


# Tranvía de Murcia

## GESTIÓN DE CRISIS ANTE INCIDENCIAS

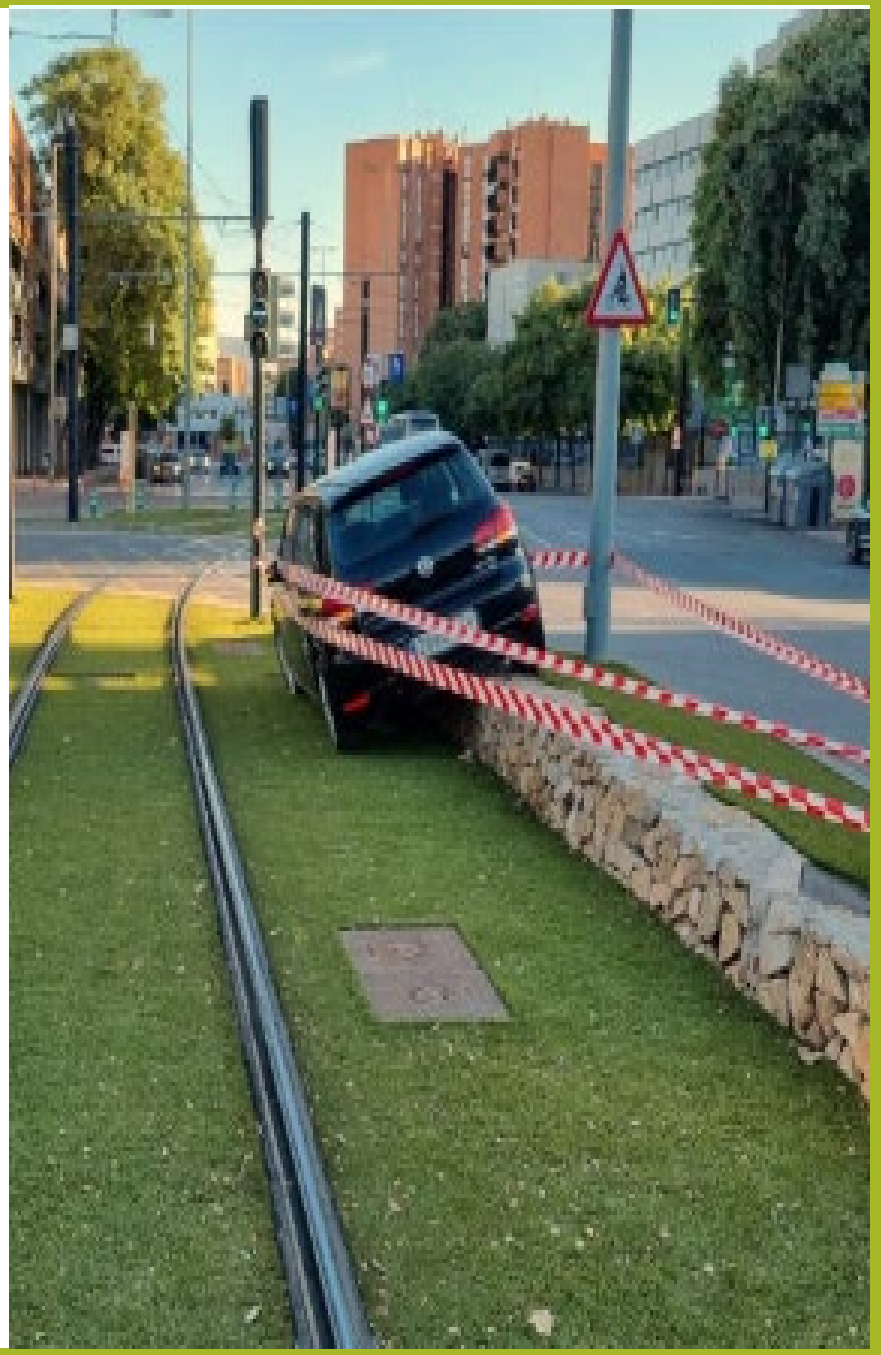



# 1.-LA CRISIS

# La Crisis

Según definición de la RAE, estaríamos ante un "cambio profundo y de consecuencias importantes en un proceso o una situación, o en la manera en que estos son apreciados". Caben distintas clasificaciones, en función de la gravedad, aunque en base a nuestra experiencia nos centraremos en los siguientes casos:

