



PROTOCOLO DEL CONDUCTOR EMT-PALMA

PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

JULIO 2013

PROTOCOLO DEL CONDUCTOR EMT-PALMA

PROCEDIMIENTOS DE ACTUACIÓN

JUNY 2013

INDICE

- 1.- INTRODUCCIÓN DE LA DIRECCIÓN
- 2.- NORMAS BÁSICAS DEL PERSONAL DE CONDUCCIÓN
- 3.- CONTROL
- 4.- SAE
- 5.- TÚNEL DE LAVADO
- 6.- RECAUDACIÓN
- 7.- MANTENIMIENTO
- 8.- ACCIDENTES
- 9.- AGRESIONES
- 10.- INCENDIOS
- 11.- ASIGNACIÓN DE SERVICIOS
- 12.- VARIOS
- 13.- MODELOS DE DOCUMENTACIÓN

1.- INTRODUCCIÓN DE LA DIRECCIÓN

El propósito fundamental de este protocolo es el de ser un resumen para el Personal de Conducción, de las tareas, actitudes y obligaciones a tener en cuenta para el desempeño de sus funciones. Se pretende también resolver dudas de la operativa diaria, así como evitar las duplicidades o superposición de tareas. Este protocolo contempla también cuestiones relacionadas con la atención al usuario/cliente, y procedimientos administrativos, como por ejemplo la correcta cumplimentación de los documentos necesarios para las tareas de otros departamentos relacionados con la conducción.

Si bien este documento no constituye un listado exhaustivo de normas y restricciones, sí es una selección de las más importantes. Tendrá revisiones bianuales, aunque de manera extraordinaria se puedan producir otras actualizaciones, debido a que se valoren como importantes cambios que se puedan producir, que dejen desfasada la información que figura.

Es obligatorio leer y conocer este documento por parte de todo el Personal de Conducción, para evitar así errores y conductas que puedan perjudicar la operatividad o dañar la imagen de la empresa.

Se relacionan a continuación las tareas y obligaciones, agrupadas en diferentes apartados, según su especificidad o en relación con otras áreas de la Empresa.

2.- NORMAS BÁSICAS DEL PERSONAL CONDUCCIÓN.

Todo los empleados de la EMT, tal y como establece el Convenio Colectivo en el Art. 30, deben cumplir con las obligaciones concretas de su puesto de trabajo, de conformidad a las reglas de la buena fe y diligencia, todo ello de acuerdo con lo establecido en las leyes y en el propio Convenio Colectivo. Asimismo han de cumplir las órdenes e instrucciones de la empresa en el ejercicio regular de sus facultades directivas y organizativas, así como contribuir a la mejora de la productividad.

El Convenio Colectivo establece en su Título V el concepto de falta laboral, de Régimen Disciplinario, y de sus procedimientos.

El documento "Reglamento del servicio de transportes colectivos urbanos de Palma (2007)", y en particular en su Artículo 21, Deberes básicos de los Conductores, recoge también consideraciones importantes al respecto de las normas básicas del Personal de Conducción. A continuación se detallan algunas de ellas:

1. Conducir con la profesionalidad, diligencia y precaución necesaria para evitar daños, tanto propios como ajenos, teniendo cuidado de no poner en peligro al pasaje, así como al resto de usuarios de la vía.
2. Velar durante la conducción, y especialmente en la subida y bajada de usuarios/clientes, por la seguridad de los mismos. A excepción de una aglomeración de pasaje, es recomendable la apertura de las dos hojas de la puerta de acceso.
3. Efectuar las paradas y arrancadas sin acelerones ni de forma brusca.
4. Abstenerse de realizar cualquier tipo de acto que le distraiga durante la conducción. En particular, no hacer uso del teléfono móvil durante la conducción del autobús.
5. Detenerse en las paradas siempre que haya usuarios esperando. Si se trata de paradas compartidas con otras líneas, detenerse cuando el usuario levante al mano en señal de parada o demuestre por sus movimientos intención de subir.

6. Al detener el vehículo en las paradas, hay que hacerlo lo más cercano posible de la acera de la vía, usando las dársenas habilitadas a tal efecto cuando éstas existan.
7. Extraer la rampa para facilitar el acceso al vehículo de sillas de ruedas, cochecitos para bebés (únicamente en caso de cochecitos para gemelos o de niños discapacitados) así como para toda persona impedida o con dificultades para acceder por la puerta delantera.
8. No se recomienda manipular la rampa de minusválidos en caso de que ésta se averíe, debiendo comunicar la incidencia al SAE para que envíen al taller móvil.
9. Tener siempre y en todo momento un trato respetuoso y correcto con el usuario.
10. Facilitar la identidad o el código de trabajador a los usuarios que lo soliciten.
11. Si el vehículo debe detenerse por cualquier tipo de incidencia, se dejarán las puertas abiertas para que el pasaje pueda abandonar el mismo.
12. Tomar conciencia de que son la imagen de la empresa.

IMPORTANTE

Deberá ser atendida cualquier decisión o instrucción que se reciba del personal encuadrado en los Grupos profesionales 1, 2 y 3 (Dirección /Staff, Técnicos y Mandos intermedios, y en concreto de SAE o del Jefe de Tarde, con independencia de las instrucciones contenidas en el presente documento.

3.- CONTROL.

1. Puntualidad en la recogida del servicio, con la antelación necesaria sobre el horario reflejado en la asignación del mismo, para preparar el vehículo para su salida, según lo estipulado en el Artículo 14.1 del Convenio Colectivo (concepto toma y deje del servicio).
2. Cerciorarse de que recoge el vehículo asignado para su tarea y especificado en la cartulina de "Diario del vehículo".
3. Solicitar cuantos documentos y/o distintos formularios se precisen para un buen desarrollo de su tarea. "Diario del Vehículo" y "Tarjeta horaria".
4. Devolver (según el turno que corresponda) la documentación del vehículo, así como entregar distintos formularios o documentos si se precisa.

4.- S.A.E.

1. Los desplazamientos a pie por el interior de las instalaciones de la empresa deberán realizarse únicamente mediante el uso de las zonas peatonales.
2. Inspección ocular del vehículo. Si está como corresponde, hacerse cargo del mismo. En caso contrario avisar al SAE desde ese mismo vehículo.
3. Conectar el SAE.
4. El pupitre de billeteaje se conectará automáticamente al SAE. Una vez haya sucedido esto, no activarla de modo manual. Debe funcionar de modo automático. En caso contrario avisar de la incidencia. Cerciorarse que se introduce la numeración correcta del vehículo (el número de vehículo está ubicado en la parte frontal superior del interior del bus, así como el número correspondiente del aparcamiento). Si ésta pasa de modo "normal" a "manual" se deberá avisar al SAE para que quede constancia que los tiques se emiten sin la parada correspondiente. En este caso, y en la medida de lo posible, se tendrá que prestar atención de ir pasando las paradas para no perder datos. Si este problema persiste realizar el pertinente parte de incidencia.

5. Los vehículos no circularán a una velocidad superior a 20 km/h por el interior de las instalaciones de la Empresa. Tanto si es de día como de noche, deberán circular siempre con las luces encendidas.
6. Salida de Cocheras con la puntualidad establecida en la cartulina horaria.
7. Salida desde cabecera de línea o desde el punto que defina la tarjeta horaria con la puntualidad marcada.
8. Cumplir con el horario y las frecuencias, así como las órdenes que les transmitan los operadores del SAE.
9. Comprobar que el SIENA funciona como corresponde, y con el adecuado volumen, tanto en la parte interior, así como también el altavoz que se encuentra dirigido hacia la parte exterior de la puerta delantera. En el supuesto caso que el SIENA no esté operativo y suban usuarios invidentes el Personal de Conducción tiene que sensibilizarse y facilitar la información necesaria para con ellos.
10. Regular y tomar el tiempo de descanso en las cabeceras de línea, no en otros puntos.
11. Cambiar el rótulo luminoso de exterior del bus en cada cambio de sentido, para que exhiba el mensaje correcto en todas las expediciones, según el sentido y los posibles recorridos alternativos de algunas líneas
12. En cabeceras de línea, se parará el motor siempre que la espera supere los 4 minutos.
13. En el supuesto caso de falta de espacio en la parte delantera del vehículo, y antes de dejar de cargar pasaje por este motivo, solicitar la colaboración del pasaje para que se desplacen hacia la parte trasera para permitir el acceso a otros usuarios. Si esto no es posible, enviar la señal al SAE de completo. Esto se hará en cada parada donde no haya sido posible cargar pasaje.
14. Relevo a la hora puntual.
15. Retorno a Cocheras (sólo el último turno).
16. Parada en Gasolinera y esperar el turno que corresponda para repostar.
17. No abandonar el vehículo cuando se está repostando, bajo ningún concepto. Tener en cuenta que hay vehículos que también repostan Ad blue (Urea), aditivo que sirve para que los gases expulsados sean menos nocivos.
18. Cerrar el servicio de la consola del SAE, y esperar el volcado automático de contadores que se produce a continuación.
19. En caso de que la billetadora presente problemas en la descarga de datos, informar de ello cumplimentando el apartado *Observaciones* del Parte de Incidencias, indicando "no descarga".
20. Anotar los datos que facilitan en Gasolinera.
21. El pupitre de billeteaje (billetadora) no se ha de apagar nunca.
22. Cerrar puertas y ventanas antes del lavado.
23. Túnel de Lavado. Siguiendo las instrucciones de los operarios y/o del Jefe de Tarde.
24. Aparcamiento en lugar asignado para el bus, según consta en la documentación. Tener en cuenta que un error provoca un efecto en cadena, con el consiguiente perjuicio en la localización de los vehículos el día siguiente.
25. Apagar el SAE después del aparcamiento. No hacerlo con anterioridad, en ningún caso, ya que el vehículo quedaría sin comunicación.
26. Cerciorarse de que todas las puertas y ventanas del vehículo están correctamente cerradas al dejar el vehículo.

5.- TUNEL DE LAVADO.

Seguir las instrucciones vigentes en cuanto a día de lavado, turnos, procedimiento, etc. Según el número del vehículo sea par o impar, se pasará por el túnel en día par o impar. El último día de mes o los días de lluvia lo pasarán todos. Se atenderán excepciones a la regla según lo requiera el Jefe de Tarde.

Cuando se vaya a pasar con el bus para su lavado tendremos que esperar el correspondiente turno y encaminar el bus hacia el túnel que se nos indique.

Cerciorarse que todas las ventanas y puertas del bus están correctamente cerradas. Hay tres túneles, cada uno de ellos con una modalidad diferente. En caso de dudas, consultar al Jefe de Tarde.

Túnel de lavado derecho:

1. Se trata de un túnel de lavado automático. El bus debe colocarse correctamente en dirección hacia el túnel. Cuando el semáforo está en verde el bus avanzará hacia el siguiente semáforo que estará en color rojo y se parará. Se inicia el proceso de limpieza de modo automático. El bus no volverá a arrancar hasta que el semáforo vuelva a estar en verde. Nunca antes de esto, pues el proceso de lavado todavía no ha terminado.

Túnel de lavado central:

1. Mantener un tiempo adecuado y prudencial para este servicio. El tiempo medio es de 1'30".
2. Detenerse al llegar a los sensores del túnel de lavado.
3. No acceder al túnel antes de que salga el agua.
4. A la altura del último rodillo de la derecha es necesario parar unos segundos para no estropear el espejo retrovisor.
5. Posicionarse adecuadamente en los puntos establecidos para una correcta limpieza.
6. La velocidad de paso ha de ser entre 3 y 4 km.hora.

Túnel de lavado izquierdo:

1. Este túnel sólo se utilizará cuando haya una cola considerable en los otros dos túneles y el operario así nos lo indique.
2. La modalidad de este túnel es manual. Será el operario el que nos indique donde nos tenemos que posicionar y el que nos indique cuando retirarnos.

6.- RECAUDACIÓN.

