

- k. El Colaborador que haya asistido la emergencia, debe asegurarse que el Jefe de Programación está enterado de lo acontecido lo más pronto posible y tomadas las medidas necesarias para la reprogramación de turnos.
- l. Al momento de la emergencia no respondan al llamado del Piloto las jefaturas anteriormente descritas, este debe comunicarse con el Administrador de Flota, Gerente de Operaciones, Gerencia de Prevención y Pérdidas ó Gerente General para informar de lo que está aconteciendo y que sea uno de ellos el que determine que procede.

- m. En el caso de que el bus tenga problemas dentro de la ciudad y la Policía Municipal de Tránsito acuda al lugar, el Piloto debe informarle al Agente de la situación y de las acciones que se tomaron, de tal forma que él esté enterado de la asistencia y pueda brindar apoyo en la regulación del tráfico. La tripulación debe colaborar con los agentes a efecto de facilitar la solución del problema y por ningún motivo debe evitarse la confrontación con las autoridades.



# Manual de Contingencia en Caso de Fallas de Buses en Ruta



## OBJETIVO:

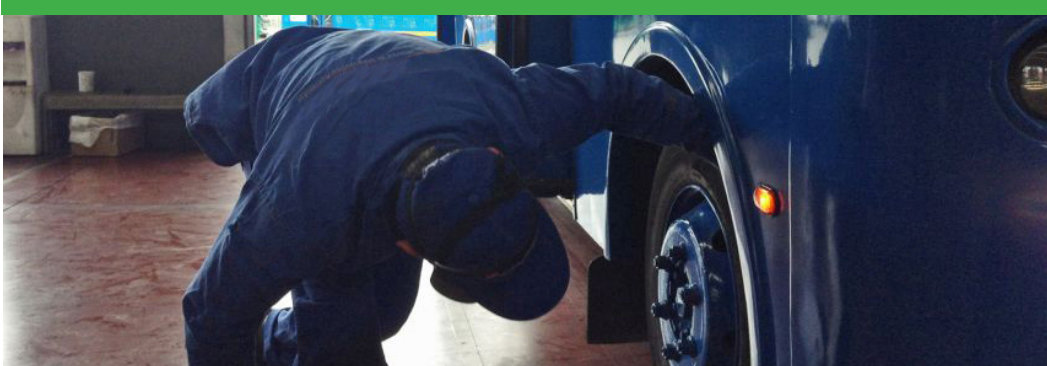
Servir como herramienta que proporcione los lineamientos adecuados para accionar eficientemente ante la falla de un bus y que le impida continuar su turno, así como resolver favorablemente la situación con la menor cantidad de inconvenientes posibles para nuestros Clientes externos e internos.

## PROCEDIMIENTO:

- 1 En el momento que se presenta una falla en un bus y el Piloto tenga la necesidad de detenerlo, debe proceder de la siguiente forma:
  - a. Debe detener la unidad de ser posible en un lugar

fuera de riesgo y colocar las correspondientes señales, como triángulos reflectivos, como y/o luces de emergencia para minimizar la probabilidad de ocasionar un accidente.

- b. Evaluar si el tipo de falla puede ser resuelto por la tripulación, por ejemplo: cambio de una faja, bolsa de aire, llanta pinchada, fusible, etc. Si este es el caso, debe proceder a efectuar la reparación lo más pronto posible y comunicarle siempre a los Pasajeros de la situación y que lo más pronto posible continuarán su viaje.
- c. Si la falla es mayor o diferente a las descritas en el inciso anterior, entonces el Piloto



de la unidad debe abordar el bus e informarle siempre a los Pasajeros que el bus tiene una falla mecánica mayor y que está trabajando para resolver la situación lo más pronto posible y que les mantendrá informados de la situación, pidiéndoles su comprensión y paciencia.



d. Seguidamente debe comunicarse

con el Encargado de Taller en turno y explicarle el problema para ver si existe la posibilidad de que por esa vía se pueda dar alguna instrucción que pueda hacer el Piloto para habilitar la unidad, a fin que pueda continuar su ruta y llegar a su destino, luego ser ingresada al taller para su respectiva reparación.

e. Agotados los pasos anteriores y al no haber podido habilitar la unidad, el Piloto se debe comunicar con el Coordinador de Ruta más cercano, al taller de la empresa y a la agencia

más cercana informando del problema, para recibir apoyo inmediato y proceder cualquiera de ellos a coordinar el transbordo de los Pasajeros, siempre informando a los Clientes de las acciones a tomar y jamás el Piloto o su Asistente deben dejar a los Clientes solos, no informados, encerrados o no atendidos.

f. En el caso de que la falla se haya presentado en un horario donde no es posible contactar al Coordinador de Ruta o una agencia, entonces

el piloto debe solicitar al Jefe de Programación para que le envíe un bus del punto más cercano para transbordar a los Pasajeros, el equipaje y la encomienda.

g. Coordinado el transbordo, el Piloto debe informar a los pasajeros de la situación y que se realizará un transbordo, el cual ya está debidamente coordinado y debe de proporcionar el tiempo estimado en el que se realizará el mismo, deben ayudar en todo momento a los Pasajeros con su equipaje, que esperen los más cómodos y seguros posibles.

h. En el momento que se realiza el transbordo, es obligación del Asistente asegurarse que el equipaje, la carga y la encomienda que llevan en el bus sea trasladada al bus que asiste la emergencia. En el caso de no ser posible realizar el traslado del equipaje, encomienda o carga, por cualquiera de los siguientes casos:

- \* El bus que asiste va en turno y no lleva suficiente espacio para la misma.
- \* Los baúles de la unidad con falla no abren.

\* La encomienda o la carga es demasiado pesada y necesita manipulación especial. Entonces debe informarse a los Pasajeros del momento en que se enviará su equipaje o carga y en donde deberán reclamarlo, para evitar confusiones. A la vez deben informar al Coordinador de Ruta, Jefe de Programación y agencia destino de esta situación para que los involucrados estén enterados y al momento de que los Clientes soliciten su equipaje o carga, puedan resolver sin más inconvenientes para los Clientes.

i. Resuelto lo anterior el Piloto y Asistente deberán preparar la unidad para cuando los asista el personal de taller o una grúa.

j. El Coordinador de Ruta, jefe de Taller o Jefe de Agencia que apoye con un transbordo debe de tratar, en la medida de lo posible, que el bus que se asigne para apoyar la emergencia sea de igual o mejor calidad del que se quedó en la ruta.