1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos y procedimientos para garantizar la continuidad del servicio ante cualquier eventualidad que impida el uso de los vehículos asignados. Este protocolo busca minimizar el impacto en la operación, asegurar la calidad del servicio, proteger la integridad de los usuarios, bienes transportados y del personal, así como mantener la confianza de los clientes.

2. ALCANCE

Este protocolo aplica a:

- Todos los vehículos asignados directa o indirectamente a la operación.
- Personal conductor y operativo involucrado en la prestación del servicio.
- Proveedores externos (si los hubiera).

3. EVENTUALIDADES CUBIERTAS

Las situaciones que activan el protocolo incluyen, pero no se limitan a:

3.1 Fallas Técnicas o Mecánicas

- Fallas en el motor.
- Fallas en el sistema de frenos
- Fallas en la dirección
- Fallas en la suspensión.
- Fugas de combustible o aceite.
- Fallo del sistema eléctrico o de transmisión.

3.2 Documentación No Vigente

- SOAT.
- Revisión técnico-mecánica.
- Tarjeta de propiedad irregular o con inconsistencias.
- Licencia de conducción vencida o inadecuada.

3.3 Siniestros y Accidentes

- Colisiones, atropellos, vuelcos, daños a terceros.
- Robo total o parcial del vehículo.
- Vandalismo o actos malintencionados.

3.4 Imprevistos Operativos

- Retención del vehículo por parte de autoridades.
- Bloqueos viales, protestas, fenómenos naturales.

4. PROCEDIMIENTO DE ACTUACIÓN

4.1 Detección y Reporte del Incidente

- El conductor deberá detenerse en un lugar seguro e informar inmediatamente al Coordinador de Operaciones y al Coordinador de Mantenimiento.
- Reporte debe contener:
- Ubicación exacta.
- Descripción del incidente.
- Estado del vehículo.
- Información de personas afectadas (si las hay).
- Fotografía o evidencia, si es posible.
- Información si se solicitaron ayuda a entidades de emergencias o aseguradoras.

4.2 Evaluación Inmediata

- El Coordinador evaluará:
- Gravedad del incidente.
- Tiempo estimado de reparación.
- Riesgos asociados.
- Necesidad de apoyo técnico o de reemplazo.

4.3 Activación del Vehículo Sustituto

- Se activará un vehículo de respaldo con las mismas características técnicas y capacidad.
- Se podrá gestionar con empresas aliadas o red de contingencia.

4.4 Transbordo de Pasajeros

Si la operación lo permite, se efectuará el transbordo de los pasajeros al nuevo vehículo.

Deberá realizarse con:

- Supervisión de personal autorizado.
- Verificación del bienestar de los pasajeros.
- Registro en planilla.

4.5 Comunicación al Cliente/Usuario

- Se notificará a los usuarios sobre:
- La naturaleza del incidente.
- Tiempo estimado de retraso o reprogramación.
- Medidas tomadas.
- La comunicación será realizada por el área Operaciones.

4.6 Asistencia Técnica en Ruta (si aplica)

- Se enviará personal técnico para intentar la reparación en sitio.
- Si no es posible, se solicitará grúa o vehículo de arrastre.

5. VEHÍCULOS DE CONTINGENCIA

5.1 Flota de Reserva

La empresa mantendrá una flota de reserva mínima del 5–10% del total operativo. Esta flota debe:

- Tener documentación al día.
- Cumplir con mantenimiento preventivo.
- Estar disponible para su activación inmediata.

5.2 Convenios de Apoyo Externo

Se mantendrán convenios con proveedores externos confiables para la contratación rápida de unidades en casos críticos.

