**POLITICA DE ATENCION A VICTIMAS**

**Protocolo en caso de Accidentes, Averías y contratiempos**

**Averías**

* Estacione donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.
* Informe a coordinador de transporte cualquier incidencia y de que se trata. Confirme la avería y estime si la podrá reparar o no y cuánto [tiempo](http://www.monografias.com/trabajos901/evolucion-historica-concepciones-tiempo/evolucion-historica-concepciones-tiempo.shtml) le llevará.
* Intente hacer la reparación con [medios](http://www.monografias.com/trabajos14/medios-comunicacion/medios-comunicacion.shtml) propios ([herramientas](http://www.monografias.com/trabajos11/contrest/contrest.shtml) y repuestos). Si no es posible, comuníquese a coordinador de transporte y espere instrucciones.

No abandone el vehículo en ningún caso

**Accidentes**

* Intente estacionar donde no haya peligro para la circulación y señalice la parada.  
  Compruebe los posibles daños del vehículo y evalúe las posibilidades de continuar. Si los daños le impiden circular normalmente, llame al coordinador de transporte y espere instrucciones.

**Contratiempos**

* Avise a coordinador de transporte si ha de detenerse, modificar la ruta o reducir sensiblemente la [velocidad](http://www.monografias.com/trabajos13/cinemat/cinemat2.shtml#TEORICO) por manifestaciones, cierres de vías, derrumbes, lluvia y otros fenómenos adversos.
* En caso de robo o asalto, presente la denuncia inmediatamente y avise a la Gerencia y al coordinador de transporte.
* Si hay derrame de combustible o lubricantes, el conductor debe evitar que éste se esparza y actuar siguiendo los siguientes lineamientos generales**:**
  + Ponerse a salvo.
  + Actuar con calma.
  + Identificar y dimensionar el derrame.
  + Aislar y señalizar la zona de derrame y alertar a las personas y/u otros vehículos.
  + Comprobar si hay lesionados para auxiliarlos.
  + Identificar los [riesgos](http://www.monografias.com/trabajos35/tipos-riesgos/tipos-riesgos.shtml).
  + Si es posible contener y/o reducir el derrame sin poner en [riesgo](http://www.monografias.com/trabajos13/ripa/ripa.shtml) su integridad [física](http://www.monografias.com/Fisica/index.shtml).
  + Limpiar el área recogiendo todo lo usado.
  + Identificar la causa que originó el derrame y aplicar el correctivo adecuado que garantice la continuidad del transporte en forma segura.
  + Si la caída o derrame es mayor y no sea posible su [control](http://www.monografias.com/trabajos14/control/control.shtml) y esto impida la continuación del viaje; el vehículo deberá ser retirada a un costado de la calle o carretera donde no implique riesgo para los demás vehículos que circulan por ella.
  + Coloque todos los dispositivos de [seguridad](http://www.monografias.com/trabajos/seguinfo/seguinfo.shtml) dispuestos por el Reglamento de Tránsito.
  + Comunicar, por el medio más rápido, a la [Gerencia](http://www.monografias.com/trabajos3/gerenylider/gerenylider.shtml) o al coordinador de transporte, y la  [autoridad](http://www.monografias.com/trabajos2/rhempresa/rhempresa.shtml) policial local más cercana o a la Policía de carreteras si el caso lo requiere.

**En Caso de Incendio**.

Los [incendios](http://www.monografias.com/trabajos5/prevfuegos/prevfuegos.shtml) pueden presentarse durante el transporte o en cualquier estacionamiento; por lo que se debe aplicar lo siguiente:

