

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE MOVILIDAD	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DISTRITAL BAJO EL ESTÁNDAR MIPG		
	GESTIÓN DE TRÁNSITO Y CONTROL DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE		
	PROTOCOLO DE CENTRAL DE COMUNICACIONES		
	CÓDIGO:PM02-PR16-PT03	VERSIÓN:003	FECHA: 2025-03-26

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos necesarios para la realización de las actividades relacionadas o que involucran a la central de comunicaciones del cuerpo de agentes civiles de tránsito y transporte, mediante la gestión de las comunicaciones.

2. DESARROLLO DEL PROTOCOLO

La Central de Comunicaciones es un componente operativo de la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte y está conformada por funcionarios(as) y/o contratistas (Radio Operadores) designados y capacitados para la gestión de las comunicaciones efectuadas por el Cuerpo de Agentes Civiles de Tránsito y Transporte.

Verificación técnica de los equipos y documentación.

- Realizar empalme, verificación de novedades y entrega de consignas del turno anterior.
- La Central de Comunicaciones deberá compartir novedades con las y los mandos (Comandantes, Subcomandantes) en tiempo real.
- Se debe activar y verificar el funcionamiento de los medios tecnológicos (radio, radio base, equipo móvil celular, computador).
- Ingresar al equipo de cómputo asignado e iniciar la sesión como radio operador de la Central de Comunicaciones.
- Ingresar y habilitar todos los programas y plantillas necesarias para la ejecución de sus funciones:
 - Programación realizada
 - Bitácora diaria Central
 - Grupos de WhatsApp
 - Plataforma C-MÓVIL
 - Reportes Zona de Parqueo Pago (ZPP)
 - Aplicativo Contravencional
- Él o la radio operador(a) verificará de acuerdo con la programación establecida en el formato PM02-PR16-F01, el inicio de jornada laboral de las unidades programadas, en caso de alguna novedad (ausencia o retardo), dejará el reporte en Bitácora diaria Central establecida en el formato PM02-PR16-F02 y se debe informar al o la comandante.
- La Central de comunicaciones realiza una revisión según lineamientos de los mandos y el Subdirector de control de tránsito y transporte, a los dispositivos móviles PDA, Radio y Bodycam, donde se consolida la información de georreferenciación (ubicación), comparenderas activas e inactivas, corroborando que las unidades hayan llegado a los puntos especificados enmarcados dentro de los polígonos y áreas definidas y cumplimiento de la jornada establecida de acuerdo a la programación, de igual manera se consolida información correspondiente respecto a las labores desarrolladas durante el servicio (autoridades de tránsito de control operativo en vía). Se deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información manejada.
- Él o la radio operador(a) debe informar a través del radio de comunicaciones que se encuentra disponible para atender las solicitudes y/o requerimientos del grupo de Agentes Civiles de Tránsito y Transporte que se encuentra en servicio.
- Él o la radio operador (a) debe ser un moderador de las comunicaciones, escucharlas y entender aquello que se está reportando, acusar recibido de las mismas, consolidar reportes operacionales y hacer llamado al uso moderado del medio de comunicación.
- Él o la radio operador(a) debe transmitir las instrucciones y consignas generadas internamente por la Subsecretario(a), Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, Subdirección de Control de Tránsito y Transporte, Comandante, Subcomandante y Técnicos(as) al personal de Servicio; deben ser claras y de fácil entendimiento para el personal facilitando el desarrollo de sus actividades.
- Las instrucciones y consignas que sean de índole general deben salir por el canal ATG.
- La Central de Comunicaciones recepciona los requerimientos emitidos por el Centro de Gestión de Tránsito. Se remiten las solicitudes a los mandos donde se analizará la viabilidad técnica, operativa y la atención del requerimiento.
- Registrar en la Bitácora diaria central PM02-PR16-F02, los desplazamientos, novedades del servicio, consignas, información procedente u otras que ameriten registro.
- Él o la radio operador(a) debe informar, a través del radio de comunicaciones, la finalización del turno y entregar las consignas y novedades al turno posterior y dejar esta información plasmada en la bitácora diaria central PM02-PR16-F02, con copia al comandante.
- La Central de Comunicaciones deberá generar los informes y cuadros de resultados que sean solicitados por la Dirección de Gestión de Tránsito y Control de Tránsito y Transporte, la Subdirección de Control de Tránsito y Transporte o el Comando. Se deberá garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información manejada.
- En caso de que un(a) Agente Civil de Tránsito y Transporte tenga conocimiento de alguna novedad relacionada con accidentalidad, sucesos que afecten la movilidad (Siniestros viales, fallas semafóricas, bloqueos o manifestaciones, alteraciones del orden público, seguridad ciudadana, emergencias) fuera de su servicio o de su punto de actividades asignado, deberá reportarlo a la central de comunicaciones, para que se gestione el recurso para atender este requerimiento, siempre y cuando cuente con las prendas institucionales en uso.
- La Central de Comunicaciones deberá informar al mando a cargo de turno las novedades reportadas para que se realice la gestión.
- La Central de Comunicaciones realizará las gestiones correspondientes con el Centro de Gestión de Tránsito

