

REGLAMENTO DE SERVICIO

VARIANTE MELIPILLA

Santiago, Febrero de 2004

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

INDICE

I.	INTRODUCCIÓN	2
II.	NUESTRA MISIÓN	3
III.	MEDIDAS DE SEGURIDAD	4
IV.	MEDIDAS ORIENTADAS A DETECTAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS EN LA VIA.	21
V.	SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS	22
VI.	MEDIDAS PARA MANTENER UN NIVEL ÓPTIMO DE SERVICIO	23

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

I. INTRODUCCIÓN

Este reglamento está diseñado para proveer un plan básico de las operaciones a realizar durante la etapa de explotación de la Concesión Variante Melipilla.

El Reglamento será revisado y actualizado periódicamente de acuerdo a las necesidades de la operación.

Sociedad Concesionaria Melipilla S.A. trabajará de cerca con el cliente de manera de mantener el alto estándar de servicio que se espera para esta operación.

Alcance

Este Reglamento es válido para todo el personal que trabaje en el recinto, incluido personal de empresas externas y/o de servicio tales como seguridad o aseo. Su observación a las normas de funcionamiento es condición esencial para su aceptación como proveedor de servicios.

Duplicación

Está terminantemente prohibido hacer duplicaciones de este manual o llevarlo fuera del recinto, sin la aprobación expresa de Concesionaria Melipilla S.A.

II. NUESTRA MISIÓN

- Mantener la satisfacción de nuestros clientes como prioridad máxima.
- Mantener la integridad en todos los aspectos de la operación.
- Hacer de nuestro trabajo un espacio seguro para funcionarios como usuarios del sistema.
- Proveer a cada empleado la oportunidad de crecer en la empresa por mérito propio.
- Ser líder en utilizar la tecnología disponible para mejorar la eficiencia y el servicio a nuestros clientes y usuarios.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

III. MEDIDAS DE SEGURIDAD

CUADRO DE TELEFONOS DE EMERGENCIA

	NOMBRE	DIRECCIÓN	TELÉFONO
AMBULANCIA			
ASOCIACIÓN CHILENA DE SEGURIDAD			
BOMBEROS			
CARABINEROS			
INVESTIGACIONES			
ADMINISTRADOR DEL RECINTO			
SUPERVISOR 1/ 2/ 3			
Otros proveedores			

I. MEDIDAS DE SEGURIDAD

El primer paso en la elaboración de un plan de prevención de riesgos y accidentes es identificar el tipo de emergencia al que estamos expuestos.

ALCANCE

Estos procedimientos cubren la seguridad en terreno de las instalaciones de cobro de peajes con el fin de aminorar daños; documenta la forma en los empleados deben responder para proteger al público y protegerse a ellos mismos; y establece un plan de acción.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

IDENTIFICANDO LAS EMERGENCIAS

El primer paso del Plan es identificar los potenciales riesgos que existen y el hecho que se trate de una operación de peajes:

Emergencias Generales. Se identifican aquellas emergencias que surgirían debido a causas naturales o del hombre.

IDENTIFICACIÓN DE UNA EMERGENCIA GENERAL

Desastres Naturales

- Terremotos
- Inundaciones/Aludes/Desprendimientos de Barro
- Incendios

Incidentes en Carreteras

- Accidente Vehicular
- Uno o múltiples vehículos
- Peatón/bicicleta
- Materiales peligrosos
- Obstrucciones
- Animales (vivos, heridos o muertos)

Acción Criminal

- Asalto/amenaza al cobrador
- Vandalismo
- Amenaza de bomba

Otros

- Corte de energía
- Otras situaciones

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

PROCEDIMIENTO GENERAL DE EVACUACIÓN DE LA INSTALACIÓN

Cada edificio contará con Mapas de Evacuación en Emergencias exhibidos en lugares claramente visibles.

Notificación a los Empleados

Cuando sea necesario evacuar, activar la alarma de incendio más cercana o avisar puerta a puerta.

Salida del Edificio

- (1) Todos los empleados deben salir del edificio si suena la alarma o se da una orden de evacuar.
- (2) De ser posible, sin arriesgar la seguridad, los empleados que se encuentren en el proceso de contar el dinero, deben colocar rápidamente el dinero en la caja fuerte y cerrar la puerta de la misma.
- (3) Asistir a aquellos que requieren ayuda.
- (4) Dirigirse a la salida más cercana.
- (5) De haber visitas en el edificio, acompañarlas a la salida del edificio.
- (6) Si es el último en salir, cerrar las puertas, pero dejarlas sin llave con el fin de permitirle acceso al personal de los servicios de emergencia.

