

# MANUAL DE APOYO PARA LA IMPLANTACIÓN DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN NORMA UNE-EN 13816

## Capítulo 4.

### Elaboración de los procedimientos

# Índice

---

<b>IV.1 ¿Qué documentación requiere un SGC?</b>	pág. 1
<b>IV.2 Procedimientos ISO 9001 en organizaciones de transporte por carretera</b>	pág. 4
<b>IV.3 Procedimientos UNE-EN 13816 en transporte de viajeros por carretera</b>	pág. 6
<b>IV.4 Ejemplos de procedimientos en transporte de viajeros por carretera</b>	pág. 9
<b>P-PS-21. Gestión de ofertas y contratos.     Identificación de los requisitos del cliente.</b>	pág. 10
<b>P-PS-23. Procedimiento general de Explotación.     (Prestación de los servicios)</b>	pág. 18
<b>P-PS-27. Manual del Inspector.</b>	pág. 24
<b>P-PS-29. Manual del Conductor.</b>	pág. 35

## IV.1. ¿QUÉ DOCUMENTACIÓN REQUIERE UN SGC?

No existe un formato ideal para todos los SGC (Sistemas de Gestión de la Calidad), aunque está muy extendida la arquitectura tradicional basada en un Manual de características básicas, una serie de procedimientos e instrucciones y un conjunto de registros. En cualquier caso, la clave es hacerlo simple.



La estructura documental más difundida en las empresas de transportes por carretera es la que aparece en la *pirámide documental* que se adjunta. La **“Política de Calidad”** es el documento marco que establece las directrices a seguir para la implantación del sistema. El “Manual de Calidad” (la denominación que le da la norma UNE-EN ISO 9001:2000 en el apartado 4.2.2) equivale a lo que en el capítulo 3 hemos denominado **“Manual de características básicas”**.

Recordemos que **proceso** es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados con un valor añadido (expresa lo que hay que hacer y para quién). **Procedimiento** es la forma especificada por la organización para llevar a cabo una actividad o un proceso (determina cómo hay que hacerlo).

Cuando se decide acometer la implantación de un SGC, uno de los primeros pasos que la organización debe dar es la identificación de sus procesos de primer nivel. La herramienta más utilizada para ello es la representación del **“Mapa de Procesos”**. Este mapa consiste en la representación gráfica de las interrelaciones existentes entre los diferentes procesos que interactúan dentro una organización. La complejidad que represente dibujar estas interrelaciones, puede condicionar el dimensionamiento de la estructura documental del SGC a implantar.

Antes de determinar el número de procedimientos aplicable a una organización de transporte, conviene recordar que, de una forma simple y clara, normalizar los procesos requiere conseguir que todas las personas que realizan una tarea o actividad la hagan siempre de la misma forma (se entiende, también, que la forma escogida es la mejor de las formas posibles y que, además, se ha acordado así). La normalización de los procesos es un requisito para la gestión de la calidad en la organización y la documentación es la forma de unificar y de dejar constancia de la sistemática de trabajo.

Una vez identificados los procesos, hay que sopesar la complejidad de cada uno de ellos y ver cuáles necesitan una descripción más pormenorizada (procedimientos o instrucciones técnicas).

El número de procedimientos, instrucciones, normas y demás documentación debe ser el adecuado, es decir, el número suficiente de documentos que permita garantizar el hacer las cosas bien teniendo en cuenta la cualificación y la valía del personal.

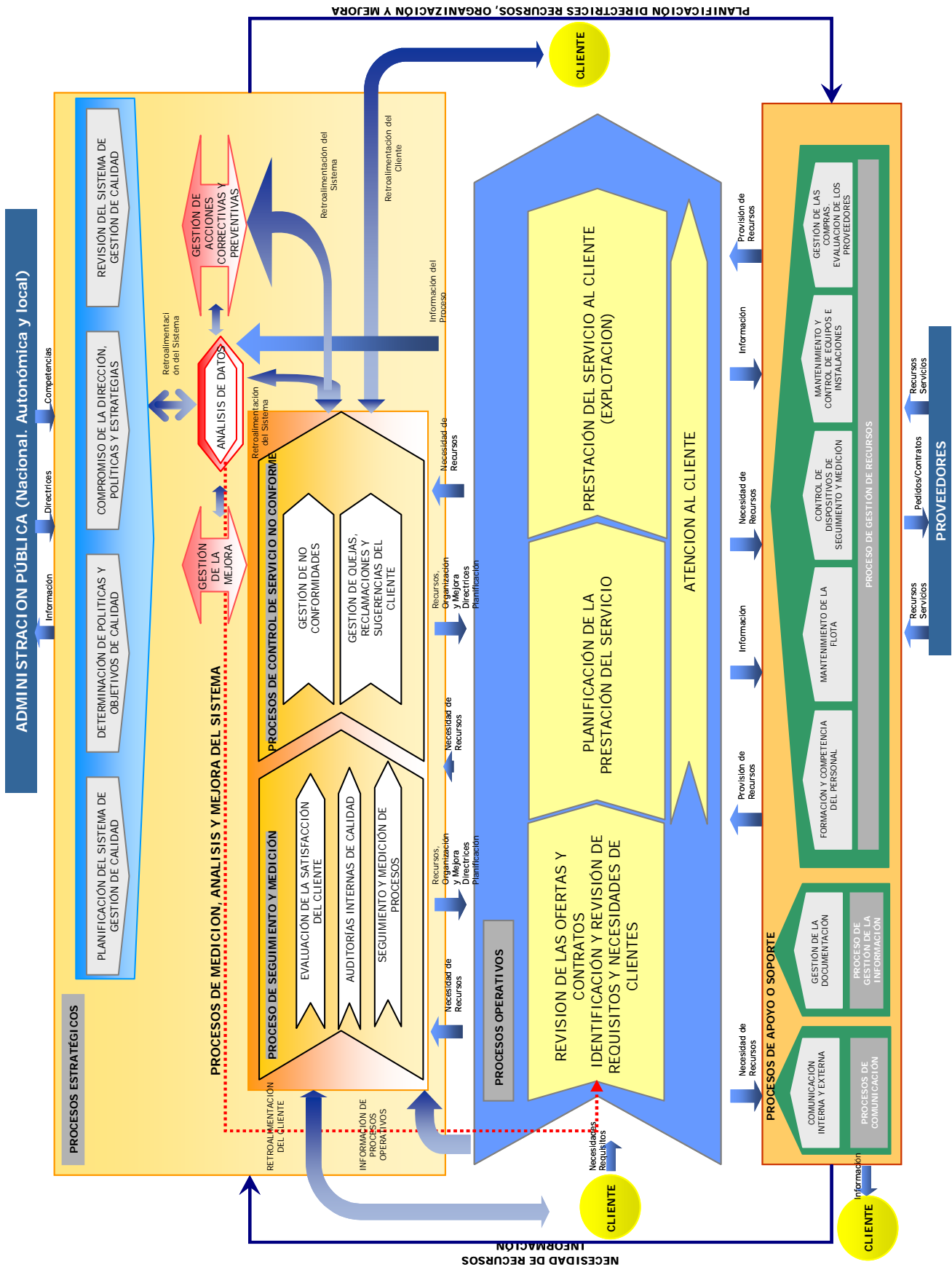
Una organización pequeña puede describir sus actividades en pocos documentos. En una organización compleja puede ser necesario crear varios procedimientos por cada área o departamento, etc., incluso diferentes instrucciones para un mismo puesto de trabajo.

Una particularidad que presenta la estructura documental de los SGC en empresas de transporte de viajeros por carretera es la existencia de un “Manual del Conductor” y del “Manual del Inspector” como procesos descriptivos de la prestación del servicio. Estos procedimientos del sistema describen las actividades básicas a realizar por dos de los principales agentes involucrados en la prestación del servicio.

Dentro de la cadena de valor se incluyen otros procedimientos que describen procesos como son la gestión de ofertas y contratos (identificación de los requisitos del cliente), planificación de los servicios y la atención al cliente. En la mayoría de los casos estos procesos suelen plasmarse en procedimientos documentados.

También debe considerarse como parte del sistema la documentación externa que afecta a la ejecución de los procesos. Nos referimos a normas, leyes, reglamentos, manuales externos, etc., que deben ser controlados mediante el establecimiento de una sistemática para su actualización, control y archivo.

En la figura de la página siguiente se muestra un Mapa de Proceso “tipo” de una empresa de transporte de viajeros por carretera.



## IV.2 PROCEDIMIENTOS ISO 9001 EN ORGANIZACIONES DE TRANSPORTE POR CARRETERA

Cada organización debe decidir el formato y el tamaño de la documentación de su sistema, pero teniendo muy en cuenta las personas que van a hacer uso de estos documentos (en la mayoría de los casos sólo necesitan instrucciones simples). Esta es precisamente la tesis de la ISO 9001:2001, documentar sólo lo imprescindible y en la forma más simple e inteligible posible.

Sin embargo, aunque la norma ISO 9001:2000 sólo haga referencia explícita a seis procedimientos documentados (dirigidos a la administración del sistema), el operador debería crear una serie de documentos adicionales (con la descripción minuciosa de la prestación del servicio, inspección, etc.) para asegurar que las personas realicen sus funciones de forma correcta, más aún cuando se trate de la primera vez que se implanta el SGC. Con el tiempo y la consolidación del sistema, ya se podrá simplificar la documentación.

Es recomendable que la organización siga las siguientes pautas para elaborar sus propios procedimientos:

- Aprovechar la elaboración de la documentación del SGC para reflexionar acerca de los procesos que se siguen actualmente, de su idoneidad en relación con los objetos previstos y con los clientes destinatarios (internos o externos) y de lo que es realmente importante.
- Evitar escribir las cosas dos veces.
- Utilizar un lenguaje llano y claro.
- Describir los procesos siguiendo un orden cronológico.
- Practicar el benchmarking (ver qué han hecho otros y quedarse sólo con lo mejor).
- Si la organización cuenta con los servicios de un asesor, pedirle su opinión en todo momento. Si tiene experiencia, juntos construirán un sistema más eficiente y adaptado.



Como ejemplo, el documento [Obligaciones derivadas de los requisitos básicos en transporte interurbano en Catalunya](#) detalla los procesos y documentos que se derivan de las "[Pautas básicas de calidad para los servicios de transporte regular interurbano de viajeros en Catalunya](#)".

También se puede consultar el documento que detalla los "[Requisitos básicos para certificar la calidad de los servicios de transporte regular interurbano de viajeros en autobús en Catalunya \(operadores titulares de concesiones administrativas de transporte regular de competencia de la Generalitat de Catalunya\)](#)".