C1.- Afecta a personas, ambiente o instalación, larga duración, factor externo
C2.- Afecta a personas, ambiente o instalación, larga duración, factor interno
C3.- Afecta a personas, ambiente o instalación, corta duración, factor externo
C4.- Afecta a personas, ambiente o instalación, corta duración, factor interno
C5.- No afecta a personas, ambiente ni instalación, larga duración, factor ext
C6.- No afecta a personas, ambiente ni instalación, larga duración, factor int
C7.- No afecta a personas, ambiente ni instalación, corta duración, factor ext
C8.- No afecta a personas, ambiente ni instalación, corta duración, factor int





Lo primero son las personas, siendo éste el principal factor a considerar para establecer nuestra clasificación. El escenario más crítico sería aquel donde se produzcan víctimas mortales o heridos graves. No dándose esta circunsctancia, la gravedad la determinará el número de personas afectadas por la incidencia, el daño que pueda provocar al medio ambiente, que por la naturaleza de nuestra explotación es mínimo, o los desperfectos sobre nuestras instalaciones.

El segundo factor, en orden de importancia, será la duración de la afección al servicio de transporte, para la gran mayoría de las personas el tiempo es uno de los bienes más preciado.

Otro factor a tener en cuenta es la causa que ha generado la crisis, si es externa supondrá una descarga de nuestra responsabilidad, y quizás también conlleve nuestra incapacidad para controlar la duración, mientras que si es interna tendremos la posibilidad de actuar sobre el origen de la anomalía y subsanarla en el menor tiempo posible.

En cualquiera de los escenarios será fundamental que la gestion de la crisis se desarrolle en dos líneas coordinadas: resolución del problema y comunicación.

La comunicación a su vez se llevará a cabo en el ámbito interno, necesaria para la gestión de la incidencia y en el ámbito externo, con el fin facilitar a los usuarios la elección de optar por otras alternativas de movilidad.



# 2. - INCIDENCIAS

- **Incidente**. Situación anómala no prevista, interna (en la infraestructura, instalaciones o vehículos), o externa (ajena a nuestra responsabilidad), que no provocan daños (no afectan al servicio), aunque sí los podrían haber causado.

- **Vandalismo**. Caso especial de "incidente" que con supuesta premeditación produce daños con coste económico incluso puede derivar a emergencia si se ejerce violencia e incluso podría derivar en terrorismo.

- **Accidente**. Situación o acontecimiento en el que se producen daños materiales o personales, independientemente del alcance de dichos daños. Si está fuera de control puede convertirse en una situación de emergencia.

- **Avería**. Fallo en los sistemas o equipos que tiene como consecuencia la interrupción del servicio o produce un retraso > 5´, pudiendo impedir la marcha por problemas técnicos y de seguridad o afectar únicamente al confort del pasajero, en cuyo caso deberá volver a taller sin que el servicio se vea afectado.