Juntarse en un Lugar de Reunión

Juntarse en un lugar determinado previamente en los Mapas de Evacuación de Emergencia exhibidos en lugares claramente visibles y presentarse al Administrador o al supervisor/designado.

Supervisores Efectuar Recuento de Personas

- (1) Notificar al Administrador de algún empleado faltante.
- (2) Esperar nuevas instrucciones del Administrador / supervisor.
- (3) **JAMÁS** entrar a la zona evacuada hasta que el personal de emergencia debidamente entrenado dé el visto bueno.

EVACUACIÓN DE CABINAS DE PEAJES

- (1) De ser posible, sin arriesgar la seguridad, los empleados que se encuentren en la cabina de peaje deben colocar y asegurar el dinero en el cajón.
- (2) Cerrar las puertas, pero dejarlas sin llave con el fin de permitirle acceso al personal de los servicios de emergencia.
- (3) Si se encuentra ubicado en una caja equipada con un teléfono celular, llevarse consigo el teléfono celular.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

- (4) Al salir de la cabina, asegurarse de advertir el tráfico moviéndose por las pistas.
- (5) Muévase a un lugar seguro como la berma del camino u otra zona fuera de peligro.
- (6) Notificar de inmediato al supervisor y/o al operador del sistema.
- (7) Supervisor u operador de sistema: contactar al Administrador.
- (8) Además, siga este procedimiento en el evento que un vehículo se incendie en la pista.
- (9) Use los extintores de incendio en las cabinas cuando sea necesario, sólo si ha sido entrenado y cuando el hacerlo no le cause lesiones a usted ni a otros.

EMERGENCIAS CON PELIGRO DE MUERTE

Utilice este procedimiento cuando se requiera una acción inmediata para salvarle la vida a una víctima. **Ejemplos: Un aparente infarto al corazón, sin respiración, inconsciente, trauma severo.**

- (1) No abandonar a la víctima.
- (2) Enviar a alguien a llamar a la ambulancia y al Administrador desde el primer teléfono o radio disponible para solicitar una ambulancia y personal de primeros auxilios, de ser posible.
- (3) Notificar al Administrador.

Pidiendo Auxilio al servicio de ambulancia

- (1) Describa la naturaleza de la emergencia.
- (2) Identifique la ubicación exacta de la víctima.
- (3) Si hay más de una persona en la escena de la emergencia, una persona debe permanecer con la víctima mientras la otra dirige a los servicios de emergencia al lugar.
- (4) **NO MOVER A LA PERSONA.**

NOTA: En casos de un peligro inminente, podrá decidir mover a la víctima. **JAMÁS** ponga en peligro su seguridad personal en el intento por rescatar a otros.

EMERGENCIAS SIN PELIGRO DE MUERTE

Utilice este procedimiento cuando no existe peligro de muerte, pero sí se requiere de primeros auxilios o atención médica de emergencia.

- (1) En caso de ser necesario, llame a la ambulancia.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

- (2) Pida ayuda o, si es posible, notifique al Administrador/supervisor para que pida ayuda.
- (3) **NO** abandone a la víctima. Asegure el lugar con los elementos de señalización disponibles para evitar potenciales riesgos de accidentes adicionales.
- (4) Envíe a alguien a conseguir a una persona entrenada en primeros auxilios o a llamar a una ambulancia, si fuera necesario.
- (5) Administrar los primeros auxilios acorde con su nivel de preparación.
- (6) Trasladar al empleado si es que puede ser movido sin peligro. El empleado debe ser trasladado por un supervisor, de estar disponible.
- (7) En el caso de un usuario lesionado, no lo traslade, Llame a la ambulancia.
- (8) Si la persona herida no puede ser trasladada sin peligro, o en caso de duda, llamar a la ambulancia.
- (9) Mover a una persona herida, sin importar su condición, si la persona se encuentra expuesta a una situación de peligro en su alrededor, como un incendio.
- (10) Para las emergencias sin peligro de muerte, los empleados deben ser trasladados al primer centro médico designado en el Cuadro de Teléfonos de Emergencia.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

PROCEDIMIENTOS GENERALES DE EMERGENCIA

TERREMOTO

Los terremotos pueden causar cortes de energía, agua potable, comunicaciones y transporte. Además podrían causar daños corporales y psicológicos y perturbaciones emocionales.

Durante el Terremoto

- Manténgase adentro y alejado de las ventanas.
- Busque protección debajo de una mesa o escritorio.
- Manténgase alejado de muebles, archivadores y estantes grandes.