¿Qué procedimientos debería tener el SGC de una organización de transporte de viajeros por carretera? El cuadro adjunto detalla los **procedimientos obligados según la Norma ISO 9001:2000** (señalados con el símbolo ☒) y otros que se consideran recomendables. Cada procedimiento se ha puesto en relación con el requisito de la norma que da origen al mismo.

<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD</b>	<b>Procedimiento</b>
4.1. Requisitos generales	—
4.2. Requisitos de la documentación	☒ Control de la documentación del sistema ☒ Control de los registros
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN</b>	<b>Procedimiento</b>
5.1. Compromiso de la Dirección	—
5.2. Enfoque al cliente	—
5.3. Política de calidad	—
5.4. Planificación	—
5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación	—
5.6. Revisión por la Dirección	Revisión del sistema por la Dirección
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS</b>	<b>Procedimiento</b>
6.1. Provisión de recursos	—
6.2. Recursos humanos	Gestión de los recursos humanos
6.3. Infraestructura	—
6.4. Ambiente de trabajo	—
<b>7. PRESTACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>Procedimiento</b>
7.1. Planificación de la prestación del servicio	Planificación de los servicios
7.2. Procesos relacionados con el cliente	Gestión de ofertas y contratos. Identificación de los requisitos del cliente.
7.3. Diseño y desarrollo	—
7.4. Compras	Evaluación y selección de proveedores Gestión de compras
7.5. Producción y prestación del servicio	Prestación del servicio de transporte Manual del Conductor Manual del Inspector
7.6. Control dispositivos de seguimiento y medición	Mantenimiento instalaciones y vehículos
<b>8. MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA</b>	<b>Procedimiento</b>
8.1. Generalidades	—
8.2. Seguimiento y medición	Evaluación de la satisfacción del cliente ☒ Realización de auditorías internas
8.3. Control del producto / servicio no conforme	☒ Control del producto/servicio no conforme
8.4. Análisis de datos	—
8.5. Mejora	☒ Gestión de acciones correctivas ☒ Gestión de acciones preventivas

En la mayoría de los SGC, algunos de los procedimientos indicados en el cuadro suelen agruparse en un único documento. Por ejemplo:

- Gestión de la documentación y de los registros.
- Gestión de las compras. Evaluación y selección de los proveedores.



Como referencia y pauta a seguir para la elaboración de los procedimientos generales de gestión (donde se incluyen los seis procedimientos obligados por ISO 9001), remitimos a la página Web <http://www.dgtransportes.org/mejora/sqc.html>. Se muestra ejemplos de los siguientes procedimientos:

- P-SC-01. Control de la documentación del sistema (obligatorio).
- P-SC-02. Control de los registros de la calidad (obligatorio).
- P-SC-03. Revisión del sistema por la Dirección (recomendable).
- P-RC-01. Gestión de los recursos humanos (recomendable).
- P-PS-02. Evaluación y selección de proveedores (recomendable).
- P-PS-04. Mantenimiento de Instalaciones y vehículos (recomendable).
- P-AM-01. Evaluación de la satisfacción del cliente (recomendable).
- P-AM-02. Realización de Auditorías Internas (obligatorio).
- P-AM-03. Control del servicio no conforme (obligatorio).
- P-AM-04. Gestión de Acciones Correctivas y Preventivas (obligatorio).

Debe tenerse en cuenta que dichos ejemplos corresponden a una organización dedicada al transporte de mercancías por carretera, si bien la sistemática empleada puede ser equivalente a la de una empresa de transporte de viajeros.

### IV.3 PROCEDIMIENTOS UNE-EN 13816 EN TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

Adicionalmente a los requisitos marcados por ISO 9001:2000, la Norma UNE-EN 13816 establece como punto de partida la definición de la calidad de servicio objetivo. Como documento para dar cumplimiento a la gestión de los criterios de calidad exigidos por esta norma se suele elaborar lo que se denominan **“Fichas de Gestión de los criterios de calidad”**.

En la Ficha de gestión de los criterios de calidad objetivo seleccionados de la UNE-EN 13816, se debe especificar la información asociada a cada criterio: procesos, responsables, métodos de medición, frecuencias, objetivos, registros, etc. En las páginas siguientes se muestran dos ejemplos de fichas de gestión de los criterios de calidad de diferentes empresas de transporte de viajeros por carretera.

A diferencia de ISO 9001:2000, la Norma UNE-EN 13816 no establece procedimientos obligatorios, pero sí que define procesos que se deben llevar a cabo para completar el ciclo de la calidad acorde con la calidad objetivo definida, como se ha descrito en el capítulo 1.

En el apartado siguiente se desarrollan ejemplos correspondientes a los procedimientos operativos que se consideran normalmente necesarios para un SGC acorde tanto con la Norma UNE-EN 13816 como con la Norma ISO 9001 en empresas de transporte de viajeros.

- P-PS-21. Gestión de ofertas y contratos. Identificación de los requisitos del cliente.
- P-PS-23. Explotación.
- P-PS-27. Manual del Inspector.
- P-PS-29. Manual del Conductor.



Pueden verse más ejemplos de “Manual del Conductor” en el documento [“Ejemplos de Manual de Conductor”](#).

**EJEMPLO 1**
**Ficha de Gestión del Criterio de Calidad (Puntualidad) en empresa de transporte interurbano de viajeros.**

<b>TRANSPORTES CETMO</b>	<b>FICHA DE GESTION CRITERIOS DE CALIDAD</b>	Ficha 09: OBLIGATORIO EDICIÓN: 1 FECHA: 01.09.2005	
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a7ebb; color: white;">Criterio Calidad Nivel 1</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%;">4. TIEMPO</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a7ebb; color: white;">Criterio Calidad Nivel 2</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%;">Cumplimiento de Horarios</div> </div> <div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center; margin-top: 10px;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; background-color: #4a7ebb; color: white;">Criterio Calidad Nivel 3</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 80%;">Puntualidad</div> </div>			
<b>SERVICIO DE REFERENCIA</b>	<b>NIVEL DE EXIGENCIA</b>	<b>UMBRAL INACEPTABLE</b>	
Los horarios de partida de salida de cabecera proporcionados por el prestador del servicio deben corresponder con los establecidos y divulgados	80% de los usuarios recibe un Ss puntual	>25% de los usuarios recibe un Ss fuera del tiempo establecido	
<b>METODO DE MEDICIÓN</b>			
<input checked="" type="checkbox"/> Medición directa de la prestación	<input checked="" type="checkbox"/> Control de clientes /MS	<input checked="" type="checkbox"/> Encuestas satisfacción clientes	
<b>1. Medición directa de la Prestación</b>			
<b>INDICADOR</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>
<i>Puntualidad</i>	Número de pasos puntuales/nº pasos controlados	Mensual	Jefa de Marketing
REGISTRO: Informe mensual			
<b>2. Control de clientes / Mystery Shopping</b>			
<b>METODOLOGIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
Metodología desarrollada por un PROVEEDOR para llevar a cabo el Control de Clientes	Anual	Personal cualificado por el PROVEEDOR para ejecutar el MS	
REGISTRO: Check list del proceso de Cliente misterioso. Informe de conclusiones.			
<b>3. Encuestas de satisfacción de clientes</b>			
<b>METODOLOGIA</b>	<b>FRECUENCIA</b>	<b>RESPONSABLE</b>	
El resultado se obtiene del análisis de los datos extraídos del apartado nº 6.1. de la encuesta de satisfacción de clientes	Anual	Jefa de Marketing	
REGISTRO: Encuesta satisfacción de cliente-usuario / Informe resultado de la satisfacción de los clientes			
Aprobado por:		Firma:	

## EJEMPLO 2

Ficha de Gestión de Criterio de Calidad (Grado de ocupación) en empresa de transporte urbano de viajeros.

TRANSPORTES CETMO		FICHA DE GESTIÓN DE LOS CRITERIOS DE CALIDAD		CODIGO: F-1A
				EDICIÓN: 1
				FECHA: 12/12/2005
<b>CRITERIO DE CALIDAD NIVEL 1</b>		<b>CRITERIO: OBLIGATORIO</b>		
SERVICIO OFERTADO				
<b>CRITERIO DE CALIDAD NIVEL 2</b>		EXPLOTACION		
<b>CRITERIO DE CALIDAD NIVEL 3</b>		Grado de Ocupación		
SERVICIO DE REFERENCIA / CALIDAD OBJETIVO		Umbral Inaceptable		
Servicio de Referencia / Estándar El prestador del servicio debe asegurar un grado de ocupación inferior en los vehículos de 4,5 pasajeros / m <sup>2</sup>	Nivel de Exigencia El 80% de los pasajeros viajan conforme a lo que se define en el servicio de referencia	Menos del 60% de los pasajeros viajan conforme a lo que se define en el servicio de referencia en el tramo de línea más congestionado 2 autobuses consecutivos de la misma línea circulan completos por la misma parada		
METODOS DE MEDICION				
1.- MEDICION DIRECTA DE LA PRESTACION (MDPI) / INDICADORES		2.- CONTROL DE CLIENTES / MISTERY SHOPPING		
INDICADOR	DESCRIPCION	RESPONSABLE	METODOLOGIA	FRECUENCIA
Grado de Ocupación	1. Número de validaciones / Número de expediciones	Inspector	Metodología desarrollada internamente o por un proveedor para la realización del control de clientes	Febrero
	2. Número de validaciones / hora / número de tranvías			
Registro: Tabla de Indicadores (hoja de cálculo)				
		Registro: Informe de Resultados, Check list.		
3.- ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS CLIENTES		RESPONSABLE		
		METODOLOGIA		
		FRECUENCIA		
Registro:				
OBSERVACIONES:				
Registro:				

## IV.4 EJEMPLOS DE PROCEDIMIENTOS UNE-EN 13816 EN TRANSPORTE DE VIAJEROS POR CARRETERA

En lo que resta de este capítulo, el texto de los ejemplos se remarca con una espiral a la izquierda y texto sobre fondo ocre, para recordar al lector que está ante un hipotético procedimiento, que aquí se reproduce a título de ejemplo, con su propia paginación, cabeceras, etc., para que el lector cuente con ejemplos próximos a la realidad.

Conviene subrayar que los ejemplos, aunque corresponden a casos reales, son siempre mejorables y, si los trasladamos directamente a otras organizaciones, pueden tener un encaje difícil en el “modus operandi” de éstas. Sin embargo, pueden ser de interés en el proceso de reflexión y análisis que las organizaciones deben realizar para elaborar sus propios procedimientos.



### SUGERENCIA

Cree en su procesador de textos **una plantilla específica para los procedimientos del Sistema de Gestión de la Calidad**: todas las páginas con la misma cabecera, incluyendo el nombre y número del procedimiento, fecha de edición, aprobación, paginación y nombre/logotipo de la organización.

