## I. OBJETIVO

Mantener evidencias de las atenciones de incidencias realizadas por las unidades móviles de auxilio vial, cuyos servicios son gratuitos.

## II. ALCANCE

El presente documento es de aplicación a los trabajadores de Servicios a Usuarios (SUS), Choferes - Inspectores de Mantenimiento Vial (MVIAL) y Central de Atención de Emergencia (CAE).

## III. DEFINICIONES

| | |
|---|---|
| Unidad móvil | Son las unidades que brindan auxilio vial a los usuarios, tales como: carro taller, grúa de arrastre, grúa plataforma y ambulancias. |
| Punto de ubicación | Ubicación geográfica inicial donde se encuentran las unidades móviles y parten ante la llamada de la CAE para asistir a una incidencia u otros.<br>**Nota:** En el punto de ubicación y/o incidencias se realizará el relevo de turno. La ubicación será referenciada al hito de la carretera. |
| Reporte de asistencia del servicio | Formato F-32-002 donde se registra el tipo de servicio brindado (carro taller, grúa plataforma o grúa arrastre), e indica: Información del evento, datos de los operadores, condición de la vía, registro de actividad de la unidad móvil, reporte de la incidencia, posibles causas del incidente, posibles factores del incidente, datos de vehículo(s) asistido(s), datos de persona(s) asistida(s), otros vehículos o entidades que participan, datos adjuntos al informe. |
| Sub Tramo 1 – ST1 | Puente Ricardo Palma (Km 038+306) y La Oroya (Km 173+857). |
| Sub Tramo 2 – ST2 | La Oroya (km 000+000) y Huancayo (Km 119+045). |
| Sub Tramo 3 – ST3 | La Oroya (Km 000+000) y Desvío Cerro de Pasco (Km 122+057). |
| Lado derecho o ascendente | Puente Ricardo Palma - La Oroya.<br>La Oroya – Huancayo.<br>La Oroya - Desvío Cerro de Pasco. |
| Lado izquierdo o descendente | Desvío Cerro de Pasco - La Oroya<br>Huancayo - La Oroya.<br>La Oroya - Puente Ricardo Palma. |

## IV. RESPONSABILIDAD

### a) Operador CAE

- Responsable de atender las llamadas de emergencias o accidentes que ingresen a la CAE e indicar al USUARIO que el tiempo máximo para acudir a la atención por cualquiera de nuestras unidades es de 60 minutos.

- Responsable de despachar y/o asignar las unidades móviles y comunicar a las autoridades respectivas y registrar la hora de salida de la unidad hacia el punto de atención.

- En caso de demora, es responsable de comunicar al Jefe de Operaciones y Mantenimiento, Coordinador de SUS y área legal los detalles y motivos de la demora, debiendo en lo posible remitir las pruebas (fotos, imágenes, video, etc.) que permitan sustentar hecho. Asimismo, deberá llamar y comunicar al USUARIO el motivo de la demora en la llegada de la unidad, indicándole el tiempo aproximado de la demora y confirmar con el USUARIO su aceptación o no.

**b) CHOFER/OPERADOR/INSPECTOR DE UNIDAD DE EMERGENCIA**

- Responsable de iniciar el recorrido ni bien culmine su comunicación con la CAE para atender la incidencia (emergencia o accidente) que le asigna el Operador CAE, dentro de los 55 (cincuenta y cinco) minutos de haber sido reportada la emergencia o accidente.

- Responsable de brindar los servicios básicos de auxilio mecánico y trato amable al usuario que solicita el servicio, especificando el servicio a brindar al usuario, CAE y/o Coordinador de SUS. La comunicación al CAE debe realizarla antes de iniciar el traslado de la unidad del usuario; en caso de no tener señal de celular debe dejar constancia mediante envió de mensaje de WhatsApp al CAE y Coordinador.

  (*) El diagnóstico de evaluación mecánica brindado al usuario es para conocimiento del mismo y la autorización del traslado.

  (**) El diagnóstico brindado a la CAE y/o Coordinador de SUS es para estimar los tiempos de demora de la atención.

  (***) Los Choferes /Inspectores MVIAL solo tienen responsabilidad de llegar al lugar de la Incidencia, señalizar la zona en caso el vehículo se encuentre dentro de la vía, hasta la llegada de la unidad de Auxilio Vial. Asimismo, informara al usuario que la unidad de Auxilio Vial se encuentra en recorrido para asistirlo.

