

Esquema de Secuencia por Grado

	Items	Responsable de la accion	Seguimiento	Como Realizarla	En Que Momento	
Menor- Grado 1(Incidentes)	Deteccion-Comunicación	Conductor- Auxiliares	NA	Se completa el Parte de Novedades al llegar al predio de destino	Cuando Ocurre el Incidente	
Destruccion Parcial(daños menores)		Porteria	Por Prosys	Se realiza el Parte de Novedades al llegar al predio de destino	A la llegada a predio	
	Reporte	Mesa de Ayuda - Gestión de Flota	Verificar Datos indicados y comunicación a los sectores intervinientes- Verificar si hay demoras en el servicio	Modelo de Reportes de Siniestro	Cuando Ocurre el Incidente	
	Auxilio Mecánico / Reparaciones	Mantenimiento	Por Prosys	Orden de Trabajo	Dentro de Las 24 hs del siniestro	
	Denuncia Siniestro Seguro	Recupero	Reintegro por daños en base a a presuesto de Mantenimiento	Presentacion de denuncia Telefonica- Revicion de Primas- Tiempos Administrativos de Reintegro	Dentro de Las 24 hs del siniestro	
Medio - Grado 2 (Accidente)	Deteccion-Comunicación	Conductor- Auxiliares	NA	Se completa el Parte de Novedades al llegar al predio de destino	Cuando Ocurre el Incidente	
Destruccion parcial de la unidad	Reporte y Denuncia	Mesa de Ayuda - Gestión de Flota	Verificar Datos indicados y comunicación a los sectores intervinientes, gestionar reemplazo de unidad y correcta comunicación a boleterias del retraso	Denuncia al Seguro sobre daños de la Unidad. Completar el Formulario“Contingencias del Servicio” – F/E02-000/04 (Intranet)	Dentro de Las 24 hs del siniestro	
Lesion Leves de Personas(Propios o Terceros)	Denuncia ART (personal Propio)	RRHH	Verificar Datos- Denuncia Accidente	Via Telefonica ART	Cuando Ocurre el Accidente	
	Reporte	Seg, Hig y MA	Recibe Reporte de Accidente	Via Correo electronico, solo si hay personal propio afectado.	Dentro de Las 24 hs del siniestro	
	Gestion Institucional	Vocero	Revisión de medios de comunicación	Comunicación Formal ante prensa y Organismos	Cuando Ocurre el Incidente	
	Auxilio Mecánico / Reparaciones	Mantenimiento	Por Prosys	Orden de Trabajo	Dentro de Las 24 hs del siniestro	
	Denuncia Seguro	Mesa de Ayuda - Gestión de Flota		Planilla de siniestros	Denuncia terceros involucrados - Verifica si necesitan asistencia o no	Dentro de Las 24 hs del siniestro
		Recupero		Reintegro por daños	Presentacion de denuncia Telefonica- Revicion de Primas- Tiempos Administrativos de Reintegro	Dentro de Las 24 hs del siniestro
Grado 3 (Accidente)	Deteccion-Comunicación	Conductor- Auxiliares-Terceros	NA	Comunicación Telefonica	Cuando Ocurre el Accidente	
Destruccion Total de la Unidad	Servicios de Emergencia (Policia, Bomberos, Ambulancias)	Ver Roles de Emergencia	Realizar Simulacros para Medir Efectividad	1) Se recibe llamado de Conductor o Auxiliar de Abordo(si uno o ambos estan concientes), se verifican datos y se inicia la cadena de llamados para atender la Emergencia. O 2) Se recibe llamado de Gendarmeria u otra persona en el lugar, se verifican datos y se inicia la cadena de llamados para atender la Emergencia.	Cuando Ocurre el Incidente	

Lesion Graves de Personas(Propios o Terceros)	Denuncia ART (personal Propio)	RRHH	Verificar Datos- Denuncia Accidente	Via Telefonica ART	Cuando Ocurre el Incidente
	Reemplazo de Unidad para Continuar Servicio - Denuncia Seguro	Mesa de Ayuda - Gestión de Flota	Reemplazo de Unidad - Denunciar Lesionados Ante Seguro	Completar el Formulario "Contingencias del Servicio" – F/E02-000/04. Buscar unidad no utilizada con las mismas características del servicio cortado. Por Vía Telefonica Denuncia de Siniestro	Cuando Ocurre el Incidente
		Recupero	Reintegro por daños	Presentacion de denuncia Telefonica- Revisión de Primas- Tiempos Administrativos de Reintegro	Cuando Ocurre el Incidente
	Auxilio Mecánico / Reparaciones	Mantenimiento	Por Prosys	Orden de Trabajo	Cuando Ocurre el Incidente
	Soporte Legal	Legales Transporte	Seguimiento legal sobre lesionados externos y daños materiales	Generar Reportes de la situacion - Soporte Legal	Cuando Ocurre el Incidente
	Gestion Institucional	Vocero	Revisión de medios de comunicación	Comunicación Formal ante prensa y Organismos	Cuando Ocurre el Incidente
	Reporte Inicial	Mesa de Ayuda - Gestión de Flota	Verificar Datos Indicados	Modelo de Reporte- Comunicación Urgente a las Gerencias	Cuando Ocurre el Incidente
		Seg, Hig y MA	Recibe Reporte de Accidente	Llenar Anexo I "Reporte de Accidente", Luego enviar Vía Correo electronico, solo si hay personal propio afectado.	Dentro de Las 24 hs del siniestro
	Reporte Formal	Mesa de Ayuda - Gestión de Flota	Verificar los datos consignados en reporte	Modelo de Reporte Final	Dentro de Las 48 hs del siniestro
		Seguridad Vial	Realizar investigacion de accidente	Informe vial del accidente	Dentro de Las 48 hs del siniestro
Seg, Hig y MA		Recibe y Verifica la Investigacion de Accidente	Llenar Anexo II "Investigacion de Accidente"	72 hs Posteriores al Reporte Inicial	

Aspectos a tener en cuenta para asegurar el proceso

Disparador de tareas: Mesa de ayuda - Gestión de Flota	Soporte sobre el servicio: Atencion al cliente - Comercial	Seguimiento de tareas para generar reportes e investigación del siniestro: Seguridad Vial
--	--	---