

Protocolos de Prestación del Servicio y Seguridad



EXPRESOS Y TRANSPORTE ESPECIAL COLOMBIANO
ESCOLAR • EMPRESARIAL • FAMILIAR • PUERTA A PUERTA

Aspectos a tener en cuenta

- ▶ El servicio de transporte se prestará siempre y cuando haya las condiciones de disponibilidad, posibilidad, cupo, horarios, tráfico, y tiempo. Recuerde que es un servicio que se toma voluntariamente, pero a su vez también es discrecional por parte de la empresa de transporte prestarlo o no, según las condiciones.
- ▶ Las direcciones de recogida y dejada de los estudiantes deberán ser las mismas todos los días, con el fin de cumplir los horarios establecidos. Recuerde que el servicio se presta a más estudiantes y familias con el mismo vehículo. Tenga en cuenta que el servicio de transporte escolar es de “Ruta” no de “Taxi”. Sin embargo, la dirección de la mañana podrá ser diferente a la de la tarde.
- ▶ Los pagos deben realizarse anticipadamente, dentro de los 5 primeros días del mes. De lo contrario se suspenderá la prestación del servicio.
- ▶ Por seguridad y calidad en el servicio, este se presta Puerta a Puerta y no en paraderos o sitios públicos. En caso de conjuntos residenciales, se recibirá y entregará al estudiante en la portería.
- ▶ Cualquier Novedad, cambio o retiro del servicio de transporte debe realizarse únicamente en el Colegio, vía e-Mail.

Responsabilidades

El Gerente, Coordinador Operativo y los Conductores, son los responsables que los vehículos de Exprecol cumplan con las normas que acrediten y garanticen la seguridad de los usuarios, tales como: documentos al día, mantenimiento general, inspecciones, extintores, equipo de carretera, botiquín, etc.

El personal debe estar capacitado en conducción preventiva, así mismo deben saber reaccionar en situaciones de emergencia o desastres de una manera puntual y eficiente.

Comunicación por parte de Padres

Los padres de los alumnos, usuarios del transporte escolar, estarán obligados a informar sobre cualquier incidencia respecto al normal uso del sistema de transporte escolar, con el fin de velar por el correcto funcionamiento del mismo.

Avisar sobre ausencias de los alumnos usuarios, así como sobre las inscripción, retiro o incorporación de los mismos nuevamente al servicio, o en caso de enfermedad, vacaciones, etc.

Sitio de entrega y recibo de Estudiantes

En aras de conseguir un sistema de transporte solidario y respetuoso con todos los usuarios, los padres o tutores del alumno, deben ser consientes que son los responsables que estén en los puntos, a la hora indicada (*recomendable 5 minutos antes*). La puntualidad es la base principal de un buen funcionamiento.

Si el transporte llegase al punto de entrega o recibo y el alumno no se encontrara en el, el vehículo continuará la ruta, con el fin de no aumentar el retraso (*1 minuto máximo de espera de la hora indicada*), pues de ser así, los padres deberán llevar a sus hijos al plantel por sus propios medios.

Puntos de encuentro

Todos los padres o tutores de alumnos usuarios deberán ser conscientes que se velará porque todos los horarios se cumplan con exactitud en todas las rutas, igualmente los usuarios deberán comprender que resulta imposible garantizar el cumplimiento al 100% ya que el tráfico, trancones o casos fortuitos ocurren en cualquier momento. No obstante, en casos excepcionales en los que el horario estipulado se hubiera pasado en más de 10 minutos, los padres o tutores podrán comunicarse con la ruta en mención para obtener información puntual sobre su estado y poder actuar en consecuencia.



Puntos de encuentro

En aquellos casos, también excepcionales, en los que llegara el vehículo al punto de encuentro y no hubiese un adulto responsable para recoger a los alumnos, se procederá de la siguiente manera:

1) Los padres, tutores o responsables de los alumnos podrán llamar a la monitora con el fin de localizar el vehículo y coordinar un punto de encuentro, bien a lo largo del desarrollo de la ruta, o bien al final de la misma sin interrumpir o alterar el horario o la ruta ya establecida y con una justificación válida. De no lograrse comunicación con los padres, se procederá a devolver al estudiante al Colegio, en donde los padres deben recogerlo.

2) Exprecol manifiesta que al dejar a los alumnos en los puntos indicados para su llegada, quedan en absoluta responsabilidad, resguardo y cuidado de los padres o tutores.

De acuerdo con lo anterior se debe tener en cuenta que:

- ❖ Para alumnos hasta grado 2° debe haber un adulto recibiendo al estudiante.
- ❖ Para alumnos de grados 3° a 5° se pueden dejar solos, siempre y cuando exista la autorización escrita por parte de los padres o tutores.
- ❖ Para alumnos de 6° grado en adelante podrán quedarse solos con la autorización verbal de sus padres.



El alumno se enferma

Si el alumno se encuentra mareado o indispuesto, la monitora intentará, en la medida de lo posible, atender al alumno y notificar inmediatamente al coordinador, al padre o tutor lo antes posible o al llegar al Colegio. En todo caso la monitora informará a la persona responsable de su custodia, con el fin de tomar la decisión más adecuada.

