

PLAN DE CONTINGENCIA

Con la finalidad de cumplir constantemente con la política de nuestro Sistema Integrado de Gestión (SIG), procederemos a exponer nuestro manual de contingencia el cual tiene como objetivo primordial reafirmar nuestro sistema de calidad de gestión el cual se basa en la confiabilidad, cordialidad, seguridad, puntualidad y confort en el manejo de contingencias de nuestros servicios de traslado de personas.

Para ello desarrollamos las siguientes actividades:

- **Monitoreo de nuestros buses las 24 hrs.:** Con la finalidad de dar seguridad a todos nuestros pasajeros en cada uno de sus traslados, contamos con monitoreo vía GPS de toda nuestra flota, a cargo del departamento de tráfico, donde cuenta con personal las 24 hrs. del día, permitiendo reacción oportuna en caso de cualquier eventualidad que se pueda presentar.
- **Asistencia las 24 hrs.:** Consiste en la disponibilidad permanente de mecánicos y móviles para asistir a nuestros buses frente a cualquier eventualidad que lo requiera las 24 hrs.
- **Disponibilidad de Flota y Tiempo de reacción:** Una de las mayores ventajas que nos entrega el sistema de monitorea vía GPS, es la capacidad de combinación de servicios y de reacción frente a eventualidades, poder enviar el bus que se encuentre más cercano, lo cual genera una disminución importante en el tiempo de espera de los pasajeros.

En base a estas cualidades presentadas poseemos planes a seguir con la finalidad de dar confiabilidad a nuestros clientes.

1. Si algunos de nuestros móviles presentase algún desperfecto mecánico, el conductor tiene el deber de comunicar vía telefónica al Departamento de Tráfico, el cual se encarga de coordinar con el Departamento de Mantenimiento la asistencia en ruta, en caso de que se produjese la eventualidad con pasajeros a bordo debe coordinar automáticamente la continuidad del servicio enviando un nuevo bus de características similares (capacidad de pasajeros, características propias solicitadas por el cliente) para continuar el traslado.

Nuestras estadísticas arrojan como máximo 1 pana en ruta semestral con un tiempo de reacción no superior a 30 minutos.

2. En caso de accidente, el conductor tiene el deber de comunicar al Departamento de Tráfico, el cual coordina en conjunto con el departamento de Administración, las acciones a seguir en caso de:
 - Si se tratase de daños a terceros, el conductor tiene la obligación de informar al departamento de Tráfico, el cual a su vez se coordina con el Departamento de Administración, quien coordina y gestiona el tema de los seguros. En caso de accidentados el departamento de Tráfico avisará en primer lugar a Carabineros de Chile y a la vez al organismo prestador de servicios médicos de emergencia (Mutuales de seguridad y SAMU), una vez informados los departamentos el conductor debe proceder a dejar constancia en Carabineros de Chile con un plazo máximo de 24 Hrs, dando los datos de la aseguradora, la cual es Mapfre Seguros y número de póliza 907-08-0001976.
 - En caso que se viese afectado peatones o pasajeros, el conductor debe informar al Departamento de Tráfico, el cual en coordinación con el Departamento de Administración y el Departamento de Mantención, si la ocasión lo amerita, también se informa a Gerencia. Administración coordina con la Aseguradora Penta Security para hacer efectivo el Seguro contra Accidentes Personales (SOAP), y a la vez con la Aseguradora para coordina el seguro asiento flotante, el cual cubre exclusivamente a nuestros pasajeros, por otro lado el departamento de Tráfico avisara en primer lugar a Carabineros de Chile y a la vez al organismo prestador de servicios médicos de emergencia (Mutuales de seguridad y SAMU). Finalmente el conductor tiene un máximo de 24 hrs. para dejar constancia en Carabineros de Chile, para efectos legales y de Seguros. .