el riesgo de evasión, incluyendo:

a) Daños o afectación en cualquier punto de los cerramientos del Sistema.
b) Daño o afectación de cualquier tipo en la infraestructura del Sistema.

1.2. CONTENIDO DEL PROTOCOLO ANTI-EVASIÓN

El contenido mínimo del Protocolo, junto con las directrices correspondientes que el mismo deberá cumplir, serán aquellas determinadas en la Sección 2 del presente Apéndice.

1.3. PRESENTACIÓN DEL PROTOCOLO ANTI-EVASIÓN

a) El Operador deberá presentar a TMSA o a quien este designe, en un término cuarenta (40) días contados a partir del Acta de Inicio, el Protocolo Anti-evasión.

b) TMSA o quien designe, contará con un término de veinte (20) días Hábiles desde la entrega del Protocolo Anti-evasión por parte del Operador para comunicar, mediante la correspondiente notificación, su concepto sobre el Protocolo Anti-evasión.

c) TMSA solicitará al Operador la adecuación del Protocolo Anti-evasión si considerase que no satisface los requerimientos contenidos en el presente Apéndice o cualquier otra disposición del Contrato de Operación.

d) Si TMSA no se pronuncia dentro de los Veinte (20) Días Hábiles siguientes a la presentación del Protocolo Anti-evasión por parte del Operador, se entenderá que no existe objeción respecto de éste. En este caso, y para que del silencio se desprenda la no objeción del Protocolo Anti-evasión, el Operador deberá notificar por escrito a TMSA que, en desarrollo de lo previsto en este Contrato, se entienden que no existe objeción respecto del Protocolo Anti-evasión.

e) En el evento en que se formulen observaciones al Protocolo Anti-evasión, el Operador deberá dar respuesta y/o proceder a incorporarlas –si está de acuerdo con las mismas- dentro de los siguientes diez (10) Días Hábiles a la fecha de la comunicación contentiva de las observaciones formuladas por TMSA.

f) De no estar de acuerdo con las observaciones y manifestarlo por escrito de esa manera mediante la correspondiente Notificación a TMSA, la controversia será sometida a los mecanismos de solución de controversias contemplados en el Capítulo XV del Contrato de Operación.

(i) Lo anterior, sin perjuicio de la obligación del Operador de completar las obligaciones previstas para la Etapa Preoperativa en los términos previstos en el Contrato.
(ii) Las obligaciones derivadas del Contrato o su Apéndices no se verán modificadas, suspendidas o desplazadas como consecuencia de la convocatoria de cualquier mecanismo de solución de controversias.

(b) Se entenderá que se ha verificado la adecuación del Protocolo Anti-evasión al Contrato cuando:

(i) TMSA indica que no tiene objeción respecto del Protocolo Anti-evasión.
(ii) TMSA ha solicitado la adecuación del Protocolo Anti-evasión al Operador y se ha verificado la efectiva realización de las adecuaciones.
(iii) En el caso previsto en la Sección d).
(iv) La instancia de solución de controversias correspondiente ha resuelto la controversia relacionada con los Estudios de Detalle.

(c) La verificación realizada por cualquiera de los mecanismos señalados en la Sección 1.1.1(b) anterior, no servirá de excusa al Operador para el no cumplimiento de las obligaciones de resultado previstas en el Contrato y sus Apéndices.

(d) Una vez verificado el contenido del Protocolo Anti-evasión y su adecuación al Contrato, el contenido de este será obligatorio para el Operador.

2. CONTENIDO MÍNIMO DEL PROTOCOLO ANTI-EVASIÓN

2.1. PERSONAL DE VIGILANCIA DEL OPERADOR

De manera preventiva, el Operador deberá estructurar la ubicación estratégica de su personal de vigilancia, con la respectiva justificación, para prevenir cualquier situación de evasión dentro del Sistema. Lo anterior incluirá:

a) Vigilantes de los accesos a las estaciones
b) Identificación y guardia de los puntos vulnerables de las estaciones

El Operador deberá contar, como mínimo, con el personal determinado en el "Manual de funciones y supervisión del Sistema TransMiCable" es decir:

a) Jefe de Seguridad
b) Coordinador
c) Vigilantes armados
d) Vigilantes con canino
e) Supervisores motorizados
f) Operador de medios tecnológicos

Sin perjuicio de lo anterior, el Operador deberá contar con el personal de vigilancia necesario para cubrir los accesos y los puntos vulnerables de las estaciones, de tal manera que se minimice el riesgo de evasión.

Cada uno de los miembros del personal de vigilancia deberá cumplir con las obligaciones que le son asignadas en el "Manual de Operaciones del Sistema TransMiCable" y en el "Manual de funciones y supervisión del Sistema TransMiCable".