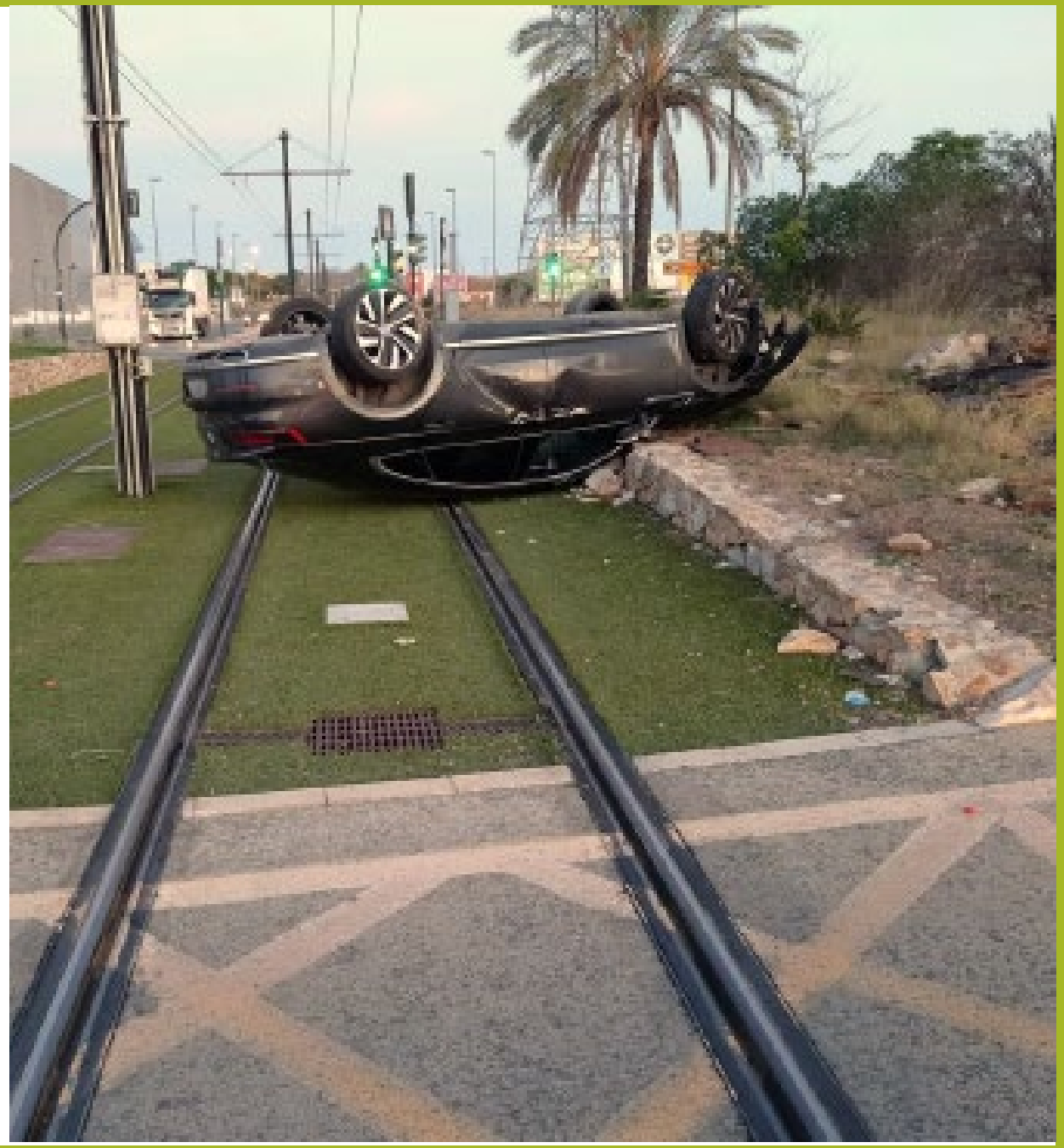


La incidencia que más se repite, a lo largo de los 13 años de servicio comercial en Tranvía de Murcia, está relacionada con la **invasión de nuestra plataforma** exclusiva de circulación, provocada por otros vehículos, peatones u objetos diversos.

Si este suceso es advertido por el personal de conducción y reacciona a tiempo con un "frenado de urgencia" evitará los daños materiales de la colisión entre vehículos, así como lesiones sobre las personas, quedando recogido en nuestros sistemas de información como un incidente.

En caso de no evitar daños al pasaje, por la deceleración que se genera, o no evitar la colisión con el elemento que ha invadido la plataforma, será tratado como accidente, activando en este caso el protocolo de gestión comunicación.

