

1. OBJETO

1.1. OBJETIVO PROCEDIMIENTO

Creación de un protocolo de actuación para personal administrativo ante situaciones de alerta de conductores/as de Transportes García de la Fuente S.L.

Garantizar la correcta coordinación de procedimientos con el propósito de proporcionar una medida eficaz y rápida de respuesta ante situaciones de emergencia y así salvaguardar la seguridad y bienestar de los conductores/as de Transportes García de la fuente.

1.2. CAMPO DE APLICACION

Personal de oficina de Transportes García de la Fuente .SL.

2. ENTRADAS

Establecimiento de un sistema centralizado para la gestión de situaciones de emergencia entre nuestros conductores/as y administrativos/as para asegurar una rápida respuesta y coordinación de seguridad.

3. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE ROBO/ATRACO Y USO DE BOTON DE PANICO

Ante la situación de un atraco o robo y la pulsación del botón de pánico, es fundamental seguir un protocolo de actuación estructurado que garantice la seguridad del conductor/a y facilite la respuesta inmediata de las autoridades y del personal administrativo de Transportes García de la Fuente.

El siguiente protocolo de actuación marca el procedimiento que se deberá seguir en caso de recibir una Alerta.

1. Recepción de la Alerta:

Cuando se reciba una alerta de activación del botón de pánico, el operador/a del Departamento de Seguimiento debe verificar inmediatamente la ubicación del vehículo y la hora exacta de la activación (la cual vendrá indicada en el mail recibido).

La recepción de la alerta se recibirá vía mail seguimiento@tgfsl.com de la siguiente forma:

Fecha:	Revisión n.º:	Realizado por:	Aprobado por:
18/04/2024	1	PGA	JM/FS

VEOSAT: alerta del vehículo 7429KTN T0154 BOTON DE PANICO ACTIVADO -



veosat@veosat.es

Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.
Haga clic aquí para descargar imágenes. Para ayudarle a proteger su confidencialidad, Outlook ha impedido la descarga

Se ha producido una alerta en el vehículo **7429KTN T0154** a las **10/04/2024 19:45:39**.

Descripción: Alerta: Botón de pánico

Vehículo: 7429KTN T0154

Conductor: Nombre de conductor

Fecha: 10/04/2024 19:45:39

Descripción: Alerta: Botón de pánico

() En el momento de recepción, el tiempo será crucial, el conductor tiene posibilidad de estar en situación de peligro.*

2. Intento de Contacto:

Será necesario que el personal de seguimiento intente contactar al conductor/a del vehículo en **3 ocasiones** vía telefónica y complementando la comunicación con mensajes de texto o cualquier otro medio de comunicación.

() Se tendrá en cuenta que hay posibilidad que el conductor esté en contacto con las autoridades, por lo que se deberá intentar contactar con el conductor/a por varios medios como indicado.*

3. Notificación a las Autoridades:

En caso de que se confirme una emergencia y no haya contactado el conductor con las autoridades, una vez fuera de peligro, él deberá informar tal y como indicado en el 01.4 ANEXO IV -PROTOCOLO DE ACTUACION ROBO O ATRACO Y USO BOTÓN DE PANICO entregado a cada conductor/a.

Fecha:	Revisión n.º:	Realizado por:	Aprobado por:
18/04/2024	1	PGA	JM/FS

Pero si, por el contrario, el conductor no responde después de tres intentos de contacto vía telefónica y el intento por otras vías, el personal del Departamento de seguimiento deberá notificar de inmediato a las autoridades pertinentes a los teléfonos indicados en este manual en el punto 5. Proporcionando la siguiente información:

- Ubicación exacta del vehículo
- Matrículas
- Información del recibo de alerta y gravedad según protocolos.
- Cualquier otra información relevante disponible.

4. Informe de la situación interno:

Una vez que la incidencia haya sido subsanada y comunicada, el siguiente paso será la comunicación interna de la gestión de alerta.

Todos los detalles relacionados con la activación del botón de pánico, los intentos de contacto, la respuesta del conductor y cualquier otra acción tomada deben registrarse de manera detallada en el sistema de seguimiento* y documentarse adecuadamente para futuras incidencias.

Será necesario dejar constancia de la alerta vía mail sobre el mail de alerta recibida de la forma más abajo adjunta:

Enviar	Para	☒ Sinistros ; Operaciones TGF ;
CC	Javier Perellon ; Patricio Sánchez ; Javier Muñoz ;	
CCO		
Asunto RV: VEOSAT: alerta del vehículo 7429KTN T0154 BOTON DE PANICO ACTIVADO		

Intentos de contacto con conductor vía telefónica: Se indicará solo el número de ocasiones que se ha intentado el contacto.

Intentos de contacto con conductor via mensaje: Se indicará solo si se ha contactado con el conductor.
() Se realizará via Whatsapp, pero siempre como segunda opción a la llamada.*

Llamadas a autoridades: Se indicará solo el número de ocasiones que se ha intentado el contacto con las autoridades en caso de llamar.

Descripción de la incidencia: Se detallará la incidencia con la mayor precisión posible.

Resultado final incidencia: Se detallará el resultado de la incidencia.

Tiempo transcurrido entre recepción de la alerta y el primer contacto: Se detallará el tiempo transcurrido para generar estadísticas.

Fecha:	Revisión n.º:	Realizado por:	Aprobado por:
18/04/2024	1	PGA	JM/FS

5. Registro y Documentación:

El Responsable/Co-responsables de seguridad serán los encargados de llevar a cabo el registro y análisis estadístico de las incidencias ocurridas, con el fin de realizar un seguimiento exhaustivo y una revisión detallada de cada incidente. Este análisis permitirá identificar posibles áreas de mejora y áreas de riesgo en los protocolos establecidos, así como rectificar procedimientos si fuera necesario.

4. INCIDENCIAS

Los robos/atracos internamente, deberán ser comunicadas a los Departamentos indicados en el punto 3. de este procedimiento y al delegado de prevención de Riesgos laborales por parte del conductor.

Delegado prevención Riesgos Laborales: +34 600 99 16 90

5. DIRECCIONES Y TELEFONOS AYUDA EXTERIOR

DIRECCIONES	TELEFONO
SERVICIO DE BOMBEROS	080 o 085
TODO TIPO DE EMERGENCIAS	112
POLICÍA	091
GUARDIA CIVIL	062
EMERGENCIAS MÉDICAS	061
DELEGADO PREREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	600991690

(*) En algunas zonas, algunos de los números señalados podrían cambiar, compruébelo.

Fecha:	Revisión n.º:	Realizado por:	Aprobado por:
18/04/2024	1	PGA	JM/FS