

8.2.3.2 Plan de Preparación respuesta a emergencias.

En caso de accidente se seguirán las siguientes indicaciones y medidas de seguridad.

8. 2.3.2 Procedimiento en caso de accidentes y atención de víctimas:

a) Alarma:

Cuando se presenta un accidente de tránsito que involucre vehículos de la empresa, se debe asegurar que el conductor inmediatamente de aviso del mismo al líder de transporte.

b) Informe a la autoridad o conciliación en el lugar de los hechos:

Después de conocido el caso por el responsable de transporte, este debe conocer cuál es la gravedad del asunto, dependiendo si se trata de danos, lesiones o muerte con el fin de realizar el procedimiento adecuado y tomar decisiones relacionadas con la posibilidad de conciliar en el momento de los hechos y antes del levantamiento del informe. Y en todo caso atendiendo las siguientes instrucciones que deberán ser acatadas por todos los involucrados en lo que tiene que ver con siniestros que involucren vehículos administrados.

c) Instrucciones iniciales en caso de accidente:

En caso de que existan personas lesionadas o muertas como consecuencia del accidente de tránsito SIEMPRE SE DEBE AVISAR a la autoridad competente, por lo tanto, solo se puede conciliar solo si se trata de danos materiales y siguiendo las siguientes instrucciones

✓ Casos en los cuales se puede conciliar:

Se puede conciliar siempre llenando el formato entregado denominado contrato de transacción.

- Antes de proceder al pago el líder de transporte o el conductor debe asegurarse que el conductor del otro vehículo quien recibe sea el propietario o en caso de no serlo se comprometa por escrito a dar aviso al propietario y reparar por su cuenta y costa el vehículo.
- No se puede conciliar con personas menores de edad o en estado de embriaguez.
- En caso de que el conductor o coordinador reciba suma alguna por los danos que se le ocasionaron al vehículo debe indicar cuales fueron los danos ocasionados del vehículo, pues en caso de que el conductor o líder de transporte reciban una suma menor de lo que efectivamente costaba el daño deberán responder con su propio patrimonio por el excedente.

d) Atención al lugar de los hechos y recolección de pruebas:

El líder operativo siempre debe acudir al lugar de los hechos y tomar las fotos que se requieran, en caso de que se trate de lesiones y/o muerte deberá recaudar datos de testigos y demás pruebas que puedan esclarecer los hechos o las circunstancias que rodearon la investigación. El líder toma las fotos de los hechos si es posible y de los danos de los todos los vehículos implicados.

El líder transporte deberá tomar las fotos de todos los vehículos implicados.

Si el coordinador transporte requiere alguna información especializada o por las circunstancias especiales del hecho requiere el acompañamiento o asesoría telefónica del abogado deberá comunicarse con la vía celular a los siguientes teléfonos: de los seguros

Es indispensable el abogado si existen lesiones o muerte.

e) Elaboración de descargos:

El conductor debe llenar el informe de descargos de la empresa, lo cual constituye trámite indispensable para que le sea asignado el mismo vehículo o uno distinto.

f) Cotización:

El líder de transporte deberá realizar las cotizaciones de reparación del vehículo y proceder a coordinar la misma, previa instrucción de la gerencia

g) Información inicial al conductor:

El líder de transporte debe informarle al conductor sobre su deber de recoger el croquis y citación a audiencia en la Secretaría de Transportes y Transito correspondiente en el término de 8 días después de ocurridos los hechos.

h) Formato de incidentes:

El líder deberá pasar el informe de incidentes al Gerente, completamente diligenciada e informar del accidente a las asistentes de seguros y siniestros anexando: fotografías que se tengan, declaración del conductor, cotización y demás documentos que se tengan referentes al caso.

i) Recibo de información:

La empresa deberá recibir la información y consignarla en el informe de siniestros establecido para tal fin e incluirá el accidente en el sistema.

j) Trámite de la información:

Este formato diligenciado con la información que logre recaudar deberá pasar a Marcela quien inmediatamente coordinará con el conductor para que se notifique de la cita para audiencia y reclame el croquis correspondiente.

k) Aviso a la compañía aseguradora:

Se debe recaudar la información necesaria e indicar al conductor la manera correcta de reportar el caso a la compañía aseguradora dependiendo del procedimiento establecido por cada una y programar la cita del conductor con la abogada de la empresa según la agenda.