La gestión comienza por hacer una valoración rápida de la situación poniendo especial atención ante la posibilidad de que haya personas heridas y la consiguiente comunicación al puesto central de control (PCC), desde donde se activa el procedimiento correspondiente en función de la gravedad de la crisis.



El siguiente tipo de incidencia, atendiendo a la repetición de la anomalía, es la relacionada con **episodios de alta afluencia,** lo que genera problemas puntuales de aforo que pueden conllevar afecciones a la regularidad y puntualidad del servicio.

Aquí podríamos distinguir entre situaciones previstas donde el Ayuntamiento previamente nos ha informado del desarrollo de eventos que pueden generar picos de demanda en el uso del servicio de transporte, o situaciones sobrevenidas por concentraciones que se han producido de forma espontánea o que no se han comunicado previamente.

En el caso de eventos planificados se programan servicios especiales y contamos con mayor presencia de personal en línea para ordenar y agilizar el acceso y la evacuación de los vehículos, de forma que no se altere la frecuencia ni el tiempo de paso prevista en el conjunto de la línea.

Cuando la concentración se produce por una causa no advertida desde el PCC se activa el protocolo, comunicando en rrss la situación y derivando la información correspdiente a las fuerzas y cuerpos de seguridad con competencia para gestionar los desórdenes que se están produciendo.

