

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ:A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS	APROBO:A.C.Q. Dir. Transporte

1.0 OBJETIVO:

Describir los pasos a seguir ante cualquier contingencia que se presente durante la transportación de la carga a las instalaciones del cliente.

2.0 ALCANCE:

Desde que se recibe la notificación de contingencia, hasta que se analiza la información relacionada con este en el Comité de Siniestralidad para determinar las acciones a tomar.

3.0 CAMPO DE APLICACIÓN:

Este procedimiento es aplicable a todas las contingencias que se generen durante el proceso de transportación.

4.0 RESPONSABILIDADES:

Es responsabilidad de:

- El Operador o de los demás operadores de la organización, notificar a las oficinas cualquier accidente que se presente durante el proceso de transportación.
- Del Jefe de Flotilla, la logística para la atención del operador y la custodia de la unidad y la mercancía, así como el trasbordo de estas a alguna instalación para su resguardo.
- Del Gerente de Logística, el mantener informado al cliente de los hechos y coordinar las acciones que este llegue a ordenar.
- Del Coordinador de Recursos Humanos, la logística para en caso de ser necesario, trasladar a los familiares del operador a donde este se encuentre.
- Del Gerente de Seguridad, llevar a cabo los trámites necesarios ante el ministerio Publico, compañía aseguradora y ante la Policía Federal Preventiva. Así también, del asegurarse que los demás involucrados lleven a cabo la parte que les corresponde de este procedimiento.

5.0 REFERENCIAS:

- Datos de la compañía aseguradora.
- Datos de las oficinas de la organización en las plazas foráneas.
- Procedimiento en caso de Asaltos¹
- Procedimiento Botón de Pánico²

6.0 DEFINICIONES

¹ DT/OP PROC31

² DT/OP PROC36

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ:A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS	APROBO:A.C.Q. Dir. Transporte

Contingencia: Cualquier situación que impida al operador continuar de manera normal el viaje debido a situaciones que ponga en riesgo la integridad del operador y/o de la mercancía del cliente.

7.0 DESARROLLO:

- 7.1 Ante cualquier contingencia presentada en el camino y en caso de estar en condiciones de hacerlo, el operador da aviso a las oficinas de la organización más cercanas o pone mensaje por OmnitracS. En caso de que el operador se encuentre impedido para dar la notificación esta puede ser proporcionada por un compañero operador o por parte de la Policía Federal Preventiva que este en el lugar del accidente.
- 7.2 La persona que recibe la notificación da aviso inmediatamente al Gerente de Tráfico y Gte. de Seguridad para que proceda a llevar a cabo el procedimiento establecido.
- 7.3 El Gerente de Seguridad procede a capturar el detalle de los hechos en el formato de “FICHA DE ACCIDENTE³”, asegurándose de registrar toda la información requerida en este para poder estar en condiciones de tomar decisiones desde la oficina a la que fue reportado la contingencia. Aunado a esto se documentan los datos de todos los accidentes en el formato Reporte de Siniestralidad⁴, hoja 5.
- 7.4 Posteriormente el Gerente de Tráfico y Seguridad da aviso al Jefe de Flotilla, Gerente de Logística y al Director de Transporte.
- 7.5 El Gerente de Seguridad notifica a la aseguradora el lugar donde tuvo lugar la contingencia para que proceda a realizar los trámites a que dé lugar.
 - 7.5.1 En caso que la mercancía viaje asegurada por el cliente se deberá de notificar al cliente ò a la compañía aseguradora de Pitic ò la que el cliente haya contratado, el reporte se hará vía telefónica.
- 7.6 El Gerente de Logística notifica al cliente lo sucedido y le proporciona la información que se tenga al momento para que en caso de que él lo decida, se proceda bajo algún procedimiento establecido por este.

³ DT/OP SEG2

⁴ DT/SOP SEG3

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ:A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS	APROBO:A.C.Q. Dir. Transporte

NOTA: Solo en los casos en los que haya lesionados o posibles daños a la mercancía, se procederá a aplicar los siguientes pasos:

- 7.7 En caso de haber lesionados, el Gerente de Seguridad le solicita al ejecutivo de la compañía aseguradora se trasladen a los lesionados a los centros de salud que correspondan al lugar del accidente para que se les brinde atención inmediata.
- 7.8 El Gerente de Seguridad solicita al ejecutivo de la compañía aseguradora, se haga uso de la cobertura de la póliza de gastos médicos a ocupantes. Durante la atención medica a los lesionados, el Gerente de Tráfico y Seguridad verifica que no se exceda el monto de la póliza. Los tratamientos posteriores se harán por medio del I.M.S.S.
- 7.9 Se notifica al gerente de la oficina de Transportes Pitic más cercana para que apoye las maniobras de rescate de la unidad así como el trasbordo de la mercancía en caso de ser necesario.
- 7.10 Si el operador se encuentra consciente se le pregunta si desea que se le informe a alguien de su familia y a quien se le daría aviso. El Coordinador de Recursos Humanos informa sobre lo sucedido.
- 7.11 Si el operador no da autorización de que se le comunique a alguien de su familia, se evalúa por medio de la atención médica la condición del operador y se toma la decisión de si se le avisa a alguien de su familia.
- 7.12 Si el operador da su autorización, el Coordinador de Recursos Humanos lleva a cabo la logística necesaria para apoyar a los familiares del operador para hacerlos llegar lo más rápido posible al lugar de la atención médica.
- 7.13 Se determina si la carga que transportaba la unidad quedo expuesta o no, para lo cual se solicita la custodia de la carga por medio de los operadores que se encuentran lo mas cercano de la zona hasta que llegue personal autorizado.

NOTA: En caso de robo de mercancía ó rapiña, se deberá de levantar un acta ante las autoridades correspondientes del lugar más cercano del accidente.

- 7.14 Se evalúan las condiciones en que quedo el remolque, para determinar si es necesario el trasbordo de la mercancía. Si es necesario el trasbordo de la mercancía, se verifica el tipo de remolque, es decir, si es seco o refrigerado y si es de 48 ó 53 pies.

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ:A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS	APROBO:A.C.Q. Dir. Transporte

- 7.15 Se coordina al personal destinado para el rescate junto con el representante de la compañía de seguros para definir el rescate de la unidad y la disposición de la misma y trasladarlas a la ciudad que el Gerente de Seguridad y el Jefe de Mantenimiento consideren más conveniente.
- 7.16 El jefe de flotilla mantiene comunicación con el personal destinado al rescate de la unidad y trasbordo de la carga.
- 7.17 Una vez rescatada la unidad se informa al cliente la ubicación y una apreciación preliminar de las condiciones de la carga y se le proporciona también la ubicación de su carga para que realice las operaciones que él crea más conveniente.
- 7.18 Se determina la condición física del operador y de los involucrados, supervisando la atención médica que han recibido con el personal de la compañía aseguradora.
- 7.19 Se realiza el examen antidoping al operador o los exámenes médicos a que de lugar, para determinar si el accidente se debió a consumos de droga u alcohol.
- 7.20 Toda la información generada es enviada a la oficina de tráfico para que sea analizada en las reuniones del Comité de Siniestralidad para definir las responsabilidades de los participantes así como para determinar las acciones a tomar. Este análisis está basado en el Reporte de Siniestralidad⁵ Anual.
- 7.21 Una vez pasado el accidente, si el operador está en buena salud, por medio de logística se le trae a Hermosillo, para que llene el “REPORTE DEL OPERADOR⁶” (en caso de accidentes graves).

8.0 MEDICIÓN:

El Gerente de Seguridad, llevará un control de las contingencias que se presenten, indicando por medio de gráficas, la incidencia de estos por causa que los origina, el periodo en que se presenta y el costo que representan para la organización, análisis de accidentes, índice de siniestralidad, kilómetros recorridos por accidente.

Dicha información será presentada ante el Comité de Siniestralidad y ante la Dirección de Transportes en cada revisión al sistema que se efectuó.

⁵ DT/OP SEG3

⁶ DT/OP SEG1

	TRANSPORTES PITIC S. A DE C. V.	REVISÓ:A.A.L.S. Coord. Calidad
	PROCEDIMIENTO PARA EL MANEJO DE CONTINGENCIAS	APROBO:A.C.Q. Dir. Transporte

9.0 FORMATOS:

- Ficha de accidente⁷
- Reporte de Siniestralidad Anual⁸
- Reporte del Operador⁹

10.0 REGISTROS DE CALIDAD:

Los documentos generados por este procedimiento se archivarán en la oficina del Gerente de Tráfico y Seguridad, por el periodo de tiempo necesario para solucionar todos los aspectos relacionados con la contingencia.

Los registros que debe contener cada expediente de accidente son los siguientes:

- ☐ Reporte de accidente del operador (cuando operador se presente en Hillo, puede llevarse a cabo telefónicamente, mientras se presenta en Hillo).
- ☐ Fotos (cuando hay oportunidad)
- ☐ Ficha de análisis de accidente(en electrónico)
- ☐ Reporte policial (cuando autoridad levante reporte)

11.0 ANEXOS.

NA

⁷ DT/OP SEG2

⁸ DT/OP SEG3

⁹ DT/OP SEG1