1. Liquidar la recaudación por importe exacto del extracto de pupitre, especificando el día del servicio al que corresponde.
2. Obligatoriedad de liquidar la recaudación en un plazo inferior a las veinticuatro horas después de la finalización del servicio, exceptuando al personal que disfrute su descanso, en tal caso deberán efectuar la liquidación el primer día de trabajo.

7.- MANTENIMIENTO.

1. Obligatoriedad, si se da la circunstancia, de entregar el parte de incidencias.
2. Anotar todas las casillas necesarias de la incidencia en cuestión. A pesar de creer que ya se han notificado con anterioridad, se deben seguir anotando si detectamos que no se han arreglado.
3. Facilitar los datos de manera correcta en las casillas pertinentes para cada caso.
4. En la casilla de nº de trabajador, poner el código y no el nombre o apellidos del trabajador.
5. En el espacio destinado a "Observaciones" si procede, se detallará la incidencia, para proporcionar todos los datos posibles al personal de Taller.

8.- ACCIDENTES.

1. Avisar al S.A.E. En caso de necesidad pedir por la autoridad competente o por los servicios sanitarios.

2. Emitir dos copias del billete de accidente (uno para el contrario y el otro para el propio conductor, en el cual anotaremos todos los datos del contrario en las casillas específicas para el caso).
3. Si hay lesionados, emitir una copia del billete de accidente para cada lesionado.
4. Si acuden ambulancias, emitir una copia del billete de accidente para cada ambulancia.
5. Cumplimentar el parte de accidente (mejor si se realiza en las oficinas de la empresa o en el propio domicilio) con tranquilidad y con todos los datos posibles.
6. Cumplimentar también el parte de avería del vehículo.
7. Recoger todos los datos de posibles lesionados.
8. Recoger todos los datos de posibles testigos.
9. Para la entrega de este documento o parte en el Control disponemos de 48 horas.
10. Si se han producido lesiones al propio conductor o personal de la EMT en servicio, realizar el correspondiente parte de accidentes y comunicarlo al Departamento de Prevención de riesgos Laborales (PRL) de la EMT.

9.- AGRESIONES.

1. En ningún caso entrar en provocaciones ante agresiones verbales o físicas.
2. Si la situación persiste, se informará al pasajero que tiene la posibilidad de formular una reclamación en Anselmo Clavé, por tanto se le facilitará la dirección y el teléfono para que pueda interponer la misma.
3. Si el usuario no se aviene a razones o el conductor sufre una agresión física, se avisará inmediatamente al SAE mediante la activación del "Pulsador o pisón de llamada de emergencia", para que éste contacte con la policía y tome las medidas oportunas.
4. Cuando el trabajador acuda a cocheras, cumplimentará la "Hoja de registro de agresiones", y lo dirigirá al Dept. de RRHH y al de PRL (Prevención de Riesgos Laborales).
5. Si el estado físico o psíquico lo requiere y el trabajador lo considera necesario, se acudirá a cocheras para recoger el volante de asistencia sanitaria de la MUTUA, a la cual se dirigirá para que le realicen un reconocimiento.
6. Si el accidente es muy grave el trabajador se dirigirá al hospital más cercano.
7. Tratará de recabarse información de aquellos testigos que hubieran podido presenciar los hechos
8. Si el conductor decide poner una denuncia al agresor o agresores, entregará copia de la misma al departamento de Servicios Jurídicos.

10.- INCENDIOS.

1. Se informará a los pasajeros sobre el incidente y, una vez detenido el vehículo, se abrirán las puertas para que lo evacuen, instándoles a permanecer fuera de la calzada y alejados del lugar del incidente.
2. En caso de verse capacitado y considerar que no supone un claro riesgo para la integridad física, se tratará de sofocar el incendio con el extintor existente a bordo del vehículo.
3. Comunicar el incidente al SAE.
4. Las ventanas de socorro y trampillas de evacuación solo serán utilizadas en caso de evidente peligro para los pasajeros, o bien si es insuficiente la evacuación por las puertas de salida, siendo el conductor el primero en salir con el fin de ayudar desde el exterior a los pasajeros.

11.- ASIGNACIÓN DE SERVICIOS.

1. Las peticiones que se realicen al Dpto. De Asignación de Servicios deben realizarse siempre por escrito (cambio DS, cambio de turno, horarios, etc.)

mediante el impreso destinado a tal efecto, y con una antelación mínima de 5 días.

2. Las ausencias al puesto de trabajo deberán avisarse con carácter previo a la realización del servicio, y justificarse posteriormente, al Depto. de Asignación de Servicios, según está recogido en el Convenio Colectivo y en la normativa vigente.
3. Los servicios deben consultarse diariamente.
4. El cuadrante de DS, así como los posibles DA que pueda haber deben mirarse periódicamente para evitar errores en la asignación.
5. Cambio de servicios entre conductores. Se ha de comunicar o solicitar según los términos establecidos y con el formulario correspondiente.

12.- VARIOS.

1. Uniformidad. La correcta uniformidad es un requisito al que se deberá prestar atención y tomar conciencia de imagen de Empresa. Hay dos períodos para un tipo de uniforme u otro, invierno y verano. En el tablón de anuncios de la Sala de Conductores consta la fecha de inicio y finalización de cada uno de ellos.
2. Animales domésticos. Los animales domésticos de tamaño pequeño podrán acceder al vehículo, siempre y cuando vayan recluidos en trasportín o receptáculos adecuados.
3. Objetos hallados. Los objetos hallados en el bus deberán dejarse en Control, con la pertinente hoja de registro correctamente cumplimentada.
4. Accidentes laborales. En el supuesto caso de accidente laboral los pasos a seguir son los siguientes: En el caso de que el accidente se produzca en horario de oficinas se avisará del mismo al responsable de PRL, así como a RR.HH. Si el accidente se produce fuera de ese horario, se debe avisar al S.A.E. y desde dicho Dpto. remiten un fax a la mutua de accidentes con los datos del lesionado. El Personal de Conducción no puede acudir al centro médico sin haber avisado previamente a PRL o al SAE.
5. Para algunas de las dudas más habituales sin respuesta explícita en este protocolo se ha editado en documento aparte un listado de preguntas y respuestas. Junto a éste se entregará al Personal de Conducción un resumen del Reglamento del servicio de transportes urbanos colectivos de Palma de Mallorca, siendo este documento la referencia a seguir en todo momento. En caso de dudas, tal y como recoge la norma, en algunos casos la decisión última será a juicio del propio Personal de Conducción.

13.- MODELOS DE DOCUMENTACIÓN

A continuación relacionamos la documentación vigente más habitual. Su adecuado cumplimiento es necesario para el correcto desarrollo de los procesos relacionados.

- Documento Parte de asistencia sanitaria a Mutua
- Documento Registro de agresiones
- Documento Parte de ausencia al trabajo
- Documento Parte de incidencia en ruta
- Documento Parte de accidentes
- Documento Demanda de modificaciones d'assignacions
- Documento Recogida objetos hallados
- Documento Cambio de Servicio entre conductores

SOLICITUD DE ASISTENCIA SANITARIA POR ACCIDENTE LABORAL

EMPRESA*	Nº AFILIACIÓN SEGURIDAD SOCIAL*	
DOMICILIO*	LOCALIDAD*	TELÉFONO*

ROGAMOS PRESTEN ASISTENCIA SANITARIA AL TRABAJADOR DE ESTA EMPRESA		
NOMBRE*		
DNI*	Nº AFILIACIÓN SEGURIDAD SOCIAL	
DOMICILIO	LOCALIDAD	TELÉFONO CONTACTO*

DESCRIPCIÓN DEL ACCIDENTE*
CENTRO ASISTENCIAL / HOSPITAL AL QUE ACUDE*

* Campo de OBLIGATORIO cumplimiento

Remitir este volante por FAX al 971 436 583

NORMAS DE CUMPLIMENTACIÓN

1. Este Parte de Asistencia deberá ser extendido, rellenado todos los campos que en él se contienen, debiendo entregarse al facultativo o Centro Sanitario donde deba ser atendido.
2. Su presentación es imprescindible para que pueda prestarse Asistencia Sanitaria por cuenta de MUTUA BALEAR por accidente de trabajo.
3. Cuando la asistencia prestada al trabajador produzca baja laboral, la empresa deberá efectuar el correspondiente parte de accidente en el plazo máximo de cinco días hábiles de producirse la baja.
4. Si no se produce baja laboral, la empresa debe efectuar relación de accidentes sin baja.

En _____, a _____ de _____ de 20____ Firma y sello de la empresa

HOJA REGISTRO DE AGRESIONES

DATOS DEL TRABAJADOR

Nombre y apellidos:		
Puesto de trabajo:	Telf. de contacto:	
Fecha de la agresión:	Hora:	Línea:

¿Hubo testigos? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> (En caso afirmativo indicar nombre y apellidos):	Tras sufrir la agresión ¿Ha sido comunicada ésta a su Responsable inmediato en el momento de lo ocurrido? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
--	--

Lugar donde se ha producido la agresión:
Concrete la actividad que estaba realizando en el momento de la agresión:
Tipo de agresión sufrida (una o varias) <input type="checkbox"/> Insultos <input type="checkbox"/> Amenazas <input type="checkbox"/> Lesiones corporales Otros:.....

Relate lo ocurrido cronológicamente: antecedentes (momentos anteriores), hecho violento (conducta del agresor), desenlace (reacciones del trabajador y su entorno):

¿Ha sido atendido en un Centro Sanitario o Mutua? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	¿Se ha tramitado I. T. por accidente laboral? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>
¿Ha sido interpuesta denuncia ante la Policía o el Juzgado? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Todavía no, pero lo haré <input type="checkbox"/>	¿Solicita asistencia jurídica? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>

Firma del trabajador:

Fecha:



Parte de Ausencia al Trabajo

Datos Personales

Código Empleado: _____ Apellidos, Nombre: _____

Categoría: _____

Periodo

Fecha Inicio Ausencia al Trabajo: _____

Fecha Fin Ausencia al Trabajo: _____

Fecha Reincorporación: _____

Ausencia temporal del trabajo
(detallar motivo abajo en "Especificar otros")

Hora salida: _____ Hora entrada: _____

Motivo de Ausencia al Trabajo (marcar con una X)

<input type="checkbox"/>	Vacaciones	Días pendientes: _____	
<input type="checkbox"/>	Permiso por Enlace matrimonial		Nacimiento hijo
<input type="checkbox"/>	Permiso por Matrimonio hijo/a		Paternidad/Maternidad
<input type="checkbox"/>	Traslado de Domicilio		Fallecimiento padres, cónyuge, hermanos
<input type="checkbox"/>	Deber carácter público y personal		Fallecimiento hijos
<input type="checkbox"/>	Asistencia a Examen (72 horas antes)		Enfermedad Grave de Familiar
<input type="checkbox"/>	Asistencia clases preparación parto		Otros (especificar motivo abajo)
<input type="checkbox"/>	Permiso NO retribuido		
Especificar Otros (también en caso de ausencia temporal del trabajo): _____ _____			

Estando ambas partes conformes se firma el presente documento en la fecha abajo reseñada, adjuntando al presente documento la justificación correspondiente de los motivos de ausencia marcados al efecto, a excepción de Vacaciones, Permiso NO retribuido y Cambio Festivos.

En caso de no adjuntarse documentación justificativa de las ausencias el presente documento perderá su validez, y los días correspondientes a dicha ausencia tendrán la consideración de falta injustificada, pudiendo la empresa tomar las correspondientes medidas disciplinarias y descontar en nómina el periodo no justificado.

*** En cada parte de Ausencia al Trabajo solo puede identificarse un único motivo de ausencia, debiendo cumplimentar un parte distinto por cada motivo. Las ausencias al trabajo deben ser preavisadas y justificadas según los plazos establecidos en el Convenio colectivo en vigor. Además, en el caso de Vacaciones, Permiso NO retribuido y Cambio Festivos los partes deben cumplimentarse y autorizarse debidamente con anterioridad a la fecha en que efectivamente va a producirse la Ausencia.