- Responsable de verificar y solicitar la necesidad de unidad de apoyo para la atención de la incidencia, así como también, de señalizar el lugar de la incidencia hasta la llegada de las unidades, maquinarias y/o personal de apoyo (PYME), autoridades policiales, etc.

- Responsable de informar inmediatamente a la CAE:

| | |
|---|---|
| **Falsa incidencia** | En caso de no encontrar al vehículo. |
| **Atendido por terceros** | En caso de encontrar al vehículo del usuario siendo atendido por tercero. |
| **Formato de no aceptación al servicio gratuito** | En caso USUARIO se desista del servicio gratuito para lo cual el Chofer/Operador deberá solicitar al usuario que llene el formato de no aceptación. |
| **Termino de la atención** | En caso de haber dado solución al desperfecto mecánico. |
| **Inicio y termino del remoque** | En caso de traslado realizado por la unidad móvil, debiendo indicar las progresivas. |

- En caso de demora en llegar a la atención de la emergencia o accidente, y ésta demore más de 60 (sesenta) minutos desde que se recibió el reporte de la incidencia, el Chofer/Operador deberá comunicar inmediatamente al Operador CAE los detalles y motivos de la demora, debiendo en lo posible remitir las pruebas (fotos, imágenes, video, etc.) que permitan sustentar hecho.

- Responsable de reportar al OPERADOR CAE todas las actividades realizadas al inicio, durante y al término de la incidencia.

## V. CONSIDERACIONES BÁSICAS

**1.** El Operador CAE deberá indicar al USUARIO que el tiempo máximo de llegada de la unidad móvil asignada es de aproximadamente 60 minutos después de recibida la comunicación.

**2.** El Chofer/Operador/Inspector al llegar al lugar de incidencia se presenta de la siguiente manera:

*"Saludo" mi nombre es "nombre" soy el Chofer/Operador/Inspector de la "unidad móvil" vengo a brindarle el servicio que solicitó a DEVIANDES, donde:*

- "Saludo" Según la hora, es: Buenos días / Buenas tardes / Buenas noches.
- "Nombre" es el nombre del Chofer/Operador que asiste la incidencia.
- "Unidad móvil" es la unidad móvil con la cual el Chofer/Operador/Inspector asiste la incidencia.

**3.** El Chofer/Operador/Inspector, al llegar al lugar de incidencia, deberá:

- Comunicar al USUARIO que el servicio que va a recibir es totalmente GRATUITO.
- Realizar tomas fotográficas antes, durante y después de asistir la incidencia.

**4.** Las unidades móviles podrán realizar otras actividades previa coordinación entre el Coordinador SUS y la CAE, siempre y cuando, dichas actividades no perjudiquen las atenciones de emergencias o accidentes, para lo cual el Chofer/Operador deberá completar la SECCION 3 "Registro de actividades" del Reporte de relevo de turno F-32-001.

**5.** Si durante el recorrido a la atención de una incidencia el Chofer/Operador/Inspector observa que otro vehículo requiere el apoyo de una unidad móvil, deberá comunicar al OPERADOR CAE para que haga la asignación respectiva. Solo podrá detener su vehículo para comunicar al OPERADOR CAE la existencia de un vehículo averiado o el apoyo de ambulancia.

**6.** Los servicios gratuitos que brinda DEVIANDES, se realizan dentro del derecho de vía del tramo concesionado. Las unidades móviles no realizan acciones de rescates.

## VI. PROCEDIMIENTO

6.1. Dentro de los 5 (cinco) minutos posteriores a la llamada de emergencias o accidentes, el Operador CAE deberá:

**En primera instancia:**

**a)** Reportar a las autoridades policiales de la zona en la que ocurrió la emergencia o accidente.
**b)** Despachar la ambulancia para el traslado de personas heridas hacia un centro hospitalario, centro médico, policlínico, según sea el caso.
**c)** Despachar la grúa para traslado de vehículos de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima.
**d)** Despachar a un representante de DEVIANDES para que se haga presente en el lugar.
**e)** Informar al denunciante las acciones tomadas remitiendo una copia al OSITRAN, MTC y otros (en caso de ser necesario), el tiempo probable de atención de la emergencia o accidente y el tipo de ayuda a proveer por el CONCESIONARIO.