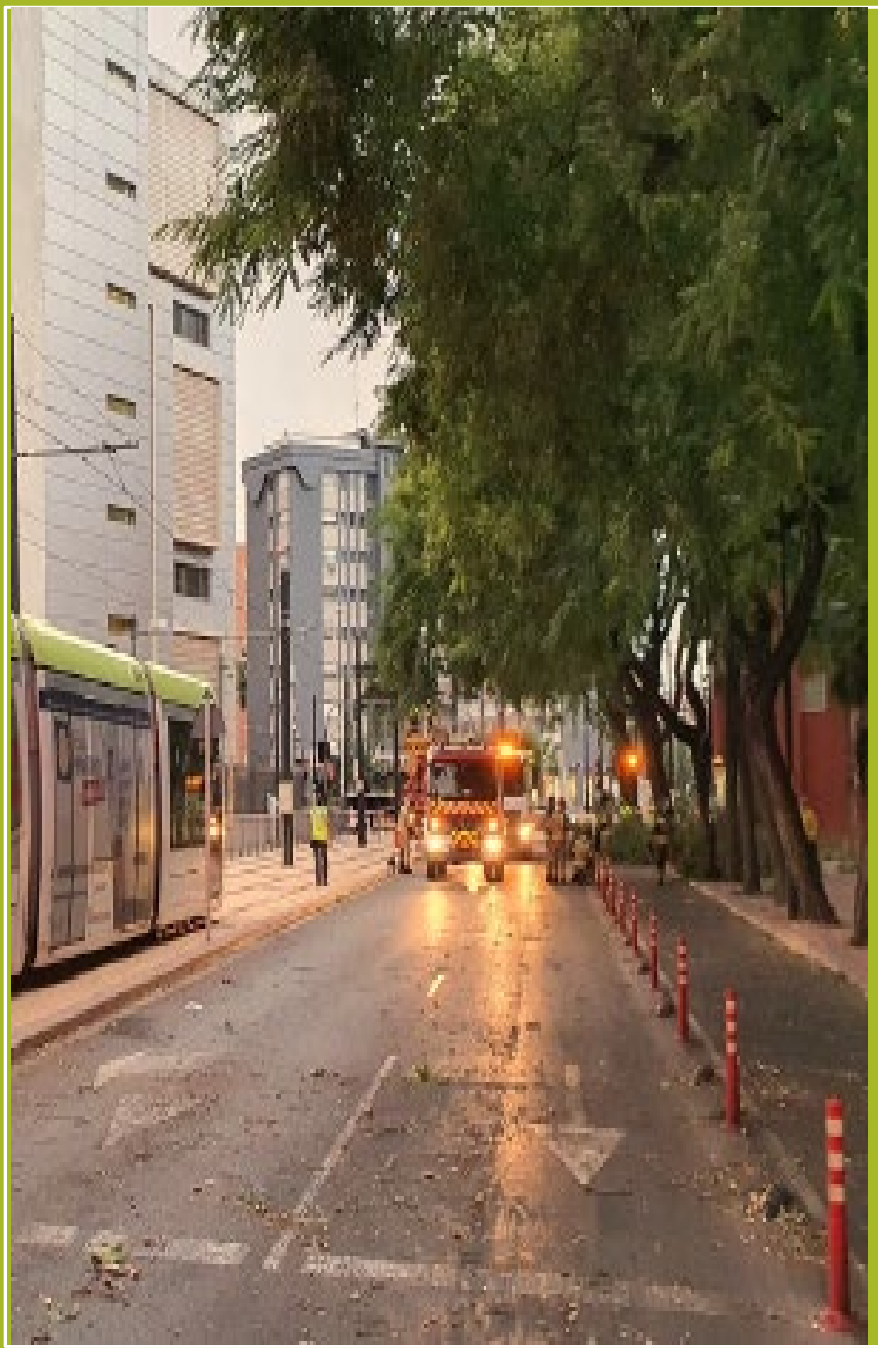


El último grupo de incidencias, continuando con el criterio de repetición de las mismas, está relacionado por la **afección a elementos esenciales** de nuestra infraestructura.

Esta afección puede ser causada por agentes externos, ajenos a nuestra responsabilidad en la explotación, como la rotura de la catenaria por impacto, o la caída en el suministro de energía eléctrica, y también es generada, a veces, por nuestra acción como sería la caída de sistemas que gestionamos nosotros mismos en la explotación (SAE y otros sistemas de comunicación, sistema de alimentación, etc).

El procedimiento a seguir estará relacionado con la duración prevista para la avería y el número de personas que puedan verse afectadas por la misma.





# 3. – GESTIÓN DE LA CRISIS

**Alcance**

En función de la afección:

- Personas (clientes, personal propio, peatones y/o conductores de vehículos terceros, etc.)
- Medio Ambiente
- Vehículos (propios o de terceros)
- Instalaciones o bienes (propias o de terceros)
- La prestación del Servicio (retrasos, servicio degradado o interrumpido)

Intervendrán los responsables de gestión según el siguiente orden de prelación:

- Directores de area
- Responsables de departamento
- Conductores e Inspectores
- Agentes de PCC
- Inspectores de Fraude

El procedimiento es de aplicación tanto en horario de explotación comercial como fuera del mismo, puesto que se trata de situaciones excepcionales.

**Modo de actuar**

Tan pronto se tenga conocimiento de la incidencia, la persona de la organización que lo advierte  está obligada a avisar al PCC, aportando la mayor información posible para tipificar tipo y alcance de la misma y activar el procedimiento según el nivel de responsabilidad que sea necesario, actuando con la mayor rapidez y activando los mecanismos oportunos, tanto internos como externos, si es necesario que actúen sanitarios, bomberos o fuerzas y cuerpos de seguridad.

Es el momento de activar las dos líneas: la de **gestión** de la incidencia y la de **comunicación**.

**Funciones del PCC**:

a) **Evaluar** la situación. Determinar los daños y posibles consecuencias.

b) **Coordinar** la cadena de avisos. En función de la gravedad, el tipo de daños (materiales o personales), y la afección a servicios externos (circulación viaria, electricidad, semáforos, etc), se pondrá en contacto con los organismos oportunos (112, bomberos, policía, etc), así como con los departamentos internos (Mantenimiento, Comercial, Administración).

c) **Informar**. En caso de afección al Servicio, informará (esquema de comunicación de incidencias, 16):

I. A los responsables internos del área de Operación y Mantenimiento.
II. A OIC (oficina de información ciudadana-atención usuarios / responsable comunicación (en caso de estar fuera de horario comercial, ver anexo I)
III. A usuarios en línea a través de los sistemas de Megafonía (SIV-sistema de información por voz) de paradas y vehículos, y a través de TLI (teleindicadores) en paradas
IV. Personal de campo (RTC-responsables de turnos de conducción e IF-inspección de fraude

En caso de "no afección" al Servicio, solo informará internamente a los responsables de área y departamento.