Apenas Termina el Movimiento Sísmico

Prepárese para las situaciones de peligro, es decir, vidrio quebrado, muebles o equipos dados vuelta, paredes colapsadas o debilitadas, escapes de gas, derrame de materiales peligrosos, tuberías de agua rotas.

Empleados que trabajan en la recaudación de peajes:

- (1) Llame a su superior si es que funcionan las líneas telefónicas, o use un celular, si estuviera disponible.
- (2) Informe de su condición y de la situación que observa en el camino.
- (3) Informe de accidentes, incendios, etc. A su Administrador o supervisor a cargo.
- (4) Si el camino se encuentra abierto al tránsito, continúe operándolo en los modos de cobro. Si no fuera seguro permanecer en la cabina de peaje, cierre la pista utilizando un mínimo de diez conos. Luego de su llegada, el supervisor cerrará la pista conforme con los procedimientos establecidos.
- (5) Si no fuera seguro mantenerse en la cabina de peaje, salga de la misma y, de estar disponible, llévese el equipo de comunicaciones de respaldo.
- (6) Si hay tiempo, sin hacer peligrar su seguridad personal, échele llave al cajón que contiene la recaudación del peaje.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

Después del Terremoto

- (1) Manténgase con calma y anime a los otros a lo mismo.
- (2) Siga las instrucciones de sus supervisores.
- (3) Asuma los deberes de respuesta a una emergencia que le hayan sido asignados por su superior como parte de este programa de emergencias.
- (4) Verifique si existen heridos
- (5) Ayude en la evacuación si fuera necesario.
- (6) Busque e intente apagar incendios. Use un extintor de incendio sólo si ha sido entrenado y cuando al hacerlo no le cause lesiones a usted ni a otros.
- (7) Si existen problemas de escapes o filtraciones, corte el suministro de gas, agua y/o energía según lo indicado, o salga si no tiene éxito.
- (8) Revise las instalaciones para verificar letreros o estructuras caídas.
- (9) Manténgase cortés y profesional en todos sus tratos con el público.

INCENDIO

El potencial de un incendio forestal o de arbustos siempre está presente en la operación de la ruta. El humo y los vehículos de emergencia que se encuentren luchando contra las llamas a lo largo del camino pueden obstruir el tránsito. Estos incendios se podrían propagar a estructuras vecinas e interrumpir la energía y las comunicaciones.

Incendios pueden ocurrir en edificios en cualquier momento del año y por varias causas.

Incendio de Arbustos o de Vehículos

Los empleados que trabajan en el cobro de peajes: cualquiera que observe un incendio de pastos o arbustos o un incendio que involucre a un vehículo:

- (1) Llame de inmediato al Administrador/supervisor de turno. En caso de no ubicarle llamar a bomberos.
- (2) Dé la ubicación exacta del incendio.
- (3) Dé un informe de las condiciones.
- (4) No cuelgue a menos que se lo instruyan.
- (5) De ser posible, envíe a alguien a dirigir a los bomberos al lugar del incendio.
- (6) Asegure el dinero en la cabina y luche contra cualquier incendio reducido a un área con el extintor que se encuentra en la cabina de peaje / edificio

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

de servicios, si es posible. Use un extintor de incendio sólo si ha sido entrenado y cuando al hacerlo no le cause lesiones a usted ni a otros.

Incendio en la Oficina

- (1) Llame de inmediato al Administrador/supervisor de turno. En caso de no ubicarle llamar a bomberos
- (2) Si es posible, corte el suministro de energía.
- (3) Evacue el área y cierre la puerta.
- (4) Use un extintor o una manguera de agua sólo si ha sido entrenado y cuando al hacerlo no le cause lesiones a usted ni a otros.
- (5) JAMÁS utilice agua contra un incendio eléctrico.

Incendio en la Cabina de Peaje

Referirse a “Evacuación de la Cabina de Peaje”.

Abandonar la Lucha contra el Incendio Si:

- No se logra apagar el incendio inmediatamente.
- Existen concentraciones peligrosas de humo.
- El calor es intenso.

Ubicación de Extintores de Incendio

Los extintores están ubicados en las pistas de peaje, en el edificio de operaciones, en los vehículos de patrullaje. Los empleados deben familiarizarse con las ubicaciones de los extintores en su lugar de trabajo.

ACCIDENTE VEHICULAR

Todas las carreteras, rampas y plazas pueden experimentar accidentes de diferentes tipos. Estos podrían incluir:

- Vehículos solos o múltiples.
- Peatones.
- Bicicletas.