Si considera que **el texto de los ejemplos puede servirle de patrón** para adaptarlo a su caso, utilice la opción “seleccionar texto” y “copiar en portapapeles” (botón derecho del ratón) de Adobe y la opción “pegar” del procesador de textos.

**EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO: P-PS-21. Gestión de ofertas y contratos.  
Identificación de los requisitos del cliente.**

**GESTIÓN DE OFERTAS Y CONTRATOS. IDENTIFICACIÓN DE LOS  
REQUISITOS DEL CLIENTE. PLAN DE CALIDAD. CONTROL SOBRE LAS  
INSTALACIONES O PROPIEDADES DEL CLIENTE.**

**P-PS-21**

**REGISTRO DE EDICIONES**

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Razón del Cambio</i>	<i>Apartados Modificados</i>

<i>Preparado</i>	<i>Aprobado</i>	<i>Ejemplar Controlado Nº</i>
		<input checked="" type="checkbox"/> <i>Informativo</i>

El contenido de este documento es propiedad de **TRANSPORTES CETMO**, no pudiendo ser reproducido, ni comunicado total o parcialmente, a otras personas distintas de las incluidas en la lista de distribución de este documento, sin la autorización expresa del propietario.

<b>TRANSPORTES CETMO</b>	<i>Gestión de ofertas y contratos. Identificación de los requisitos del cliente. Plan de calidad. Control sobre las propiedades o instalaciones del cliente.</i>	<b>P-PS-21</b>  Página: 2 / 8 Revisión Nº: 1
------------------------------	--	---

## ÍNDICE

### PORTADA

### ÍNDICE

#### 1.- OBJETO

#### 2.- ALCANCE

#### 3.- DESCRIPCIÓN

3.1 Especificación de requisitos. Realización de estudios.

3.2 Control de la normativa y legislación aplicable.

3.3 Revisión de las peticiones de ofertas/pliegos de condiciones.

3.4 Diseños de redes y preparación de ofertas.

3.5 Revisión del contrato. Planes de Calidad. Difusión requisitos prestación del servicio.

3.6 Modificaciones contractuales.

3.7 Otras comunicaciones con los clientes.

3.8 Control sobre las propiedades o instalaciones del cliente.

3.9 Contratos de transporte con usuarios.

#### 4.- RESPONSABILIDADES

#### 5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

#### 6.- DEFINICIONES Y SIGLAS

#### 7.- FORMATOS

<b>TRANSPORTES CETMO</b>	<i>Gestión de ofertas y contratos. Identificación de los requisitos del cliente. Plan de calidad. Control sobre las propiedades o instalaciones del cliente.</i>	<b>P-PS-21</b> Página: 3 / 8 Revisión Nº: 1
------------------------------	--	---

## 1.- OBJETO

El objeto del presente documento es definir el procedimiento a seguir por **TRANSPORTES CETMO** para el conocimiento de los requisitos de los clientes y usuarios, revisión de las peticiones de oferta o pliego de condiciones del cliente, revisión de las ofertas previamente a su presentación y para la revisión de los contratos, planificación y puesta en marcha de los mismos y modificaciones contractuales.

## 2.- ALCANCE

Los requisitos que se establecen en este documento se aplicarán tanto a la Oficina Central como en las contratas de **TRANSPORTES CETMO**.

Este procedimiento no será de obligado cumplimiento cuando exista un conflicto con los requisitos del contrato. En este caso se establecerán procedimientos al respecto que se ajusten en la máxima extensión posible a este documento.

## 3.- DESCRIPCIÓN

### 3.1.- Especificación de requisitos. Realización de estudios

En **TRANSPORTES CETMO** se realizarán estudios del flujo de viajeros para conocer las necesidades de la demanda y poder diseñar redes adecuadas a las necesidades actuales y futuras de los ciudadanos. El diseño de nuevas redes se realizará de acuerdo al procedimiento P-PS-25, que se adecuará a las características particulares de cada estudio. La realización de dichos estudios se basará en los resultados de Satisfacción de clientes y usuarios de los contratos existentes (Ver P-AM-01) y en la información aportada por los departamentos de marketing de la compañía (Ver P-PS-26).

Cuando un Ayuntamiento lo solicite, se le podrá preparar un estudio previo para ayudarle a la confección de las especificaciones de requisitos para los concursos correspondientes.

### 3.2.- Control de la normativa y legislación aplicable

El seguimiento de toda la normativa y legislación aplicable se realizará según la asistencia técnica prestada por el departamento jurídico de **TRANSPORTES CETMO**.

Estas normas y legislación estarán listadas para su control utilizándose el formato C.24 (Ver P-SC-01). Una copia de esta legislación estará adecuadamente archivada y controlada en los centros de trabajo correspondiente. Estas listas serán controladas y actualizadas por los Departamentos de Administración de cada centro (Oficina Central y Contratas) distribuyéndose los listados de control por medio de copias o a través de los tabloneros de anuncios para su conocimiento por el personal afectado.

<b>TRANSPORTES CETMO</b>	<i>Gestión de ofertas y contratos. Identificación de los requisitos del cliente. Plan de calidad. Control sobre las propiedades o instalaciones del cliente.</i>	<b>P-PS-21</b> Página: 4 / 8 Revisión N°: 1
------------------------------	--	---

### 3.3.-Revisión de la petición de oferta o pliego de condiciones

Las peticiones de oferta se clasifican en dos tipos:

- Servicios regulares (transporte público de ayuntamientos), que se solicitará por publicación de Licitación o Pliego de Condiciones.
- Servicio especiales (transporte puntual fuera de los alcances de contratos con los ayuntamientos, tales como transporte a centros de ocio en fines de semana, transportes especiales a cementerios, etc.), que se solicitarán verbalmente o por escrito.

Los servicios especiales serán atendidos por los Gerentes de cada contrata, los cuales recogerán los datos de la solicitud, rellenando un impreso de "Registro de comunicación telefónica o reunión externa" C.35 (Ver apartado 7), en el caso de que ésta sea verbal o telefónica (y en otros casos atenderán la solicitud escrita recibida). Estas solicitudes se revisarán para estudiar la viabilidad de la prestación del servicio, comunicando en caso negativo este hecho al cliente de forma documentada.

A través de contactos con los Ayuntamientos o seguimiento de las publicaciones de concursos públicos o invitaciones directas se conocerá la existencia de concursos para transportes regulares.

Es el departamento de estudios el encargado de contactar y solicitar la documentación y datos necesarios para elaborar las ofertas correspondientes.

Los pliegos serán analizados por el Director de Estudios o Director General, quien solicitará la información adicional que crea conveniente y tomará la decisión de ofertar o no.

### 3.4.- Diseños de redes y preparación de ofertas

En el caso de servicios regulares, con todos los datos disponibles del servicio a prestar, se realizará un estudio en el que se analizará el personal, instalaciones, equipos y vehículos necesarios, así como los costes y rendimientos. Como resultado de los estudios, el Director General tomará la decisión de ofertar o no, elaborándose en caso afirmativo la oferta correspondiente ajustándola a los requisitos del cliente, pliegos de condiciones y oferta normalizada de la compañía según corresponda. La elaboración de la oferta la coordinará el Director de Estudios y será revisada y aprobada por el Director General.

Esta oferta será presentada al cliente mediante comunicación con acuse de recibo.

Todos los datos y documentación referente a las ofertas presentadas (datos de partida, cálculos de personal, costes, oferta, etc.) se guardarán en el expediente correspondiente a ese cliente.

La elaboración de las ofertas de servicios especiales se estudiará y aprobará por el Gerente de Contrata, consultando a la Dirección General si procede. Las ofertas deberán realizarse por escrito.

<b>TRANSPORTES CETMO</b>	<i>Gestión de ofertas y contratos. Identificación de los requisitos del cliente. Plan de calidad. Control sobre las propiedades o instalaciones del cliente.</i>	<b>P-PS-21</b> Página: 5 / 8 Revisión N°: 1
------------------------------	--	---

### 3.5.- Revisión del contrato. Planes de Calidad. Difusión de requisitos de prestación del servicio

En el caso de servicios regulares, una vez recibida una aceptación de oferta, se procederá a la firma del contrato correspondiente según el modelo establecido por el cliente o por **TRANSPORTES CETMO**. La firma del contrato por el Director General será la evidencia de su revisión y aceptación. Además se preparará a continuación un plan de calidad donde, como consecuencia de la revisión del contrato, se planifiquen todos los aspectos de puesta en marcha del mismo.

Se abrirá una carpeta por cada contrato, donde se archivarán y documentarán todos los datos correspondientes al mismo.

La aceptación del presupuesto por el cliente en el caso de servicio especial será generalmente por escrito o fax, anotándose en caso de aceptación verbal en un registro de conversación telefónica utilizando el formato C.35 (Ver apartado 7) que se archivará junto a la oferta en la carpeta correspondiente.

En los estudios u ofertas se habrá realizado un estudio de los recursos necesarios a utilizar (personal, instalaciones, equipamiento, formación, vehículos, etc.). Una vez contratado un servicio regular se preparará un plan de calidad de la contrata donde se recogerá:

- Portada con título y aprobación por el Director General utilizando el formato C.01 (Ver apartado 7).
- Objetivo y alcance del plan.
- Referencias a Manual de Características básicas del servicio, Procedimientos de Calidad, Procedimientos Operativos, Instrucciones Técnicas y Documentación Contractual aplicable.
- Identificación de nuevos procedimientos a preparar para cumplir.
- Organigrama de la contrata con definición de responsabilidades.
- Instalaciones, recursos humanos y equipamientos a utilizar efectuando una planificación para adaptar las mismas, formación del personal y posibles suministradores.
- Planificación de la puesta en marcha del servicio.
- Sistemática de comunicaciones con el cliente.
- Actividades de inspección específicas aplicables (se adjuntarán los formatos específicos de esa contrata).
- Actividades especiales de explotación (distintas de las generales determinadas en los procedimientos operativos), en cuyo caso se deberá realizar un procedimiento específico al respecto adjuntando los impresos correspondientes.
- Otras actividades relevantes de planificación.

Un Plan de Calidad se caracterizará por:

- Ser detallado, compatible y proporcionado a los trabajos a realizar.
- Ser completo.

<b>TRANSPORTES CETMO</b>	<i>Gestión de ofertas y contratos. Identificación de los requisitos del cliente. Plan de calidad. Control sobre las propiedades o instalaciones del cliente.</i>	<b>P-PS-21</b> Página: 6 / 8 Revisión N°: 1
------------------------------	--	---

- Identificar los recursos, materiales y humanos a utilizar.
- Definir los registros a realizar para proporcionar evidencia objetiva de satisfacción de requisitos.