Firma y Fecha Interesado

Firma y Fecha Superior Inmediato

Firma y fecha responsable registro informático



PARTE DE INCIDENCIA EN RUTA

Nº PARTE 042451

CONDUCTOR:		VEHICULO:		LINEA:	
FECHA:		HORA:		RETIRADO DE LA LINEA	SI NO
Motor	1100	01 <input type="checkbox"/> Temperatura motor	02 <input type="checkbox"/> Echa humo	03 <input type="checkbox"/> Falta potencia	04 <input type="checkbox"/> Da tirones
		05 <input type="checkbox"/> Fuga aceite	06 <input type="checkbox"/> Fuga agua	07 <input type="checkbox"/> Fuga gasoil	
Caja Cambios	1200	01 <input type="checkbox"/> Mal funcionamiento			
Ejes	1300	01 <input type="checkbox"/> Ruido eje delantero	02 <input type="checkbox"/> En eje central	03 <input type="checkbox"/> En eje trasero	
Dirección	1400	01 <input type="checkbox"/> Descompensada	02 <input type="checkbox"/> Hace ruido	03 <input type="checkbox"/> Trabada	04 <input type="checkbox"/> Va dura
Frenos	1500	01 <input type="checkbox"/> Frena poco	02 <input type="checkbox"/> Desequilibrado	03 <input type="checkbox"/> Avería panel	
Suspensión	1600	01 <input type="checkbox"/> Escora en marcha	02 <input type="checkbox"/> Escora parado	03 <input type="checkbox"/> Hace ruido	
Sist. Neumático	2000	01 <input type="checkbox"/> No carga aire			
Neumáticos	3000	01 <input type="checkbox"/> En eje delantero	02 <input type="checkbox"/> En eje central	03 <input type="checkbox"/> En Eje Trasero	
Sistema Eléctrico	4500	01 <input type="checkbox"/> Luces posición	02 <input type="checkbox"/> De cruce	03 <input type="checkbox"/> Largas	04 <input type="checkbox"/> De freno
		05 <input type="checkbox"/> Intermitentes	06 <input type="checkbox"/> Marcha atrás		
	4600	01 <input type="checkbox"/> Mando pta. delante	02 <input type="checkbox"/> Central	03 <input type="checkbox"/> Trasera	04 <input type="checkbox"/> Interruptores
		05 <input type="checkbox"/> Parada solicitada en Cuadro de Mandos		06 <input type="checkbox"/> Señalización para el pasaje	
Climatización	6000	01 <input type="checkbox"/> No enfría	02 <input type="checkbox"/> No calienta	03 <input type="checkbox"/> Pérdidas	04 <input type="checkbox"/> Antivaho
Carrocería exterior	7000	01 <input type="checkbox"/> Golpe	02 <input type="checkbox"/> Lunas	03 <input type="checkbox"/> Tapacubos	
	7200	01 <input type="checkbox"/> Entrada de agua	02 <input type="checkbox"/> Espejos ext.	03 <input type="checkbox"/> Limpiaparabrisas	
	7500	01 <input type="checkbox"/> Puerta delantera	02 <input type="checkbox"/> Central	03 <input type="checkbox"/> Trasera	
	7700	01 <input type="checkbox"/> Avería cartel exterior información línea			
Carrocería interior	8000	01 <input type="checkbox"/> Asiento conductor	02 <input type="checkbox"/> Cámara marcha atrás	03 <input type="checkbox"/> Barras	
		04 <input type="checkbox"/> Asientos pasaje	05 <input type="checkbox"/> Cinturones PMR / Seguridad	06 <input type="checkbox"/> Panelado	
Dotación	8200	01 <input type="checkbox"/> Documentación	02 <input type="checkbox"/> Triángulos	03 <input type="checkbox"/> chaleco	04 <input type="checkbox"/> Extintores
		05 <input type="checkbox"/> Martillos	06 <input type="checkbox"/> Calzo	07 <input type="checkbox"/> Cajón monedero	
Equipo a bordo	8500	01 <input type="checkbox"/> Consola SAE	02 <input type="checkbox"/> Comunicación SAE	03 <input type="checkbox"/> Fonía SAE	
		04 <input type="checkbox"/> Billetadora	05 <input type="checkbox"/> Canceladora		

Observaciones:

Nº Albarán:	Fecha:	Hora:	Responsable:
Inicio de paralización:			
Inicio reparación:			
Fin reparación:			



PARTE DE ACCIDENTE

Nº DE REFERENCIA: _____

Línea:	Hora:	Día:	Mes:	Año:	Nº Bus:
Conductor:			Núm. Conductor	¿Intervino Autoridad alguna? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>	
Lugar:					

DATOS CONTRARIO (Rellenar todos los datos y realizar croquis detallado)

MATRICULA	TIPO	MARCA	MODELO	OTROS
NOMBRE DEL PROPIETARIO:				
DOMICILIO:			TELEFONO:	
NOMBRE DEL CONDUCTOR:				
DOMICILIO:			TELEFONO:	
COMPAÑÍA DE SEGUROS:			Nº POLIZA:	

DESCRIPCIÓN EXACTA DE LAS CAUSAS Y CIRCUNSTANCIAS DEL ACCIDENTE:

CROQUIS:

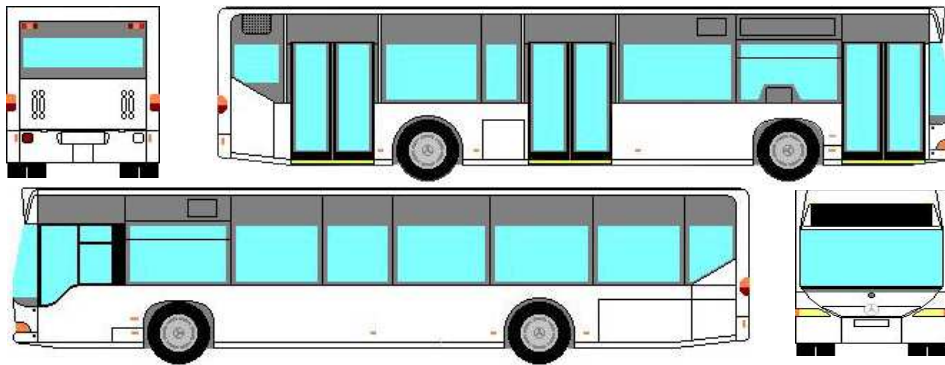
Sigue al dorso

DATOS LESIONADOS			
1.-NOMBRE LESIONADO:			
DOMICILIO:		TELEFONO:	
EDAD:	LESION:	D.N.I.:	
2.-NOMBRE LESIONADO:			
DOMICILIO:		TELEFONO:	
EDAD:	LESION:	D.N.I.:	
3.-NOMBRE LESIONADO:			
DOMICILIO:		TELEFONO:	
EDAD:	LESION:	D.N.I.:	

DATOS TESTIGOS	
1.-NOMBRE:	TELEFONO:
DOMICILIO:	
2.-NOMBRE:	TELEFONO:
DOMICILIO:	

DAÑOS MATERIALES CONTRARIO	DAÑOS MATERIALES BUS

OBSERVACIONES:



FIRMA DEL CONDUCTOR:

NOTA: CON EL PRESENTE PARTE ES OBLIGATORIO ADJUNTAR EL TICKET DE ACCIDENTE



Demanda de Modificació
d'ASSIGNACIONS FIXES Conductors

Nº 024402

Sr. _____ núm. _____ Tl. _____

A LES _____ ; _____ HORES DE DIA _____

SOL·LICITA: _____

S'HA CONTESTAT A LA DEMANDA A

LES _____ HORES DE DIA _____

EN SENTIT POSITIU _____ NEGATIU _____

L'INTERESSAT,

Sgt. _____

NOTA: Totes les peticions de modificació d'assignacions fixes, se faran amb 72 hores d'antelació (TRES DIES) com a mínim, de manera que no afectin a la confecció del servei diari de conductors.

Cod. BMT 840627-4

R1-7,5/02/02/A



OBJECTES TROBATS / OBJETOS HALLADOS

DATA/FECHA: ____/____/20____

PROCEDENCIA

LÍNIA/LÍNEA: _____

SERVEI/SERVICIO: _____

Nº BUS: _____

Nº CONDUCTOR: _____

ALTRES/OTROS:

PERSONAL DE NETEJA/LIMPIEZA _____

PERSONAL DE MEBASA _____

PERSONAL DE ASITSA _____

DESCRIPCIÓ DE L'OBJECTE/ DESCRIPCIÓN DEL OBJETO:



**SOLICITUD DE CAMBIO DE SERVICIO
ENTRE DOS CONDUCTORES
POR ACUERDO MUTUO**

Fecha de la solicitud: Hora solicitud:

Fecha del día que se aplicará el cambio: día de la semana:

Nombre conductor solicitante: <input type="text"/>	Nº conductor: <input type="text"/>		
Línea: <input type="text"/>	Servicio: <input type="text"/>	Hora inicio: <input type="text"/>	Hora final: <input type="text"/>

Nombre conductor de intercambio: <input type="text"/>	nº conductor: <input type="text"/>		
Línea: <input type="text"/>	Servicio: <input type="text"/>	Hora inicio: <input type="text"/>	Hora final: <input type="text"/>

Motivo de la solicitud de cambio:

Las solicitudes de cambio de servicio entre conductores debe formalizarse por escrito previamente a la realización del mismo. Los cambios efectuados no tendrán en ningún caso el carácter de consolidable, debiendo presentarse una solicitud por cada cambio solicitado. Art. 10 del Convenio: "Los conductores que quieran cambiar el servicio con otro compañero en los meses de abril, agosto y diciembre, tendrán que hacerlo con aquellos que tengan servicios de duración similar, con un margen de más-menos 10 minutos". De no cumplirse este requisito podrá denegarse el cambio de servicio.

La petición de cambio debe ser previa al inicio del servicio, en caso de realizar cambios de servicio no documentados con los criterios establecidos por la Empresa no se tendrán por realizados a ningún efecto.

Firma del solicitante:	Firma del conductor de intercambio:
<div style="border: 1px solid black; height: 50px;"></div>	<div style="border: 1px solid black; height: 50px;"></div>

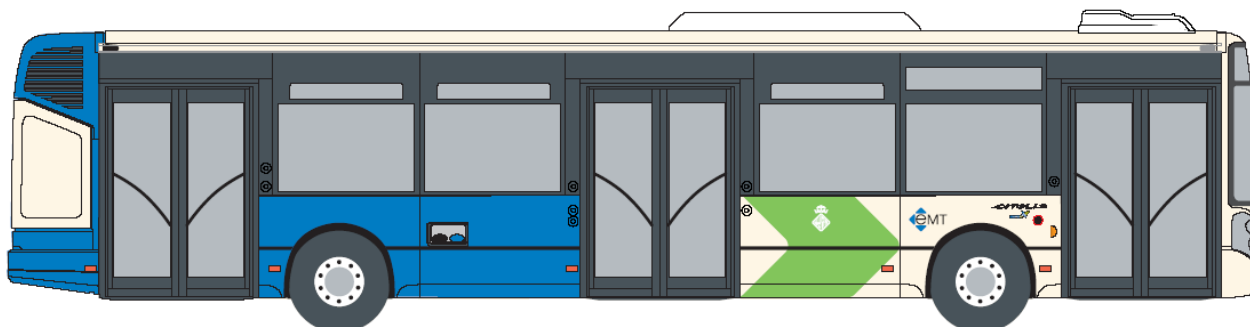
Para los tres primeros meses de cada cuatrimestre (no autorizable en casos excepcionales, como sanción de exclusión de línea)		
Recepción SAE / Assignació	Fecha y Hora Recepción	Firma
<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>		
Para abril, agosto y diciembre		
Autorización SAE / Assignació (marcar la que proceda e indicar motivo de la denegación si se produce la misma)	Fecha y Hora autor./deneg.	Firma
<div style="border: 1px solid black; height: 40px;"></div>		
SÍ		
NO		