NOTA: Se prohíbe la presencia de peatones y bicicletas en los caminos con peaje. Sin embargo, podría haber ocasiones cuando sí transitan por el camino. Ellos presentan un peligro para el tránsito. Lo más probable es que los accidentes resultarán en serias lesiones al usuario, peatón o al ciclista.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

Los empleados deben seguir los siguientes procedimientos:

- (1) Determinar si existen lesiones.
- (2) Si hay heridos, o se recibe información de un usuario que ha ocurrido un accidente, informar del mismo a Carabineros. Entregue la máxima información posible, tal como el lugar exacto, el número de vehículos involucrados, la cantidad de heridos grave y otra información relevante.
- (3) Llamar al Administrador/supervisor del turno inmediatamente e informar del accidente.
- (4) Asegurar el lugar mediante los elementos de seguridad del vehículo de patrullaje, con el objeto de prevenir potenciales accidentes posteriores.

MATERIALES PELIGROSOS – DERRAMES O ESCAPES EN EL CAMINO

Los vehículos que transportan materiales podrían transitar por el camino y provocar derramamiento o escape de su carga. Tales emergencias requieren de una estrecha coordinación con los departamentos locales de bomberos y Carabineros.

Primera Acción Apropriada

- (1) Determinar si se trata de un derrame mayor (más de un tambor) o menor. En caso de ser menor y no revestir peligro la sustancia derramada, se llevaran los elementos necesarios para retirar de la ruta la sustancia.
- (2) Contactar al Administrador/supervisor del turno e informar de ello.
- (3) Si el derrame es mayor (más de un tambor) o bien reviste peligro se deberá evitar cualquier contacto con el material. Asegurar el lugar con los elementos de seguridad para evitar accidentes posteriores. De ser necesario se deberá bloquear la pista e impedir el paso de vehículos.
- (4) Intentar mantenerse contra el viento, o si el material es Gas Propano Licuado, intente mantenerse en un lugar de altura.
- (5) Extinguir todas las fuentes de inflamación en el área.
- (6) Si se sospecha un escape de vapor, mantenerse alejado dado que las emisiones invisibles generalmente se extienden mucho más allá de la nube visible.
- (7) Si es posible, determinar de qué materiales se trata. Si el material pudiera ser identificado y la rotulación o las instrucciones Hoja Informativa de la Seguridad del Material no requiere un equipo especializado de protección, llevar a cabo los pasos (8) y (9).
- (8) Llamar al Administrador/supervisor del turno, informar del incidente a CHP y solicitar asistencia para limpiar el derrame.
- (9) Si no existe peligro, no cerrar la pista e instruir al tránsito que siga pasando.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

Si el material no puede ser identificado con certeza, si la rotulación en el contenedor requiere un equipo especializado de protección, o si existe fuego:

- (1) Llamar a Carabineros y Bomberos.
- (2) Llamar al Administrador/supervisor y solicitar ayuda para desviar el tránsito.
- (3) Si se puede lograr sin peligro, el Administrador/supervisor del turno cerrará todas las pistas colocando conos en un extremo del área contaminada para impedir el paso del tránsito por el área.
- (4) Si fuera necesario, establecer lugares de espera (áreas abiertas apartadas de aquellos empleados que no han sido contaminados) de los empleados o las víctimas que fueron accidentalmente contaminados. Llamar a una ambulancia si requieren de atención inmediata debido a químicos tóxicos.

Al Solicitar Auxilio a Bomberos o ambulancia

- (1) Indique la ubicación exacta.
- (2) Dé un informe de las condiciones.
- (3) Describa los materiales implicados.
- (4) Describa cuánto material está implicado.
- (5) Informe si hay alguien en peligro inminente.

OBSTRUCCIONES

Obstrucciones de Carreteras

En cualquier momento en que la carretera se encuentre obstruida por objetos o animales, o si las condiciones del tiempo o algún acto de la naturaleza haya dejado la carretera intransitable:

- (1) Intente determinar la causa y la ubicación de la obstrucción.
- (2) Notifique al Administrador/supervisor del turno de inmediato.