* Si el fuego se produce, retirar el vehículo a una zona que no impida el libre tránsito.
* Apagar el [motor](http://www.monografias.com/trabajos10/motore/motore.shtml) accione el freno de mano y luego desconecte la batería.
* Emplear el extintor de tipo ABC para apagar el fuego.
* Si esto no es posible retirarse de la zona del siniestro y solicitar ayuda a otros conductores y/o comunicar con los Bomberos más cercanos, a la Gerencia o al coordinador de transporte y a la policía de carreteras si el caso lo amerita.
* Establecer contacto con GONSEGUROS para informar el incidente.
* Si el caso ocurre en zonas pobladas, evitar la aglomeración de personas extrañas al sofocamiento del siniestro.
* Prevenir a todas las personas del área comprometida sobre el peligro existente.
* Debe evitarse la presencia de personas extrañas, que no se relacionen directamente, con la emergencia.
* Comunicar a la autoridad local más cercana o a la Policía de Carreteras si el caso lo requiriese para efectos de los trámites correspondientes a GONSEGUROS para efectos del  [Seguro](http://www.monografias.com/trabajos5/segu/segu.shtml).

**Conatos o Amago de incendios o siniestros menores**

Incendio menor es aquel que se produce en el vehículo y no compromete la salud del conductor, carga, ni seriamente las partes del vehículo, pudiendo éste continuar su marcha.

* Retirar el vehículo a una zona donde no impida el libre tránsito.
* Apagar el motor, accione el freno de mano y luego desconecte la batería.
* Utilizar los extintores, según sea el requerimiento de la emergencia.

Incendio o siniestros de gravedad mayor son aquellos incendios que se produce muy cerca al vehículo y/o en el vehículo mismo que pone en riesgo la salud del conductor, y de los pasajeros y de terceros, así como al vehículo en su conjunto.

* Comunicar inmediatamente a la Gerencia y/o a la Policía de Carreteras.
* Evacuar tan pronto como sea posible al vehículo de la zona siniestrada, y evitar la presencia de otros vehículos en la zona donde se ha producido el accidente.
* Cuando llegue el personal de Bomberos, apoyar en las acciones de extinción y orden, sin interferir las acciones que provengan de estos.
* Debe evitarse la presencia de personas extrañas que no se relacionen directamente con la emergencia
* Dar los primeros auxilios a las personas heridas, en lo posible evitar moverlos, mientras no llegue el apoyo del personal especializado.

**Accidentes de tránsito: choques, volcaduras, atropellos**

Estos accidentes pueden ser leves, graves o fatales.

Producido el accidente el conductor involucrado, si fuera el caso realizaran lo siguiente:

* Si le es posible, sacar el vehículo, poner el freno de mano o de emergencia
* Encender las luces de emergencia
* Verificar daños personales cuidando su integridad física, la de los pasajeros y la de los involucrados
* Estacionar el vehículo en un lugar seguro
* Aislar la zona del accidente con conos o [triángulos](http://www.monografias.com/trabajos36/poligonos-triangulos/poligonos-triangulos.shtml) de seguridad

**Accidentes a peatones**

Si el accidente es grave y si es posible prestarle auxilio proceda de la siguiente forma:

* Evite la movilización innecesaria de la víctima, cuidando que mantenga sus [signos](http://www.monografias.com/trabajos36/signos-simbolos/signos-simbolos.shtml) vitales ([respiración](http://www.monografias.com/trabajos12/embrio/embrio.shtml#respi), circulación, [temperatura](http://www.monografias.com/trabajos/termodinamica/termodinamica.shtml) y [estado](http://www.monografias.com/trabajos12/elorigest/elorigest.shtml) de [conciencia](http://www.monografias.com/trabajos11/estacon/estacon.shtml))
* Asistir a las víctimas en la medida de sus posibilidades aplicando sus conocimientos en primeros auxilios, siempre y cuando las lesiones sean leves.
* Coordinar su traslado a un centro de salud, Hospital o Clínica más cercana al lugar de los hechos.
* Buscar ayuda especializada para proceder a su traslado al centro de salud más cercano.
* Dentro de lo posible, velar porque la [atención](http://www.monografias.com/trabajos14/deficitsuperavit/deficitsuperavit.shtml) del paciente sea en un lugar seguro, alejado del lugar del siniestro.
* Si el accidente es fatal, no mover el cuerpo y comunicar por el medio más rápido a la policía, Guardas de tránsito o policía de carreteras más cercana para seguir sus instrucciones y comunicar el hecho a la Gerencia, coordinador de transportes y Gonseguros.
* En todos los casos el conductor involucrado o su acompañante se comunican con la Gerencia, coordinador de transporte para recibir instrucciones y cuando el caso lo amerite con la Policía, guardas de tránsito o policía de carreteras o el centro de salud más próximo.