En todo caso para el reporte de los accidentes a las compañías aseguradoras se debe seguir el procedimiento para tal fin.

8. 2.3.3.1 Recomendaciones en caso de Emergencias **¿qué hacer en caso de accidentes con heridos o muertos?**

- Mantener la calma, teniendo presente el principio de ayuda a las víctimas.
- Atienda a las víctimas, para lo cual tenga en cuenta:
- Evite trasladar al lesionado en su vehículo salvo que no exista otra alternativa.
- Si se trata de un motociclista nunca le quite el casco.
- No administre ningún tipo de medicamentos.
- No dé de beber ni comer a los heridos.
- Nunca considere que una lesión es leve por no existir lesiones visibles.
- Nunca presuma la muerte de una persona y trasládela al hospital más cercano.
- Asegure la escena y verifique quien pudo observar los hechos para que le sirva de testigo.
- No realice ningún comentario sobre los hechos. Puede ser escuchado.
- Antes de rendir cualquier declaración de los hechos asesórese.
- Avise a las autoridades de tránsito.

 Recomendaciones en caso de varada de los vehículos

El conductor debe realizar las siguientes actividades:

- Verificación de los indicadores del vehículo por parte del conductor.
- Presiones.
- Temperaturas.
- Niveles de lubricantes y refrigerante.
- El conductor deberá escuchar atentamente para verificar si existen sonidos anormales.
- Si el daño impide la movilización del vehículo, se deberán colocar señales visibles a una distancia adecuada y acorde con el código

Nacional de Tránsito con el fin de reducir el riesgo de un accidente de tránsito.

- Evaluar el daño y tratar de ubicar la parte afectada.
- Si se encuentra con un pasajero a bordo en el momento del fallo, indicarle que por favor aguarde mientras la coordinación de operaciones envía un vehículo para su relevo y verifique con dicha coordinación el número del móvil que le sucederá.
- En el caso en que el conductor no pueda realizar la actividad o carezca de las herramientas adecuadas la empresa le indicará sobre qué hacer o enviará apoyo inmediato.
- Si se da la orden, debe trasladarse a uno de los talleres autorizados para mantenimientos correctivos y una vez atendida la situación se debe anexar el informe de las acciones correctivas tomadas y entregarlo en la administración de operaciones.
- Se envía grúa o se ubican los repuestos necesarios y se envía a una persona calificada para realizar el trabajo.
- Una vez resuelto el inconveniente, acercarse a un centro de diagnóstico autorizado para conocer el origen del fallo y certificar el estado del mismo. Ese reconocimiento debe llevarse en original al jefe de logística.

Controles:

- El nivel de líquido de la batería. Eche agua destilada en caso necesario.
- Que la correa del alternador esté suficientemente tensa.
- Que los cables de la batería estén bien sujetos.
- La luz de carga durante la conducción.

¡Atención!

El ácido de la batería es corrosivo; tenga cuidado con sus prendas y la piel.

Recomendaciones en caso de accidente vehicular

- ✓ Evite el pánico, las falsas alarmas y hacer comentarios.
- ✓ Haga una valoración global, evaluación del medio, condiciones del vehículo y afectados, para determinar realmente lo que ocurrió y determinar los recursos existentes y necesarios.
- ✓ Si hay personas afectadas reportar el incidente inmediatamente a la dirección de operaciones quien tomará acciones para la atención inmediata del conductor y/o cliente.
- ✓ Informe inmediatamente a la empresa de las circunstancias, tiempo modo y lugar en que tuvo ocurrencia el hecho.
- ✓ El conductor deberá reportar al encargado los siguientes datos:
 - ✓ Placa e identificación del vehículo
 - ✓ Sitio y hora del accidente
 - ✓ Estado del vehículo y de la carga
 - ✓ Estado de salud del conductor y de las otras personas involucradas en el accidente (si las hubiera)
 - ✓ En el momento de la llamada debe informar:

- ✓ ¿Qué pasó?
- ✓ ¿Qué está pasando?
- ✓ ¿Qué puede pasar?
- ✓ ¿Dónde pasó?
- ✓ ¿Hace cuánto pasó?
- ✓ ¿Cuántas personas lesionadas?
- ✓ Solicitar asesoría al director operativo sobre las acciones inmediatas a tomar.
- ✓ Espere a las autoridades de tránsito y el informe del accidente (croquis)
- ✓ Brindar y mantener el apoyo en el lugar del accidente.
- ✓ Identifíquese en el escenario
- ✓ En lo posible no mueva el vehículo
- ✓ Espere a la autoridad
- ✓ No realice ninguna negociación y espere el apoyo de la compañía de seguros.
- ✓ Busque testigos lo antes posible, identifique nombres y número telefónicos.
- ✓ Despues de ocurrido el accidente y haberse tomado las acciones necesarias, presentar conjunto al coordinador calidad, un informe escrito en el formato para tomar las medidas necesarias que eviten se presente un nuevo siniestro.

Si se encuentra herido:

- ✓ Trate en lo posible de no hacer movimientos bruscos
- ✓ Tranquilícese
- ✓ Evalué e informe su estado
- ✓ Si el choque fue a alta velocidad, evite salir del vehículo
- ✓ Si no puede informar, solicite que se comuniquen con la empresa, a los números telefónicos suministrados y la dirección de operaciones, indicando su nombre, placa del vehículo y ubicación.
- ✓ Pida que le soliciten ambulancia al 123 desde un teléfono fijo o celular.

Si hay paciente o víctimas:

- ✓ No mueva el paciente
- ✓ Tranquilice a la(s) persona(s) involucradas.
- ✓ Informe su estado, y solicite inmediatamente ambulancia y presencia de autoridades.

8. 2.3.3.2 Recomendaciones de seguridad física personal y del vehículo:

- ✓ Camine observando todo lo que acontece en su entorno.
- ✓ Al identificar una situación sospechosa evítela alejándose o cambiando de dirección.
- ✓ Manténgase siempre como mínimo a 20 metros de distancia de un sospechoso.
- ✓ Prefiera los estacionamientos pagados, dejar el auto en la calle es más peligroso.
- ✓ Si ocurre un pequeño choque (pite), retroceda su vehículo, observe por su retrovisor a las personas que están en el vehículo de atrás.
- ✓ Si desconfía de cualquier cosa, no pare y señale a la persona para que lo siga y diríjase a un lugar seguro para usted, de preferencia que haya policía.

- ✓ Cuando el semáforo este en rojo, observe su entorno, generalmente los ladrones atacan por el lado izquierdo.
- ✓ Vaya reduciendo la velocidad gradualmente, intentando llegar al cruce cuando este por dar al verde.
- ✓ Evite las compras en el semáforo.
- ✓ Algunos delincuentes utilizan menores para hacer el asalto.
- ✓ Evite utilizar cajeros automáticos en la noche.
- ✓ No acepte ayuda de extraños cuando haga uso de los cajeros
- ✓ Si es atacado:
 - ✓ Actué con calma.
 - ✓ Pida calma al delincuente.
 - ✓ Haga que él se sienta con el control de la situación
 - ✓ Nunca se resista entrega los objetos que le sean pedidos, evite cargar grandes sumas de dinero u objetos de grande estima.
 - ✓ No transmita enojo o sentimientos de venganza.
 - ✓ Recuerde el objetivo principal es sobrevivir al asalto.
- ✓ En caso de presentarse cualquiera de estas circunstancias deberá informarse de inmediato al número líder del proceso de transporte

8. 2.3.3.3 Recomendaciones en caso de incendio:

- ✓ Si el incendio se produce en el motor no abra el capó del carro
- ✓ Apague si es posible ataque el incendio desde la parte de abajo con el extintor
- ✓ Refrigere el capó sin abrirlo
- ✓ Verifique que no haya derrames de combustible
- ✓ Si lleva pasajeros sáquelos del vehículo y ubíquelos en un lugar seguro.
- ✓ Si el incendio no se pudo controlar ubíquese lo más lejos del vehículo y protéjase
- ✓ Comunique en forma inmediata con la Empresa.
- ✓ Si el incendio es por causas eléctricas, no utilice agua.