Administrador/supervisor del turno:

- (1) Repórtese en el lugar afectado.
- (2) Si es posible, remueva desperdicios y restos que se encuentran en el camino sin hacer peligrar la seguridad.
- (3) Si el material no puede ser removido, notifique al concesionario para tomar medidas adicionales.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

Animales en el Camino

Animales podrían pasearse por el camino. Se podría tratar de animales salvajes de los alrededores o de mascotas domésticas de barrios aledaños. Informar la presencia de cualquier animal muerto o vivo en el camino al Administrador/supervisor del turno. Efectuar lo siguiente:

- Si está muerto, apartar el animal a un costado de la ruta e informar a Carabineros.
- Si está vivo y reviste peligro para el tránsito, pedir ayuda a otros funcionarios para trata de apartarlo de la ruta.
- En caso necesario deberá asegurar la zona para evitar accidentes, incluso cerrando el tránsito a automóviles.
- Llamar a Carabineros en caso de que no fuere posible apartar al animal de la ruta.

Asalto

Dado que se recauda dinero, el riesgo de asalto está siempre presente.

Cualquiera de los sucesos descritos aquí debe ser escrito en detalle por la persona o las personas que lo presenciaron. Los recaudadores de peaje deben entregar la información en el Informe de Incidentes del Turno.

- (1) Si es amenazado físicamente, (es decir, amenazado con daño físico), no entre en una confrontación. Permita que la persona pase por la pista y llame de inmediato al Administrador/supervisor. Como medida adicional, busque la patente del vehículo.
- (2) Si es amenazado con arma de cualquier tipo, no ofrezca resistencia. Permita que la persona pase por la pista, llame inmediatamente al Administrador/supervisor del turno.
- (3) Todo el personal mantendrá un código secreto “**CLAVE 1**” que se interpretará como presencia de un asalto. Por lo tanto, el personal se abstendrá de indicar por radio, altoparlantes o intercomunicador la presencia de un asalto o mencionar la palabra robo sino mediante el uso de esta clave, de modo de no incitar a los asaltantes a respuestas impredecibles.
- (4) La clave indicará al personal que no está en presencia directa del robo la necesidad inmediata de llamar a Carabineros.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

- (5) Si el asalto es a las cajas de dinero tipo buzón, deberá explicarse que las llaves las maneja una empresa externa de recaudación y no hay manera de abrirlas sin esas llaves.
- (6) Si el asalto persigue las cajas de recaudación, se abrirán permitiendo que saquen el dinero remanente en ellas. Esto hace imperioso la necesidad de mantener un mínimo de dinero en caja depositando de acuerdo a las instrucciones en el buzón.
- (7) Si es asaltado, entregue la bandeja de dinero entera inmediatamente y concéntrese en las apariencias físicas del asaltante. **NO VACILE NI PONGA NINGUNA RESISTENCIA.** Si el asaltante le devuelve la bandeja, recíbala. La bandeja podría tener huellas dactilares. Cuide que no vaya a dañarlas o agregar más huellas.

Después del asalto:

- a. Apriete el botón de asalto (pánico).
 - b. Rápidamente busque la patente, si fuera el caso.
 - c. Tome nota del color y la marca del vehículo y de cualquier marca o detalle, de ser posible.
 - d. Recuerde, y si es posible, anote los detalles del incidente inmediatamente ocurrido.
 - e. Rápidamente llame a Carabineros.
- (8) El empleado será interrogado por la gerencia y por la policía local y se le pedirá detalles como los siguientes:

Sexo:	Masculino, Femenino
Contextura:	Macizo, delgado, etc.
Facciones:	Nariz grande, barba, cicatrices, lentes, etc.
Cabello:	Color, tipo (fino, desordenado, calvo, etc.)
Vestimenta:	Color, tipo
Arma:	Pistola, cuchillo, garrote, etc.
Patente:	Patente de auto/camioneta número
Marca/Modelo:	Auto Chevrolet, Camioneta Ford.
Color del Vehículo:	Azul, negro, blanco, etc.

Amenazas de Bomba

En tiempos de malestar político o disturbios civiles, existe la posibilidad de amenazas de bombas.

En caso de recibir una amenaza de bomba, efectúe lo siguiente inmediatamente:

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

- (1) Notifique al supervisor, quien:
 - a. Informará de la amenaza de bomba Carabineros.
 - b. Notificará al Administrador.
 - c. Notificará al personal de seguridad.
- (2) Esté atento a señales de humo
- (3) Rápidamente evacue el área de trabajo.
- (4) Si se encuentra contando el dinero, asegure el dinero en la caja fuerte.
- (5) No entre al edificio hasta que la policía/grupo de desactivación de explosivos dé el visto bueno.

Inmediatamente después de cumplir con los pasos señalados arriba, registre:

- (1) La hora exacta en que recibió la llamada de amenaza.
- (2) Las palabras exactas utilizadas por el amenazante o lo más cercano a ellas.
- (3) Tipo de bomba/aparato, si lo describió el amenazante.
- (4) Ubicación de la bomba, si lo describió el amenazante.
- (5) Cualquier característica que pueda describir al amenazante; timbre de voz, acento, jerga, impedimentos, etc.
- (6) Cualquier sonido de fondo reconocible.