Cuando los padres o tutores consideren que sus hijos deben ser tratados de forma “*especial*” debido a alguna condición específica medicada o requerimiento especial, deberán informar al Coordinador del Colegio con el fin de proceder en consecuencia.



Olvido de artículos dentro del vehículo

Los padres y/o tutores deberán insistir a sus hijos en la responsabilidad e importancia de no olvidar ninguna de sus pertenencias a bordo del vehículo, puesto que su recuperación, puede resultar problemática en algunos casos tales como: que ese vehículo no sea el titular de la ruta, que el vehículo saliera de viaje o se envíe a mantenimiento, etc. No obstante, por lo general se procederá de la siguiente manera:

1) El material extraviado permanecerá a bordo del vehículo durante aproximadamente dos a tres días con el fin que pueda ser recuperado por el alumno al que se le olvidó.

2) Si el vehículo no es el titular de la ruta o emprendiera un viaje de largo recorrido, la recuperación de lo dejado se deberá coordinar con la monitora.

3) Exprecol, NO garantiza que todas las reclamaciones de objetos dejados puedan ser recuperados, puesto que son varios los usuarios que pasan diariamente por los vehículos. Los padres y/o tutores deben insistir que sus hijos presten una especial atención a la custodia de sus bienes personales.

Normas de seguridad

Reglas de seguridad y responsabilidades del alumno

Estas reglas están elaboradas con el fin de evitar cualquier incidente o accidente y garantizar el bienestar de los usuarios. Cabe mencionar que dichas reglas se deberán respetar y observar estrictamente como se estipulan.

- ❖ Cumplir estrictamente todos los protocolos de Bioseguridad.
- ❖ Llegar a tiempo al punto de encuentro (recomendable 5 minutos antes).
- ❖ Portar su carnet estudiantil.
- ❖ No correr para alcanzar la ruta, ni tampoco correr al subir o al salir.
- ❖ Cuando el vehículo se acerque, apartarse hacia atrás por lo menos 2 metros.
- ❖ No empujar a los demás.
- ❖ Mantenerse sentado cada uno en su sitio con el cinturón asegurado y no sacar las manos o cabeza por las ventanas.
- ❖ No gritar, ni hacer desorden, ni realizar comentarios ofensivos o del mal gusto.
- ❖ Obedecer siempre a la monitora de ruta y/o conductor.
- ❖ Cruzar siempre al menos 3 metros por delante del vehículo.
- ❖ No agacharse o caminar cerca del vehículo, ya que hay muchas zonas de peligro: las áreas alrededor del vehículo que resultan más difíciles de ver para el conductor (puntos ciegos).
- ❖ Respetar los espacios asignados a las personas con discapacidad.
- ❖ El pasillo del vehículo debe permanecer limpio, sin obstáculos y ceder el paso al subir o bajar.
- ❖ Subir de una forma ordenada haciendo una fila.
- ❖ No consumir ningún tipo de alimento o bebida.
- ❖ En caso de emergencia mantener la calma y seguir las instrucciones de la monitora.

Responsabilidades del Conductor y Monitora

- ❖ Verificar los puntos de seguridad y de mantenimiento del vehículo, mediante el alistamiento diario pre-operacional.
- ❖ Estar capacitados, entrenados y contar con todas los requisitos que los acreditan para poder ser operador y auxiliar del vehículo.
- ❖ Deberán notificar cualquier anomalía que surja y reportar cualquier incidente.
- ❖ Queda estrictamente prohibido el acceso al vehículo de particulares o personas no autorizadas.
- ❖ Son responsables directos en evacuaciones y en todo lo que afecta a la seguridad de los niños dentro del vehículo.
- ❖ Mantener el orden y la calma.
- ❖ Actuar con respeto y vigilar el buen comportamiento de los alumnos dentro de la ruta.

Normas de Emergencia

- ❖ Conservar la calma, mantener abrochado el cinturón y protegerse con el respaldo del asiento delantero. Permanecer sentados hasta que el vehículo esté completamente detenido.
- ❖ Ser amables con los demás y poner atención a la monitora, al conductor, al profesor o al coordinador. No empujar al ir hacia la salida.
- ❖ Salir del vehículo cuidadosamente dejando los objetos personales. Al bajar, se deberá tener cuidado y prestar atención al tráfico que pueda haber alrededor.
- ❖ Utilizar prioritariamente las puertas y, sólo si fuera preciso, las salidas de emergencia más cercanas y accesibles.
- ❖ Hay que dirigirse a un “lugar seguro”, lejos del vehículo, y permanecer allí con el grupo, que debe estar aproximadamente a 40 o 50 pasos (30 metros) del vehículo.
- ❖ Mantener las medidas de precaución necesarias ante el tráfico al cruzar una calle o al dirigirse al lugar donde se encuentra el grupo.
- ❖ En caso de incendio, lo más importante es evacuar el vehículo. Si fuera muy leve, el conductor utilizará el extintor siguiendo el manual de emergencias y la monitora se encargará de la evacuación del vehículo.
- ❖ Llamar inmediatamente al 123 y pedir ayuda. Contactar a la empresa.