Firma acuse de recibo por parte del solicitante



CURS D'INICIACIÓ PER A PERSONAL DE CONDUCCIÓ

**(Manual del que s'extreu el Protocol del
conductor)**



ÍNDICE

PREÁMBULO

1. IDENTIFICACIÓN Y DOTACIÓN PERSONAL

- 1.1 Identificación
- 1.2 Uniformidad
- 1.3 Higiene Personal
- 1.4 Dotación Personal
- 1.5 Finalidad de la dotación
 - 1.5.1 Expendedora
 - 1.5.2 Rollos para impresión de billetaje
 - 1.5.3 Posibles incidencias con la expendedora
 - 1.5.4 Parte de incidencias
 - 1.5.5 Parte de accidentes
 - 1.5.6 Máquina provisión de monedas
 - 1.5.7 Llave de apertura cabinas de aseo
 - 1.5.8 Bolsa de trabajo

2. ASIGNACIÓN DE SERVICIO

- 2.1 Clases de servicio
- 2.2 Nombramiento del servicio
 - 2.2.1 Cuadro anual de servicio
 - 2.2.2 Calendario personal de descansos y vacaciones
 - 2.2.3 Nombramiento diario de servicio
- 2.3 Presentación al servicio
 - 2.3.1 Inicio de servicio en cocheras
 - 2.3.2 Inicio de servicio en punto de relevo
- 2.4 Fin del servicio
 - 2.4.1 Por relevo en línea
 - 2.4.2 Por retiro a cocheras
 - 2.4.3 Gasolinera
 - 2.4.4 Túnel de lavado
 - 2.4.5 Aparcamiento
 - 2.4.6 Por interrupción autorizada del servicio
 - 2.4.7 Por Jornada Partida

3. LA CONDUCCIÓN DEL AUTOBÚS EN SERVICIO

- 3.1 La conducción en línea
 - 3.1.1 Normas generales de tráfico
 - 3.1.2 Normas específicas del servicio
 - 3.1.3 Normas de Atención al usuario
 - 3.1.4 Normas de referencia de Calidad

4. EL TRATO CON LOS CLIENTES

- 4.1 Instrucciones generales para el trato con los clientes
- 4.2 Paradas y transbordos
- 4.3 Objetos perdidos

4.4 Incidentes y accidentes

5. TÍTULOS DE TRANSPORTE

5.1 Manejo de pupitres

5.1.1 Billetes ordinarios

5.1.2 Tarjetas y Bonos

6. PROCESO DE LIQUIDACIÓN Y RECAUDACIÓN

6.1 Manejo de la máquina auto-recaudadora

7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES

8. ANEXOS

PREÁMBULO

El Manual del/la Conductor/a-Perceptor/a (en adelante C.P.) tiene por objeto recoger todas las instrucciones y orientaciones para el correcto cumplimiento del trabajo.

Contiene las disposiciones técnicas, prácticas y explicativas que el/la Conductor/a-Perceptor/a debe observar durante su jornada de trabajo, a las que podrán anexarse aquellas otras relacionadas con la actividad de la Empresa.

El Manual se presenta en un formato manejable, dotado de hojas sustituibles, a fin de que las instrucciones, normas y disposiciones que forman su contenido puedan ser sustituidas o complementadas por las de nueva edición, que oportunamente serán distribuidas a los empleados.

La normativa aquí expuesta concuerda con los contratos de trabajo, el Convenio Colectivo, y el Reglamento de Transportes urbanos colectivos aprobado por el Excmo. Ayuntamiento de Palma de Mallorca, completándose con las Circulares de la Empresa y las disposiciones de rango superior dictadas por instituciones u organismos competentes.

IDENTIFICACIÓN
Y DOTACIÓN

1. IDENTIFICACIÓN Y DOTACIÓN PERSONAL

1.1. IDENTIFICACIÓN.

Como empleados de EMT-Palma el/la C.P. se identifica mediante su uniforme y, en los momentos necesarios, facilitando su código de empleado que lo faculta. Para viajar gratuitamente en los autobuses hará uso de su propia Tarjeta Ciudadana.

En todos los documentos o impresos de su actividad profesional en la EMT-Palma se identificará con su nombre y apellidos, código personal y firma.

El departamento de Personal facilita un impreso para los supuestos cambios de datos personales. Es obligatorio cumplimentar todas las casillas para que la Empresa pueda disponer de la información necesaria. Mediante este impreso se irán notificando cambios de índole personal, tales como: cambios de domicilio, números de teléfono, renovación del permiso de conducir, número de cuenta bancaria, así como los cambios que puedan producirse en el seno de la propia familia (nacimientos, matrimonio, divorcio, defunción), también si se tiene se puede facilitar la dirección de correo electrónico para que pueda llegar el recibo de nómina (Anexo 1 *Dades fitxa personal*)

1.2. UNIFORMIDAD.

El/la C.P. está obligado a presentarse a su servicio correctamente uniformado, con las prendas correspondientes a cada temporada (invierno y verano).

Desde el primer día de trabajo, la Empresa hará entrega a cada C.P. del documento necesario para recoger el uniforme que constituye su dotación personal, cuya composición y duración está regulada en el Convenio Colectivo. A partir de ese momento, la presentación al servicio o su realización, sin uniforme reglamentario puede determinar la prohibición de continuar dicho servicio.

La Empresa comunicará mediante circular o aviso las fechas de inicio del uso de uniforme de invierno y de verano.

El/la C.P. tiene un trato directo con el pasaje y condiciona la imagen de la empresa, generando una opinión de cómo es la Empresa y de la forma de actuar de ésta. Éste es el principal motivo por el cual el/la C.P. ha de prestar especial atención a su propia imagen y comportamiento.

Es obligatorio el uso del uniforme durante la prestación del servicio, porque permite crear una imagen corporativa, ofreciendo al cliente una imagen de seriedad y profesionalidad. En caso de que por razones de fuerza mayor, no pueda llevar el uniforme completo, deberá intentar imitarlo, evitando corbatas ajenas al uniforme u otras piezas que puedan distorsionar la imagen de la empresa que representa.

No se podrá usar el uniforme para uso privado.

También deberá evitarse cualquier tipo de distintivo (insignias, adhesivos, etc.) que puedan relacionar al C.P. (y por tanto, a la Empresa) con valores negativos (racismo, sexismo, etc.), opiniones políticas, etc.

1.3. HIGIENE PERSONAL.

El/la C.P. debe presentarse en buenas condiciones de limpieza (cabello aseado, manos limpias, uniforme limpio, etc.). El pasaje siempre espera que el/la C.P. tenga un aspecto cuidado y limpio.

1.4. DOTACIÓN DE TRABAJO.

Para desempeñar correctamente su trabajo, el/la C.P. acudirá provisto de su Carné de Conducir (obligatorio por la Ley sobre Tráfico, Circulación de vehículos a motor y Seguridad Vial) y de la siguiente dotación personal:

- Rollos de papel para impresión billetaje.
- Parte de Incidencias.
- Parte de Accidentes.
- Llave apertura cabinas de aseo (dependiendo de la línea asignada).
- Bolsa de trabajo.

Esta dotación será proporcionada al C.P. de nuevo ingreso, junto con las instrucciones de uso del Sistema de Billetaje, del SAE y de los distintos modelos de autobús. La reposición de los consumibles de la dotación se efectuará por el/la C.P. en los departamentos de Recaudación y Control de la Empresa.

1.5. FINALIDAD DE LA DOTACIÓN.

1.5.1. Expendedora.

Todos los autobuses de la flota de la Empresa cuentan con una expendedora. Ésta, permite realizar múltiples operaciones, así como la venta de diferentes títulos de viaje, validaciones de tarjetas, etc. Permite obtener impresiones de recibos e informes contables. Existe un manual específico para este apartado.

Los datos de cada sesión de venta se almacenan en un fichero hasta la finalización del turno. Una vez cerrada la máquina, los datos serán enviados al sistema central de INDRA. Las funciones y procedimientos para la correcta manipulación están en el Anexo 2 (*Manejo de pupitres*)

1.5.2. Rollos para impresión de billetaje.

La expendedora puede agotar el rollo de papel en blanco que utiliza para imprimir los billetes. Si esto sucede, introduzca un nuevo rollo. Si la expendedora no permite introducir el rollo de papel, retirar el papel que se pretende introducir, comprobando que no queden restos de papel del rollo anterior y comprobar que la guillotina para cortar esté bien sujeta. Para ello hay que desencajarla y volver a encajarla a fondo. Por último volver a introducir el papel. Si no se soluciona, llamar al SAE, informar de la avería y de los pasos seguidos.

1.5.3. Posibles incidencias con la expendedora:

- Si la máquina de billeteaje da problemas, contactar con el SAE que facilitará las instrucciones adecuadas.
- En el caso de haber sacado un tique por error, sea de la cantidad que sea, no se podrá vender una vez que el autobús se haya movido de la parada donde se emitió. En tal circunstancia se deberá avisar al SAE. En caso contrario se deberá guardar y dejar en el buzón de Recaudación junto con el pertinente formulario para tal efecto correctamente rellenado. (Anexo 3 *formulario billetes erróneos*)
- La máquina de validar tarjetas deber ir siempre conectada con el SAE de modo automático. De no ser así, se hará un parte de incidencia y se avisará al SAE. Si el/la C.P. va con la máquina de validar de modo manual porque ésta se ha roto, tiene la obligación de pasar las paradas por donde pasa de modo manual, ya que de no hacerlo no se tendrá información real del pasaje que sube en las paradas.

1.5.4. Parte de Incidencias.

La finalidad de este parte es la de facilitar las tareas de Mantenimiento de los autobuses, para subsanar las deficiencias observadas. Por esta razón, es imprescindible el cumplimiento de las siguientes instrucciones:

- Debe utilizarse un impreso por autobús, con el fin de que queden recogidas las incidencias o averías del vehículo.
- El/la C.P. hará constar su n°. de código de trabajador, nombre y apellidos, fecha, línea y número de autobús, señalando con una X aquellos apartados en los que se ha detectado alguna anomalía, con las observaciones que considere pertinentes realizar para aclarar la avería.
- Las averías relacionadas con el SAE (fonías, SIENA, etc.) también se notificaran con un Parte de Incidencias. No pueden mezclarse las incidencias de fonía-SAE con el resto de incidencias de índole mecánico.
- Hay un espacio reservado a observaciones, donde se describirán de manera clara los síntomas anormales observados. El parte se dejará en el Control, junto a la documentación del vehículo. El/la C.P. debe llevar siempre un talonario de Partes de Incidencia en ruta. Dichos talonarios constan de un original (hoja blanca) y dos copias (verde y amarillo). La hoja blanca se dejará en Control, la verde en el buzón que hay al lado de la entrada del Control, el amarillo es para el/la C.P.
- Además de esto, establecerá comunicación con el Control-SAE para poner en conocimiento del controlador lo que ha sucedido. Una vez el controlador haya consultado con el Jefe de Taller cursará instrucciones, que podrán ser: Ordenar que cuando llegue al final de la línea evacue el pasaje y lleve el autobús directamente a los talleres. También pueden comunicarle que pare el vehículo y espere la llegada del Taller Móvil o la grúa. Si la avería es complicada se puede proceder a cambiar el vehículo por otro en condiciones, el cual será llevado al destino por otro C.P. disponible. En este caso, el Parte de Incidencia deberá quedar dentro del vehículo averiado.

MUY IMPORTANTE!!!

El Personal de Conducción ha de ser consciente en todo momento que, en caso de avería o cualquier otra circunstancia anómala, la decisión última acerca de si continuar o no el viaje recae exclusivamente sobre el mismo. El Personal de Conducción, como profesional que es, ha de actuar en conciencia. Si cree que la seguridad e integridad del pasaje corre peligro, no continuará el viaje.

Anexo 4 Hoja de Parte de Incidencia

1.5.5. Parte de Accidentes.

La redacción correcta de este parte es de suma importancia y trascendencia, tanto por las circunstancias en que se produce (momento de un accidente), como por las consecuencias que del mismo pueden deducirse en el futuro.