Descubrimientos de Bombas

Aparatos que podrían ser bombas descubiertos sin haber recibido alertas o amenazas previas, plantean un problema similar al descrito arriba y serán tratados de la misma forma.

Desactivación de Bombas

La desactivación y retiro de bombas será efectuado exclusivamente por personal calificado específicamente entrenado para tal tarea. Ningún empleado debe atentar tal hazaña, ni tocar una bomba o aparato sospechoso que podría ser una bomba.

Vandalismo

Cuando se descubran señales de vandalismo, informar a su supervisor. Si se descubre vandalismo en las pistas de peaje, el Administrador/supervisor del turno determinará si el daño ha afectado la habilidad de procesar y/o registrar el tráfico.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

Otros

Cortes de Energía

Existe un grupo electrógeno ubicado en la plaza. Si ocurriera un corte de energía, los generadores partirán automáticamente y continuarán suministrando energía a la plaza.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

APERTURA EXTRAORDINARIA DE BARRERAS

En determinadas circunstancias, deberán abrirse las barreras del peaje por razones de seguridad, limitado al paso en labor de emergencia de los siguientes vehículos.

- a. Ambulancia
- b. Bomberos
- c. Policía

Para cada caso, el cajero en turno registrará de acuerdo a procedimientos del equipo de acceso, según sea el caso. Posteriormente registrará el evento en su libro de novedades.

ACCIDENTES DEL TRABAJO

Es un acontecimiento no deseado, que interrumpe el normal funcionamiento del trabajo, el cual produce lesiones a las personas y/o daños a la propiedad.

Definiciones:

- Accidente del Trabajo: Es toda lesión, que sufre un trabajador a causa o con ocasión de su trabajo, dentro de los horarios respectivos de la jornada laboral, que le produzca incapacidad o muerte.
- Accidente de Trayecto: Es toda aquella lesión que sufre un trabajador en el trayecto directo, entre su casa habitación (residencia) y el lugar de trabajo y viceversa.
- Enfermedad profesional: Es aquella originada de una manera directa por el ejercicio de la profesión (trabajo) que realiza una persona y que le produzca incapacidad o muerte.

Magnitud de los accidentes:

De acuerdo a la magnitud de los accidentes se describen los procedimientos a realizar:

- Accidente grave: el trabajador esta imposibilitado para desplazarse. Por ejemplo: fracturas, en cualquier parte del cuerpo, diversas causas entre ellas, atropellamientos, y/o caídas.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

- Accidente menor: el trabajador ha sido afectado en menor grado, y sólo requiere atención primaria.

Procedimientos en accidente de trabajo:

Para los accidentes de trabajo, que afecten al personal de Sociedad Concesionaria Melipilla S.A.. En caso de accidentes a funcionarios de otras empresas se prestará atención al convenio que cada una de estas empresas tenga con instituciones de seguridad.

De acuerdo al caso y a la magnitud del accidente el Administrador debe preocuparse de que el accidentado llegue al **Centro de Urgencia del Hospital del Trabajador (ACHS)**, acompañado de otra persona asignada por él (ella) y posteriormente enviar el formulario de Declaración de Accidente del Trabajo, a la Asociación Chilena de Seguridad, con todos los antecedentes que el formulario solicita.

El supervisor o Administrador se deberá preocupar del estado del trabajador accidentado, solicitando información sobre su estado, desde que llegó al centro asistencial. Posteriormente informar de lo acontecido al Jefe(a) de Personal para emitir la documentación correspondiente y a la familia del afectado para cumplir con su labor de informar lo acontecido y el proceso que se está llevando a cabo.

De acuerdo al tipo de accidente (agresión de terceros; accidentes de trayectos; tránsito, y en general cualquiera que tenga participación de terceros), deberá solicitarse parte policial emitido por Carabineros, que certifique el lugar y acontecimientos que ocasionaron el accidente. Preocuparse además de contar con 2 testigos oculares, los que también se registrarán en el respectivo formulario de accidentes.

Procedimiento en caso de Accidente de Trayecto

De acuerdo al lugar (distancia al lugar de trabajo) y magnitud del accidente, el trabajador deberá ser conducido o acudir al **Centro de Urgencia de la Asociación Chilena de Seguridad (ACHS)** y comunicar lo antes posible al Supervisor o jefe directo. (En caso de no ser un accidente de mayor magnitud, deberá acudir al estacionamiento)

Luego de que el Administrador sea informado deberá comunicar el hecho a la administración para enviar la Declaración Individual de Accidentes del Trabajo, con todos los antecedentes que en el se solicitan.

