

# Pasos a seguir en caso de accidente de tránsito, robo o averías



## AVERÍA



- A.** El conductor debe comunicarse con el encargado de flotilla para reportar el hecho, así como seguir sus instrucciones detalladamente.
- B.** El conductor debe gestionar con la aseguradora el servicio de grúa para trasladarlo a un plantel o taller más cercano.
- C.** Mientras se resuelve el problema, el conductor debe velar por el cuidado del vehículo, hasta que quede bajo la custodia de personal autorizado (personal de la empresa, taller mecánico autorizado, o bien resguardado en alguna de las instalaciones de la empresa).

## ROBO

- A.** En caso de robo de un vehículo el conductor debe comunicarse con el encargado de flotilla y el SOC para notificar el incidente.
- B.** El conductor deberá llamar inmediatamente al 911 para gestionar la presencia de la fuerza pública.
- C.** El conductor contactará a la aseguradora para notificar el robo del vehículo.
- D.** Al día siguiente del hecho el conductor junto con el encargado de flotilla deberá presentar la denuncia en el OIJ.
- E.** Si la investigación demuestra negligencia y/o culpabilidad del conductor de Tigo respecto al robo del vehículo, se aplicará el proceso disciplinario correspondiente ante RH y se le cobrarán los gastos asociados a la recuperación del vehículo. En el caso de que el incidente involucre a personal tercerizado el proveedor deberá hacerse cargo de los daños, según lo establecido en el contrato de servicios.
- F.** En caso de pérdida y/o robo de artículos personales del colaborador y/o usuario de la móvil, Tigo no se hará responsable ni asumirá ningún costo asociado, ni estará en la obligación de sustituir los artículos personales perdidos.



## ACCIDENTE DE TRÁNSITO

- A.** El conductor debe comunicarse con el encargado de flotilla para reportar el accidente, así como seguir sus instrucciones detalladamente.
- B.** El conductor debe llamar al 911 para gestionar la presencia de un oficial de tránsito al sitio del accidente.
- C.** El conductor debe llamar a la aseguradora para gestionar la presencia de un inspector, o bien, darle la instrucción al conductor.
- D.** En los casos en que el accidente impida la circulación del vehículo, el encargado de flotilla junto con la jefatura debe gestionar con la aseguradora el servicio de grúa para trasladarlo a un plantel o taller.
- E.** En ninguna circunstancia el conductor podrá darse a la fuga.
- F.** Si es posible, el conductor no debe permitir que se mueva ninguno de los vehículos involucrados en el accidente de tránsito, hasta que se lo indiquen los inspectores de la aseguradora y el oficial de tránsito.
- G.** En caso de que el conductor quede inhabilitado para realizar cualquier trámite en sitio, la jefatura inmediata coordinará con el encargado de flotilla la atención del incidente. En caso de ser un colaborador directo Tigo se deberá contactar al Physical Security & BCM Coordinator para realizar la investigación del accidente laboral.
- H.** El conductor nunca deberá conciliar o hacer arreglos extrajudiciales, ni en su carácter personal ni en representación de la compañía.
- I.** Si es posible, el conductor deberá anotar el modelo, marca, color y número de placa de todos los vehículos involucrados en el accidente, además del nombre completo, número de cédula y número de teléfono de los conductores respectivos.
- J.** El conductor deberá solicitarle a la aseguradora una copia de la declaración y al oficial de Tránsito el parte respectivo.
- K.** El conductor podrá mover el vehículo únicamente cuando los inspectores de tránsito y la aseguradora le autoricen al conductor a moverlo.
- L.** El encargado de flotilla se comunicará con el conductor y los pasajeros (si son colaboradores de la Compañía) y procederá a solicitarle un reporte de los hechos, incluyendo fotografías, boleta de tránsito, boleta de descripción del accidente de la aseguradora y un relato del incidente, esto deberá ser enviado al Encargado de flotilla, con copia a la jefatura directa en un plazo no mayor a 48 horas después del incidente.
- M.** Todas las diligencias judiciales que correspondan a los incidentes de tránsito serán gestionadas por el encargado de flotilla, con la colaboración de los conductores y el abogado especialista en materia de tránsito.
- N.** El encargado de flotilla deberá dar seguimiento en el juzgado correspondiente y coordinar con el conductor o terceros para que brinde las declaraciones de los hechos. En la declaración deberá señalar como medio de notificaciones el correo: [notificacionesdetransito@tigo.co.cr](mailto:notificacionesdetransito@tigo.co.cr)
- O.** En caso de ser personal tercerizado, y cuando el contrato de servicios así lo establezca, el proveedor deberá asumir los costos de deducible por la reparación o el costo de los daños en caso de que no se pueda hacer uso de la póliza.
- P.** Si la investigación realizada por el encargado de flotilla y/o la resolución judicial demuestra negligencia y/o culpabilidad del conductor colaborador de Tigo, se aplicará el proceso disciplinario correspondiente ante RH. En caso de que el conductor sea colaborador de un proveedor, TIGO notificará la resolución para que este tome las medidas disciplinarias correspondientes.
- Q.** En caso de que como consecuencia del accidente se realice una infracción de tránsito la cual se demuestre que fue ocasionada por negligencia o descuido del conductor, este deberá asumir el costo de esta, este pago deberá realizarse dentro de los próximos 30 días naturales, y el comprobante del pago deberá ser enviado vía correo electrónico al encargado de flotilla, en caso de que desee apelar la infracción este proceso debe correr bajo la completa responsabilidad del colaborador.

## CONTACTOS

Detalle	Contacto	Correo Electrónico	teléfono
Encargado de flotilla	Eddie Castro Rodríguez	<a href="mailto:eddie.castro@tigo.co.cr">eddie.castro@tigo.co.cr</a>	6080-0740
Physical Security & BCM Coordinator	Brahms Barboza G.	<a href="mailto:brahms.barboza@tigo.co.cr">brahms.barboza@tigo.co.cr</a>	6050-3017
Centro de operaciones de seguridad	SOC	<a href="mailto:soc@tigo.co.cr">soc@tigo.co.cr</a>	6253-0824
Aseguradora	ASSA	N/A	800-800-2772