El parte de accidente se cumplimentará en los casos de:

- Colisiones con otros vehículos.
- Colisiones entre vehículos de la EMT-Palma, en cuyo caso cada C.P. tramitará su propio parte.
- Colisiones con elementos de la vía pública (semáforos, árboles, farolas, postes, marquesinas, etc.).
- Caídas de pasajeros en el interior del vehículo o al acceder o descender del mismo.
- En general, en todos los casos en que se produzcan daños a las personas, a las cosas, o al autobús, por ejemplo: rotura de cristales. (se podrían producir impactos medioambientales)

Al redactar el parte de accidente, se consignaran de forma precisa y fácilmente comprensible para cualquiera que lo lea:

- Los datos correspondientes a fecha, hora, lugar, número de autobús, matrícula del autobús, línea y los datos personales del/la C.P. número de código, nombre y apellidos.
- Los datos del vehículo contrario, incluidos los de su compañía de seguros, número de póliza y datos personales del conductor/a del mismo.
- Los datos, en su caso, de las personas lesionadas por colisión o por caídas en el autobús.
La descripción de la forma en que se produjo el accidente, así como un croquis de la posición de los vehículos implicados y las observaciones que se estimen convenientes.

Sea cual sea el tipo de accidente, es muy importante recoger nombre, dirección y teléfono de testigos, que pueden confirmar los hechos con objeto de salvar las responsabilidades derivadas de una denuncia posterior.

En los casos en que los respectivos conductores estén de acuerdo en las circunstancias del accidente, se cumplimentarán, ADEMÁS la Declaración Amistosa de Accidente o Parte Europeo de Accidente, con la que se evitaren reclamaciones al C.P. En todos los casos deberá aportarse como dirección

de referencia la de la Empresa: C/Josep Anselm Clavé, nº 5, 07002 de Palma de Mallorca.

Inmediatamente después del hecho ocurrido, el/la C.P. emitirá desde la expendedora dos copias del billete de accidente previsto para estos casos. Una de las copias será para la parte implicada (conductor del vehículo, pasajero/a, personal de la ambulancia y policía si lo requiere, etc.). En la otra copia, el/la C.P. deberá rellenar los espacios establecidos para tal efecto de los datos solicitados del contrario. Es importante tener toda la información que consta en el billete de accidente. En estos tiques hay un espacio reservado para los datos del lesionado, donde debe incluirse el nombre y apellidos del mismo, con la finalidad de evitar un posible fraude y/o sea utilizado por terceras personas ajenas al accidente.

Si debido a un error, se saca un tique de accidente, se guardará y se entregará al Departamento de Seguros y Accidentes, anotando en el anverso del tique que se ha sacado por error, evitando así confusiones al mencionado departamento.

No olvidar firmar el parte de accidentes y adjuntar el tique de accidente que se habrá extraído de la expendedora.

Este impreso está a disposición del Personal de Conducción en el dispensador de formularios situado entre la puerta del SAE y la de Recaudación. Utilizando siempre para ello los impresos vigentes. Es conveniente que el/la C.P. lleve siempre en su bolsa de trabajo el respectivo impreso.

Todos estos datos son importantes, por eso se ha de prestar especial atención en rellenarlo completamente, recomendando llevar el parte de accidentes a casa y realizarlo tranquilamente, ya que se dispone de 48 horas para entregarlo a la Empresa. En caso de precisar más ayuda o información sobre el tema de accidentes puede contactar con el responsable del departamento Sr. ANTONIO IBÁÑEZ.

Anexo 5 (*Parte de Accidentes*)

1.5.6. Máquina provisión de monedas.

Existe una máquina de provisión de monedas junto a la entrada del Departamento de Recaudación, para facilitar el cambio que pueda necesitar el Personal de Conducción. La misma está operativa las 24h.

1.5.7. Llave de apertura cabinas de aseo.

En la dotación del/la C.P. se incluirá una llave que permita la apertura de las cabinas de aseo instaladas en las cabeceras de algunas líneas, para uso exclusivo de los C.P.

Antes de hacer uso de una cabina, debe tomar las precauciones necesarias para evitar robos de recaudación o un uso indebido del vehículo, como:

- Recoger dinero.
- Parar motor.
- Colocar frenos de estacionamiento.

- Colocar el cambio en punto neutro.
- Cerrar puertas.

1.5.8. Bolsa de trabajo.

Forma parte de la dotación de uniforme contenida en el Convenio. Se utiliza para portar la dotación personal de trabajo.

SERVICIO

2. ASIGNACIÓN DE SERVICIO.

2.1. Clases de servicio.

Los diferentes tipos de servicio, con los que se puede encontrar el/la C.P. son los que se detallan a continuación, y responden a las características siguientes, cuyas condiciones particulares (duración, retribución, etc.) quedan definidas en el Convenio Colectivo de Empresa.

Por horario:

Servicio en primer turno. Es el desarrollado desde la salida de Cocheras, por la mañana, hasta el momento del relevo o retiro a Cocheras.

Servicio de segundo turno. Es el desarrollado desde el momento del relevo, hasta la retirada hacia Cocheras o relevado por otro C.P.

Servicio nocturno. Se trata del tercer turno o también denominado nocturno.

Por tipo de jornada:

Servicio de jornada continua. Es el prestado sin interrupción, tanto si es en una sola línea como en dos.

Servicio de jornada partida. Es el prestado con una interrupción en la jornada laboral, en cuyas interrupciones el/la C.P. no está de servicio.

Por tipo de servicio:

Servicio en Línea Regular. Es el realizado con sujeción al itinerario y horario de marcha de una línea determinada.

Servicio especial. Es el realizado sin sujeción al itinerario y horario de marcha de una línea determinada. Como por ejemplo, servicios concertados, refuerzos, etc.

Para estos servicios, el Control dispone de un impreso o documento que el/la C.P. deberá cumplimentar, se trata del "Control de viajes especiales". Necesario para contabilizar los viajes que se realicen como refuerzo de líneas o viajes especiales de otra índole, ya que no forman parte de ninguna línea con horario regular en concreto.

El horario de llegada y salida de estos servicios irá directamente dirigido por el Control-SAE mediante la fonía del autobús o mediante mensajes.

La confección del documento irá a cargo del/la C.P., debiéndose cumplimentar todas las casillas. Al no ser un servicio de línea regular, es necesario recoger todos los datos solicitados, tales como: el servicio realizado, el horario, el número de vehículo y los viajes y kilómetros realizados.

MUY IMPORTANTE: En la condición de servicio de refuerzo, siempre se trabajará con la expendedora en modo "manual".

Anexo 6 (*Hoja de viajes especiales*)

Servicio de disponible. Es el que se presta, sin tener asignada una línea concreta, a las órdenes directas del Operador del SAE, con la finalidad de cubrir las eventuales necesidades del servicio, tales como refuerzos de línea, cambios de autobús que estén averiados, o cubrir otros servicios por ausencias por bajas u otras causas.

2.2. Nombramiento del servicio.

El nombramiento de servicio consiste en asignar un puesto de trabajo para cada C.P., en el que debe cumplir su jornada de trabajo o descanso. Se compone de tres partes:

- El cuadro anual de servicio.
- El calendario personal de descansos y vacaciones.
- El nombramiento diario del servicio.

2.2.1. Asignación de fijos a líneas.

Para efectuar esta asignación, la Empresa publica anualmente (o con una periodicidad distinta, en función de las necesidades) la relación de líneas que se ofertarán en ese período.

A la vista de los puestos a cubrir, el personal de conducción tramitará su petición de servicio, siguiendo las instrucciones publicadas en cada convocatoria.

Las peticiones se atienden y asignan por estricto orden de antigüedad en el escalafón de C.P., respetando a continuación el orden de preferencia del solicitante. De este modo quedan determinados los puestos fijos de trabajo o titulares de una línea, así como el personal que queda en situación de "disponible". Este personal, denominado "conductor/a disponible", está destinado a cubrir las vacantes producidas por enfermedad, vacaciones, descansos u otras causas, prestando servicio en la línea, turno, etc. que se asigne en el Nombramiento Diario del Servicio.

2.2.2. Calendario personal de descansos y vacaciones

Al finalizar el año, se hace entrega a los/as C.P. del calendario de descansos del año entrante, donde constarán los descansos que corresponden y la fecha de sus vacaciones, asignadas de acuerdo con la normativa vigente al respecto.

En caso de que así se requiera, el empleado podrá efectuar intercambio de descansos o vacaciones con otros compañeros, cumpliendo los requisitos establecidos al efecto.

2.2.3. Nombramiento diario de servicio.

El nombramiento diario de servicio, está basado en la Asignación de fijos a líneas, se publica con cinco días de antelación a su fecha y se concreta en los listados correspondientes.

El listado de nombramientos contiene todos los puestos de trabajo a cubrir, consta de dos partes. La primera, en orden de líneas. En este caso se puede constatar quien va a realizar el servicio de turno, relevo y tercer turno si se precisa. La segunda parte viene determinada por el orden alfabético de los C.P. A cada uno de los C.P. le sigue su código personal y la línea y servicio a realizar.

Se expone en la Sala de Conductores en los pc's habilitados para consultas y en la propia mesa de la sala. Es imprescindible la consulta de los servicios para la previsión de las líneas u horarios a realizar.

Los servicios del Personal de Conducción se pueden conocer con cinco días de antelación. Existe la posibilidad de cambiar el servicio con otro compañero/a siempre que se notifique en los términos establecidos. Estos son:

- Mediante el cumplimiento de un formulario que hay en el Control, el cual deberá entregarse al Control o al SAE, con anterioridad a la realización del servicio. Es obligatorio cumplimentar todas las casillas con los datos de los dos interesados, así como la firma de ambos.
- Mediante el mismo formulario, pero dirigido mediante correo electrónico a la siguiente dirección: canvis@emt.palma.es. Con esta modalidad la entrega de dicho formulario deberá ser antes de las 20:00 horas del día anterior del servicio a realizar.

Las casillas que deben cumplimentarse son las de trasfondo blanco. Las dos casillas de trasfondo gris irán cumplimentadas por parte de los responsables que pueden autorizar o denegar dichos cambios. Hecho esto, se entregará una copia del documento al solicitante, escaneado y entregada por correo electrónico si así ha sido solicitada. Para garantizar que hay constancia de la respuesta, el Personal de Conducción firmará en la parte inferior del documento.

Durante los meses de abril, agosto y diciembre los cambios de servicio sólo podrán realizarse con otros servicios de similar duración, con un margen de más o menos diez minutos. De no cumplirse este requisito se podrá denegar el cambio de servicio por parte de la Empresa.

Si por cualquier motivo faltase la firma del/la C.P. con el que se quiera hacer el cambio tendrá tres días de margen para firmar el documento.
Anexo 7 Formulario para cambio de servicios.

2.3. Presentación al servicio.

La importancia del servicio de transporte de viajeros y la debida atención a los ciudadanos, exigen el estricto cumplimiento de determinadas condiciones:

- La asistencia al servicio nombrado.
- La puntualidad en su presentación al mismo.
- La correcta uniformidad.
- El conocimiento del recorrido de la línea.

La presentación al servicio tiene dos aspectos fundamentales:

- La presentación y toma de servicio en Cocheras cuando se trata del primer turno.
- La presentación en los puntos de relevo del segundo y tercer turno.

En ambos casos se tendrá en cuenta lo siguiente: Cuando por motivos excepcionales el/la C.P. tenga imposibilidad de presentarse, procederá a comunicar a la Empresa y concretamente al Control (971 43 08 53) bien directamente o por medio de un familiar, su falta de asistencia con la máxima antelación, a fin de adoptar las medidas necesarias para cubrir su puesto de trabajo.

Si la no asistencia al servicio es a causa de una indisposición por enfermedad se deberá presentar el pertinente parte de baja, así como el parte de alta para la reincorporación al trabajo.

