

POLÍTICA DE VARADAS Y TRANSBORDOS

La presente política tiene como finalidad establecer los lineamientos técnicos y operativos que regulen el mantenimiento preventivo y correctivo de la flota vehicular, la gestión de varadas en carretera y los procedimientos seguros para el transbordo de pasajeros, con el fin de garantizar la seguridad, confiabilidad del servicio, cumplimiento legal y satisfacción del usuario.

Para tal fin COOTRANBSOL LTDA líneas concorde ha implementado las siguientes acciones:

1. MANTENIMIENTO.

Mantenimiento Preventivo

- ✓ Dentro del desarrollo del programa de mantenimiento se cuenta con fichas técnicas e inspecciones preoperacionales que incluyen: revisión de frenos, neumáticos, dirección, suspensión, luces, motor, sistema eléctrico, sistema de refrigeración, y demás sistemas críticos.
- ✓ Todos los mantenimientos serán registrados en el historial técnico o ficha técnica del vehículo.
- ✓ Solo personal calificado o talleres autorizados por la cooperativa podrán ejecutar estas labores.

Mantenimiento Correctivo

- ✓ Toda falla detectada durante operaciones será reportada de inmediato y el vehículo será retirado del servicio hasta su reparación.
- ✓ Se priorizarán las reparaciones que impacten la seguridad del pasajero y del conductor.

2. ATENCIÓN A VARADAS

- ✓ La empresa contará con un **sistema de monitoreo en tiempo real** que permita detectar varadas y activar protocolos de atención.
- ✓ El personal operativo- conductores informara de inmediato al área de monitoreo y mantenimiento cualquier varada o novedad mecánica que suceda en tránsito, si es procedente señalizara adecuadamente el vehículo según normativa vigente y activara los protocolos de atención dirigido a pasajeros.
- ✓ El tiempo establecido para subsanar la falla será de 30 minutos, pasado este periodo de tiempo el personal operativo activará a las unidades de apoyo gestionadas por el departamento de rodamiento.
- ✓ Se dispondrá de **unidades de apoyo** (grúas, vehículos suplentes) para acudir al lugar.

3. TRANSBORDOS

- ✓ Si la varada no puede ser resuelta en tiempo razonable (30 minutos), se gestionará un transbordo seguro y ágil entre el conductor y el departamento de rodamiento.
- ✓ El personal deberá garantizar:
 - La seguridad y comodidad de los pasajeros durante el proceso.
 - La protección del equipaje y pertenencias.
- ✓ Se informará al pasajero sobre:
 - La causa del transbordo.
 - El tiempo estimado de espera.
 - El nuevo número de vehículo.

4. MEDICION CONTROL Y SEGUIMIENTO

- ✓ Todos los eventos de mantenimiento, varadas y transbordos deben ser documentados y archivados.
- ✓ Se realizará un análisis mensual de incidentes para identificar causas recurrentes y aplicar **mejoras continuas**.
- ✓ La empresa establecerá **indicadores de desempeño** como:
 - Tiempo promedio de respuesta a varadas.
 - Porcentaje de cumplimiento del mantenimiento preventivo.
 - Número de transbordos por periodo.

Esta política será revisada y actualizada al menos una vez al año.

Esta política es de **obligatorio cumplimiento** para todas las partes involucradas en las actividades que ejecuta **COOTRANSBOL LTDA**. Debe estar disponible en la página web oficial.



JOSE EULICES RAMOS RAMOS
GERENTE