Este Plan de Calidad será entregado a los Gerentes de Contrata para su puesta en marcha y seguimiento.

En los casos de contratación de servicios especiales puntuales no se deberá realizar un plan de calidad de estas características. Se seguirán los conceptos generales de planificación dados en otros procedimientos (Ver P-SC-01 y P-PS-23).

Todos los requisitos de un contrato serán explicados a todo el personal implicado de la contrata correspondiente a través de charlas y reuniones al efecto.

### **3.6.-Modificaciones contractuales**

Cualquier modificación de un contrato será recibida, analizada, discutida (si procede) y aprobada por el Gerente de Contrata, quién la documentará y comunicará al personal afectado.

Se solicitará al cliente que ponga estas modificaciones por escrito. En otros casos se documentará utilizando C.35 (Ver apartado 7). Las modificaciones contractuales se adjuntarán a los contratos que modifican.

### **3.7.- Otras Comunicaciones con los Clientes**

Las comunicaciones con el Cliente-Titular del servicio serán canalizadas a través del Gerente de la Contrata atendiendo a los requisitos del contrato correspondiente y a la sistemática establecida en el plan de calidad correspondiente.

Las comunicaciones con el Cliente-Usuario se realizarán a través del departamento de marketing, utilizándose los puestos de información y venta de títulos de transporte o bien el teléfono de atención al cliente o el correo electrónico. También se realizarán comunicados o avisos para informar a los clientes de los cambios que se produzcan en el servicio (Ver P-AM-03 y P-PS-26).

### **3.8.- Control sobre las propiedades o instalaciones del Cliente.**

Se pueden distinguir tres tipos de propiedades o instalaciones de cliente:

- Instalaciones cedidas para su explotación (oficinas, cocheras, vehículos, etc.).
- Instalaciones públicas de utilización general (aceras, viales, etc.).
- Objetos perdidos por los pasajeros en los autobuses.

<b>TRANSPORTES CETMO</b>	<i>Gestión de ofertas y contratos. Identificación de los requisitos del cliente. Plan de calidad. Control sobre las propiedades o instalaciones del cliente.</i>	<b>P-PS-21</b> Página: 7 / 8 Revisión Nº: 1
------------------------------	--	---

En el primer caso, cuando se reciban estas instalaciones se realizará una revisión para comprobar que están completas e íntegras, anotándose en un acta de recepción lo que se recibe y anotando en la misma los problemas detectados (averías, roturas, etc.). Posteriormente se utilizarán, cuidarán y mantendrán como instalaciones propias, avisando por escrito al cliente de cualquier daño grave e irreparable que pudiera acaecer en el futuro.

En el segundo caso, se informará a todo el personal de **TRANSPORTES CETMO** sobre el buen uso y utilización de los viales y elementos públicos, colaborando con los Ayuntamientos en la detección de problemas en la vía pública, a los cuales se les avisará de los problemas detectados (coches mal aparcados, roturas en la vía pública, etc.), siguiendo los acuerdos establecidos entre **TRANSPORTES CETMO** y el Ayuntamiento correspondiente (Ver P-PS-27).

En el tercer caso, (objetos perdidos) éstos se recogerán por el conductor o inspector y serán depositados en las oficinas de información de marketing donde serán adecuadamente identificados (fecha, línea, etc.) y nombre de la persona que lo entrega, atendiendo posteriormente a las solicitudes de los posibles propietarios y entregando los mismos cuando se demuestre la pertenencia de los mismos. Pasado el tiempo estipulado sin que se reclamen se entregarán a la policía local junto con un listado de lo que se entrega en ejemplar duplicado donde se requerirá el recibí del depositario. Mayor información se encuentra en el procedimiento P-PS-26 de actuación de marketing.

### 3.9.- Contratos de transporte con usuarios.

Las tarifas de los billetes y demás títulos de transporte serán establecidos por el Ayuntamiento correspondiente y los precios serán públicos (colocados en los diferentes autobuses de forma visible). Los contratos de transporte serán los billetes expedidos por el conductor o los títulos de transporte adquiridos por los usuarios en los centros de información y venta (Ver P-PS-26). Los inspectores verificarán por muestreo que todos los pasajeros de un vehículo disponen de su título de transporte válido (Ver P-PS-27) y se efectuarán recaudaciones según P-PS-28.

## 4.- RESPONSABILIDADES

**Director General:** Decidir las ofertas a realizar. Revisar y aprobar las ofertas y firmar los contratos. Aprobar los planes de calidad.

**Gerente de Contrata:** Recibir las solicitudes de ofertas, preparar las ofertas y aprobarlas y recibir los pedidos de solicitudes especiales. Revisar y poner en marcha los planes de calidad. Revisar las instalaciones y equipos cedidos.

**Coordinador de Calidad:** Preparar los planes de calidad.

**Personal de marketing:** Llevar el control de los objetos perdidos.

**Inspectores:** Controles correspondientes.

**Conductor:** Vender los billetes a los viajeros.

<b>TRANSPORTES CETMO</b>	<i>Gestión de ofertas y contratos. Identificación de los requisitos del cliente. Plan de calidad. Control sobre las propiedades o instalaciones del cliente.</i>	<b>P-PS-21</b> Página: 8 / 8 Revisión N°: 1
------------------------------	--	---

## 5.- DOCUMENTOS

Los documentos siguientes formarán parte de este procedimiento en la extensión que se indica o servirán como referencia en la aplicación de este procedimiento:

- MC-21 Manual de Características básicas del servicio
- P-SC-01 Elaboración y Control de la Documentación
- P-PS-23 Control de la Prestación de los Servicios
- P-AM-03 Control de no conformidades. Acciones correctoras y preventivas.
- P-AM-04 Tratamiento de reclamaciones. Mejora continua.
- P-PS-25 Diseño de nuevas redes
- P-PS-26 Procedimiento de actuación de Marketing
- P-PS-27 Manual del inspector
- P-PS-28 Recaudación

## 6.- DEFINICIONES Y SIGLAS

No aplica.

## 7.- FORMATOS

Los modelos de formatos y contenido aplicables a este procedimiento se relacionan seguidamente:

- C.21 Portada
- C.24 Listado de documentos.
- C.35 Registro de Comunicación Telefónica o Reunión Externa

Estos modelos se encuentran en el Catálogo de Formatos.

**EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO: P-PS-23. Procedimiento General de Explotación.**
**PROCEDIMIENTO GENERAL DE EXPLOTACIÓN**
**P-PS-23**
**REGISTRO DE EDICIONES**

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Razón del Cambio</i>	<i>Apartados Modificados</i>

<i>Preparado</i>	<i>Aprobado</i>	<i>Ejemplar Controlado Nº</i>
		<input checked="" type="checkbox"/> <i>Informativo</i>

El contenido de este documento es propiedad de **TRANSPORTES CETMO**, no pudiendo ser reproducido, ni comunicado total o parcialmente, a otras personas distintas de las incluidas en la lista de distribución de este documento, sin la autorización expresa del propietario.

TRANSPORTES  
CETMO

*Procedimiento general de explotación*

**P-PS-23**

Página: 2 / 6  
Revisión N°: 1

## ÍNDICE

PORTADA

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- DESCRIPCIÓN

3.1 Plan de producción.

3.2 Comité de producción. Control y análisis de indicadores.

3.3 Seguimiento de innovaciones y nuevas tecnologías.

3.4 Desarrollo de nuevas líneas.

3.5 Asignación de vehículos.

3.6 Cuadrantes de trabajo.

3.7 Prestación del servicio.

4.- RESPONSABILIDADES

5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

6.- DEFINICIONES Y SIGLAS

7.- FORMATOS

## 1.- OBJETO

El objeto del siguiente documento es definir el procedimiento a seguir para la actividad de explotación en **TRANSPORTES CETMO**.

## 2.- ALCANCE

Los requisitos que se establecen en este documento se aplicarán a la actividad de explotación en **TRANSPORTES CETMO**.

Este documento no será de obligado cumplimiento cuando exista un conflicto con los requisitos del contrato. En ese caso se establecerán procedimientos al respecto que se ajusten en la máxima extensión posible a este documento.

## 3.- DESCRIPCIÓN

### 3.1.- Plan de producción

El Jefe de explotación elaborará un Plan de Producción de la red, donde se determinarán todos los servicios que se van a realizar y los recursos necesarios para su ejecución, tanto materiales como humanos. Este Plan de Producción lo realizará cada vez que haya un cambio de horarios o itinerarios.

### 3.2.- Comité de producción. Control y análisis de indicadores

El comité de producción estará constituido por el Jefe de Explotación y los Inspectores. Dicho comité se reunirá **bimestralmente** para analizar las incidencias importantes del servicio. Se levantará acta de la reunión (formato C.38), dejando constancia de los temas tratados y de las personas que han asistido. Una copia del acta se entregará al Gerente, quién la remitirá al Director de Operaciones de TRANSPORTES CETMO.

Mensualmente, el Jefe de Explotación rellenará un impreso con los indicadores de explotación (C.62). Dicho impreso se remitirá a la Central, tal como se especifica en el P-AM-04.

Del mismo modo se preparará un informe con los requerimientos (C.66) a la policía, grúa, ambulancia, etc., los cambios de vehículo (C.67) y los cortes y desvíos que hayan tenido lugar durante la prestación del servicio (C.65). Esta información se incluirá en el informe mensual en los formatos-resumen correspondientes (Ver P-AM-04).

El Jefe de Explotación evaluará mensualmente los indicadores, para seguir la evolución de los diferentes parámetros y tomar medidas correctivas en el caso que fuera necesario.

Análogamente, el Director de Operaciones evaluará los indicadores de todas las redes, para estudiar la tendencia de las mismas y tomar medidas correctivas en el caso que fueran necesarias. Para ello, analizará el cuadro comparativo de indicadores y los resúmenes mensuales de explotación (C.62). El Director de Operaciones decidirá añadir o eliminar indicadores, en función de los cambios o necesidades que vayan surgiendo y de las peticiones de cambio por parte de los jefes de explotación.

### **3.3.- Seguimiento de innovaciones y nuevas tecnologías**

Se realizará un seguimiento de las nuevas tecnologías de producción que vayan surgiendo, a través de publicaciones del sector, del contacto con otras redes y de la publicidad / promoción realizada por los proveedores.

### **3.4.- Desarrollo de nuevas líneas**

Se desarrollarán nuevas líneas o se propondrá al Cliente-Titular del servicio su implantación cuando se detecten o surjan nuevas necesidades o una mayor adaptabilidad del servicio a los requisitos de los clientes, en función de los informes de explotación, de los estudios de marketing o del desarrollo urbanístico de las ciudades.