Cuando conozca con antelación su ausencia (por ejemplo: asistencia a médico especialista, juzgado, etc.) realizará su petición de relevo rellenando el impreso previsto para estas contingencias. Anexo 8 *Part d'absència a la feina*

Cuando la ausencia sea totalmente imprevista, si es al comienzo de la jornada, lo comunicará al OPC del Control. Si es durante la prestación del servicio lo hará mediante la fonía del SAE, desde donde le indicaran la forma de proceder.

La inasistencia al servicio y las ausencias serán refrendadas por la aportación de los justificantes necesarios. La presentación al servicio con retraso sobre la hora fijada podrá suponer que lo manden a otra línea y/o una amonestación por parte de la Dirección de RR.HH.

2.3.1. Inicio de servicio en Cocheras.

El/la C.P. se presentará, conforme a lo establecido en el Convenio Colectivo de la Empresa, con la antelación suficiente a su hora de salida en el Control, desde donde se le facilitará la documentación necesaria para el desarrollo de su tarea. Dicha documentación se compone de:

- Una cartulina denominada "Diario del vehículo".
- Una tarjeta horaria.

El "Diario del vehículo" es un documento mensual y cada vehículo tiene su diario. Dicho documento se rellenará por el C.P. diariamente, tanto por el de turno, como por el del segundo turno y el nocturno si existiera. Anotará la fecha correspondiente, nombre y apellidos o código de trabajador, línea y servicio, así como si ha efectuado descarga o no, cantidad en litros de combustible/urea repostados. Todo ello en los espacios reservados a tal efecto. Anexo 9 *Diario del vehículo*.

La "Tarjeta horaria" se llevará para realizar cualquier servicio que sea de línea regular. Se trata del documento que determina los pasos a seguir durante el desarrollo del servicio. Tiene dos caras: anverso y reverso, que corresponden a turno y relevo. También hay tarjetas horarias en las que el horario está en el anverso (tanto el horario de turno como el de relevo) y el reverso se utiliza para diferentes mensajes para ayuda en el servicio. Anexo 10 *Tarjeta horaria*.

Una vez recogida esta documentación, el/la C.P. irá a buscar el autobús al aparcamiento. En el autobús deberá realizar las siguientes comprobaciones:

- Verificar si el autobús presenta anomalías, por ejemplo daños en la carrocería.
- Encendido del vehículo.
- Conexión con el SAE, unos segundos después le pedirá identificación. A continuación introducirá su código de trabajador. Primero para el SAE y luego para la expendedora de billetes.
- En el siguiente paso, el SAE le mostrará una línea pidiéndole si es la correcta. Si es así pulsará la tecla para validarla.

A partir de este momento el vehículo ya está bajo el seguimiento del SAE, marcándole el tiempo hacia la salida de Cocheras. Hay a disposición de los C.P. en el Control unas hojas informativas de los distintos códigos que tienen cada una de las líneas, así como otros para informaciones adicionales. Anexo 11 *Hoja de códigos*

Cualquier anomalía que perciba en las comprobaciones, será comunicada de inmediato al OPC del Control, para darle las instrucciones oportunas.

Desde la salida de Cocheras hasta la cabecera de línea y también al finalizar la jornada para ir hacia Cocheras el rótulo que indica el destino deberá ser el "999" FORA DE SERVEI.

Si no coincide el enunciado del rótulo de destino con el servicio, o si muestra un rótulo con el mensaje "error de identificación" deberá contactar con el Control SAE mediante la fonía, para corregir el error.

2.3.2. Inicio de servicio en punto de relevo.

El/la C.P. se presentará en el punto de la ciudad fijado en el Listado de Servicios con la suficiente antelación a su hora de salida.

Dado que el relevo de un C.P. por otro se produce sin interrupción en el servicio, el/la C.P. entrante extremará su puntualidad con objeto de evitar retenciones perjudiciales para el pasaje. Caso de no estar presente el/la C.P. entrante, el saliente deberá comunicar la incidencia al OPC del SAE, desde donde recibirá las instrucciones oportunas.

2.4. Fin del servicio.

El servicio al público en el autobús, finaliza por alguna de las siguientes circunstancias:

- Por relevo.
- Por retiro a Cocheras.
- Por interrupción autorizada del servicio regular.
- Por jornada partida.

En cada uno de estos casos, finaliza el servicio de del/la C.P. una vez cumplidos los trámites expuestos a continuación:

2.4.1. Por relevo en línea.

Efectuado el relevo, bien por la presentación del/la C.P. entrante, bien por las instrucciones recibidas de los Mandos del SAE, el/la C.P. saliente procederá a:

- Marcar fin de servicio en la consola.
- Recoger su dotación personal de trabajo.

2.4.2. Por retiro a Cocheras.

Al concluir el último viaje del servicio, el/la C.P. cerrará todas las ventanillas del autobús, incluidas las trampillas del techo. Se retirará hacia las Cocheras siguiendo el itinerario fijado para ello, con las luces interiores apagadas y el rótulo de "Fuera de servicio" visible. Durante este recorrido no efectuará paradas, a excepción de las impuestas por la circulación, ni transportará ningún pasajero.

2.4.3 Gasolinera.

Toda la flota de autobuses que haya salido a prestar servicio deberá pasar por la Gasolinera a su regreso a Cocheras.

El/la C.P. deberá cerciorarse que todas las puertas y ventanas están bien cerradas. Se dirigirá el autobús hacia el túnel de lavado, siempre siguiendo las indicaciones del personal encargado de limpieza.

Mientras se reposta el autobús se deberá cerrar el servicio (si es posible antes de entrar en Cocheras). De este modo se procederá la descarga de datos de liquidación a los ordenadores centrales. Estos datos se descargan vía WIFI. Aparecerán dos mensajes en dos líneas: "conectado" o "no conexión" y "pendientes" o "descargadas". Se deberán anotar los resultados en el "Diario del vehículo" (OK/NO).

El pupitre no debe apagarse nunca, sólo se cierra el servicio. El personal encargado de Gasolinera comunicará la cantidad de litros de gas-oil y de urea (si es el caso) que se ha repostado para que el/la C.P. lo apunte en la cartulina "Diario del vehículo".

Bajo ningún concepto, el/la C.P. abandonará el autobús mientras el personal de gasolinera lo esté manipulando.

2.4.4. Túnel de lavado.

Toda la flota de autobuses que haya salido a prestar servicio deberá pasar por el túnel de lavado a su regreso a Cocheras. El/la C.P. deberá cerciorarse que todas las puertas y ventanas están bien cerradas. Se dirigirá el autobús hacia el túnel de lavado, siempre siguiendo las indicaciones del personal encargado de limpieza.

El/la C.P. deberá esperar el correspondiente turno para el lavado del autobús. Dirigirá el vehículo hacia el túnel que le indique el operario de limpieza.

La Empresa dispone de tres modalidades distintas de túneles de lavado. Los mismos se detallan a continuación:

Túnel de lavado derecho:

Se trata de un túnel de lavado automático. El autobús debe colocarse bien enfilado hacia el túnel. Cuando el semáforo está en verde el bus avanzará hacia el siguiente semáforo que estará en color rojo y se parará.

Se inicia el proceso de limpieza de modo automático. El autobús no volverá a arrancar hasta que el semáforo vuelva a estar en verde. Nunca antes de esto, pues el proceso de lavado todavía no ha terminado.

Túnel de lavado central:

Mantener un tiempo adecuado y prudencial para este servicio. El tiempo medio es de 1'30".

Los pasos a seguir son los siguientes:

- Detenerse al llegar a los sensores del túnel de lavado.
- No acceder al túnel antes de que salga el agua.
- A la altura del último rodillo de la derecha es necesario parar unos segundos para no estropear el espejo retrovisor.
- Posicionarse adecuadamente en los puntos establecidos para una correcta limpieza.
- La velocidad de paso ha de ser entre 3 y 4 km/hora.

Túnel de lavado izquierdo:

Este túnel sólo se utilizará cuando haya una cola considerable en los otros dos túneles y el operario de limpieza así lo indique.

La modalidad de este túnel es manual. Será el operario el que nos indique donde nos tenemos que posicionar y el que nos indique cuando retirarnos.

2.4.5. Aparcamiento.

El siguiente paso será aparcar el vehículo en su lugar. Cada vehículo tiene su propio lugar establecido con una letra y un número. Si hay problemas para aparcar un vehículo articulado pedirá ayuda al Control.

Tras el aparcamiento, se dirigirá al Control para dejar la documentación del vehículo ("Diario del vehículo" y "Tarjeta horaria") así como los objetos perdidos si fuera el caso.

2.4.3. Por interrupción autorizada del servicio.

En circunstancias excepcionales que afecten al C.P., al autobús, al tráfico o a los pasajeros, puede resultar imprescindible la interrupción del servicio que se venía prestando. Para ello será necesaria la autorización previa del SAE, cuyas instrucciones deberán seguirse puntualmente, tanto en el caso de reanudarse el servicio como en el de quedar definitivamente suspendido.

2.4.4. Por jornada partida.

El servicio se estimará concluido al finalizar el último periodo de trabajo de la jornada. En cuyo momento el/la C.P. actuará de acuerdo con las instrucciones anteriores, según se concluya con relevo o retirado a Cocheras.

CONDUCCIÓN

3. LA CONDUCCIÓN DEL AUTOBÚS EN SERVICIO

El/la C.P. es un profesional del volante y, como tal, conoce las circunstancias de tráfico y el Código de la Circulación, cuyo contenido está obligado a conocer, a respetar y a cumplir.

Este Manual recoge los principios cuya observación distinguen al buen conductor/a del servicio urbano de viajeros, supeditados, en todo caso, al contenido del citado Código de Circulación, tanto en lo que se refiere a su normativa general, como a la específica sobre transporte de viajeros.

3.1. La conducción en línea.

Con antelación al inicio del servicio en la línea, el/la C.P. realizará las comprobaciones y operaciones que para cada tipo de autobús y para cada elemento del mismo (emisora, canceladora, etc.), se detallan en las instrucciones correspondientes.

Las anomalías que impidan la prestación del servicio serán comunicadas al SAE.

En cuanto a la conducción, tendrá en cuenta y respetará las siguientes consideraciones:

3.1.1. Normas generales de tráfico.

- Cumplirá los preceptos del Código de la Circulación así como cualquier otra Norma o Ley de rango superior que promuevan la seguridad en el Tráfico y la prevención de accidentes.
- Cumplirá las indicaciones de los agentes de la autoridad.
- Respetará las indicaciones de los semáforos y de las señales de tráfico.
- Conducirá con esmero y anticipándose a las contingencias del tráfico.
- Conducirá a la velocidad permitida por la circulación, sin sobrepasar la velocidad máxima permitida legalmente.
- Evitará frenazos, virajes y maniobras que entorpezcan la circulación de otros vehículos con preferencia o supongan un riesgo para las personas y las cosas.
- Se abstendrá de utilizar cascos o auriculares conectados a aparatos de sonido, así como el uso de teléfonos móviles.
- Se abstendrá de consumir drogas o bebidas que puedan afectar a su lucidez o reflejos.
- Se abstendrá de fumar durante el servicio o mantener conversaciones con el vehículo en marcha.
- Utilizará la iluminación externa e interna del autobús, de acuerdo con las condiciones de visibilidad.