**Funciones de los Mandos** para garantizar la cadena de comunicación:

- Jefe de Línea / Jefe del PCC: Participan en la evaluación de la gravedad de la situación de forma coordinada con el PCC, personal de campo y departamento de Mantenimiento, manteniendo informado al Director de Operación.

- Director de Operación. Coordina y gestiona los recursos de Operación y mantiene contacto con los servicios de emergencia y mantenimiento. Informa al Director de Explotación y al Responsable de Comunicación, en especial en los casos de afección al servicio.

- Director de Explotación. Si hay afección al Servicio y/o a Vía Pública, mantiene informado a la Administración (Jefes de Área -por SMS si la afección es menor- y Concejal), y al Consejo de Administración.

- Responsable de Comunicación y Att. a Usuarios. Recibe información del Director de Operación y propone al Director de Explotación la información a publicar para obtener su VºBº. Coordina la información al viajero en Tranvía y Paradas con el personal de su departamento, y es responsable de informar por web, redes sociales, notas de prensa, atención a medios, etc.

En caso de imposibilidad de contactar con el siguiente nivel de responsabilidad y/o jerárquico, el responsable en cada momento asumirá el rol de su superior y continuará con el procedimiento, a fin de garantizar en todo momento el nivel de información y de gestión oportunos.

**Documentación**

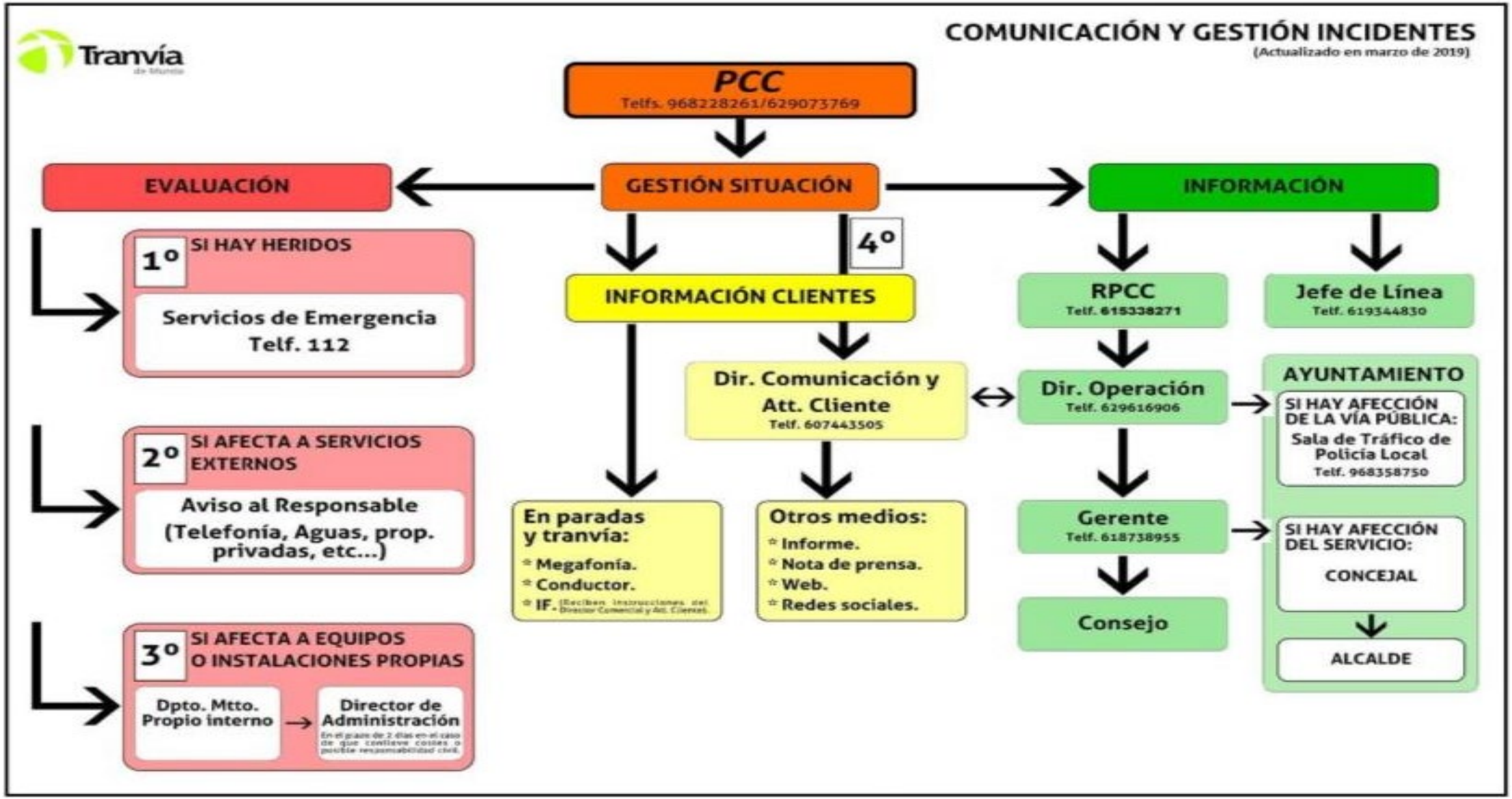
Los incidentes han de quedar siempre documentados, especialmente si hay daños materiales o personales, así como, si por la naturaleza del incidente existe la posibilidad de reclamar responsabilidades por parte de terceros.

