	DOCUMENTO	Código: DOC-TT-011
		Versión: 04
	Flujo de Comunicación de Incidentes - CONDUCTOR	Fecha: 08/06/2023
		Aprobado: JSC

FLUJO DE COMUNICACIÓN EN CASO DE INCIDENTES EN EL TRANSPORTE PARA ACTIVAR PLAN DE CONTINGENCIA

Conductor (CON)	Coordinador de Transporte (*LT/CAT/CST*)	Coordinador de Transporte *CLT/CAT/CST*	*Jefe de servicio al Cliente (JSC)* / Supervisor *de Servicio al* Cliente (SUP) / Ejecutivo Servicio al Cliente (ESC)	Jefe de Seguridad *y Calidad (JSC)*	Gerencia *General (GG)*
Llama a CLT/CAT/CST Reporta Incidente	**Recepciona Llamada** **Solicita información** **Comunica a :** ***Jefe de Servicio al Cliente (JSC)*** Supervisor de Servicio al Cliente (SUP) Ejecutivo Servicio al Cliente (ESC) Supervisor de Transporte (STT) Coordinador de Transporte *(CLT/CAT/CST)* Jefe de Seguridad *y Calidad* (JSC) Gerencia *General* (GG) <u>No hay llamada de Conductor pero:</u> Recibe alarma de Botón de Pánico o Señal de GPS congelada por veinte segundos, Se procede a comunicarse con el Conductor y este no contesta durante este rango de tiempo **Comunica para activar plan a:** ***Jefe de Servicio al Cliente (JSC)*** Supervisor de Servicio al Cliente (SUP) Ejecutivo Servicio al Cliente (ESC) Supervisor de Transporte (STT) Coordinador de Transporte (CLT/CAT/CST) Jefe de Seguridad y Calidad (JSC) Gerencia General (GG)	**Recibe información del *CLT/CAT/CST*** **Llama a:** Central de Emergencia 911 (General) ***Centra de Emergencia HUNTER:*** ***- Emergencia por Robo Vehicular 24/7: (01) 621-2222*** ***- Supervisora de Central de monitoreo: 989 409 266*** Central PNP 105 (Robo) **Central 30 de Agosto Resguardo:** - Centro de Control : 4727233 - 24 Horas:994036090 / 965402922 / 987955206. **Central de Control GIS *Resguardo:*** ***- Telefono fijo :*** (01) 376-6189 ***- Central de control:*** 967272420 / 976236317 ***997725834.*** ***- Monitoreo GPS :*** 936482227 Central Bomberos 116 (Incendio,Choque) SAMU (Sistema de Atención Médica Urgente) 106 - Accidentes	**Informa al cliente** **Envia informe de incidente** al cliente elaborado por Jefe de Seguridad y Calidad y/o Supervisor de Transporte (STT) (GG)	**Coordina con :** Brocker para activar seguro Cia de Seguros para activar seguro Policía Cía de Bomberos **Recopila información :** Manifestación escrita Denuncia policial Peritaje policial Guias de Remisión DAM Packing List Volante Reporte GPS Documentos Vehículo Documentos Conductor **Elabora Informe :** Trazabilidad de la operación Descripción Causas Acciones inmediatas Acciones Correctivas Consecuencias	Aprueba informe ***Jefe de Servicio al Cliente (JSC)*** Supervisor de Servicio al Cliente (SUP) envia informe al cliente

CENTRO DE CONTROL 24 HORAS	***30 DE AGOSTO (RESGUARDO)***	Teléfono: 472-7233
		994036090 / 965402922 / 987955206
	HUNTER (GPS)	***Emergencia por Robo 24/7: (01) 621-2222***
		989409266