**En segunda instancia (dependiente del caso):**

**a)** Despachar la ambulancia para el traslado de personas heridas hacia un centro hospitalario, centro médico, policlínico, según sea el caso.
**b)** Despachar la grúa para traslado de vehículos que hubieran resultado averiados en la vía, hasta la estación de servicio más próxima.
**c)** Movilizar el personal y equipos necesarios para cumplir con los requisitos de brindar transitabilidad parcial en un plazo no mayor a 6 (seis) horas desde que se haya reportado la emergencia o accidente, y la transitabilidad plena en un plazo no mayor de 24 (veinticuatro) horas desde que se haya reportado la emergencia o accidente.
**d)** Coordinar con las autoridades correspondientes (Policía, Bomberos, Defensa Civil, PROVÍAS NACIONAL, Ministerio del Ambiente - Sistema Nacional de Áreas Naturales

Protegidas por el Estado (SERNANP)) el apoyo a brindar por su personal y equipos para la restitución de la transitabilidad y la mitigación de los efectos de la emergencia o accidente.

6.2. Al comunicarse el Operador CAE con el Chofer/Operador/Inspector de la unidad móvil asignada para la incidencia, deberá darle los siguientes datos:

| | |
|---|---|
| 6.1.1. | Número de incidencia |
| 6.1.2. | Nombre y apellido del Operador CAE de turno. |
| 6.1.3. | Hora de asignación de incidencia y Ubicación |
| 6.1.4. | Placa del vehículo (en caso sea brindado por el denunciante). |
| 6.1.5. | Tipo y color del vehículo. |
| 6.1.6. | Tipo de incidencia (accidente o desperfecto mecánico). |
| 6.1.7. | Sentido en que se desplaza el vehículo del usuario. |
| 6.1.8. | Lugar de incidencia (tramo, kilómetro). |

**Nota:** De no contar con la información requerida en los numerales (6.1.4 al 6.1.8) reportado por efectivos policiales o terceras personas que no están involucrados en la incidencia, la CAE sólo despachara y/o asignará a un representante de DEVIANDES para que se apersone al lugar de referencia, a fin de constatar si corresponde a una incidencia o es falsa incidencia.

6.3. El Chofer/Operador/Inspector deberá acudir inmediatamente a la atención de la incidencia. De observar tráfico en el recorrido, deberá informar al Operador CAE para que comunique al USUARIO.

6.4. El Chofer/Operador/Inspector al llegar al lugar de la incidencia:

6.4.1. Si no encuentra señal de telefonía y considera que la atención de la incidencia no tomará más de 60 MINUTOS, continuará con la atención hasta su culminación, debiendo reportar al OPERADOR CAE en cuanto pueda lograr señal de telefonía. Como constancia deberá enviar un mensaje WhatsApp al CAE y Coordinador cuando no tenga señal de celular.

6.4.2. Si no encuentra señal de telefonía y determina que es un accidente o auxilio vial que requiere unidades de apoyo, señalización y/o personal policial, deberá salir hasta el lugar más próximo donde encuentre señal de telefonía, Poste S.O.S. o Sede Deviandes para informar al OPERADOR CAE, debiendo remitir fotográficas de lo acontecido. Luego deberá retornar al lugar de incidencia hasta la llegada de los recursos solicitados.

6.4.3. De encontrar el vehículo del usuario con carga, el Chofer/Operador deberá indicar al usuario que previo a la atención del servicio, proceda a retirar la carga de su vehículo. Este hecho debe ser informado por el Chofer/Operador al OPERADOR CAE en el momento que encuentre señal de telefonía.

6.4.4. De encontrar el Chofer/Operador/Inspector que la incidencia refiere al derrame de residuos líquidos o sólidos no peligrosos, deberá comunicar inmediatamente al OPERADOR CAE.

6.4.5. De encontrar el Chofer/Operador/Inspector que la incidencia refiere al derrame de residuos líquidos o sólidos peligrosos, deberá retirarse a una distancia no menor de 100 mts., señalizar la zona evitando el tránsito de otros vehículos e informar al CAE para que actué según corresponda y esperará las indicaciones.

6.4.6. Al término de la incidencia (antes de retornar a su punto de ubicación), el chófer debe comunicarse inmediatamente con el OPERADOR CAE para reportar la liberación de la vía en su totalidad y recibir nuevas indicaciones.