3.1.2. Normas específicas del servicio.

Se deberán seguir las siguientes normas específicas del servicio, a excepción de que un OPC modifique el horario, la frecuencia o las distancias:

- Cumplirá el horario de la línea, ateniéndose a la "Tarjeta horaria" del servicio de la línea. Esta "Tarjeta horaria" se dejará en el autobús cuando concluya el servicio a disposición del relevo. Excepto cuando el servicio concluya en Cocheras, que la dejará en Control.
- Mantendrá las frecuencias y distancias con los servicios precedentes y siguientes de la misma línea, para garantizar la regularidad del servicio como base de un buen servicio al Cliente y no sobrecargar el trabajo de sus compañeros.
- Mantendrá el itinerario de la línea sin alteración, efectuando las paradas en los lugares previstos para cada línea.
- Efectuará las paradas correspondientes en la cabecera y final de línea, esperando la señal acústica de aviso para el siguiente viaje, controlando que el rótulo frontal del autobús indica la ruta correctamente.
- Venderá el título de viaje de un solo uso o billete ordinario, y los demás que la Empresa determine, al usuario que así lo solicite en el momento de acceso al autobús, disponiendo de cambio suficiente para ello hasta la suma que la Empresa determine y publicite en cada momento.
- Controlará que la entrada del pasaje al vehículo se efectúe con títulos de viaje válidos, asegurándose que el cliente recoja el billete ordinario en el momento de su venta.
- Circulará por las bandas reservadas para el bus, excepto cuando exista un obstáculo en las mismas, avisando con suficiente antelación del cambio de carril a los demás usuarios de la vía pública.
- Detendrá el autobús en todas las paradas de la línea para dejar viajeros siempre que alguno lo solicite con suficiente antelación. Se detendrá también en las paradas a recoger viajeros cuando lo soliciten con suficiente antelación o aprecie la existencia de un usuario invidente o con alguna minusvalía que le impide solicitar la detención del autobús, salvo que la capacidad del vehículo no admita mayor número de viajeros.
- En el supuesto caso de falta de espacio en la parte delantera del vehículo, y antes de dejar de cargar pasaje, solicitar la colaboración del pasaje para que se desplacen hacia la parte trasera para permitir el acceso a otros usuarios. En el caso de dejar pasaje en tierra por este motivo, se tendrá que indicar al SAE esta situación mediante la pulsación de la tecla de "completo".
- Así mismo, detendrá el autobús en todas las paradas en donde sólo pase una línea y haya alguna persona esperando, incluso si no se ha solicitado la detención del vehículo.
- No abrir las puertas del autobús fuera de las paradas, aunque los viajeros soliciten el acceso o descenso del vehículo.
- Efectuará las paradas lo más cerca posible del bordillo de la acera, para evitar que el cliente no tenga que acceder desde la calzada, junto al poste indicativo de la línea en la que trabaje, y en caso de imposibilidad para ejecutar la maniobra por estacionamientos prohibidos de otros vehículos, prestará atención a las necesidades del pasaje.

- Se abstendrá de efectuar paradas en los recorridos de incorporación a línea o retiro a cocheras, salvo las necesarias para la circulación.
- No confiará la conducción del autobús a otras personas sin la debida autorización u orden superior.
- No conversará con terceros durante la marcha, salvo para cuestiones estrictamente relacionadas con la prestación del servicio que no puedan esperar a su próxima detención y siempre que la seguridad de la conducción lo permita.
- Vigilará los indicadores de funcionamiento del autobús para advertir posibles disfunciones o averías.
- Comunicará a la Empresa, de inmediato, y de no ser posible dentro de la jornada laboral, cualquier incidencia que se produzca en el funcionamiento del vehículo o en algún otro aspecto de la prestación del servicio.
- En los trayectos de incorporación a línea o retiro a cocheras no transportará clientes ni acompañantes, excepto las líneas autorizadas para ello.
- Desde la toma de servicio hasta la conclusión del mismo, se mantendrá contacto con el SAE, a fin de recibir cualquier tipo de instrucción o comunicar las incidencias que puedan producirse, todo ello de acuerdo con las instrucciones contenidas en este Manual, atendiendo en todo momento a las instrucciones que reciba del SAE relativas al servicio y sus incidencias.
- Evitará maniobras tales como arranques, paradas o cambios de dirección bruscos, e iniciará la marcha sólo cuando las puertas estén completamente cerradas.
- Especialmente antes de iniciar el turno, pero también durante la prestación del servicio, verificará el estado funcional del autobús y será vigilante en la apariencia, la limpieza y la información tanto de interiores como de exteriores del vehículo, cuidando la adecuada señalización de la línea y el sentido de cada viaje.
- Al llegar a una parada abrirá siempre las dos hojas de la puerta de entrada de viajeros. Sólo en casos excepcionales (avería del sistema de apertura) podrá abrirse sólo una de las hojas de la puerta. Nunca en líneas en las que exista gran afluencia de pasaje.

3.1.3. Normas de Atención al usuario.

Además de todas las normas mencionadas a lo largo del presente Manual, el/la C.P. deberá cumplir los siguientes comportamientos:

- Verificar, antes de la salida de cada parada, si algún cliente se acerca a la misma, esperando la llegada del usuario que se encuentre a una distancia anterior o posterior equivalente a la longitud del autobús, facilitándole su entrada.
- Tener en cuenta en las paradas, si hay algún usuario invidente o con alguna discapacidad de movilidad reducida que le impida solicitar la detención del autobús, y detenerse aunque no les realicen la señal de parada.
- Efectuar las maniobras de parada del vehículo cuando haya una señal que lo indique.

- Intervenir adecuadamente para evitar el fraude, controlando que el acceso del pasaje al vehículo lo realicen con títulos de viaje válidos.
- Facilitar el nombre o número de identificación como personal de la EMT-Palma al usuario que lo solicite.
- Demostrar actitud pacificadora en situación de conflicto entre clientes en los casos en los que se estime oportuno, solicitando la intervención de las autoridades en situaciones de conflicto graves.
- Resolver diligentemente situaciones de obstrucción de tráfico por estacionamiento indebido del vehículo, sin exaltar el ánimo de los clientes.
- No utilizar aparatos de sonido, fueran portátiles o incorporados al vehículo, salvo los destinados a las comunicaciones.
- En el caso de llevar conectada la radio, hacerlo únicamente con el altavoz de la zona del conductor y a un volumen que no pueda resultar molesto para los usuarios.

3.1.4. Normas de referencia de Calidad.

Desde EMT-Palma somos conscientes que los usuarios han pasado a la categoría de clientes y, por tanto, hay que atraerlos y atenderlos adecuadamente a fin de satisfacerlos, porque sólo así serán fieles al servicio.

Por ello hemos establecido un compromiso para el desarrollo e implantación de las siguientes normas de calidad:

- ISO 9001 de Sistemas de Gestión de la Calidad.
- UNE 13816 de Calidad en el transporte público de pasajeros.

Obtuvimos la certificación en 2009, siendo la primera empresa de Baleares en conseguir un certificado UNE 13816. La obtención de estos certificados significa que anualmente debemos superar una rigurosa auditoria externa de todos nuestros departamentos y líneas, comprobando:

- Servicio ofertado.
- Accesibilidad.
- Información.
- Tiempo.
- Atención al cliente.
- Confort.
- Seguridad.
- Impacto ambiental.

La colaboración y profesionalidad de los conductores es imprescindible para mantener los estándares de calidad y para poder aumentar el grado de satisfacción de nuestros clientes año a año.

CLIENTES

4. EL TRATO CON LOS CLIENTES.

El aspecto más delicado del/la C.P. es el trato con los clientes.

El transporte urbano de viajeros es utilizado por ciudadanos de toda condición social, que buscan una prestación rápida, cómoda y segura, a la que tienen derecho tanto por la adquisición de su correspondiente título de transporte, como por la circunstancia de contribuir con sus impuestos al mantenimiento del servicio.

Esta legítima coincidencia del derecho al servicio, unida en ocasiones a las crispaciones que la vida lleva consigo originan momentos de cierta tensión, bien entre los viajeros, bien, entre estos y el/la C.P., bien con otros usuarios con la vía pública que, frecuentemente deben ser resueltos por el propio C.P.

La habilidad de este último, su capacidad, su preparación y sus buenas maneras, permitirán resolver satisfactoriamente esos momentos de tensión, dando, por una parte, una buena imagen de sí mismo y de todos sus compañeros, y facilitando, por otra parte, la solución a conflictos y discusiones innecesarias.

Los apartados que siguen pretenden proporcionar conocimientos, instrucciones y recomendaciones para ayudar a conseguir estos objetivos.

4.1. Instrucciones generales para el trato con los clientes.

El/la C.P. deberá conocer todos los modelos de títulos de transporte existentes, tanto para su identificación como para cerciorarse de su correcta utilización y su cancelación (en su caso). Deberá requerir cortésmente, al cliente a que le muestre su título de transporte (billete, bono, tarjeta, pase, etc.).

Quedan excluidos de la obligación de poseer el título de transporte los niños menores de 4 años de edad que viajen acompañados por una persona con título de viaje.

El/la C.P. proporcionará el cambio a que hubiere lugar por el abono de un billete, hasta un máximo de 10€. En lugares visibles del acceso al autobús se recuerda al pasajero la cantidad máxima permitida de cambio.

En caso de precisar la reposición de cambio, notificará la necesidad al SAE, del que recibirá las oportunas instrucciones.

El/la C.P. se abstendrá de mantener conversaciones con clientes u otros compañeros, así como de llevar acompañantes que puedan distraerle de su trabajo. Procurará que no se entorpezca el acceso de pasajeros y atenderá a éstos, cortés y brevemente en sus preguntas solicitando información.

El acceso al autobús con animales, sólo está permitido si van debidamente custodiados en trasportines adecuados para los mismos, así como los perros guía de los invidentes.

No está permitido fumar en el interior de los autobuses, ni el acceso con materias peligrosas o malolientes, o el de personas que por estar embriagadas, drogadas, por su aspecto sucio o por su comportamiento molesten al resto de clientes.

Los clientes no podrán llevar bultos, elementos y equipajes, de cualquier tipo o naturaleza, que sean susceptibles de molestar o impedir el libre desplazamiento dentro del vehículo por otros usuarios, quedando excluidos de tal consideración los carritos de compra y los cochecitos de niños. El acceso de sillas de personas discapacitadas se efectuará en las condiciones adecuadas.

Para facilitar el trabajo del/la C.P., en lugar visible se fijarán las normas de utilización que debe observar el cliente y a las cuales se remitirá el/la C.P., en caso necesario, evitando discusiones. El/la C.P. tratará al cliente con la máxima cortesía y educación, como parte sustancial de sus obligaciones profesionales.

Ante cualquier reclamación, aún las más airadas, el empleado/a mantendrá la calma y, cortésmente, indicará al reclamante que se dirija a la Oficina de Atención al Cliente. Informándole que debe aportar el número de autobús, la línea, fecha, hora y el motivo de la reclamación. En caso de incidencias más graves lo comunicará de inmediato al SAE.

4.2. Paradas y transbordos.

Atenderá las peticiones de parada, tanto de las personas que viajan en el autobús, como de las que se encuentran en los puntos de parada de la línea. La parada se efectuará, aproximando el vehículo a la acera de forma que el cliente no tenga que descender de ésta, y quedando la puerta delantera del autobús a la altura de la placa de parada de la línea correspondiente. En caso de imposibilidad por estacionamiento de vehículos u otra razón similar, prestará la máxima atención a las necesidades de los viajeros en el ascenso y descenso.

Las puertas del autobús permanecerán cerradas hasta que éste se encuentre totalmente parado, no reanudándose la marcha, hasta que se cierren completamente.

El acceso o descenso del pasaje se producirá en el punto de parada, no estando permitido el acceso o descenso de un pasajero fuera de ellos para evitar accidentes. Como excepción, cuando un autobús encuentre ocupado el espacio de su parada por otro, se detendrá inmediatamente detrás de él (nunca a su misma altura), permitiendo la bajada de los clientes y aguardando el acceso de los que esperan. Si al reanudar la marcha hubiere clientes en su parada indicándole su intención de subir, volverá a detenerse para facilitarles el acceso.

El/la C.P. no abandonará el vehículo en una parada (ni fuera de ellas) durante el viaje, salvo caso de fuerza mayor y previa autorización del SAE.

Se consideran líneas circulares aquellas en que su itinerario se desarrolla en circunvalación.

Las paradas de fin de sección son aquellas que determinan el final del derecho de transporte para el viaje abonado o cancelado al acceder al vehículo en paradas anteriores de esa sección, excepto en las líneas circulares, siendo, por tanto, necesaria una nueva adquisición o cancelación para rebasarlas. En ningún caso está permitido que el cliente supere la vuelta completa con el mismo billete o cancelación.