EXPRESOS Y TRANSPORTE ESPECIAL COLOMBIANO
ESCOLAR • EMPRESARIAL • FAMILIAR • PUERTA A PUERTA

Siniestros o situaciones de Riesgo

Se sugiere contactar a las autoridades correspondientes lo antes posible y se recomienda actuar de la siguiente manera según sea la causa a seguir:

Asalto

- ❖ En caso de identificar una amenaza de asalto, se deberá alertar a los estudiantes sobre la situación de peligro.
- ❖ Mantener la calma y el silencio.
- ❖ Todos los estudiantes en las sillas asignadas deben tomar la posición de emergencia (cabeza sobre las piernas) y no incorporarse hasta que termine la situación presentada.
- ❖ El conductor y la monitora deben manejar la situación dialogando permanentemente con el agresor. “Repitiendo varias veces: ¡no nos hagan daño!
- ❖ En caso de amenaza directa al conductor, debe de ser prudente en sus respuestas.
- ❖ En caso de presentarse un secuestro, identificar las características físicas del asaltante(s), como por ejemplo: edad, estatura, contexto físico, cabello, ojos, señales particulares, voz, acento, vestido, otros. Así mismo identificar el modo de transporte (vehículo, moto, placas).

Siniestros o situaciones de Riesgo

Seguimiento de un vehículo sospechoso

- ❖ Informar al Coordinador y a las autoridades correspondientes.
- ❖ Dirigirse inmediatamente a la unidad de seguridad más cercana como: Puesto de Policía o Ejército.
- ❖ Identificar el vehículo sospechoso tomando los siguientes datos: placa, marca, color.

Accidente de tránsito

- ❖ Informar al coordinador o superiores.
- ❖ Identificar si hay heridos.
- ❖ El conductor es el único autorizado para bajar del vehículo y manejar la situación del accidente.
- ❖ La monitora controlará la disciplina de los alumnos dentro del vehículo.
- ❖ Ningún estudiante debe bajarse del vehículo.
- ❖ En caso de ser un accidente grave en movilidad esperar el vehículo de relevo.
- ❖ En caso de accidente grave en contra de la integridad física de los estudiantes, evacuar inmediatamente y llamar al 123 (activar el plan de emergencia).

Siniestros o situaciones de Riesgo

Terrorismo por explosión

- ❖ Informar al coordinador de transporte y a los servicios de emergencia.
- ❖ Verificar si hay heridos.
- ❖ En caso de haber heridos graves, el conductor, la monitora y estudiantes mayores ayudaran en la evacuación del vehículo, y controlaran el transbordo en la ambulancia, tomando nota del nombre del estudiante, placa, hospital, clínica o lugar donde sean trasladados.
- ❖ En caso de no haber heridos, salir del lugar afectado.

Incendio del Vehículo

- ❖ Identificar la puerta y/o salidas de emergencia.
- ❖ Ordenar la evacuación.
- ❖ Los estudiantes mayores deben colaborar en la evacuación de los niños.
- ❖ Informar al coordinador o superiores.
- ❖ Ubicar un sitio de reunión y esperar el relevo del vehículo.



Siniestros o situaciones de Riesgo

Terremoto

- ❖ Antes de detenerse, identificar un lugar seguro y libre de edificios, árboles, postes y cables de electricidad o teléfono.
- ❖ Permanecer dentro del vehículo.
- ❖ Informar ubicación exacta del vehículo al coordinador o superiores.

TIPS DE SEGURIDAD

- ❖ Cuidar la condición del vehículo.
- ❖ Ojo con las distracciones.
- ❖ Agudizar los sentidos.
- ❖ Mantener distancias adecuadas.
- ❖ Identificar los puntos ciegos del vehículo.
- ❖ Utilizar siempre los cinturones de seguridad.
- ❖ Ser prudente con la velocidad.
- ❖ Respetar siempre las señales de tránsito.



Cada vehículo cuenta con pólizas de responsabilidad civil contractual, extracontractual y Soat vigentes; así mismo, el Colegio cuenta con póliza de accidentes juvenil que atiende cualquier emergencia.



Tanto conductores, como monitoras, forman parte de la imagen y el proceso pedagógico del colegio. ELLOS MERECEAN NUESTRO RESPETO, ADMIRACION Y COLABORACION.

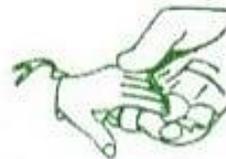
Recuerde que con cultura y educación, lograremos una mejor convivencia y entendimiento. Sonría y busque soluciones racionales para los conflictos.

Sus hijos los observan!!

Gracias



EXPRECOL SAS



EXPRESOS Y TRANSPORTE ESPECIAL COLOMBIANO
ESCOLAR • EMPRESARIAL • FAMILIAR • PUERTA A PUERTA