Todos los departamentos deberán estar informados (Operación, Mantenimiento, Comunicación y Administración) y se abrirá el expediente en intranet (Operación > informes > accidentes > 20xx), por parte de Operación dando acceso a Mantenimiento y Administración.

El promotor del expediente informará a los demás departamentos y a partir de este momento cada responsable de área o departamento debe incluir toda la documentación que considere necesaria. No obstante, Administración coordinará con Mantenimiento y Operación todos los datos para la oportuna tramitación de las reclamaciones y/o denuncias (valoración de daños, informes internos descriptivos de los incidentes, etc.) contando con los plazos establecidos en la legislación aplicable.

Las grabaciones que sean necesarias como base documental se archivarán para su gestión según el procedimiento establecido por la LOPD.

Según la posibilidad de identificación y la naturaleza de la incidencia, se tramitará el expediente en vía administrativa ante la administración concendente-Ayuntamiento, o se procederá a interponer denuncia en las dependencias de Policía Nacional.




# ESQUEMA DE COMUNICACIÓN E INCIDENCIAS



# 4. – BALANCE

# Propuesta de indicadores de gestion y comunicación

- Valoración de daños ocasionados por la incidencia: personas afectadas y daños materiales.
- Tiempo de resolución: reparación y reposición del servicio commercial.
- Dedicación y personas que han intervenido: operación (PCC y personal de campo), mantenimiento, comunicación, personal externo.
- Repercusión en medios de Comunicación, rrss, web y centralita, relacionadas con la incidencia.
- Reclamaciones derivadas de la incidencia: materiales por daños y por gestion.
- Cierre incidencia: categorización "C" una vez cuantificados los indicadores anteriores.



# 5.- PROPUESTA DE MEJORAS

# Propuesta de mejoras

- Establecer comparativo de los indicadores obtenidos en relación con los de incidencias clasificadas dentro de la misma categoría.

- Argumentar las desviaciones negativas y revisar procedimientos, identificando puntos a corregir.

- Ratificar la validez del procedimiento en las mediciones de indicadores que han resultado positivas, contrastando que no han sido circunstanciales.

- Informe de cierre de la incidencia, recogiendo estas conclusions obtenidas tras el comparativo.