**Choques**

Según sus posibilidades:

* Cuidar de su integridad física y de la de los pasajeros.
* Informar a las autoridades correspondientes, a la Gerencia y al coordinador de transporte
* Seguir las instrucciones de la Gerencia
* Esperar por ayuda y colaborar en la medida de sus posibilidades con la policía, Guardas de tránsito, Policía de carreteras para actividades de rescate.

**Desperfecto del vehículo en carretera o en vía Pública**

En caso la Unidad de Transporte sufra algún desperfecto, el Conductor deberá efectuar lo siguiente:

* Estacionar la Unidad de Transporte en algún lugar seguro.
* Poner freno de mano.
* Encender las luces de emergencia.
* Realizar el bloqueo de llantas con cuñas de [madera](http://www.monografias.com/trabajos15/transformacion-madera/transformacion-madera.shtml).
* Colocar sus conos de seguridad en la parte posterior del vehículo.
* Comunicarse por Avantel, [teléfono](http://www.monografias.com/trabajos/eltelefono/eltelefono.shtml), celular u otro medio que disponga con el coordinador de transporte para coordinar el auxilio correspondiente.
* Nunca abandone el vehículo.

**Asaltos y/o actos vandálicos en la Calle o en carretera**

No hay un plan [concreto](http://www.monografias.com/trabajos/histoconcreto/histoconcreto.shtml) a seguir, debido a la rapidez de las acciones, del número de asaltantes, del lugar de las acciones, etc. Sin embargo, en todo momento se debe mantener la serenidad tratando de no desesperar a los asaltantes, para lo cual se efectuará, hasta donde sea posible, lo siguiente:

* Parar el vehículo en un lugar seguro de la carretera o en la calle, apagar el motor.
* Efectuar las indicaciones que digan los asaltantes, no ofrecer [resistencia](http://www.monografias.com/trabajos10/restat/restat.shtml).
* Realizada la acción delincuencial y después de haberse retirado los delincuentes, se deberá estacionar el vehículo o llevarlo a un lugar más seguro cumpliendo con las [normas](http://www.monografias.com/trabajos4/leyes/leyes.shtml) de seguridad de transporte y tránsito.
* Comunicarse por el medio más rápido con la Policía Local o de Carreteras.
* Comunicarse con la Gerencia y el coordinador de transporte para tomar las acciones más apropiadas.

**Desastres naturales:**[**terremotos**](http://www.monografias.com/trabajos/sismologia/sismologia.shtml)**, derrumbes, niebla, Lluvia torrencial otros**

En al caso de terremotos, derrumbes y Niebla, Lluvia torrencial parar y apagar el vehículo en una zona libre de este desastre natural hasta donde sea posible.

* Poner el [sistema](http://www.monografias.com/trabajos11/teosis/teosis.shtml) de freno de mano.
* Encender el sistema de luces de emergencia.
* Una vez pasado el desastre natural bajarse del vehículo, para evaluar los daños al vehículo y de la carretera o vía publica
* Reubicar al Vehículo en un lugar de estacionamiento seguro. Apagar el motor, colocar el freno de mano, encender las luces de emergencia, colocar las cuñas de bloqueo de las llantas y colocar en un lugar visible para los otros vehículos, los conos o triángulos de seguridad en la parte delantera y posterior del mismo.
* No continuar el viaje hasta que se lo indique por Avantel, celular o teléfono u otro medio de [comunicación](http://www.monografias.com/trabajos12/fundteo/fundteo.shtml) de la coordinación de transporte.
* En el caso de neblina o lluvias torrenciales deberá encender el sistema de luces para manejar en neblina y encender sus luces de emergencia y reducir la velocidad hasta que le permita manejar sin poner en riesgo su salud y la de sus pasajeros

Cuando la niebla es muy intensa y la visibilidad es menor a 50 metros. el conductor deberá estacionar el vehículo en un lugar seguro, fuera de la carretera, que no ponga en riesgo a su vehículo ni el paso de otros, encendiendo la [luz](http://www.monografias.com/trabajos5/natlu/natlu.shtml) de emergencia.