## VII. REGISTRO DE LA INCIDENCIA

7.1. El Chofer/Operador/Inspector registra en el formato Reporte de asistencia del servicio F-32-002 la siguiente información:

7.1.1 Tipo de servicio brindado: carro taller, grúa plataforma o grúa de arrastre.

7.1.2 Información del evento:
7.1.2.1. Fecha: Coloca el día, mes y año en que se brinda la asistencia.
7.1.2.2. Placa: Placa de la unidad móvil a su cargo.
7.1.2.3. Unidad móvil N°: El número asignado a cada unidad móvil.
7.1.2.4. Turno: Turno en que realiza la asistencia, 1 si es de día o 2 si es de noche.
7.1.2.5. N° de incidencia: Número asignado ante la denuncia recibida y atendida, el cual es brindado por el Operador CAE.

7.1.3 Datos de los Chofer/Operadores y Operadores CAE
**7.1.3.1.** Nombre y apellido del Chofer/Operador de la unidad móvil.
**7.1.3.2.** Nombre y apellido del Operador CAE.
**7.1.3.3.** Lugar de salida: Nombre de la zona, donde esta estacionada la unidad móvil cuando recibe la llamada del Operador CAE.
**7.1.3.4.** Tramo/Km/progresiva: Tramo (T1, T2 o T3) y kilómetro donde está ubicada la unidad móvil cuando recibe la llamada del Operador CAE

7.2. El Chofer/Operador/Inspector de la unidad móvil comunica a la Central de Emergencias al llegar al lugar de incidencia confirmando su llegada; así mismo al iniciar un traslado o remolque.

Nota: De no haber señal de confirmación el Chofer/Operador/Inspector registra la hora de llegada al lugar de incidencia en el Reporte de asistencia del servicio F-32-002.

7.3. El Chofer/Operador/Inspector de la unidad móvil registra en el Reporte de asistencia del servicio F-32- 002 lo siguiente:

7.3.1. **Datos de los Chofer/Operadores:**
7.3.1.1. Lugar de llegada: Nombre de la zona, tramo (T1, T2 o T3), kilómetro y progresiva donde sucede la incidencia.

7.3.1.2. Lugar de traslado: Nombre de la zona, tramo (T1, T2 o T3) y kilómetro donde es trasladado el vehículo que sufrió la incidencia.

Nota: Se completa el punto 7.3.3.7 en caso brinde el servicio de remolque, caso contrario queda en blanco.

7.3.2. **Condición de la vía**
7.3.2.1. Obstrucción de la vía: Indica si esta obstruida o no la vía.
7.3.2.2. Lado de la vía: Indica si es lado derecho o izquierdo.
7.3.2.3. Parcial: Cuando solo un carril de la vía esta obstruido.
7.3.2.4. Total: Cuando la vía esta obstruida totalmente.
7.3.2.5. Sentido: En qué sentido transitaba el vehículo antes de la incidencia.

Nota: En caso la vía no está obstruida, indica que no lo está y el resto lo deja en blanco.

7.3.3. **Registro de actividad móvil**

7.3.3.1. Hora Llamada: Hora en la cual recibe la llamada del Operador CAE
7.3.3.2. Hora Salida: Hora en que sale del punto de ubicación
7.3.3.3. Hora. Salida: Cuanto marca el odómetro al salir del punto de ubicación.
7.3.3.4. Hora Llegada: Hora en que llega al lugar de incidencia.
7.3.3.5. Hora. Llegada: Cuanto marca el odómetro al llegar al lugar de incidencia.
7.3.3.6. Hora Traslado: Hora en que inicia el traslado del vehículo de incidencia.
7.3.3.7. Hora Llegada Traslado: Hora en que llega al destino del traslado, realizado al vehículo de incidencia.
7.3.3.8. Hora. Traslado: Cuanto marca el odómetro al finalizar el traslado.
7.3.3.9. Hora Término: Hora en que se dirige a su punto de ubicación una vez finalizado el traslado.
7.3.3.10. Hora Retorno: Hora en que se encuentra de regreso en el punto de ubicación que le corresponde.
7.3.3.11. Hora. Retorno: Cuanto marca el odómetro al llegar al punto de ubicación.

Nota: Se completa del punto 7.7.3.6 al 7.7.3.9 en caso brinde al usuario el servicio de remolque (no aplica a la unidad de carro taller), caso contrario queda en blanco. Así mismo solo se realizará el traslado y/o remolque del vehículo con una sola persona responsable que autorice dicha acción.

7.3.4. **Reporte de incidencias:**

Indicar si fue un choque, despiste, volcadura, atropello, auxilio mecánico u otros.