2.2. PERSUASIÓN

a) Como parte del Plan Anti-evasión, el Operador deberá incluir un plan orientado a prevenir, sensibilizar a los usuarios en contra de la evasión de la tarifa del Sistema, así como a contener y disuadir a evasores del pago. Dicho plan deberá incluir, por lo menos:

b) Señalización y advertencia en contra de las conductas evasivas, las cuales estarán en línea con las campañas que al respecto desarrolle TMSA. Información sobre el valor de las multas por evasión del pago.

c) Presencia visible de vigilantes.

d) Protocolo de verificación de pago de pasajes, el cual contendrá los procedimientos y frecuencias en las cuales se verificará de manera aleatoria el pago de pasajes en estaciones y cabinas.

e) Protocolo de aproximación a evasores, el cual describirá los pasos que debe adoptar el personal de vigilancia una vez detectado un evasor, hasta la puesta a disposición

a la Policía Nacional para la imposición de la orden de comparendo correspondiente y/o el retiro del sitio en el que se encuentra el infractor.

f) Vigilancia de pilonas y cerramientos por medio de cámaras de seguridad o con presencia del personal de vigilancia.

El Plan Anti-evasión deberá respetar lo previsto en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y en las normas que regulan las empresas de seguridad privada. Sin embargo, los planes de persuasión y en general, la actuación del personal de vigilancia deberá regirse por el principio de máxima diligencia orientado a evitar la evasión del pago, incluso en la modalidad 2x1, 3x1, y demás que aún se sigan presentando a pesar de la infraestructura para mitigar la evasión dispuesta en el Cable desde su implementación.

2.3. COMPROMISO DEL CERRAMIENTO - SOLUCIÓN TEMPORAL

En el evento en que –por cualquier causa imputable o no al Operador– el cerramiento de las estaciones se rompa, destruya o averíe de cualquier forma que se aumente el riesgo de evasión al Sistema y en todo caso, siempre que exista un daño en la infraestructura que incremente este riesgo, el Operador deberá desarrollar una solución temporal orientada a la reducción del riesgo, sin perjuicio de su obligación de implementar una solución definitiva de acuerdo con lo previsto en este Apéndice y en las demás Especificaciones Técnicas.

Sin perjuicio de la posible existencia de otras situaciones que eleven el riesgo de evasión, se considera que las siguientes situaciones aumentan este riesgo y requieren por lo tanto de medidas que mitiguen el riesgo de evasión hasta tanto el Operador solucione la situación de manera definitiva:

a) Cerramientos externos dañados o rotos.
b) Piezas faltantes que generan aperturas.
c) Vidrios faltantes o rotos que generen aperturas o accesos indebidos en zonas no pagadas o áreas restringidas.
d) Paredes, puertas o fachadas con grietas o huecos que generen aperturas.
e) Puertas o ventanas con acceso a zonas restringidas o zonas de acceso pagado cuyo cerrojo se encuentre dañado y sea posible atravesarlo libremente.

Como parte del Plan Anti-evasión, el Operador deberá indicar los procedimientos para enfrentar este tipo de situaciones y las soluciones temporales frente a éstos las cuales deben contener, por lo menos:

a) Desplazamiento de vigilantes a la zona afectada hasta tanto se repare completamente o se implemente una solución temporal que razonablemente mitigue el riesgo de evasión.

b) Implementación de medidas temporales que mitiguen el riesgo de evasión hasta tanto se solucione la situación de manera definitiva lo cual incluye pero no se limita a:

   (i) Reparación temporal del cerramiento.

(ii) Tapiado de vidrios rotos. Tanto para el reemplazo temporal como para el definitivo de vidrios que hayan sido vandalizados el Operador deberá analizar la viabilidad del uso de materiales más resistentes como láminas metálicas, celosías o láminas microperforadas, y presentar la respectiva propuesta a TMSA para su evaluación, y de ser aprobada, para la respectiva implementación.
(iii) Cancelación de puertas averiadas.
(iv) Implementación de medidas electrónicas o mecánicas de seguridad adicionales.
(v) Restricción de acceso al área afectada.

c) Definición del tiempo máximo de reacción para la implementación de una solución temporal, dependiendo del tipo de situación que eleva el riesgo de evasión y teniendo en cuenta en todo caso los siguientes límites:

NIVEL 1	TIEMPO MÁXIMO DE REACCIÓN
La apertura o daño se encuentra a una altura menor a 2.5 metros de altura y sus dimensiones superan los 50x50 cm de área.	5 minutos

NIVEL 2	TIEMPO DE REACCIÓN
La apertura o daño se encuentra a una altura menor a 2.5 metros de altura y sus dimensiones superan los 20x40 cm de área, pero son menores a 50x50cm,	10 minutos

NIVEL 3	TIEMPO DE REACCIÓN
La apertura o daño se encuentra a una altura mayor a 2.5 metros de altura y sus dimensiones superan los 20x40 cm de área.	30 minutos

d) Sin perjuicio de lo anterior, el Operador deberá cumplir con los Indicadores previstos en el Apéndice Técnico 2 "Indicadores para disponibilidad, calidad y nivel de servicio" y con las obligaciones de mantenimiento previstas "Manual de Mantenimiento y conservación del sistema TransMiCable"

2.4. PROPUESTAS ADICIONALES DEL OPERADOR

Sin perjuicio de lo anterior, el Operador al momento de elaborar el Protocolo Anti-evasión podrá proponer estrategias, planes y procedimientos adicionales para combatir este fenómeno social, protegiendo la infraestructura del Sistema y evitando que los usuarios entren al mismo sin validar el pasaje obligatorio.