

	PROCEDIMIENTOS PARA EL CONTROL DE INGRESO Y ERRADICACION DE ANIMALES EN LA RED METRO	VERSIÓN: 01
		FECHA: 04/11/15

METRO DE SANTIAGO
GERENCIA DE OPERACIONES Y SERVICIOS

**PROCEDIMIENTO PARA EL CONTROL Y ERRADICACION DE
ANIMALES EN LA RED METRO**

APROBADO POR

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Rodrigo Terrazas M.	Gerente Corporativo de Operaciones y Servicios	

1.	OBJETIVOS.....	2
2.	ALCANCE.....	2
3.	RESPONSABILIDADES	2
4.	DEFINICIONES.....	3
5.	DESCRIPCIÓN DEL PROCESO	4
6	REGISTROS.....	9
7	CONTROL DE CAMBIOS	10
8	MATRIZ DE APROBACION.....	11
9	ANEXOS	12

1. OBJETIVOS

Evitar la interrupción del servicio (operación) debido a la presencia de animales en instalaciones de Metro, esto es: en estaciones, intermodales y vías, a través del control de acuerdo a las “Normas de Seguridad, Disciplina y Operación de la Red Metro” y “Reglamento para transporte y tránsito de las personas en la red del Metro”.

Por otro lado evitar accidentes y causar sufrimiento innecesario al animal, principalmente animales vagabundos, al momento de su erradicación en caso de estar al interior de estas instalaciones.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable a todas las estaciones e intermodales de la red Metro.

3. RESPONSABILIDADES

Estaciones e Intermodales:

- **Operador de venta:** Eventualmente y de percatarse, podrá informar de manera oportuna vía sonorización, comunicación radial o telefónica al jefe de estación, la presencia de animales o clientes con mascotas que quieran ingresar al servicio.
- **Centro de Comunicaciones (CC):** Es responsables de recibir las solicitudes del personal operativo de las estaciones y derivarlas al PCC. Además debe comunicarse con el veterinario para el retiro de animales.
- **Puesto de Comando Centralizado (PCC):** Es el responsable de informar al personal de tráfico o a la gerencia de mantenimiento según sea el horario.
- **Supervisor de servicio /Supervisor Intermodal:** Es responsable de la correcta ejecución de este procedimiento por parte de los jefes de estación y/o inspectores de intermodal.
- **Jefe de estación/Inspector de intermodal:** Es responsable y líder de la aplicación correcta de este procedimiento por lo que deberá:
 - Mantener equipos de ultrasonido operativo.
 - Mantener pértiga operativa y en un lugar visible para su utilización durante el turno.
 - Es encargado de recibir al animal una vez retirado de las vías o pistas de circulación dentro del horario de explotación.
 - Debe dejar registro del procedimiento en el libro virtual de novedades.
 - Si la pértiga o equipo de ultra sonido presenta daño, deberá gestionar su reposición con el Administrativo de Línea, quien derivará la solicitud al área de Contratos y Gastos Operacionales.
- **Servicios:** Corresponden a empresas contratistas que proveen servicios a las estaciones de la red Metro los que consisten en; servicios de seguridad y asistencia, servicio u operador de ventas, servicio de paramédicos y servicio de aseo; podrá intervenir directamente en el procedimiento manteniendo una conducta prudente de autocuidado por posibles agresiones como mordeduras, rasguño por parte del animal.

- **Personal de Tráfico:** Desde las vías principales y secundarias dentro del horario de explotación son los responsables de llevar a cabo este procedimiento, esto autorizado por el jefe de Operación Trenes de la línea respectiva, y de acuerdo a las indicaciones entregadas por el PCC. Una vez retirado el animal, este será entregado al personal de estaciones.

Este retiro debe realizarse bajo estricto cumplimiento de “Manual de Procedimientos para el Ingreso, Circulación y Ejecución de Trabajos en las Vías de la Red”.

- **Unidad de Medio Ambiente:** Es responsable de prestar asesoramiento en todo el proceso, proponer soluciones de control paralelas en caso de que algunas medidas no sean suficientes.

4. DEFINICIONES

- **Animales vagos y callejeros:** Corresponden a aquellos animales que no tienen dueño y aquellos que teniendo, permanecen deambulando en la calle, respectivamente.
- **C.C.:** Centro de Comunicaciones
- **Dispositivo ultrasonido:** Dispositivo electrónico diseñado para llamar la atención de perros o ahuyentarlos. Su efectividad dependerá de la capacidad auditiva del animal.
- **Instalaciones:** Lugar físico en donde se realiza la operación general de Metro como son: estaciones, intermodales y vías.
- **Pértiga:** corresponde a dispositivo diseñado para la sujeción de animales de tamaño pequeño y mediano.
- **PCC:** Puesto de Comando Centralizado
- **Servicio de veterinario:** Es el responsable del retiro del animal herido o agresivo de las instalaciones de Metro y de su tratamiento posterior, las 24 horas del día.
- **Empresa de control de vectores:** Es el responsable del retiro del animal muerto de las instalaciones de Metro y de apoyar en el procedimiento de retiro y captura de gatos.

5. DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

5.1 CONTROL DE INGRESO DE PERROS VAGOS:

El control de ingreso de animales debe realizarse de preferencia en accesos a las distintas instalaciones o recintos (Mesaninas, accesos peatonales y vehiculares). En caso de presencia de animales podrá utilizar pértiga o equipo de ultrasonido portátil para proceder a la erradicación del animal hacia el exterior.

En estaciones e intermodales, será responsabilidad del personal operativo y dentro de sus rondas habituales, detectar perros vagos que pudieran ingresar y se conviertan en una amenaza para los clientes y el servicio.

5.2 CONTROL DE INGRESO DE MASCOTAS Y PERROS DE ASISTENCIA AL SERVICIO

Es responsabilidad del Jefe de estación, inspector intermodal y personal de estaciones e intermodales, velar por la aplicación de lo definido en el Art. 10 de las “Normas de Seguridad, Disciplina y Operación de la Red Metro” publicado en estaciones:

“El transporte de animales domésticos, sólo estará permitido con jaulas aptas para el traslado y, herméticas para no producir molestias a los demás pasajeros, salvo casos calificados por la Empresa.”

No obstante lo anterior, estará permitido:

- El ingreso, la circulación y la permanencia de los perros de asistencia que acompañen a las personas con discapacidad. Los cuales deberán acompañar en todo momento al pasajero con discapacidad y portar el arnés o peto de la entidad que lo entrenó.
- El ingreso, circulación y permanencia de los perros policiales de Carabineros de Chile o Policía de Investigaciones de Chile (PDI), por considerarse parte del equipo del funcionario policial.

5.3 CAPTURA Y ERRADICACION DEL ANIMAL EN INSTALACIONES DE METRO (SE EXCLUYE RETIRO DESDE LAS VÍAS)

En caso de encontrar un animal al interior de las instalaciones, el personal operativo deberá proceder a su erradicación utilizando las herramientas disponibles en las estaciones e intermodales.

En caso que el animal se encuentre en estado de agresividad que represente peligro para el personal, se solicitará al CC el apoyo de veterinario para la captura de animales desde las instalaciones, que en todo momento deberá estar acompañado por personal operativo de Metro.

El servicio de veterinario lo retirará para realizar un control de salud, o podrá hacer entrega del animal a un grupo animalista quien deberá velar por el cuidado del animal.

5.4 RETIRO DEL ANIMAL DE LAS VIAS

- a) Si el animal desciende a las vías de la red, el personal operativo de la estación será el encargado de comunicar la situación al Centro de Comunicaciones (CC), quienes informarán al Puesto de Comando Centralizado (PCC), quien dará las instrucciones necesarias al personal de Tráfico para que realice el retiro en horario de explotación, esto bajo estricto cumplimiento del procedimiento corporativo “Manual de Procedimientos para el Ingreso, Circulación y Ejecución de Trabajos en las Vías de la Red”.
- b) En el caso de requerirse el retiro de gatos desde las vías, CC podrá solicitar el servicio a empresa de control de vectores (veterinaria), la cual en horario fuera de explotación instalará jaula para captura.
- c) Si el ingreso a las vías del animal ocurre fuera de horario de explotación, será responsabilidad del PCC coordinar las acciones necesarias para el retiro del animal y posterior erradicación.
- d) Cabe señalar que todo descenso a las vías debe realizarse considerando las indicaciones señaladas en el “Manual de Procedimientos para el Ingreso, Circulación y Ejecución de Trabajos en las Vías de la Red”.

5.5 ANIMAL HERIDO O MUERTO:

En el caso que el animal resulte herido o muerto, el CC se pondrá en contacto con la Veterinaria u organismo especializado, quien procederá al retiro del animal, siempre acompañado por un supervisor de tráfico y cumpliendo estrictamente “Manual de Procedimientos para el Ingreso, Circulación y Ejecución de Trabajos en las Vías de la Red”.

5.6 PERSONAL MORDIDO POR UN ANIMAL

Si en el procedimiento el personal de Metro es mordido por algún animal, el tratamiento a seguir será la entrega de los primeros auxilios y su traslado inmediato a la Mutual, para efectos de recibir la atención correspondiente. Por otra parte, si el afectado es de algún servicio que se presta en la estación o intermodal, el tratamiento a seguir será que ésta lo derive y/o traslade a la Mutuality correspondiente.