**Comunicaciones con la Empresa**

* En el caso de que una situación implique un retraso en la ruta o recorrido (accidente, trancones, manifestaciones, retenciones, entre otras) notifíquelo a la Coordinación de transporte para que avisen al [cliente](http://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml) o Colegio o empresa.
* Cuando se haya iniciado o terminado la ruta o el  [servicio](http://www.monografias.com/trabajos14/verific-servicios/verific-servicios.shtml) comuníquese con el coordinador de transporte, para informar su conformidad.
* Cuando se presente algún problema, incidencia o emergencia o tenga alguna duda (debe aplicarse el [plan](http://www.monografias.com/trabajos7/plane/plane.shtml) de contingencia establecido.)

**Procedimientos después de la emergencia**

Investigación y Reporte de incidente, una vez ocurrido el incidente Gonseguros y la Gerencia coordinarán las operaciones de [investigación](http://www.monografias.com/trabajos11/norma/norma.shtml) la misma que se efectuará de manera conjunta con la finalidad de determinar las causas, el personal involucrado, daños materiales, ocasionados.

Esta investigación se efectuará basándose en los [informes](http://www.monografias.com/trabajos14/informeauditoria/informeauditoria.shtml) emitidos por las autoridades y los involucrados directamente en el incidente. La investigación concluirá determinando las causas inmediatas, los factores personales y de [trabajo](http://www.monografias.com/trabajos34/el-trabajo/el-trabajo.shtml) así como las fallas de control que contribuyeron a la ocurrencia investigada, finalmente recomendará las medidas que deben adoptarse.

El [informe](http://www.monografias.com/trabajos12/guiainf/guiainf.shtml) de la investigación realizada debe ser entregado a la Gerencia, a Gonseguros y el cliente (Colegio o empresa).

.

**POLÍTICA DE PLAN DE CONTIGENCIA O DE CONTINUIDAD**

**OBJETIVO:**

Generar un marco normativo de funciones, procedimientos y conductos regulares a seguir para el procedimiento de reemplazos de conductores en COOPTRAESCOL.

**PLAN DE CONTIGENCIA O DE CONTINUIDAD**

Se entiende por PLAN DE CONTINGENCIA los procedimientos alternativos al orden normal de una empresa, cuyo fin es permitir el normal funcionamiento de esta, aun cuando alguna de sus funciones se viese dañada por un accidente interno o externo.  
  
Que la organización prepare sus planes de contingencia, no significa que reconozca la ineficacia de su empresa, sino que supone un avance a la hora de superar cualquier eventualidad que puedan acarrear pérdidas o importantes pérdidas y llegado el caso no solo materiales sino personales.  
El Plan de Contingencia se debe hacer de cara a futuros acontecimientos para los que hace falta estar preparado, hacer un directorio de personas o vehículos para hacer reemplazos.  
  
La **función** principal de un Plan de Contingencia es la continuidad de las operaciones de la empresa su elaboración la dividimos en cuatro etapas:  
1. Evaluación.  
2. Planificación.  
3. Pruebas de viabilidad.  
4. Ejecución.  
  
Las tres primeras hacen referencia al componente preventivo y la última a la ejecución del plan una vez ocurrido el siniestro.  
La planificación aumenta la capacidad de organización en caso de siniestro sirviendo como punto de partida para las respuestas en caso de emergencia.  
  
Toda Planificación debe tener en cuenta al personal que participar directamente en ella desde el personal que lo planifica hasta aquellos que operativamente participarían en el accidente. Debemos tener en cuenta los procedimientos para la revisión del Plan, quien lo actualizará y como, esa información, llegara a los afectados.

