



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO DE
RETIRO DE ANIMALES DE LAS VÍAS DENTRO Y
FUERA DEL HORARIO DE EXPLOTACIÓN

VERSIÓN 2

METRO DE SANTIAGO S.A.

GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIOS
GOS

**MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO DE
RETIRO DE ANIMALES DE LAS VÍAS
DENTRO Y FUERA DEL HORARIO DE
EXPLOTACIÓN**

**VIGENTE
JUNIO – 2015**

Fecha de Vigencia: Agosto 2012
Cargo: Gerente de Operaciones y
Servicios

Firma Responsable: Ramón Cañas

Fecha de Vigencia: Agosto 2012
Cargo: Gerente Comercial y de Asuntos
Corporativos

Firma Responsable: Álvaro Caballero Rey

Fecha de Vigencia: Agosto 2012
Gerencia General

Firma: Roberto Bianchi



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO DE
RETIRO DE ANIMALES DE LAS VÍAS DENTRO Y
FUERA DEL HORARIO DE EXPLOTACIÓN

VERSIÓN 2

CONTENIDO

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE	3
3. RESPONSABLES OPERATIVOS DEL RETIRO DE ANIMALES.....	4
4. NORMATIVA Y PROCEDIMIENTOS	5
5. ANEXOS	7
ANEXO N° 1: DIAGRAMA DE FLUJO RETIROS DE ANIMALES DE LA VIA	7

Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos Firma Responsable: Álvaro Caballero Rey	Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Operaciones y Servicios Firma Responsable: Ramón Cañas	Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Gerencia General
--	--	--

 METRO DE SANTIAGO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO DE RETIRO DE ANIMALES DE LAS VÍAS DENTRO Y FUERA DEL HORARIO DE EXPLOTACIÓN	VERSIÓN 2
--	--	------------------

1. OBJETIVO

Implementar un procedimiento para prevenir el ingreso y normar el retiro de los animales a las estaciones, especialmente a las vías principales y secundarias, dentro o fuera del horario de explotación del servicio de Metro S.A., con el fin de no entorpecer la operación, la seguridad para los pasajeros y evitar un daño a la imagen corporativa.

2. ALCANCE

Este procedimiento se encuentra orientado al retiro de animales desde las vías principales y secundarias dentro y fuera del horario de explotación del servicio de Metro S.A.

Las Gerencias Involucradas son:

1. La *Gerencia de Operaciones y Servicios* encargada del retiro del animal de las vías principales y secundarias en horario de explotación. También está encargada de recibir al animal una vez retirado de las vías dentro del horario de explotación.
2. La *Gerencia de Mantenimiento* encargada del retiro del animal de las vías principales y secundarias fuera del horario de explotación.

Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos Firma Responsable: Álvaro Caballero Rey	Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Operaciones y Servicios Firma Responsable: Ramón Cañas	Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Gerencia General
--	--	--

 METRO DE SANTIAGO	MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO DE RETIRO DE ANIMALES DE LAS VÍAS DENTRO Y FUERA DEL HORARIO DE EXPLOTACIÓN	VERSIÓN 2
--	--	------------------

3. RESPONSABLES OPERATIVOS DEL RETIRO DE ANIMALES

Serán responsables de llevar a cabo este procedimiento:

- Desde las vías principales y secundarias dentro del horario de explotación los responsables de llevar a cabo este procedimiento son el personal operativo autorizado por el Jefe de la línea respectiva de la Gerencia de Operaciones y Servicios. El animal será entregado al personal de estaciones de la Gerencia de Operaciones y Servicios.
- Desde las vías principales y secundarias en horario fuera de explotación, Personal de Mantenimiento de Vías de la Gerencia de Mantenimiento serán los encargados del retiro del animal.
- Los Operadores del Centro de Comunicaciones (CC), son los responsables de recibir las solicitudes del personal operativo de las estaciones y derivarlas al personal de la Gerencia de Operaciones y Servicio o a la Gerencia de Mantenimiento según sea el horario.
- Finalmente la Gerencia de Operaciones y Servicios es la encargada de coordinar la salida del animal una vez retirado de las vías.

Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos Firma Responsable: Álvaro Caballero Rey	Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Operaciones y Servicios Firma Responsable: Ramón Cañas	Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Gerencia General
--	--	--

 <p>METRO DE SANTIAGO</p>	<p>MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO DE RETIRO DE ANIMALES DE LAS VÍAS DENTRO Y FUERA DEL HORARIO DE EXPLOTACIÓN</p>	<p>VERSIÓN 2</p>
---	---	------------------

4. **NORMATIVA**

Este proceso se compone de las siguientes medidas para prevenir el ingreso de animales a las vías:

- a) El personal de estaciones y mantenimiento de vías a través de su gestión habitual deberá prevenir el ingreso de animales en las vías y dependencias por donde éstos usualmente pudiesen ingresar.

- b) Si se detecta la presencia de animales en la estación y que no se encuentren en las vías, el personal de estaciones procederá a su retiro evitando, en primera instancia el contacto directo con el animal, para ello recurrirá a lo siguiente:
 - Para controlar la presencia de caninos en las mesaninas de las estaciones, en primera instancia se procederá a ahuyentarlos, para lo cual se contará con elementos disuasivos, como por ejemplo, sistema portátil de ultrasonido, con el cual se guiará al canino hacia el exterior de la estación. Adicional a ello, en algunas estaciones se colocaran repelentes para perros en los pisos.

- c) Todo animal que por cualquier circunstancia se encuentre dentro de las vías de Metro S.A. debe ser informado de inmediato al Centro de Comunicaciones por personal operativo. (Anexo nº 1). El retiro del animal debe realizarse bajo el estricto cumplimiento del procedimiento corporativo de descenso y tránsito a las vías.

<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos Firma Responsable: Álvaro Caballero Rey</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Operaciones y Servicios Firma Responsable: Ramón Cañas</p>	<p>Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Gerencia General</p>
--	---	--



MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO DE
RETIRO DE ANIMALES DE LAS VÍAS DENTRO Y
FUERA DEL HORARIO DE EXPLOTACIÓN

VERSIÓN 2

- d) Para llevar a cabo el proceso de retiro en cada zona de estaciones se contará con una pértiga de captura de animales, de manera de evitar un posible ataque o daño al personal dispuesto para el retiro del animal. En el caso que el operador del servicio pueda resultar herido, mordido, rasguñado, etc., se trasladará a la Mutual de Seguridad de manera inmediata según lo indica el reglamento interno de orden, higiene y seguridad correspondiente a cada cargo.
- e) En el caso de existencia de animales de tipo roedor u otro tipo de animales o insectos, éstos de igual manera deben informarse, para tomar las medidas sanitarias de erradicación, de manera de no generar alarma entre los usuarios y los efectos mediáticos que estos pudiesen ocasionar. Esta información debe ser indicada por el Jefe de Estación mediante correo electrónico al Departamento de Medio Ambiente dependiente de la Gerencia Comercial y de Asuntos Corporativos, con copia a la jefatura de la respectiva línea.
- f) Una vez retirado el animal de las vías, personal de la Gerencia de Operaciones y Servicios, enviará al animal al exterior.
- g) Cuando se retire un animal herido desde las vías, ya sean caninos y gatos, se informará desde el Centro de Comunicaciones a una Clínica Veterinaria, para que un Médico Veterinario concorra y atienda en el terreno al animal. De acuerdo al diagnóstico del Veterinario, control de las heridas y, de ser necesario aplicarle eutanasia.
- h) Jefe de Estación dejará constancia de estos hechos en el Libro de Novedades virtual de la Estación.

Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos Firma Responsable: Álvaro Caballero Rey	Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Operaciones y Servicios Firma Responsable: Ramón Cañas	Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Gerencia General
---	--	--

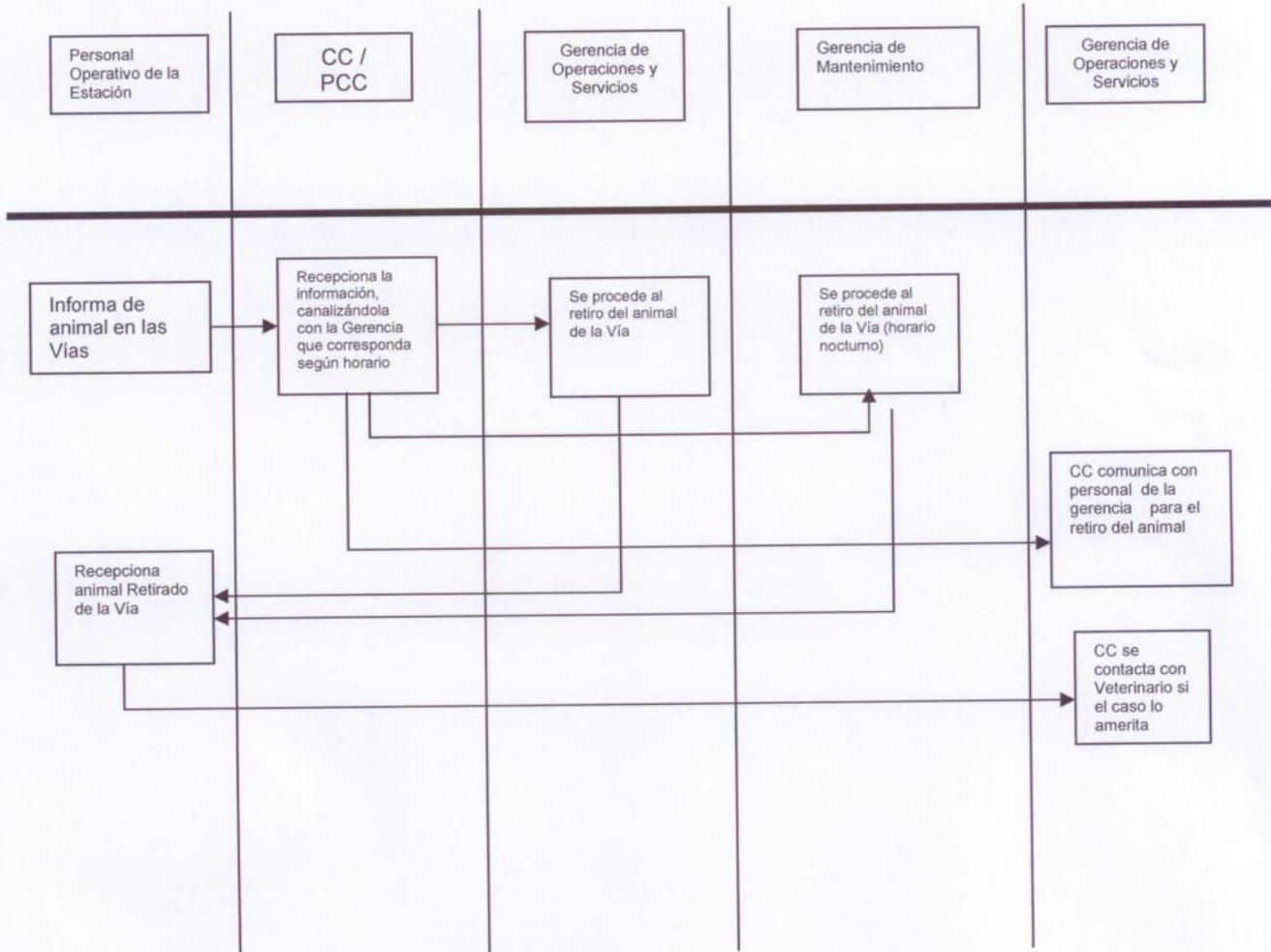


MANUAL DE PROCEDIMIENTO SERVICIO DE
RETIRO DE ANIMALES DE LAS VÍAS DENTRO Y
FUERA DEL HORARIO DE EXPLOTACIÓN

VERSIÓN 2

5. ANEXOS

ANEXO N° 1: DIAGRAMA DE FLUJO RETIROS DE ANIMALES DE LA VIA



Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Comercial y de Asuntos Corporativos Firma Responsable: Álvaro Caballero Rey	Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Cargo: Gerente Operaciones y Servicios Firma Responsable: Ramón Cañas	Fecha de Vigencia: Agosto 2012 Gerencia General
---	--	--