5.7 DETECCIÓN DE PERSONAS ALIMENTANDO O DANDO COBIJO A LOS ANIMALES:

Al personal de Metro y empresas contratistas, se PROHIBE dar alimento o cobijar animales dentro de las instalaciones de Metro, esto por ser un lugar de uso público y por el peligro que representa para usuarios como para Metro y contratistas.

En caso de persistir esta conducta, el jefe de estación, inspector intermodal, deberá enviar comunicación a administrador del contrato.

Si esta conducta es generada por el personal de las empresas operadoras de buses en el área de Operación Intermodal, el inspector intermodal, deberá enviar comunicación al Supervisor de Operación Intermodal para que este gestione con el área comercial las sanciones al personal

externo involucrado en esta práctica.

5.8 DISPOSITIVOS DE ERRADICACIÓN:

5.8.1 DISPOSITIVO DE ULTRASONIDO:

Es un artículo electrónico diseñado para la erradicación de perros, del cual el encargado de cada recinto tiene la responsabilidad de mantener operativo, es decir, en buen estado para poder ser usado por el personal durante el horario de explotación.

5.8.1.1 USO Y PRECAUCIONES DEL EQUIPO:

- En el caso de estaciones e intermodales, este equipo deberá estar disponible para el personal en algún punto de la estación para ser utilizado, definido por el líder del equipo.
- Para el uso efectivo del equipo, este debe estar en un rango no mayor a 5 metros del perro, apuntándolo hacia la cara (es importante que el equipo esté en modo ahuyentador”).



- Mientras más cerca del animal se aplica el ultrasonido, más rápida será la reacción del animal para alejarse del lugar.

- El máximo de carga es de 4 a 6 horas. Si sobrepasa el tiempo de carga de lo indicado, el equipo puede sobrecalentarse y quemarse (se recomienda no dejar cargando en la noche).
- Como medida de cuidado personal, nunca debe acercarse este equipo al oído humano.
- En caso que el animal se torne agresivo producto del uso del dispositivo se debe cancelar de inmediato su uso.

5.8.2 PERTIGA

Es un dispositivo diseñado para la sujeción de animales de tamaño pequeño y mediano.

5.8.2.1 PERTIGA DIELECTRICA O NO CONDUCTORA; Para la erradicación de animales el personal también podrá utilizar pértiga especialmente diseñada para capturar perros y gatos, la cual no representa peligro para el animal si se utiliza de manera adecuada. Solo este modelo está autorizado para ser utilizado en vías ya que es no conductor de energía.

5.8.2.2 PERTIGA METALICA; En este caso es diseñada para la manipulación del animal fuera de las vías.



PERTIGA METÁLICA



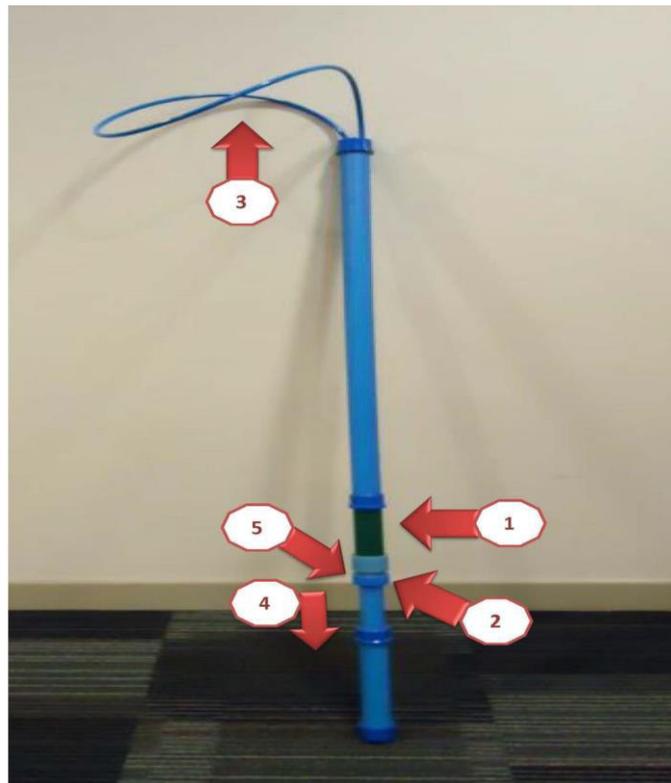
PERTIGA DIELECTRICA

5.8.3 USO DE PERTIGA DIELECTRICA:

Esta pértiga está fabricada con materiales aislantes que no conducen energía. Es un dispositivo que permite realizar erradicación de animales en las vías, es el único modelo autorizado, previo accionamiento de ruptor.

