



Anexo II- Descripción de Roles

- Director (titular y Suplente): Esta persona será la primera a la cual se le dará aviso del siniestro de parte del área (G. Flota) a la cual le informen el siniestro. Recibirá la información en un celular exclusivo para casos de siniestros y será la Responsable de llevar a cabo el "Plan en caso de siniestros Grado 3". Dentro de las funciones están coordinar las áreas involucradas (G. Flota, Mantenimiento, Legales, Vocero, Seguro, Call Center, RRHH, Boleterías y Atención al Cliente), estar en contacto con las persona de la empresa presente en el lugar del siniestro, recolectar la información (pasajeros, heridos, etc.), estar en contacto y pasar novedades al vocero que hablará con los medios (de ser necesario).
- Gestión de Flota: Estará a cargo de recibir la comunicación por parte de los conductores, auxiliares o usuario en el lugar del hecho, para proceder a informar al director. Debe relevar los datos requeridos en el Plan de Contingencia.
- Mantenimiento: Será requerido para los puntos técnicos de la unidad o unidades involucradas. De ellos se decidirá si la unidad en remolcada a predio o a carrocería, si es auxiliada o cualquier otro método según el siniestro ocurrido.
- Recursos Humanos: Realiza Telefónicamente la denuncia a ART en el momento de ocurrido el siniestro, después llena el formulario de denuncia de accidentes. Además brinda soporte al/los damnificados y deudos.
- Call Center/Boleterías: El director como el vocero informaran a las Boleterías y/o al Calle center la información a proporcionar. De no tener comunicación, se informara que se esta esperando novedades.
- Transportes Legales: Dado la información suministrada por gestión de flota, el director o quien designe será quien se comuniquen y reporte a Legales lo ocurrido y las medidas a tomar.
- Marketing: Estará coordinado por el Director. El responsable del sector es la única persona encargada de transmitir y tener contacto con los medios de comunicación. Para la gestión y recopilación de datos se debe seguir el "Flujo de comunicación" que se especifica en el Anexo III

Cuadro de establecimiento de Responsables