6. ROLES Y RESPONSABILIDADES

Rol	Responsabilidad
Conductor	Detener el vehículo de forma segura. Informar el incidente. Colaborar en el proceso de recuperación o reemplazo.
Coordinador de Operaciones	Evaluar la situación. Gestionar reemplazo. Coordinar transbordo y asistencia.
Mantenimiento	Verificar y preparar vehículos.
Coordinador de Operaciones	Notificar a usuarios y clientes. Mantenerlos informados. Registrar quejas.
Dirección Operativa	Supervisar la activación del protocolo. Tomar decisiones estratégicas. Evaluar informe final.

7. DOCUMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO

7.1 Informe Final

El área de operaciones redactará un informe posterior que se entregará al cliente.

8. PREVENCIÓN Y MEJORA CONTINUA

- La empresa cuenta con sistemas de seguimiento y control periódico para la revisión de documentación.
- Se cuenta con un programa de mantenimiento e inspecciones para verificar el estado mecánico de los vehículos.
- Se cuenta con un programa de capacitaciones para el personal de la empresa, donde hay temas enfocados en la seguridad vial.

PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN VÍAS

1. OBJETIVO

Proporcionar la guía de acciones a ejecutar en caso de que se origine una alguna emergencia en la vía que puedan poner en riesgo la integridad del conductor o los pasajeros.

2. ALCANCE

Aplica a todo el personal de la empresa que conduzca un vehículo que preste servicios para Transporte Elite SAS.

3. RESPONSABLE

Conductores, Coordinador de Operaciones, Coordinador de Mantenimiento, Analista de Gestión Humana y SST y Analista de Operaciones y SV.

4. DEFINICIONES

ACCIDENTE DE TRÁNSITO (A/T): Evento generalmente involuntario generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y/o bienes e igual afecta la circulación de los vehículos que se movilizan por la vía.

IPAT: Informe Policial de Accidentes de Tránsito, documentos elaborados por la autoridad competente para registra un accidente de tránsito.

CIERRE DE VIAS: Entiéndase por cierre de vías congestión vehicular, accidente de tránsito, reparaciones en la vía, etc, que altere la normalidad del flujo vehicular y se deban buscar desvíos.

5. CONSIDERACIONES GENERALES

5.1 Recuerde que en caso de varada no debe por ninguna circunstancia tratar de reparar el vehículo.

5.2 Los conductores deben portar celular con cámara para realizar el registro fotográfico.

5.3 En caso de A/T se debe mantener la calma.

5.4 El conductor debe evaluar el estado del accidente e informar inmediatamente a la autoridad competente y al operador de la empresa.

5.5 El Conductor no debe permitir el movimiento de los vehículos hasta tanto la autoridad no haya realizado las labores investigativas en el lugar.

5.6 El conductor luego del hecho debe presentarse a la empresa, en día hábil, para dar su declaración de los hechos.

DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES EN CASO ATENCION EMERGENCIAS EN VIAS

SINIESTRO VIAL

ACCIONES INMEDIATAS DEL CONDUCTOR

1. Una vez sucedido el accidente de tránsito, debe mantener la calma y evalué su estado de salud.
2. Observar si el sitio donde ocurre el evento es seguro para usted: en consecuencia, debe observar cables sueltos, escape de combustible, edificaciones, vehículos adicionales en la vía, condiciones de seguridad, etc.
3. Verifique el estado de los demás involucrados.
4. No mueva el vehículo de la posición final.

5. No abandonar el vehículo ni el lugar del accidente salvo casos de fuerza mayor.
6. Solicitar ayuda inmediatamente a organismos de socorro, Defensa Civil, Cruz Roja o Bomberos en caso de ser requeridos.
7. Impedir que terceros o los propios implicados intenten alterar la escena de los hechos que conduzcan a la reconstrucción del accidente.
8. No mover las víctimas del accidente, dado que se puede agravar su lesión.
9. Señalizar el lugar del accidente a fin de que no se produzcan choques fortuitos.
10. Evitar discusiones o altercados con los involucrados en el accidente.
11. Cuando se lo solicite, entregue a la autoridad los documentos del vehículo y del conductor (documento de identificación, licencia de conducción, licencia de tránsito, SOAT, seguro de Responsabilidad Extracontractual y seguro de responsabilidad contractual). Los documentos solo deben entregarse a la autoridad correspondiente.
12. Toda novedad en materia de tránsito requiere reporte; si se trata de un choque simple (daños leves vehiculares únicamente) establecer si el caso es conciliable, para ser reportado al personal de la asistencia jurídica de la compañía aseguradora"