Una vez que se hayan determinado las nuevas líneas, se realizará la medición de las distancias y los tiempos de recorrido en las diferentes franjas horarias y se determinará la frecuencia de paso en función de la franja horaria, del tipo de día (laborable, sábado o festivo), del período del año y de los recursos materiales y humanos disponibles. Por último, se determinarán los horarios de cada servicio y el graficado de las líneas (Ver P-PS-25).

### **3.5- Asignación de vehículos**

Todas las noches, al finalizar los servicios, el departamento de taller informará al de explotación sobre la situación de los vehículos, según el formato C.63.

Se indicarán los vehículos disponibles para realizar el servicio. Con esta información, el departamento de explotación asignará los vehículos a los distintos servicios del día siguiente.

Durante la prestación del servicio, el departamento de taller actualizará la situación de la flota de vehículos (pasos de reparación a reserva, etc.), lo que servirá al departamento de explotación para afrontar eventuales incidencias. Si el departamento de taller precisa el cambio de algún vehículo en servicio, se lo comunicará al Jefe de Explotación, quien indicará el lugar y hora de cambio.

### 3.6.- Cuadrantes de trabajo

La asignación de servicios a los conductores/inspectores se realizará mediante cuadrantes de trabajo rotativos.

El Jefe de Explotación elaborará un cuadrante inicial (semanal), en función del número de servicios, conductores/inspectores y fiestas de estos. Semanalmente se obtendrá el cuadrante correspondiente, según formato "Cuadrante de trabajo" (C.64.).

El cuadrante estará a disposición de los conductores e inspectores. Se colocará en un lugar visible, de modo que estos siempre sepan cual es su cuadrante de trabajo semanal.

En el caso de que un conductor/inspector no pueda acudir al servicio, éste será cubierto por otro conductor/inspector.

Mensualmente, se le entregará al departamento de administración un resumen con las horas trabajadas por conductores e inspectores, además de cualquier incidencia que pueda influir en la elaboración de las nóminas.

### 3.7.- Prestación del servicio

En caso de anomalías o incidencias durante la prestación del servicio, se actuará según se describe en el Manual del Inspector y el Manual del Conductor.

El Jefe de explotación se encargará de asignar a los inspectores las tareas que considere oportunas y analizará los informes presentados diariamente por los mismos (C.65) así como las hojas de ruta (C.44) presentadas por los conductores que reflejen alguna anomalía. Si esta anomalía afecta a otro departamento se le facilitará una copia de la hoja de ruta para que éste proceda de la forma más conveniente.

## 4.- RESPONSABILIDADES

**Jefe de explotación:** Convocar bimensualmente la reunión del Comité de Producción. Confirmar que el Coordinador de Calidad ha recibido los indicadores de explotación de cada mes antes del día 20 del mes siguiente y elaborar los informes que se describen en el presente documento. Evaluar los indicadores y colaborar en el desarrollo de nuevas líneas. Asignar los vehículos a los servicios, elaborar los cuadrantes de trabajo y entregar al departamento de administración la información requerida por éste (horas trabajadas, vacaciones, kilómetros, etc.). Asegurar la correcta prestación del servicio. Conocer las anomalías en el servicio, para lo que mantendrá un contacto permanente con los conductores e inspectores, así como con el resto de departamentos.

**Inspectores/Conductores:** Consultar el cuadrante de trabajo y avisar cuando no puedan acudir a un servicio. Es responsabilidad de los inspectores su asistencia a las reuniones del Comité de Producción.

**Director de operaciones:** Evaluación de los indicadores de todas las redes y del comparativo de explotación, que deberá firmar antes de su envío a las redes. Seguimiento de nuevas tecnologías y apoyo / formación a las redes.

**Jefe de taller:** Entregar al departamento de explotación la situación de la flota diariamente.

## 5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

Los documentos siguientes formarán parte de este procedimiento en la extensión que se indica o servirán de referencia en la aplicación de este procedimiento:

- P-PS-25 Diseño de nuevas redes
- P-PS-26 Procedimiento de actuación de marketing
- P-PS-27 Manual del Inspector
- P-PS-29 Manual del Conductor

## 6.- DEFINICIONES Y SIGLAS

**Horas:** Aplicación informática para la elaboración de horarios y grafiado de líneas.

**Red:** es el conjunto constituido por itinerarios, líneas, horarios y recursos necesarios para la prestación del servicio (vehículos, conductores, inspectores y paradas).

**Itinerario:** es el recorrido que une dos puntos.

**Línea:** es el recorrido que siguen los vehículos, con unas determinadas paradas, en la prestación del servicio. Una línea puede pasar por distintos itinerarios y varias líneas pueden pasar por un itinerario.

**Servicio:** Viene determinado por la línea, el turno, el horario y el vehículo. Puede distinguirse entre servicio de vehículo y servicio de conductor.

## 7.- formatos

Los modelos de formatos y contenido aplicables a este procedimiento se relacionan seguidamente:

- C.38 - Acta de Reunión del Comité de Producción
- C.44 - Hoja de ruta
- C.62 - Indicadores de explotación
- C.63 - Situación de la flota de vehículos
- C.64 - Cuadrante de trabajo
- C.65 - Hoja de informe
- C.66 - Requerimientos
- C.67 - Cambio de vehículo

Estos modelos se encuentran en el Catálogo de Formatos.

**EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO: P-PS-27. Manual del Inspector.****MANUAL DEL INSPECTOR****P-PS-27****REGISTRO DE EDICIONES**

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Razón del Cambio</i>	<i>Apartados Modificados</i>

<i>Preparado</i>	<i>Aprobado</i>	<i>Ejemplar Controlado Nº</i>
		<input checked="" type="checkbox"/> <i>Informativo</i>

El contenido de este documento es propiedad de **TRANSPORTES CETMO**, no pudiendo ser reproducido, ni comunicado total o parcialmente, a otras personas distintas de las incluidas en la lista de distribución de este documento, sin la autorización expresa del propietario.

## ÍNDICE

### PORTADA

### ÍNDICE

#### 1.- OBJETO

#### 2.- ALCANCE

#### 3.- DESCRIPCIÓN

##### 3.1.- Comunicación

3.1.1.- Comunicación con el jefe de explotación.

3.1.2.- Comunicación con los Conductores.

3.1.3.- Comunicación con taller.

3.1.4.- Comunicación entre Inspectores.

##### 3.2.- Código

##### 3.3.- Cuadrante de trabajo

##### 3.4.- Aplicación y control de reglamentación

3.4.1.- Aplicación y control del reglamento de uso del servicio urbano de autobús.

3.4.2.- Aplicación y control de la reglamentación del Conductor.

##### 3.5.- Tareas

3.5.1.- Control de fraude.

3.5.2.- Control de puntualidad

3.5.3.- Control de regularidad de tráfico y horarios.

3.5.4.- Medición de tiempos de recorrido.

3.5.5.- Lectura de módulo / cassette.

##### 3.6.- Atención al cliente

##### 3.7.- Atención a los Conductores

3.7.1.- Información a los Conductores.

3.7.2.- Intercambio de servicios.

3.7.3.- Multas.

3.7.4.- Incidentes /Accidentes.

3.7.5.- Averías.

3.7.6.- Sustitución de Conductores.

3.7.7.- Organización del cuadrante de trabajo

##### 3.8.- Formación

##### 3.9.- Tratamiento de no conformidades, incidencias y reclamaciones.

#### 4.- RESPONSABILIDADES

#### 5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

#### 6.- DEFINICIONES Y SIGLAS

#### 7.- FORMATOS

#### ANEXO: Política de Calidad.

## 1.- OBJETO

El objeto del presente documento es definir el procedimiento a seguir para el desarrollo de la actividad del Inspector en **TRANSPORTES CETMO**.

## 2.- ALCANCE

Los requisitos que se establecen en este documento se aplicarán a todas las actividades desarrolladas por el Inspector en todas las contratas de **TRANSPORTES CETMO**.

Este procedimiento no será de obligado cumplimiento cuando exista un conflicto con los requisitos del contrato. En este caso se establecerán procedimientos al respecto que se ajusten en la máxima extensión posible a este documento.

## 3.- DESCRIPCIÓN

### 3.1.- Comunicación

#### 3.1.1.- Comunicación con el Jefe de explotación

El Inspector tendrá una comunicación constante y fluida con el Jefe de Explotación. Se reunirán semanalmente con el Jefe de explotación ( Ver P-PS-23).

Esta comunicación se realizará mediante la emisora cuando el Inspector se encuentre fuera de las instalaciones.

Existe un libro, "Libro de incidencias", en el cual el Jefe de Explotación o los Inspectores irán apuntando todas las incidencias que vayan ocurriendo a lo largo del día y que puedan afectar a la prestación del servicio. Los Inspectores deben leer este libro al comenzar el servicio para estar actualizados sobre las nuevas incidencias.

Cuando los Inspectores se encuentren en las instalaciones comentarán con el Jefe de Explotación todas las incidencias que hayan ocurrido durante el servicio. Del mismo modo, el Inspector deberá presentar un informe diario C.65 (Ver apartado 7) al Jefe de Explotación.

El Jefe de Explotación tiene plena autoridad jerárquica sobre los Inspectores.

#### 3.1.2.- Comunicación con los conductores

El Inspector se comunicará con los Conductores a través de la emisora o directamente (cuando se encuentre en un lugar cercano).

La Hoja de Ruta C.44 (Ver apartado 7), también será un medio de comunicación del Conductor hacia el Inspector, donde se le indicarán todas aquellas incidencias que no han sido comunicadas por la emisora.

En las salidas por las mañanas, en los relevos y en las llegadas por la noche, el Inspector comentará con el Conductor todas las incidencias ocurridas durante el servicio.

Los Inspectores tienen plena autoridad jerárquica sobre los Conductores.

### **3.1.3.- Comunicación con taller**

Los Inspectores se comunicarán con el taller a través de la emisora o directamente (sí se encuentran en las instalaciones).

### **3.1.4.- Comunicación entre Inspectores**

Se comunicarán entre ellos a través de la emisora o directamente, para comentar todas las incidencias que van ocurriendo en la red (cortes de calle, cambios en los itinerarios, cambios de conductores,...)

En cualquiera de los casos, el Inspector se podrá comunicar mediante comunicados internos o avisos, asegurándose de que llegan a las personas afectadas o están en un lugar visible.

### **3.2.- Código**

A cada Inspector se le asignará un número y un código, para acceder a la máquina expendedora en caso de inspección.

### **3.3.- Cuadrante de trabajo**

El Inspector dispondrá de un cuadrante de trabajo rotativo C.64 (Ver apartado 7).

Del mismo modo, dispondrá del "Libro horario" para conocer todos los servicios del día, con los turnos, horarios, líneas, autobuses y conductores.