En las paradas de fin de sección deben quedar vacíos de viajeros los vehículos, excepto en las líneas circulares (se permite una vuelta completa).

Los transbordos se realizarán según indican los propios títulos de transporte. En cualquier caso no se permiten transbordos entre autobuses de la misma línea salvo, con independencia del título de transporte de cada viajero, en los casos de avería (traslado al vehículo siguiente), de traslado al vehículo de delante y de orden del SAE.

No está permitido el traslado de viajeros al vehículo de delante sin abonar o cancelar un nuevo viaje salvo en la parada de regulación de las líneas circulares, y de aquellas en las que esa parada no coincide con final de sección, por indicación del/la C.P. o del personal al mando de la línea.

4.3. Objetos perdidos.

Frecuentemente los clientes del transporte olvidan o pierden objetos de su propiedad en los autobuses. Siempre que se aperciba de ello, el empleado deberá recoger el objeto perdido y hacer entrega del mismo en el Control.

Al efectuar la entrega se cerciorará de que ésta queda inscrita en el Registro correspondiente, dejando constancia de sus datos personales, línea y vehículo donde lo recogió y firmando en el libro.

Los objetos hallados se custodiarán en una caja dispuesta para tal efecto en el Control, dicha caja se cierra con llave. También se entregará junto al objeto la hoja de registro de la entrega.

Las hojas de registro de los objetos hallados están siempre a disposición del Personal de Conducción en un dispensador ubicado entre la puerta del SAE y la puerta de Recaudación. Anexo 12 *Full d'objectes trobats*

4.4. Incidentes y accidentes.

Durante su jornada de trabajo, el/la C.P. dispone de un elemento auxiliar constituido por el SAE instalado en cada autobús, a través del cual está permanentemente conectado para dar cuenta inmediata de las incidencias que afecten a la regularidad del servicio.

Esta última posibilidad permite al C.P., orientación e instrucciones en el momento que las precise ante una eventualidad. En general, comunicará las incidencias que alteren la regularidad del servicio referidas a:

- Accidente de tráfico.
- Atropello de ciclista, motorista o peatón.
- Caída de cliente en autobús o al acceder o descender del mismo.
- Incidente grave con pasajero.
- Atraco o robo.

- Incendio.
- Avería en autobús.
- Vehículos aparcados que dificultan el paso.
- Desvíos imprevistos de itinerario por manifestaciones o actos cívicos.
- Y cualquier otra incidencia que suponga una alteración en el desarrollo normal del servicio o de la conducción.

En esta circunstancia o en otras que pudieran presentarse, se deberá tener presente:

- Es importante mantener la serenidad.
- No se alarmará innecesariamente a los clientes.
- En caso de producirse heridos serán éstos los primeros en ser atendidos, recabando ayuda a través de la emisora.
- En los accidentes de tráfico se cumplimentarán las partes de accidente, tal como se indica en el apartado 1.5.5.
- Si fuera necesaria la presencia de la Policía, se recabará la misma a través del SAE, explicando brevemente los motivos.
- En su caso se solicitará a los viajeros que se trasladen a otro autobús de la misma línea, explicando brevemente los motivos. Esta orden vendrá determinada por el SAE.
- La Empresa dispone de un servicio de asistencia jurídica al conductor/a para su asesoramiento en actuaciones judiciales derivadas del servicio.
- En general se procurará evitar la paralización del autobús.

Comunicación de los sucesos: En todos los casos se informará primero al SAE. El SAE se encargará de avisar a los servicios de emergencias adecuados. Si la urgencia de la situación no permite comunicar con el SAE, se pulsará la tecla de fonía de emergencia del SAE antes de bajar del vehículo.

TÍTULOS

5. TÍTULOS DE TRANSPORTE.

El/la C.P. tiene la obligación de conocer todos los títulos de transporte validados por la Empresa (billetes, bonos, tarjetas, pases, etc.), que permiten viajar en los transportes urbanos de Palma de Mallorca, cuidando que ningún cliente utilice los servicios sin estar provisto de su correspondiente título vigente en el momento de su uso.

En ningún caso admitirá como válidos las fotocopias de las tarjetas o pases, ni los títulos carentes de alguno de sus datos identificativos, o cuyo titular no correspondan al viajero. Si se detectan estos casos de fraude se procederá a retener la tarjeta, sacará de la expendedora el correspondiente ticket de retirada de tarjeta, el cual entregará al usuario comunicándole que en 48 horas el titular de la TC puede pasar por las oficinas de Atención al Cliente a solicitar la devolución de la TC retirada.

El hecho de expedir el ticket de retención por sí sólo, no bloquea la TC. Al acabar el servicio entregará al Control Cocheras la TC con el correspondiente impreso de retención cumplimentada. Anexo 13 *hoja de Retención Tarjeta Ciudadana*.

5.1 Manejo de pupitres.

Toda la flota de autobuses de la EMT-Palma cuenta con pupitres para la venta de billetes, y la validación de bonos y/o tarjetas.

La aplicación de estas máquinas le permite realizar al/la C.P múltiples operaciones, tales como impresiones de recibos, informes contables, etc. Hay un manual específico para las instrucciones del manejo de dicha máquina.

Los datos de cada sesión de venta se almacenan en un fichero hasta la finalización del servicio. Una vez que el/la C.P. cierra su sesión, los datos son enviados al sistema central de INDRA. Las funciones y procedimientos más básicos para el manejo de este sistema se pueden ver en el Anexo 2 *Manejo de pupitres*

5.1.1. Billetes ordinarios.

Billete ordinario Billete ordinario es el facilitado por la expendedora automática (rollo de papel térmico). Sólo son válidos para un viaje y no permiten transbordo.

5.1.2. Tarjetas.

Existen dos tipos de tarjetas aceptadas por el sistema de validación, con las siguientes características:

- Tarjeta Ciudadana nominal: Es una tarjeta nominal e intransferible, con el nombre del titular impreso, y se expide en las oficinas de la EMT-Palma. Esta tarjeta puede tener distintos perfiles según las características individuales del usuario, así como abonos vinculados también al usuario. Actualmente, el perfil más ventajoso para el usuario aparece impreso debajo del nombre.

- Tarjeta no nominal: Se trata de un tipo de tarjeta multipersonal con un único abono, válido para un número determinado de viajes, período de tiempo, o ambas cosas. Este tipo de tarjeta puede ser adquirida en comercios o distribuida directamente por la EMT-Palma, y puede tener diferente aspecto gráfico según el abono que contenga. Los abonos disponibles y sus características están publicadas en la web de la Empresa.

Para consultar las tarifas vigentes, tanto de billetes sencillos como de abonos, se puede consultar en la página web de la EMT-Palma.

RECAUDACIÓN

6. PROCESO DE LIQUIDACIÓN Y RECAUDACIÓN.

Liquidar es el acto mediante el cual se reinvierte a la Empresa el dinero cobrado al pasaje por emplear el autobús. Este acto puede llevarse a cabo mediante dos modos distintos:

- Mediante las máquinas automáticas de recaudación de la EMT-Palma.
- Mediante un ingreso a cualquiera de los banco que trabajan con la EMT-Palma. Los números de cuenta corriente son los relacionados más abajo.

LA CAIXA	2100	0390	24	0200085655
SA NOSTRA	2051	0006	92	1008733979
BBVA	0182	5747	47	0011000249
BANCA MARCH	0061	0029	14	1581690114

Los ingresos que se realicen en los bancos, también deberá figurar el código del trabajador/a y la fecha del servicio realizado. Estos datos se incorporarán por parte del Departamento de Recaudación a la información del AS-400 junto con los datos de los extractos bancarios.

Se deberá guardar el comprobante de ingreso bancario, pudiendo ser solicitado por la Empresa en caso de duda. Cualquier reclamación debe ir acompañada del correspondiente resguardo.

Para conocer el importe a liquidar, lo primero que deberá hacer el/la C.P. es obtener el tique de recaudación de la expendedora una vez que ha finalizado el servicio. Este tique mostrará la cantidad exacta de la recaudación hecha durante el servicio.

Todo el Personal de Conducción está obligado a custodiar los justificantes de recaudación que emiten las máquinas recaudadoras, así como los comprobantes de recaudación de las propias expendedoras, al menos durante un año entero.

Recordar que los rollos de papel necesarios para la expendedora se recogen en el Departamento de Recaudación.

6.1. Manejo de la máquina auto-recaudadora.

El Departamento de Recaudación cuenta con cinco máquinas para el ingreso en efectivo del dinero recaudado. Cuatro máquinas están ubicadas dentro del mismo departamento, la quinta está ubicada en la Sala del Personal de Conducción. Todas ellas están operativas las 24h. del día.

A continuación, se detallan los procedimientos para el manejo de las mismas:

- Introducir en el espacio de la pantalla el código personal de trabajador/a. Así como la fecha del día que se realizó el servicio al

que pertenece el ingreso. El ingreso deberá ser el importe exacto, el cual viene marcado por cada uno de los extractos de liquidación que proporciona la máquina. Una vez hecho esto, pulsar la tecla de "aceptar", cuando la máquina se pone en marcha ya puede introducir el dinero. Hay dos accesos distintos, uno para las monedas y otro para los billetes.

- A partir de aquí, seguir las instrucciones que vayan saliendo en la pantalla de la máquina.
- Si el proceso de la máquina recaudadora falla, el/la C.P. deberá fijarse en el número de la máquina (indicado en la parte posterior de la misma). Acto seguido, procederá a cumplimentar el impreso para notificar la anomalía de dicha máquina. Una vez cumplimentado el impreso con todos los datos necesarios se dejará en el buzón de Recaudación. Anexo 14 *Incidencias máquinas recaudadoras*.

DERECHOS Y DEBERES.

7. DERECHOS Y DEBERES DE LOS CLIENTES.

DERECHOS:

- Utilizar el servicio de transporte de la EMT-Palma siempre que posea alguno de los títulos de viaje en vigor y cumple sus requisitos.
- Ser informado por EMT-Palma de las tarifas, del funcionamiento del servicio y de sus incidencias.
- Ser tratado con corrección por todos los empleados de la empresa.
- Los niños menores de 4 años acompañados de una persona mayor en posesión de su título de transporte, pueden viajar gratuitamente.
- Obtener del conductor/a devolución en metálico de hasta 10€ por el pago de billetes.
- Recuperar los objetos perdidos que hayan sido encontrados en los vehículos.
- Formular a EMT-Palma sugerencias, quejas o reclamaciones escritas. Recibir contestación de todas ellas.
- Garantía de confidencialidad de todos los datos personales facilitados.

DEBERES:

- Preparar el bono, la tarjeta o el importe del billete antes de subir al autobús.
- Mostrar al Personal de Conducción las tarjetas si son solicitadas.
- No dificultar la entrada y salida del resto del pasaje.
- Por razones de seguridad no mantener conversaciones con el Personal de Conducción.
- Conservar el billete, bono o tarjeta durante el viaje. Deben mostrarse a petición de cualquier empleado de la EMT-Palma. Su ausencia o falta de validez obliga a abonar el billete ordinario y la sanción establecida en la normativa vigente.
- Por seguridad, abstenerse de acceder al autobús entre paradas aunque se encuentre detenido, ni cruce por delante.
- No debe viajar portando bultos o efectos que por tamaño o características molesten al resto del pasaje o sean peligrosos. Se deben Sujetar especialmente los cochecitos de bebé.
- Respete los asientos reservados a personas con movilidad reducida, con bebés, ancianos, y mujeres embarazadas.
- No se permite viajar en situación que atente contra el respeto al resto de clientes, ni tampoco la venta ambulante en el autobús.
- Solicite parada con la suficiente antelación, tanto para subir como para bajar.
- Sujétese adecuadamente para evitar golpes y caídas.
- Prohibido fumar en el interior del autobús según normativa legal.