

OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN

El objeto de la presente instrucción es definir la sistemática de actuación de los conductores del GRUPO AVANT, en situaciones de emergencia, accidente y/o averías.

DESARROLLO

1- PAUTAS DE ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE

1.1. Accidente SIN DAÑOS PERSONALES NI MATERIALES:

Ante una situación **de accidente sin daños materiales ni personales**, pudiendo continuar el servicio con normalidad, le conductor sólo debe llamar a base para informar de lo sucedido al Jefe de Tráfico y dejar registro en su hoja de trabajo.

El autocar una vez llegue a su base será supervisado por Jefe de Tráfico que realizará una primera valoración para informar al Departamento de Mantenimiento.

1.2. Accidente CON DAÑOS PERSONALES Y/O MATERIALES:

La actuación delante de un accidente con daños materiales y/o personales debe estar basada en la conducta: **P.A.S**



INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

PROTEGER:

1. Estacionar el vehículo fuera de la calzada:

- ✓ Procurando dejar libre una vía de acceso que permita la entrada a los servicios de socorro.
- ✓ Inmovilizar el vehículo.

2. Colocarse la armilla de Seguridad:

- ✓ Haciéndose visible en la carretera para evitar posibles atropellos.

3. Señalizar la zona afectada:

- ✓ Encender los intermitentes y colocar los triángulos de emergencia.

4. Impedir que se fume en la zona:

- ✓ Evitando posibles incendios o explosiones por pérdidas de combustible.

AVISAR:

5. Contactar con la Empresa (Departamento de Tráfico):

- ✓ **En caso de accidente con graves con DAÑOS PERSONALES, LLAMAR AL EMERGENCIAS 112.**
- ✓ Informar a la Empresa para que ésta informe de inmediato al cliente y active el “Protocolo de Sustitución de vehículo” en caso preciso, ***indicando el lugar exacto y evaluando la gravedad del siniestro.***

6. Valorar el alcance del siniestro:

- ✓ Averiguar si existen heridos u otras personas accidentadas en la vía.

SOCORRER:

7. COMO MEDIDAS DE SEGURIDAD ESTE TEMA SE DERIVARÁ A LOS SERVICIOS ESPECIALIZADOS.

1.2.2. Accidente de circulación sin afectados, con afectados leves o daños a pasajeros o personal de la empresa por maniobras bruscas del vehículo.

Comprobar si es necesario enviar asistencia mecánica y/o vehículo de sustitución. Se rellenará la “declaración amistosa de accidente”, utilizando este documento como toma de datos por ambas partes y debidamente firmado.

Se debe recoger la información siguiente: cuándo, dónde y cómo se produjo el accidente y los datos del contrario.

Al finalizar el servicio informar al Departamento Documental (Responsable Sra. Rosa Aragones tel. 902500512).

1.2.3. Accidente de circulación con víctimas o heridos graves.

Llamar al teléfono de emergencias **112** y llamar a la Empresa (Departamento de Tráfico) informar con el detalle de lo sucedido. Evitar realizar declaraciones y esperar a que los Responsables de la Empresa y, en su caso los Asesores Legales, se pongan en contacto o se personen en el lugar de los hechos.

2. PROCEDIMIENTO EN CASO DE AVERÍA

Parar el vehículo. Estacionar en un área de servicio y, si no es posible, en el lugar más seguro que encuentre de acuerdo con las normas de circulación.

Diagnosticar de la avería. El conductor ha de intentar ver el alcance de la avería, realizando una evaluación y diagnóstico de la misma para saber si lo puede solucionar él mismo, o requiere de ayuda externa.

Si necesita ayuda, informar al Departamento de Tráfico de su ubicación para que le puedan asistir y enviar la asistencia mecánica si fuese necesario.

Informar al cliente (pasajeros). Después de conocer las medidas que se van a adoptar para solucionar el problema, lo comunicará a los pasajeros de manera que éstos se sientan bien informados. Asimismo, durante la espera, informará a los pasajeros sobre cualquier novedad o variación que se produzca.

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

RESPONSABILIDADES:

Conductor:

- ✓ Realizar un primer diagnóstico de los daños.
- ✓ Informar al Departamento de Tráfico de lo sucedido.
- ✓ Llamar a los servicios de Emergencia 112 en caso de necesidad.
- ✓ Tomar todos los datos del siniestro (DAA) en caso de siniestro leve.
- ✓ Registrar en la hoja de ruta de los daños del autocar.
- ✓ Contactar con el Departamento Documental para pasar los datos del siniestro, Sra. Rosa Aragones (936525020)

Departamento de Tráfico:

- ✓ Activar el Protocolo de sustitución de vehículo cuando se precise.
- ✓ Informar al Departamento de Contratación de lo sucedido para contactar con el Cliente.
- ✓ Informar al Departamento de Mantenimiento para activar el “Servicio 24h” en caso preciso
- ✓ Realizar la primera revisión del autocar cuando vuelva a base e informar y coordinar con Mantenimiento las acciones a realizar.

Departamento de Contratación:

- ✓ Contactar con el Cliente para informar de lo sucedido y de las acciones realizadas.

Mantenimiento:

- ✓ Activar el “Servicio 24h” y “Asistencia de Grúa” en caso preciso.
- ✓ Informar al conductor de las acciones que debe realizar en el lugar de los hechos.
- ✓ Coordinar con el Departamento de Tráfico la paralización del autocar para su reparación.

Departamento Documental:

- ✓ Registrar en el sistema.
- ✓ Recuperar la documentación
- ✓ Tramitar el siniestro (apertura, seguimiento y cierre).

INSTRUCCIÓN DE TRABAJO

Gabinete de Crisis: Se creará y actuará en Accidentes graves con víctimas.

- ✓ Elaborar y aprobar el contenido de las comunicaciones, con los Medios, las Autoridades, los Clientes-Proveedores, etc.
- ✓ Realizar las Comunicaciones Externas actuando de Portavoz de la Compañía.

Los responsables de cada área afecta están obligados a llevar a cabo el control necesario para garantizar la aplicación de esta norma

| | ELABORADO | REVISADO | APROBADO |
|----------|-----------|-------------------|-------------------|
| Firma: | | | |
| Fecha: | 04-2016 | 05-04-2106 | 05-04-2016 |
| POSICION | Calidad | Dirección General | Dirección General |