### **3.4.- Aplicación y control de reglamentación**

#### **3.4.1.- Aplicación y control del reglamento de uso del servicio urbano de autobús.**

El Inspector debe aplicar y vigilar el respeto del Reglamento de uso del servicio urbano en autobús.

#### **3.4.2. Aplicación y control del reglamento del conductor**

El Inspector debe aplicar y vigilar el respeto de la reglamentación del Conductor. Esta reglamentación está registrada en el Convenio de Conductores y en el Manual del Conductor.

El Inspector velará por la correcta uniformidad de los Conductores, el trato correcto con los Clientes y la corrección en el puesto de trabajo. El Inspector avisará al Conductor cuando éste incumpla con la reglamentación y hará constancia de ello en el informe diario, según formato "Hoja de Informe" C.65 (Ver apartado 7).

### 3.5.- Tareas

#### 3.5.1.- Control de fraude

El Inspector se encargará de realizar el control de billeteaje y títulos de transporte comprobando su posesión y validez.

Siempre que se realice una Inspección, el Inspector introducirá su Tarjeta Identificativa y su código al inicio y al final de la misma. Quedará registrado el número del inspector, hora, día, nº de línea, nº de bus y trayecto en el que ha realizado la inspección.

En el caso de que el Cliente no posea billete o la acreditación necesaria, éste deberá pagar un billete ordinario o bajarse en la siguiente parada. Siempre que haya algún fraude el Inspector lo reflejará en el informe diario C.65 (Ver apartado 7).

En determinadas ocasiones, al Inspector se le comunicará que controle a un Conductor si se sospecha que está cometiendo fraude.

Para hacer el control el Inspector le pedirá a los Clientes el billete. Si algún billete marca 0 euros significará que ha sido cobrado pero no contabilizado, salvo en caso de transbordo o en situaciones especiales. También se puede dar el caso de que el Conductor no haya dado el billete pero si lo haya cobrado, entonces el Inspector hablará con las dos partes implicadas para aclarar la situación.

Se utilizará el formato "Control de fraude" C.42. (Ver apartado 7).

#### 3.5.2.- Control de puntualidad

Se encargará de realizar los controles de puntualidad. Para ello, utilizará el formato "Control de puntualidad" C.39 (Ver apartado 7).

#### 3.5.3.- Control de regularidad de tráfico y horarios

El Inspector debe poner especial empeño en asegurar la regularidad del tráfico y el cumplimiento de los horarios.

Dispondrá de las siguientes herramientas:

- Emisora: para tener una comunicación constante con los Conductores, el resto de Inspectores y el puesto central de control.
- SAE (Sistema de Ayuda a la Explotación): permite saber en tiempo real la posición del autobús, los adelantos y los retrasos.
- Vehículos de inspección: permiten la movilidad necesaria para el cumplimiento de sus tareas.

- Autobús de reserva para continuación del servicio.
- Libro Horario: donde dispondrá de los horarios de los servicios y de los cuadrantes de trabajo.

Los ratios de puntualidad serán: (respecto al horario oficial en una PARADA)

- En hora entre -1 y +3 minutos
- Adelantado <-1 minutos
- Retrasado entre +3 y +6 minutos
- Muy retrasado entre +6 y +10 minutos
- Extra retrasado > +10 minutos

El Conductor comunicará, a través de la emisora, cualquier adelanto o retraso que se produzca durante el servicio, indicando la causa que lo ha originado.

#### 3.5.3.1.- Adelantos

Cuando se detecte un adelanto, se le indicará al Conductor, a través de la emisora, que se ajuste a su horario.

#### 3.5.3.2.- Retrasos

##### a) Inferiores a 10 minutos ( retrasado y muy retrasado)

Cuando los retrasos son inferiores a 10 minutos se le comunicará al Conductor, a través de la emisora, que trate de aligerar la marcha, en la medida de lo posible, sin hacer uso del tiempo de regulación en la terminal.

Se seguirá con especial atención la evolución de los autobuses que se encuentren “muy retrasados”, para reaccionar rápidamente en caso de que pase a “extra retrasado”.

##### b) Superiores a 10 minutos ( extra retrasado)

Hay cuatro modos de corregir los retrasos superiores a 10 minutos, en función de las circunstancias y de la disponibilidad de autobuses de refuerzo. Será el Inspector el que decida cómo realizar la corrección.

##### b.1) Transbordo de viajeros

Si el autobús del siguiente servicio tiene capacidad para realizar un trasbordo de viajeros, se le pedirá a los pasajeros que pasen a dicho autobús.

El autobús retrasado, una vez vacío, señalará en el letrero “Fuera de servicio”, y se pondrá en hora en el lugar que le corresponda de su itinerario.

#### b.2) Salto en el itinerario

Si el autobús del siguiente servicio no tiene capacidad para un transbordo, el autobús retrasado irá descargando clientes hasta llegar a la terminal. Se le pedirá a los Clientes que hagan uso del siguiente servicio.

Una vez en la terminal, se señalará en el letrero "Fuera de servicio" y el autobús se pondrá en hora en el lugar que le corresponda de su itinerario.

#### b.3) Intercambio de tablillas horario

Si dos autobuses de la misma línea, circulando en sentidos contrarios, llevan retrasos similares, se realizará un intercambio de sus tablillas horario, en un punto donde las paradas estén próximas, de modo que los dos autobuses se pongan en hora según su sentido de marcha.

#### b.4) Autobús de refuerzo

Si se dispone de autobús de refuerzo, éste se mandará a una determinada parada, cumpliendo con el horario.

El autobús retrasado dejará de admitir pasajeros a partir de la parada donde comenzó su servicio el de refuerzo. Señalará en el letrero "Fuera de servicio" e irá descargando pasajeros hasta llegar a la terminal.

El cambio del autobús de refuerzo por el oficial se realizará en aquel punto que menos afecte a los Clientes. Normalmente se llevará a cabo en las terminales.

En casos excepcionales (Indisposición de un Conductor, fallecimiento de familiar, accidente grave, etc.) en los que no se disponga de un conductor de retén, será el Inspector el encargado de conducir el autobús de reserva, prestando el servicio hasta que se ponga en hora el servicio o se disponga de un Conductor.

### 3.5.4.- Medición de los tiempos de recorrido

El Inspector será el encargado de realizar la medición de los tiempos de recorrido por franjas horarias, con la finalidad de elaborar lo más exactamente posible los horarios de los servicios.

Subirá en el autobús y realizará una vuelta tomando el tiempo entre las paradas.

### 3.5.5.- Lectura del Módulo/Cassette

Una vez que el Conductor entregue el módulo/cassette, será el Inspector el responsable de pasarlo por el lector y de ponerlo en el lugar que le corresponda para el día siguiente.

### 3.6.- Atención al cliente

El Inspector atenderá con cortesía y amabilidad cualquier petición de información o reclamación por parte del Cliente.

Tomará nota sobre cualquier queja verbal por parte del Cliente. Realizará un informe por duplicado para el Jefe de Explotación y el Director de Marketing, según formato "Hoja de informe" C.65 (Ver apartado 7).

Cuando se produzca algún cambio en una línea, el Inspector se lo comunicará al Conductor indicándole la causa y las correcciones realizadas, para que éste se lo transmita a los pasajeros. Del mismo modo, se indicará en las paradas los cambios mediante avisos.

El Inspector revisará el estado de la información de las paradas, reponiéndola en el caso de que estén deterioradas.

El Inspector debe poner su empeño en detectar cuáles son las necesidades del Cliente, desde la calle. Cuando se lo indiquen el Jefe de Explotación se vestirá de paisano y viajará como un pasajero más, con la finalidad de detectar necesidades o quejas de los pasajeros.

### 3.7.- Atención a los conductores

#### 3.7.1.- Información a los conductores

El Inspector deberá atender cualquier petición de información por parte del Conductor.

#### 3.7.2.- Intercambio de servicios

En caso de petición de cambio de servicio por parte de un Conductor, el Inspector estudiará si se puede realizar o no. Si el cambio es posible, deberá oficializarse.

Si dos Conductores han llegado a un acuerdo, el Inspector debe tener constancia de ello, para poder oficializarlo y que tenga validez a efectos de la nómina y organizativos.

Si el cambio no le ha sido comunicado al Inspector y uno de los Conductores falta a su servicio, el responsable será el Conductor al que pertenecía dicho servicio originalmente, por lo que no cobrará ese servicio. Del mismo modo, si se han realizado horas extras, éstas serán contabilizadas para el Conductor al que pertenecía el servicio originalmente. Es decir, si el cambio no se ha oficializado, es como si no hubiera ocurrido, a efectos de la nómina y organizativos.

Se entiende por oficializar el cambio, comunicárselo al Inspector y que ambos Conductores firmen un documento, para que conste que están de acuerdo con el cambio. Dicho documento se realizará según formato "Documento de cambio" C.89 (Ver apartado 7).

### **3.7.3.- Multas**

Cuando al Conductor le sea impuesta una multa de tráfico, éste avisará inmediatamente al Inspector. El Inspector se personará en el lugar de los hechos, en representación de la empresa, de modo que el Conductor pueda continuar el servicio sin retrasos.

### **3.7.4.- Incidentes/ Accidentes**

En caso de accidentes, el Conductor avisará al Inspector, quien acudirá inmediatamente al lugar de los hechos.

El Inspector será el encargado de realizar cualquier tipo de llamada a la policía, grúa o ambulancia.

Caso de accidente con heridos, se facilitará la ayuda humanitaria precisa. No se desplazará el vehículo, salvo en caso justificado de auxilio o cumplimiento de orden al respecto.

### **3.7.5.- Averías**

En el caso de avería durante la prestación del servicio, el Inspector, tras ser avisado por el Conductor, lo pondrá en contacto con Taller. Si el vehículo no puede continuar con el servicio se mandará un autobús de refuerzo.

### **3.7.6.- Sustitución de conductores**

Si un Conductor no acude a la prestación del servicio, el Conductor que está prestando el servicio continuará hasta que se disponga de otro Conductor.

El Inspector, en primer lugar, llamará al Conductor que no ha acudido para saber cuál es la causa de su ausencia y si tiene o no solución. En el caso de que el Conductor no pueda acudir, el Inspector dispondrá de los Conductores retén o bien recurrirá a los que estén de descanso (cambian el día de descanso).

### **3.7.7.- Organización del cuadrante de trabajo**

El Inspector recibirá las peticiones de los Conductores sobre permisos familiares, vacaciones, fiestas a favor, etc., e intentará, siempre que sea posible, atender a dichas solicitudes y cambiar el cuadrante de trabajo de los conductores en función de dichas vacaciones.