(CGT) en caso de que se requiera apoyo de entidades externas (Bomberos, Policía, Defensa civil, Secretaría de Seguridad, Secretaría de Gobierno o cualquier otra entidad).

- Reportar en tiempo real cualquier novedad que ocurra en el traslado o en el servicio de las unidades en vía.
- En caso de emergencias, la Central de Comunicaciones deberá informar y coordinar con los mandos en servicio la asignación del recurso necesario para atender dicho evento o emergencia.
- Todas las novedades presentadas en vía deberán ser conocidas por la central de comunicaciones, para el respectivo registro en la Bitácora PM02-PR16-F02 y gestiones correspondientes.
- Se deberá realizar programas de comunicación constantes del punto y las actividades asignadas a los y las Agentes Civiles de Tránsito y Transporte en la programación del día respectivo y registrar estos programas en la Bitácora PM02-PR16-F02.
- Las actividades de Agentes Civiles de Tránsito y Transporte, en especial las relacionadas con comunicaciones deberán articularse con lo establecido en el protocolo PM02-PR04-PT01.
- Todos los Incidentes y Accidentes presentados e informados deberán ser recepcionados y escalados por la Central de comunicaciones y en tiempo real se reportará a la ARL. Este reporte se debe registrar en la bitácora diaria central PM02-PR16-F02.
- El personal de central de comunicaciones, deberá tener acceso a todos los procedimientos, protocolos, conceptos, circulares, boletines de PMT, protocolos institucionales de eventos y emergencias y demás que contribuyan a la adecuada y oportuna gestión de cualquier evento presentado en vía.
- Se designará un encargado(a) de turno que será el canal directo de comunicación con los mandos y directivos (técnico operativo CGT).
- La Central de Comunicaciones deberá dar cumplimiento al protocolo PM02-PR16-PT10 de Inmovilización, en lo referente a la solicitud y asignación de consecutivo de grúa.
- Se deberá alinearse con las normas de operación establecidas en el Centro de Gestión de Tránsito

Técnico operativo enlace CGT

- Es un técnico operativo de Tránsito designado como enlace con el centro de Gestión de Tránsito (CGT), quien se encarga de priorizar las solicitudes que se realizan por las unidades del CGT.
- Deberá realizar el seguimiento a las actividades de las unidades de central de comunicaciones y personal de evidencias ciudadanas.

NOTAS ADICIONALES

- El o la Agente Civil de Tránsito y Transporte en caso de evidenciar una situación específica que requiera su intervención durante el desplazamiento antes o posterior al servicio, deberá comunicarla al mando inmediato y a la central de comunicaciones, estas situaciones pueden ser asociadas a afectaciones graves a la movilidad en la ciudad como un accidente de tránsito o situaciones que puedan poner en riesgo a la ciudadanía.
- Es importante que esta situación o hecho aislado sea siempre comunicado y que repose el registro en la central de comunicaciones donde se haya mediado la autorización para realizar la actividad no prevista en la programación.
- No se podrán ejecutar acciones fuera de la programación u órdenes emitidas sin estas haber sido autorizadas y comunicadas de manera oportuna.

ELABORÓ Andrea Catalina Alfonso Leguizamón Profesional Universitario(a) 219-15Richard Roberto Sanabria Vargas Comandante de TránsitoSteven Xavier Patiño Quezada Profesional Universitario(a) 219-15Gustavo Casallas Muñoz Comandante de Tránsito	REVISÓ Julio Roberto Fuentes Vidal Contratista	APROBÓ Nathaly Patino Gonzalez Director(a) Técnico(a)Jack David Hurtado Casquete Subdirector(a) Técnico(a)
---	--	--