COMUNICACIÓN Y REPORTE

1. Llamar inmediatamente a emergencias
   - Línea nacional de emergencias: 123
2. Informar a la empresa
   - Reportar el evento al coordinador de mantenimiento, coordinadora de operaciones y responsable del PESV Indicar: ubicación, estado de pasajeros
3. En caso de existir de lesionados el conductor de vehículo debe mantener la calma y solicitar el apoyo médico a la línea 123 o al #767.
4. Si el conductor no tiene conocimientos de primeros auxilios debe de abstenerse de ayudar a las víctimas graves.

COORDINAR LA EVACUACION

1. Una vez se haya entregado el informe y dependiendo del estado de vehículo se debe trasladar, por parte del conductor, al sitio que indique el jefe inmediato.

2. Si el vehículo presenta averías mecánicas se debe movilizar con la ayuda de una grúa.

INCENDIO DE VEHICULO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO: Un incendio puede originarse por:

- Fallas eléctricas
- Sobrecalentamiento del motor
- Fugas de combustible o aceite
- Accidente de tránsito
- Uso inadecuado de equipos eléctricos

Señales de alerta:

- Olor a quemado
- Humo en el tablero, motor o parte trasera
- Llamas visibles
- Activación de alarmas del vehículo

ACCIONES INMEDIATAS DEL CONDUCTOR

1. Detener el vehículo de manera segura
    - Orillarse en un lugar seguro, lejos del tráfico
    - Apagar el motor
    - Activar luces intermitentes
2. Evacuar inmediatamente
    - Dar la orden clara: *“EVACUAR EL VEHÍCULO”*
    - Ayudar a niños, adultos mayores o personas con movilidad reducida
    - Alejar a todos mínimo 30 metros y a favor del viento
3. Cortar fuentes de riesgo
    - Apagar sistemas eléctricos si es posible
    - No abrir el capó si hay fuego intenso (riesgo de explosión)

USO DEL EXTINTOR (SOLO SI ES SEGURO)

El conductor solo intentará controlar el fuego si:

- El incendio es incipiente
- El extintor es adecuado y está operativo
- No hay riesgo para su integridad

Procedimiento PASS:

- **P**: Quitar el pasador
- **A**: Apuntar a la base del fuego
- **S**: Presionar la manija
- **S**: Barrer de lado a lado

Suspender el intento si el fuego crece o hay riesgo de explosión.

COMUNICACIÓN Y REPORTE

1. Llamar inmediatamente a emergencias
    - Línea nacional de emergencias: 123
2. Informar a la empresa
    - Reportar el evento al coordinador de mantenimiento, coordinadora de operaciones y responsable del PESV
    - Indicar: ubicación, estado de pasajeros y magnitud del incendio

CONTROL DEL ÁREA

- Colocar señalización preventiva si es posible
- Evitar que terceros se acerquen
- No permitir reingreso al vehículo

Atención a personas

- Verificar si hay personas lesionadas
- Aplicar primeros auxilios básicos solo si es seguro
- Esperar a los organismos de socorro

HURTO O TERRORISMO

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO:

Situaciones de hurto:

- Abordaje violento o intimidación
- Retención del vehículo
- Robo de pertenencias, vehículo o carga
- Amenazas con arma blanca o de fuego

Situaciones de terrorismo o amenaza grave:

- Amenaza de explosivo
- Paquete sospechoso dentro o cerca del vehículo
- Coacción para desviar la ruta
- Seguimiento sospechoso reiterado

Principio fundamental: La vida está por encima de los bienes. No oponer resistencia, no confrontar, no perseguir.