### 3.8.- Formación

Los objetivos de la formación serán:

- Conseguir de los Inspectores una plena implicación en el proyecto de la empresa.
- Perfeccionamiento y desarrollo de las siguientes competencias profesionales:
  1. Supervisión del trabajo de los Conductores.
  2. Organización y control de regularidad de tráfico y horario.
  3. Grafiado de líneas.
  4. Habilidades sociales y atención al cliente.
  5. Desarrollo de capacidades de mando.
  6. Manejo de situaciones conflictivas con los Clientes.
  7. Asignación de servicios.

### 3.9.- Tratamiento de no conformidades, incidencias y reclamaciones.

El Inspector dispondrá del procedimiento P-AM-03 para conocer el tratamiento de no conformidades, incidencias y reclamaciones.

## 4.- RESPONSABILIDADES

**Jefe de Explotación:** Será el encargado de asignar las tareas al Inspector, así como guiarle en la resolución de problemas

**Inspector:** Es el responsable del cumplimiento de todas las normas y tareas descritas en el manual del Inspector.

**Conductor:** El responsable de cumplir con todo lo que le indique el Inspector.

## 5.- DOCUMENTOS

Los documentos siguientes formarán parte de este procedimiento en la extensión que se indica o servirán como referencia en la aplicación de este procedimiento:

- P-PS-23 Procedimiento general de explotación
- P-PS-28 Recaudación
- P-PS-29 Manual del Conductor
- --- Convenio de trabajo
- --- Reglamento de uso del servicio urbano en autobús

## 6.- DEFINICIONES Y SIGLAS

**Transbordo:** el sistema de transbordo permite la utilización gratuita del Autobús, es decir, la realización de un segundo viaje gratis tras una primera cancelación y siempre que se cumplan los requisitos dados en las Normas de utilización de transbordo gratuito.

**Guía –Bus:** es un medio de información al Cliente en el que se le facilitan todos los itinerarios, horarios, tarifas, relación de paradas y transbordos, normas de transbordo, resumen del reglamento de uso del servicio urbano en autobús, teléfonos y direcciones de interés, así como unas instrucciones para utilizarla eficazmente.

**Título de transporte:** es el documento que porta el pasajero y que es exigible para la realización del viaje.

**Expendedora:** es la máquina que expende los billetes.

**Canceladora:** es la máquina donde se cancelan las tarjetas. Está conectada a la expendedora.

**Cassette o módulo:** es el soporte informático donde se registra el número de viajeros que acceden al autobús y la recaudación. Se introduce en la expendedora.

**Conductor Retén:** es un servicio de guardia por las mañanas desde la primera salida hasta la última, en prevención de que algún un Conductor no se presenta a su servicio.

## 7.- FORMATOS

Los modelos de formatos y contenido aplicables a este procedimiento se relacionan seguidamente:

- C.39 Control de puntualidad
- C.42 Control de fraude
- C.44 Hoja de ruta
- C.64 Cuadrante de trabajo
- C.65 Hoja de informe
- C.89 Documento de cambio

Estos formatos se encuentran en el Catálogo de Formatos.

**EJEMPLO DE PROCEDIMIENTO: P-PS-29. Manual del Conductor.****MANUAL DEL CONDUCTOR****P-PS-29****REGISTRO DE EDICIONES**

<i>Revisión</i>	<i>Fecha</i>	<i>Razón del Cambio</i>	<i>Apartados Modificados</i>

<i>Preparado</i>	<i>Aprobado</i>	<i>Ejemplar</i>

El contenido de este documento es propiedad de **TRANSPORTES CETMO**, no pudiendo ser reproducido, ni comunicado total o parcialmente, a otras personas distintas de las incluidas en la lista de distribución de este documento, sin la autorización expresa del propietario.

## ÍNDICE

### PORTADA ÍNDICE

#### 1.- OBJETO

#### 2.- ALCANCE

#### 3.- DESCRIPCIÓN

##### 3.1.- Comunicación con el Inspector

##### 3.2.- Códigos

##### 3.3.- Cuadrantes de trabajo

##### 3.4.- Sustitución

##### 3.5.- Prestación del servicio

###### 3.5.1.- Atención al pasajero

###### 3.5.2.- Horarios

###### 3.5.3.- Itinerarios

###### 3.5.4.- Relevo del servicio

###### 3.5.5.- Documentación

###### 3.5.6.- Multas

###### 3.5.7.- Uniforme/Aseo

###### 3.5.8.- Incidentes

###### 3.5.9.- Cambio de dinero

###### 3.5.10.- Títulos de transporte

###### 3.5.11.- Subida/Bajada del autobús

###### 3.5.12.- Conducción

##### 3.6.- Tareas

###### 3.6.1.- Turno mañana

###### 3.6.2.- Turno tarde

##### 3.7.- Conductores retén

##### 3.8.- Formación

#### 4.- RESPONSABILIDADES

#### 5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

#### 6.- DEFINICIONES Y SIGLAS

#### 7.- FORMATOS

## 1.- OBJETO

El propósito del presente documento es definir el procedimiento a seguir para el desarrollo de la actividad del Conductor- Perceptor en **TRANSPORTES CETMO**.

## 2.- ALCANCE

Los requisitos que se establecen en este documento se aplicarán a las actividades desarrolladas por los conductores-perceptores en todas las contratas de **TRANSPORTES CETMO**.

Este procedimiento no será de obligado cumplimiento cuando exista un conflicto con los requisitos del contrato. En este caso se establecerán procedimientos al respecto que se ajusten en la máxima extensión posible a este documento.

## 3.- DESCRIPCIÓN

### 3.1.- Comunicación interna

El Conductor se comunicará con el Inspector a través de la emisora o directamente (cuando el Inspector se encuentre en un lugar cercano).

La Hoja de Ruta también será un medio de comunicación. Según formato "Hoja de Ruta" C.44.

En las salidas por la mañana y en las llegadas por la noche, el Conductor informará al Inspector de las incidencias ocurridas durante el servicio.

El Conductor, dentro del contexto del servicio, obedecerá a las órdenes dadas por el Inspector. El Inspector tendrá potestad para cambiar, excepcionalmente, las normas que a continuación se describen.

El Conductor deberá consultar diariamente el tablón de anuncios, donde se expondrán los avisos o los comunicados internos que le afecten.

### 3.2.- Códigos

A cada Conductor se le asignará un Número y un Código identificativo, para introducirlo en la máquina expendedora y para fines organizativos.

### 3.3.- Cuadrante de trabajo

El Conductor dispondrá de su cuadrante de trabajo rotativo, de modo que sepa cuales son los servicios que tiene asignados semanalmente, mensualmente y anualmente. Según formato "Cuadrante de trabajo" C.64.

### 3.4.- Sustitución

Si el Conductor desea cambiar algún servicio, lo avisará con 24 horas de antelación. El Inspector le comunicará si el cambio es o no posible. Posteriormente se oficializará el cambio.

### 3.5.- Prestación del servicio

#### 3.5.1.-Atención al pasajero

El Conductor debe ser consciente de que él es el portador de la imagen de la empresa antes los clientes, por lo tanto su trato con los pasajeros repercutirá directamente en los resultados de la empresa.

El Conductor sólo podrá hablar con los pasajeros sobre temas relacionados con el servicio.

Atenderá con cortesía y amabilidad ante cualquier petición de información por parte de los pasajeros. Facilitará a los pasajeros que se lo soliciten ejemplares de la Guía-Bus. El conductor dispondrá de ejemplares en el autobús y los repondrá cuando falten.

En el caso de que el Conductor no sepa responder alguna pregunta, contactará con el Inspector.

Cuando el Conductor tenga que cambiar el itinerario por orden del Inspector, informará a los pasajeros sobre el cambio indicándoles la causa y la parada más cercana.

#### 3.5.2.- Horarios

El Conductor deberá cumplir escrupulosamente los horarios de la Tablilla de Horarios.

En caso de retraso o adelanto, el Conductor contactará con el Inspector y éste le indicará las acciones necesarias para ser puesto en hora.

No infringirá las normas de circulación (saltarse Stops o semáforos, velocidad desproporcionada a la vía y las condiciones,...) para regularizar unilateralmente eventuales retrasos. Tampoco podrá modificar el itinerario, saltarse paradas o limitar su recorrido.

#### 3.5.3.- Itinerarios

El Conductor deberá conocer todos las líneas de la red y sus itinerarios. Se pondrá a su disposición toda la información referente a las líneas de la red.

Antes de que un Conductor nuevo empiece a realizar servicios sólo, viajará como acompañante, para conocer las líneas de la red, durante el tiempo que el Inspector estime necesario.

### 3.5.4.- Relevo del servicio

El Conductor asegurará la prestación del servicio hasta la llegada del relevo. Le será remunerado el exceso de la jornada trabajada.

En el caso de fuerza mayor, avisará inmediatamente en el momento que sepa que no va a poder acudir.

Si el Conductor llega a un acuerdo con otro Conductor para cambiar un servicio, se lo comunicará inmediatamente al Inspector para que el cambio tenga validez a efectos de la nómina y organizativos.

Si el cambio no le ha sido comunicado al Inspector y uno de los Conductores falta a su servicio, el responsable será el Conductor al que pertenecía dicho servicio originalmente, por lo que no cobrará ese servicio. Del mismo modo, si se han realizado horas extras, éstas serán contabilizadas para el Conductor al que pertenecía el servicio originalmente. Es decir, si el cambio no se ha oficializado es como si no hubiera ocurrido.

Se entiende por oficializar el cambio, comunicárselo al Inspector, y que ambos conductores firmen el Documento de Cambio para que conste que ambos están de acuerdo con el cambio. Según formato "Documento de cambio" C.89.

### 3.5.5.- Documentación

El Conductor deberá ir provisto de los originales de su D.N.I y del Permiso de Conducir en vigencia.

Si sufre una suspensión del Permiso de Conducir, lo deberá informar inmediatamente.

El Conductor será el único responsable de conducir con su Permiso de Conducir en regla.

### 3.5.6.- Multas

En caso de imposición de multas de circulación, el Conductor no discutirá con los Agentes, e informará al Inspector inmediatamente.

Según la multa, la empresa se hará cargo de ella. Por ejemplo, si el conductor se salta un Stop, él será el responsable de pagar la multa, pero si le ponen una multa por haber parado algo separado de la acera será la empresa quien la pague.

### 3.5.7.- Uniforme/ Aseo

El conductor deberá ir aseado y correctamente uniformado.

### 3.5.8.- Incidentes

El Conductor deberá informar inmediatamente al Inspector de cualquier Accidente o Incidente de circulación. Tomará los datos precisos y realizará el pertinente informe según formato "Hoja de informe" C.65. En el caso de accidentes se rellenará el parte de accidentes C.900. (Ver apartado 7).