De acuerdo al tipo de accidente deberá solicitarse parte policial emitido por carabineros, que certifique los acontecimientos sucedidos en la vía pública o al

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

en algún medio de transporte que ocasionaron alguna lesión. Preocuparse además de contar con 2 testigos oculares, los que también se registrarán en el respectivo formulario de accidentes.

Importante

- Tener presente que la Asociación Chilena de Seguridad no niega la atención primaria, pero luego investiga a quien cobrar los aranceles médicos.
- Si se informa un accidente como del trabajo o trayecto y tras las investigaciones de la ACHS, ésta sentencia que no corresponde a un accidente con ocasión del trabajo o de trayecto, el costo de las atenciones médicas y de hospitalización, si correspondieren, serán cobradas directamente por la ACHS al trabajador atendido con posibles multas para el empleador por mal uso del servicio.
- Horario de Trabajo. El horario de permanencia de un trabajador es importante en el caso de accidentes de trabajo, ya que si este ocurre fuera del horario, deja sin protección al trabajador. Por lo que solicitamos llevar el registro de asistencia al día debidamente firmado con horario de entrada y salida.
- Por necesidades del establecimiento toda permanencia del trabajador más allá de su horario normal debe ser conocido por el Administrador y la administración.

IV. MEDIDAS ORIENTADAS A DETECTAR Y SOLUCIONAR PROBLEMAS EN LA VIA.

Periódicamente se recorrerá la autopista con el objeto de prevenir y solucionar situaciones que alteren el uso normal del camino, o bien que constituyan un riesgo para la seguridad del usuario o del personal que labore en el lugar. El patrullaje se realizará en el vehículo disponible para tal efecto, junto con los implementos que permitan una adecuada respuesta por parte del operador. Entre estos elementos, deben estar siempre disponibles.

- a. Radio
- b. Elementos de seguridad (conos; balizas; señales de advertencia)
- c. Elementos de primeros auxilios
- d. Elementos básicos de extinción de incendios.

Para cada recorrido se llevará un Registro de Novedades en la Ruta en la cual se registrará las novedades y situaciones que emanen de éste. En particular, se tendrá especial atención a las siguientes situaciones pueden constituir un potencial peligro para la seguridad del usuario.

POTENCIAL RIESGO	MEDIDA A IMPLEMENTAR
Accidentes en la vía	Ver MEDIDAS DE SEGURIDAD
Incendio	Ver MEDIDAS DE SEGURIDAD
Derrame de sustancias	Ver MEDIDAS DE SEGURIDAD
Elementos en la vía (piedras; desechos; animales; etc.)	Asegurar el lugar con los elementos de seguridad. Si es necesario solicitar refuerzos. Retirar el elemento y desecharlo donde corresponda. Si la sustancia corresponde a un derrame o es peligrosa ver MEDIDAS DE SEGURIDAD
Señales deterioradas	Si reviste peligro informar inmediatamente al Administrador y/o asegurar el lugar. Implementar reposición inmediata o reparación del elemento.
Presencia de peatones / ciclistas	Revisar prohibición de circular. El supervisor alertará de la prohibición de circular y si es posible los acercará fuera de la pista.
Presencia de automóviles con fallas mecánicas	Asegurar el lugar con elementos de seguridad adecuados. Llamar a la grúa para retirar el vehículo de la pista o llevarlo fuera de la ruta para posterior servicio.
Otros	

V. SISTEMA DE RECLAMOS Y SUGERENCIAS

LIBRO DE SUGERENCIAS

El recinto cuenta con un Libro de Sugerencias y Reclamos disponibles en todo momento para el usuario. Este se encuentra en las oficinas de administración del recinto y será puesto a disposición del usuario en cuanto lo solicite.

En cada cabina de pago, se informará al cliente de la disponibilidad del libro mediante señales informativas al respecto. Adicionalmente, el recibo de pago que será entregado a cada usuario al momento de pasar por caja incluye los teléfonos, dirección y correo electrónico disponibles para que pueda dirigir sus reclamos en caso de no recurrir al Libro.

El Libro es foliado y tabulado de la siguiente manera.

FECHA	RECLAMO	NOMBRE	TELEFONO	SEGUIMIENTO	PRÓXIMO PASO

La revisión periódica del libro es parte del procedimiento rutinario del Administrador a cargo, quien mensualmente informará al concesionario del estado del mismo. A cada usuario se le solicitará que registre su nombre y teléfono de manera de hacer un seguimiento posterior.