ACCIONES INMEDIATAS DEL CONDUCTOR

En caso de HURTO

1. Mantener la calma
    - Evitar movimientos bruscos
    - Seguir instrucciones del agresor
2. No oponer resistencia
    - Entregar el vehículo o pertenencias si es exigido
    - No discutir ni provocar
3. Proteger a los pasajeros
    - Pedir calma
    - Evitar gritos o acciones que generen pánico

En caso de AMENAZA TERRORISTA

1. No manipular objetos sospechosos
    - No tocar paquetes, bolsos o artefactos desconocidos
2. Detener el vehículo en lugar seguro
    - Apagar el motor
    - Activar luces intermitentes
3. Evacuar inmediatamente
    - Alejar a las personas mínimo 100 metros
    - Evacuar en dirección contraria al objeto sospechoso
4. Aislar la zona
    - No permitir acercamientos
    - No usar celulares cerca si se sospecha explosivo

COMUNICACIÓN Y REPORTE

1. Contactar a las autoridades
    - Policía Nacional: 123

- Informar ubicación exacta, tipo de amenaza y estado de los ocupantes

2. Informar a la empresa
   - Reportar al coordinador de mantenimiento, coordinadora de operaciones y responsable del PESV
   - Seguir instrucciones internas

DESPUÉS DEL EVENTO

- No perseguir ni intentar recuperar bienes
- No divulgar información a terceros o redes sociales
- Esperar a las autoridades
- Brindar declaración solo a entidades competentes

ATENCIÓN A PASAJEROS

- Verificar estado emocional y físico
- Aplicar primeros auxilios psicológicos básicos
- Coordinar transporte alterno si aplica

INUNDACIONES Y VÍAS ANEGADAS

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO:

- Lluvias intensas
- Crecientes de ríos o quebradas
- Vías inundadas o con corrientes de agua
- Falta de visibilidad o pérdida de tracción

ACCIONES INMEDIATAS DEL CONDUCTOR

1. Reducir la velocidad
   - Encender luces bajas
   - Mantener distancia de seguridad
2. NO atravesar zonas inundadas
   - Si el nivel del agua supera la mitad de la llanta, NO avanzar
   - No confiar en huellas de otros vehículos
3. Detener el vehículo en lugar seguro
   - Apagar el motor
   - Activar luces intermitentes

4. Evaluar riesgo
    - Si el agua sigue aumentando → preparar evacuación

EVACUACIÓN (SI ES NECESARIO)

- Dar la orden clara de evacuación
- Ayudar a personas vulnerables
- Alejarse del vehículo hacia zonas altas
- No intentar rescatar objetos personales

COMUNICACIÓN Y REPORTE

- Contactar línea de emergencias **123** si hay riesgo
- Informar a la empresa (coordinador de mantenimiento, coordinadora de operaciones y responsable del PESV) ubicación y estado de pasajeros
- Seguir instrucciones operativas.

VARADA DEL VEHÍCULO

ACCIONES INMEDIATAS DEL CONDUCTOR

1. Detenerse de forma segura
    - Orillarse fuera de la calzada
    - Encender luces intermitentes
    - Apagar el motor
2. Señalizar la vía
    - Colocar triángulos:
        - Vía urbana: mínimo 30 metros
        - Vía intermunicipal: mínimo 50 – 100 metros
3. Evaluar la situación
    - No intentar reparaciones riesgosas
    - No permanecer en la vía

MANEJO DE PASAJEROS

- Mantenerlos dentro del vehículo si es seguro
- Si hay riesgo, evacuar hacia zona segura
- Evitar que los pasajeros se ubiquen sobre la calzada

COMUNICACIÓN Y REPORTE

- Informar inmediatamente a la empresa
- Reportar ubicación exacta y tipo de falla

- Solicitar asistencia mecánica o grúa