Se abstendrá de firmar documentos de la Policía sin la presencia del Inspector.

No rellenará ningún Parte de Seguros. Informará a la otra parte implicada que se dirija a las oficinas de la empresa.

Caso de accidentes con heridos, el Conductor facilitará la ayuda humanitaria precisa. No se ausentará del lugar de los hechos, ni desplazará el vehículo, salvo en caso justificado de auxilio o cumplimiento de orden al respecto.

En el caso de que un cliente precise ayuda médica, el Conductor avisará al Inspector, y éste llamará a la ambulancia.

### 3.5.9.- Cambio de dinero

El Conductor no está obligado a llevar más de 10 EUROS de cambio.

Facilitará a los Clientes el cambio siempre que esté en disposición de moneda fraccionaria suficiente.

### 3.5.10.- Títulos de transporte

El Conductor- Perceptor será el encargado de vender billetes y verificará el cumplimiento de los diferentes Títulos de Transporte. Dispondrá de la expendedora y de la canceladora.

Cuando el Cliente acceda al autobús el Conductor comprobará que el título de transporte se corresponde con la acreditación (en aquellos casos que el Título requiera acreditación). Si la acreditación no es correcta, el Cliente deberá pagar un billete ordinario o bajarse de autobús.

En caso de mal uso del Título de Transporte (por ejemplo que una persona de 20 años utilice un título de pensionista) o falta de acreditación, el Conductor podrá retirar dicho título y avisará al Inspector.

### 3.5.11.- Subida / Bajada del autobús

El Conductor comprobará que los Clientes suben por la puerta delantera y bajan por la central o trasera. Para controlar las puertas central y trasera el Conductor dispondrá de cámaras o espejos, según red y modelo del autobús.

Esta norma se pondrá a cambiar en casos extraordinarios, cuando lo indique el Inspector.

El Conductor permitirá el acceso por la puerta central a los Clientes que vayan en silla de ruedas o cochecitos de niños, así como a sus acompañantes. Estos posteriormente deberán acercarse al conductor para pagar el billete, cancelar o mostrar el título correspondiente.

En el caso de que el autobús llegue completamente lleno a una parada el conductor no abrirá la puerta delantera hasta que queden plazas libres.

Si no quedan plazas libres, los Clientes no podrán acceder al autobús y el Conductor se lo comunicará al Inspector.

Indicará a los Clientes que dejen libre la puerta delantera lo antes posible.

### **3.5.12.- Conducción**

La conducción será lo más suave posible, evitando aceleraciones y frenazos bruscos.

No modificará itinerarios u horarios, excepto cuando se lo indique el Inspector.

El Conductor empezará su marcha cuando se asegure que los pasajeros están completamente fuera o dentro del autobús, y en condiciones seguras.

Nunca cerrará una puerta si no tiene la plena seguridad de que el pasajero la ha atravesado completamente.

No tiene obligación de subir o bajar pasajeros fuera de las paradas establecidas. En situaciones extraordinarias el Conductor permitirá al pasajero subir o bajar fuera de dichas paradas.

Parará en aquellas paradas que haya Clientes esperando, o cuando el Indicador de Parada esté encendido.

Si el pasajero le reclama al Conductor que ha pulsado el Indicador de Parada y éste no se enciende el Conductor parará incluso habiendo pasado en unos metros la parada.

El Conductor le indicará al Cliente que pulse de nuevo para comprobar si está estropeado o para indicarle al Cliente cómo lo debe hacer.

Si el Conductor, después de haber parado, escucha algún tipo de aviso por parte del pasajero sobre las puertas, abrirá inmediatamente la puerta y detendrá el autobús (sí ya ha iniciado la marcha).

### 3.6.- Tareas

#### 3.6.1.- Turno mañana

1. El Conductor deberá llegar, como mínimo, cinco minutos antes de la hora oficial de salida, debidamente uniformado y presentarse al Inspector.
2. El Inspector le informará sobre el número de Bus asignado.
3. Deberá recoger la Tablilla Horario.
4. Deberá recoger el cassette.
5. Deberá recoger el impreso de Hoja de Ruta por duplicado.
6. Deberá comprobar la existencia y funcionamiento de la emisora del vehículo. Si no funciona correctamente, deberá comunicarlo al Inspector.
7. Deberá comprobar el funcionamiento de la canceladora y expendedora. Si no funciona correctamente, deberá comunicarlo al Inspector.
8. Deberá comprobar el estado exterior del vehículo. Si hay alguna anomalía, deberá comunicarlo al Inspector.
9. Deberá actualizar los letreros (frontal, lateral y trasero), asegurándose de que facilita la correcta información a los clientes.
10. Deberá rellenar los datos de salida en la hoja de ruta.
  - Fecha y día de la semana.
  - Nombre y Nº del Conductor.
  - Nº de Bus.
  - Turno, Línea y horario.
  - Hora inicio.
  - Kms. Iniciales
11. Deberá realizar el Inicio de Servicio de la máquina expendedora:
  - Introducir el Cassette
  - Introducir el código del Conductor.
  - Introducir servicio (Turno, Línea y Horario)
  - En cada terminal se actualizará el sistema (ida o vuelta).
12. Deberá comunicar la salida al Inspector y dirigirse al terminal.
13. Al finalizar el servicio, deberá rellenar en la Hoja de Ruta:
  - Anomalías, averías e incidentes
  - Hora Fin
  - Kms. finales de su servicio.
14. Deberá hacer el Fin de Servicio en el Cassette y coger el Ticket de recaudación del Cassette (duplicado). Uno se lo quedará el Conductor y el otro lo grapará a la Hoja de Ruta.
15. Deberá introducir en una bolsa la recaudación y una copia de la Hoja de Ruta y deberá depositar la bolsa en el buzón de recaudación. El conductor dispondrá de bolsas en el autobús.
16. Deberá Entregar en Explotación una copia de la Hoja de Ruta y la Hoja de Informe (cuando esta última sea necesaria).

### 3.6.2.- Turno tarde

El Conductor deberá llegar, como mínimo cinco minutos antes de la hora oficial de salida, debidamente uniformado y presentarse al Inspector.

1. Deberá rellenar los datos de salida de la Hoja de Ruta:
  - Fecha y día de la semana.
  - Nombre y N° del Conductor.
  - N° de Bus.
  - Turno, Línea y horario.
  - Hora inicio.
  - Kms. Iniciales
2. Deberá realizar el Inicio de Servicio en el Cassette:
  - Introducir el Cassette
  - Introducir el código del Conductor.
  - Introducir servicio (Turno, Línea y Horario)
3. Al finalizar el servicio, deberá dirigirse a las cocheras y deberá.
  - 3.1 Situar el autobús ante el poste de repostaje.
  - 3.2 Estacionar el autobús donde le indique el Inspector. (Puede ser también un mecánico).
4. Deberá rellenar en la Hoja de Ruta:
  - Averías, anomalías e incidentes
  - Hora Fin
  - Kms. finales a la entrada en cochera.
5. Deberá hacer el Fin de Servicio en el Cassette, retirar el ticket de recaudación, retirar el Cassette y quedarse con un Ticket y el otro graparlo a la Hoja de Ruta.
6. Deberá dejar el Puesto del Conductor limpio y ordenado. Se le facilitará al Conductor los productos necesarios. Deberá retirar todo aquello que no necesite el siguiente servicio (papeles, plásticos,...).
7. Deberá apagar la emisora y cortar la electricidad.
8. Deberá cerrar la ventanilla lateral del Conductor.
9. Deberá introducir en una bolsa la recaudación y una copia de la Hoja de Ruta y deberá depositar la bolsa en el buzón de recaudación. El Conductor dispondrá de bolsas en el autobús.
10. Deberá dejar el Cassette y la Tabla Horario en su lugar correspondiente.
11. Deberá entregar una copia de la Hoja de Ruta en Explotación y la Hoja de Informe en el caso que sea necesario.

### 3.7.- Conductor retén

Dentro de su cuadrante de trabajo, el conductor tendrá asignado un servicio de Retén.

### 3.8.- Formación

Los objetivos de la formación serán:

- Conseguir de los Conductores una plena implicación en el proyecto de la empresa para maximizar el nivel de calidad del servicio.
- Perfeccionamiento y desarrollo de las siguientes competencias:
  1. Habilidad social en el trato con los pasajeros
  2. Comportamiento en situaciones problemáticas o de conflicto.

### 4.- RESPONSABILIDADES

**Inspector:** será el encargado de guiar al conductor en la resolución de incidencias y de cualquier duda o problema que se le presente. Le comunicará todos aquellos cambios que se produzcan durante la prestación del servicio.

**Conductor:** es el responsable del cumplimiento de todas las normas y tareas descritas en el Manual del Conductor.

### 5.- DOCUMENTOS APLICABLES Y DE REFERENCIA

Los documentos siguientes formarán parte de este procedimiento en la extensión que se indica o servirán como referencia en la aplicación de este procedimiento:

- P-PS-27 - Manual del Inspector
- Convenio de Conductores
- Reglamento de uso del servicio urbano en autobús

### 6.- DEFINICIONES Y SIGLAS

**Transbordo:** el sistema de transbordo permite la utilización gratuita del Autobús, es decir, la realización de un segundo viaje gratis tras una primera cancelación y siempre que se cumplan los requisitos dados en las Normas de utilización de transbordo gratuito.

**Guía –Bus:** es un medio de información al Cliente en el que se le facilitan todos los itinerarios, horarios, tarifas, relación de paradas y transbordos, normas de transbordo, resumen del reglamento de uso del servicio urbano en autobús, teléfonos y direcciones de interés, así como unas instrucciones para utilizarla eficazmente.

**Título de transporte:** es el documento que porta el pasajero y que es exigible para la realización del viaje.

**Expendedora:** es la máquina que expende los billetes.

**Canceladora:** es la máquina donde se cancelan las tarjetas. Está conectada a la expendedora.

**Cassette:** es el soporte informático donde se registra el número de viajeros que acceden al autobús. Se introduce en la expendedora.

**Indicador de parada:** es un panel de plástico que se ilumina cuando un Cliente pulsa el botón de parada.

**Conductor retén:** es un servicio de guardia por las mañanas, desde la primera salida hasta la última, en previsión de que algún Conductor no se presente a su servicio.

## 7.- FORMATOS

Los modelos de formatos y contenido aplicables a este procedimiento se relacionan seguidamente:

- C.44. - Hoja de ruta
- C.64.- Cuadrante de trabajo
- C.89.-Documento de cambio
- C.65.- Hoja de informe
- C.900.- Parte de accidentes

Estos formatos se encuentran en el catálogo de formatos.