VI. MEDIDAS PARA MANTENER UN NIVEL ÓPTIMO DE SERVICIO

PERSONAL

El personal de la empresa es nuestra imagen hacia el público, deberá, por consiguiente, mantener en todo momento una actitud, prestancia y predisposición hacia el cliente acorde con un alto nivel de servicio.

Uso de uniformes

Todo el personal excepto su gerencia y auditoría, deberá usar su uniforme provisto por la empresa en todo momento durante la jornada laboral, de acuerdo a las normas de la empresa.

El uso de indumentaria de seguridad reflectante es obligatorio para todo el personal una vez que transite o permanezca en la vía. Sólo se levanta esta obligación entonces mientras permanezca en las oficinas o en las cabinas de pago.

Es responsabilidad de cada empleado traer su uniforme limpio y zapatos lustrados al lugar de trabajo. Deberán además usar su correspondiente credencial de manera visible e identificando el nombre del mismo.

Ser positivo

- Salude al llegar e irse.
- Asistir al trabajo con uniforme limpio, completo, zapatos lustrados y correctamente afeitado si corresponde.
- Reportarse al lugar de trabajo antes del horario asignado en el turno
- Siéntese siempre en forma recta durante su turno en la caja

Ser un profesional

- No fumar en el lugar de trabajo

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

- No usar el teléfono del local para uso personal
- No reunirse en grupos cuando está en sus labores
- No discutir con un cliente. Orientarlo a que sus reclamos los dirija en la oficina de administración.

Prohibiciones

Entre otras prohibiciones están las siguientes, válidas tanto para el personal de Sociedad Concesionaria Melipilla S.A. como de cualquier empresa de servicio externa.

- Fumar en el recinto (toda la vía e instalaciones) en todo momento.
- Comer en su puesto de trabajo. Incluye masticables.
- Reunirse en grupos sin necesidad aparente.
- Presentarse a trabajar desaseado, sin afeitarse o sin su uniforme completo

TRATO AL CLIENTE MOLESTO

En situaciones en las que la relación con el cliente se torne difícil, es importante siempre mantener una compostura profesional.

Se deberán seguir los siguientes pasos de manera de controlar la situación.

1. Calme al cliente: esto se puede lograr mostrando preocupación e interés por el problema del cliente.
2. Explique al cliente que las consultas y reclamos deben ser dirigidas en la oficina de administración, ya que de lo contrario se producen congestión en el punto de pago.
3. En la oficina de administración: escuche y responda con empatía.
 - a. Haga comprender al cliente que entiende su situación y frustración y que hará todo lo posible por corregir la situación en la medida que le es posible.

SOCIEDAD CONCESIONARIA MELIPILLA S.A.

- b. Pregunte en detalle sobre lo acontecido. Haciéndolo el cliente sabrá que usted está preocupado por su problema y confiará en que hará algo por resolver el problema.
- c. Resuelva el problema o llame a su Administrador. Si la solución está en el ámbito de su responsabilidad, hágalo inmediatamente en concordancia con la política de la empresa. Si no tiene la autoridad suficiente, llame a su superior para ayudarlo.

Cuando sea confrontado a situaciones conflictivas de quejas o reclamaciones, siempre mantenga contacto visual con el cliente. Siga estos procedimientos.

1. Escuche el cliente y no lo interrumpa.
2. Pida las disculpas en caso que corresponda.
3. Determine el problema limitando la responsabilidad que corresponda.
4. Sugiera alternativas de solución.
5. Concuere con una solución.
6. Haga seguimiento telefónico para asegurarse que cumplió con la satisfacción del cliente.
7. Si no le es posible resolver la situación comuníquese a su superior.
8. Sea sincero, no prometa lo que no puede cumplir.
9. Nunca culpe a otros de los errores, asuma la responsabilidad
10. Sea cortés en todo momento.

VEHÍCULOS CON PROBLEMAS MECANICOS

Si durante la inspección de ruta identificamos un usuario con algún desperfecto en su vehículo (baterías, falta de agua y neumáticos) nuestro personal ofrecerá los medios disponibles para atender la situación. Cualquier desperfecto distinto a los ya mencionados (falta de agua o neumáticos) no serán atendidos. En caso de requerir una asistencia mayor, se ofrecerá el traslado fuera de la ruta para ser atendido. Se le ofrecerá además al usuario, las facilidades para ayudar al usuario a resolver su problema.