7.3.5. **Posibles causas del incidente:**

Indicar la(s) posible(s) causa(s), su diagnóstico y la solución dada.

7.3.6. **Posibles factores del incidente**

7.3.6.1. Vía: No señalización, trabajos en vía, baches, no marcado de la vía.
7.3.6.2. Derrame: Líquidos, combustibles, nieve/hielo, obstáculos, gases.
7.3.6.3. Tramo: Pendiente, curva, túnel, recta.
7.3.6.4. Clima: Lluvia, neblina, granizo, helada, nieve, sol, noche.

7.3.7. **Datos de vehículo(s) asistido(s)**

7.3.7.1. Tipo de vehículo: Indicar si es un auto, camioneta, combi, ómnibus, camión, tráiler, frigorífico, motocicleta, moto taxi o bicicleta.
7.3.7.2. Categoría: Indicar si es un (Ligero 1 o 2), (Pesado 2, 3, 4, 5, 6 a mas).
7.3.7.3. Placa: Del vehículo asistido.
7.3.7.4. Color marca y modelo: Del vehículo asistido.
7.3.7.5. Servicio: Particular, taxi, pasajero urbano, pasajero interprovincial, carga oficial (Según la Ley N° 24423 y Decreto Ley N° 22157).
7.3.7.6. Carga: Indica si es pasajero, animal, mineral, hidrocarburo, mercancía o valores.
7.3.7.7. Gravedad: Indica si el vehículo de incidencia está intacto, si requiere o no grúa plataforma o grúa de arrastre.

7.3.8. **Datos de persona(s) asistida(s):**

Indicar el nombre, apellido, número de DNI, edad, celular y firma del usuario.

7.3.9. **Otro vehículo o entidades que participan:**

Indicar si durante la atención de la incidencia participa la Policía de Carreteras, Bomberos, ambulancia, Fiscalía u otros.

7.3.10. **Datos adjuntos al informe:**
Indicar si hay toma fotográfica, filmaciones u otros del incidente asistido.

7.3.11. **Firmar el Reporte de asistencia del servicio F-32-002.**

7.4. El Chofer/Operador de la unidad móvil al término del servicio solicita al usuario que llene la Encuesta de satisfacción de servicio F-32-003, siendo los datos brindados al Operador CAE CAT II.

7.5. El Chofer/Operador al término de traslado del vehículo atendido, debe de comunicarse con la CAE con la finalidad de saber si hay atenciones pendientes por la zona. Asimismo, el chofe deber reportarse a su base la hora de retorno.

7.6. El Reporte de Declaración de la no Aceptación del servicio Gratuito F-32-009, se usará en los siguientes casos:

7.6.1. Cuando la unidad llega a la incidencia y el USUARIO no requiera (traslado y/o remolque, negándose a brindar sus datos, desistiendo del servicio a su vehículo, así como también de no ser trasladado a una zona segura según lo establecido en el Contrato de Concesión. El Chofer/Operador o el Operador CAE deberán comunicar tal situación a la PNP y tomar fotos y solicitar al USUARIO llenar el formato F-32-009.

7.6.2. En el caso se encuentre al vehículo varado fuera de la vía, sin ningún responsable, tomará la fotografía de vehículo y procederá a llenar el formato.

7.6.3. En el caso se encuentre al vehículo siniestrado y/o cargado ocupando parcialmente un lado de la vía, con un responsable a cargo sin que autorice el remolque correspondiente. El Chofer/Operador o el Operador CAE deberán comunicar tal situación a la PNP.

7.6.4. En el caso se encuentre al vehículo dentro de una zona segura, el Chofer/Operador procederá a tomar las fotografías en primera instancia, luego se acercará al usuario y le explicará que la atención se realiza a vehículos que se encuentran varados dentro de la vía o lugares desolados.

7.7. De no encontrar al vehículo en el kilómetro referido, se procederá a recorrer una distancia de 2 kilómetros adicionales al punto, con el fin de ubicar al vehículo del usuario. De no encontrarlo comunica al CAE y retorna a su punto de inicio.

7.8. Al término de cada incidencia los formatos deberán ser llenados correctamente de forma correlativa, según corresponda la numeración y guardados hasta su recojo.

## VIII. REGISTROS

F-32-001: Reporte de relevo de turno
F-32-002: Reporte de asistencia del servicio
F-32-003: Encuesta de satisfacción de servicio
F-32-009: Declaración de la no Aceptación del Servicio Gratuito