**El Plan de Emergencia**  
Una Planificación de Contingencias debe ser también un Plan de Emergencia que contenga los siguientes **elementos**:  
  
a) Identificación del escenario  
b) Objetivos operativos  
c) Medidas que se deben adoptar  
d) Investigación  
e) Conclusiones  
  
**Objetivos Generales**a) Minimizar las perdidas  
**Objetivos Particulares**  
b) Gestión y coordinación, asignación de responsabilidades  
c) Activación del Plan de Emergencia  
d) Minimizar las perdidas  
**Contenido del Plan de Contingencia**a) La naturaleza de la contingencia  
b) Las repercusiones operativas de la contingencia  
c) Las respuestas viables  
d) Las implicaciones financieras de las respuestas  
e) Cualquier efecto en otro proceso  
  
Se deberán valorar los diferentes escenarios, esta actividad es la más intuitiva y sin embargo una de las más importantes ya que sienta las bases de toda la planificación posterior. Para establecer escenarios es necesario formular distintas hipótesis, aunque estas se basen en todos los conocimientos disponibles, nunca se debe eliminar el elemento de imprevisibilidad.  
  
**EL PROCEDIMIENTO GENERAL DE REEMPLAZOS DEBERÁ SER EJECUTADO DE ACUERDO A LOS SIGUIENTES LINEAMIENTOS:**

1) Sólo podrá ser reemplazado los conductores y empleados que ejecute labores indispensables para la atención de Clientes y público en General.

2) En ningún caso se podrá reemplazar o cubrir con horas extraordinarias ausencias derivadas de permisos administrativos en personal, La ausencia por este motivo deberá ser autorizada por la Gerencia el cual se responsabilizará de la continuidad de la atención del servicio.

3) Todo reemplazo derivado de una ausencia programada deberá de ser solicitado a la Gerencia por lo menos con 1 día hábil de anticipación y debe ser aprobada antes de proceder a su ejecución.

4) En el caso de una ausencia no programada del personal deberá comunicarse con la Gerencia para cubrir la ausencia lo antes posible y dar continuidad al servicio.

5) Todo reemplazo del personal que cumpla la función de atención a Público debe ser reemplazado.

6) El funcionario responsable de solicitar el reemplazo será el coordinador de transporte

7) Todo reemplazo a través de suplencias o contratos transitorios serán autorizados exclusivamente por la Gerencia.

**ACCIONES DE RESPUESTA FRENTE A**:

**Accidentes de Tránsito.**

Producido el accidente de tránsito:

1. Mantener la calma, pensar claramente y proteger el sitio.

2. Advertir al tráfico en ambas direcciones sobre el accidente a través de los conos, triángulos o señales de advertencia.

3. Advertir a todos los que están en el área de los riesgos y no dejar que la gente se acerque.

4. Reportar todos los accidentes por Avantel, Celular o teléfono al Gerente y al coordinador de transporte.

5. Controlar su temperamento.

6. Solicitar apoyo si es del caso a los bomberos, entidades hospitalarias, Policía o guardas de tránsito.

7. Si hubiese heridos sin otras emergencias, brindarles atención y primeros auxilios.

8. En el caso de lesiones, quemaduras u otros se deberán aplicar las técnicas de

Primeros auxilios y brindar la atención inmediata por un médico, paramédico y/o trasladar al Accidentado al centro de salud más cercano.

10. Obtenga la siguiente información:

- Del otro conductor: Nombre, dirección y número de licencia.

- De los vehículos involucrados: Número de placa o registro, marca, año, modelo y

Daños causados.

- De los pasajeros de los vehículos: Nombres, dirección, naturaleza y tipo de lesiones.

- Testigos: Nombres y dirección.

- Guardas de tránsito/ policías: Nombres, números de placas.

11. Refiera cualquier pregunta de personal de prensa, radio o TV a la Gerencia

**ORGANISMOS DE APOYO AL PLAN DE CONTINGENCIA**

Policía, Bomberos, Guardas de tránsito, Compañías de Seguros. Hospitales y Clínicas