Modo de uso:

- 1.- Colocar mano de apoyo solo en la zona demarcada (cinta adhesiva color verde).
- 2.- Soltar la tuerca hacia el lado izquierdo (sentido contrario manijas del reloj), ubicada al extremo del operador.
- 3.- Regular la apertura del lazo, tomando el vástago desde la zona 3.
- 4.- Una vez capturado el animal, tirar hacia atrás el vástago hasta ajustar la cuerda al cuello del animal sin provocar daño en él.
- 5.- Se debe girar la tuerca hacia la derecha (sentido manijas del reloj) hasta fijar el vástago, siendo esta última, la condición segura para operar.
- 6.- Finalmente, erradicar.



PERTIGA

Uso y precauciones:

- En el caso de estaciones e intermodales, este elemento deberá estar disponible para el personal operativo en algún punto conocido y seguro para ser utilizado oportunamente.
- El operador debe ubicar su mano de apoyo no más allá de la sección demarcada (cinta color verde).
- En caso que el animal se torne agresivo y represente un peligro para el operador, se debe mantener distancia y solicitar apoyo de veterinario al Centro de Comunicaciones.
- Este elemento no puede ser utilizado para otro fin que el descrito.

Recomendaciones:

- A lo menos una vez a la semana debe ser utilizado o manipulado para prevenir su deterioro y recordar modo de uso.
- Siempre se debe utilizar este elemento a la defensiva y tener un radio de giro de dos metros para no golpear a nadie (clientes o colaboradores)
- Se recomienda que este elemento permanezca en un lugar visible con el lazo hacia arriba para evitar su deformación

6 REGISTROS

NOMBRE	LUGAR	RESPONSABLE ALMACENAMIENTO	PROTECCIÓN	RECUPERACIÓN	RETENCIÓN	DISPOSICIÓN
Registro de novedades	Libro virtual de novedades	Jefe de Estación	Servidor, Informática	Por fecha y Estación	Permanente	No Aplica

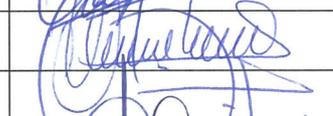
7 CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	PÁG.	MODIFICACIÓN REALIZADA
30-08-13	00	Todo el doc.	PRIMERA VERSIÓN EL DOCUMENTO
30-10-15	01	1	Se incorpora índice de todo el documento
30-10-15	01	2	Se separa objetivos de alcance, lo cual cambia todo el numerando y paginado, también se incorpora la figura de INTERMODAL
30-10-15	01	2	Se cambia responsabilidades por definiciones (nueva estructura documental)
30-10-15	01	2	Se incorpora responsabilidades de Supervisores de servicio y Supervisores intermodales, como también todo el personal de la estación o intermodal.
30-10-15	01	3	Se cambian responsabilidad incorporando otros recintos o instalaciones.
30-10-15	01	5	Se incorpora retiro de animal de las vías.
30-10-15	01	5	Se retira listado de estaciones con pértigas, incluyendo modelo actual.
30-10-15	01	5	Se incorpora animal herido o muerto.
30-10-15	01	6	Se incorpora detección de personal alimentando o dando cobijo a un animal.
30-10-15	01	8	Se incorpora uso de pértiga dieléctrica
30-10-15	01	10	Se incorpora diagrama de flujo al procedimiento
30-10-15	01	12	Se incorpora matriz de aprobación.

8. MATRIZ DE APROBACION
ELABORADO Y/O ACTUALIZADO POR:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Marcelo Asis C.	Analista Integración de Procesos de Estaciones / Intermodales	
Patricio Bravo R.	Ingeniero de Especialidad Ambiental Subgerencia de Asuntos Públicos y Medio Ambiente	
Paulo Espinoza E.	Ingeniero de Safety Subgerencia de Programación de operaciones	

REVISADO POR:

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Fernando Troncoso	Jefe Integración Procesos Estaciones (I)	
Cristian Lezaeta	Jefe Operaciones Servicios Línea 1	
Oscar Sanchez	Jefe Operaciones Servicios Línea 2	
Margarita Valenzuela	Jefe Operaciones Servicios Línea 4 4A	
Miguel Bassaletti	Jefe Operaciones Servicios Línea 5	
Marcela Benavides P.	Jefe Centro de Comunicaciones Subgerencia de Control de Operaciones	
Belisario Muñoz P.	Jefe Terminal intermodal	

VALIDADO POR

NOMBRE	CARGO	FIRMA
Cristian Cañete	Sub Gerente Línea 1	
Pamela Barros	Sub Gerente Línea 2	
Francisco Garafulic	Sub Gerente Línea 4 4A	
Alvaro Gonzalez	Sub Gerente Línea 5	

9 ANEXOS

