

Anexo

Manual del conductor

Fundación  
CETMO

2006

# Índice

---

<b>A.1 Consideraciones generales</b>	pág. 1
<b>A.2 Ejemplo 1: Descripción de la operativa del conductor</b>	pág. 2
<b>A.3 Ejemplo 2: Procedimiento “Manual del conductor”</b>	pág. 9

## A.1. CONSIDERACIONES GENERALES

Es habitual que los operadores de transporte de viajeros por carretera, antes de implantar un sistema de gestión de la calidad, ya tengan un algún tipo de documento destinado a sus conductores. Es el documento que describe la operativa del conductor. En las páginas siguientes se muestra el ejemplo 1 de un Manual del conductor (Descripción de la operativa del conductor de autocar).

Hay que advertir que el ejemplo que sigue muestra un Manual que ha sido útil en unos casos concretos de operadores de transporte de viajeros por carretera. No debería ser directamente adaptado a otras organizaciones, pero utilizado como referencia puede ayudar a redactar otros Manuales más adaptados al “modus operandi” de cada operador en particular.

Pasar este Manual a procedimiento documentado del sistema de gestión de la calidad requiere sólo añadir algunos apartados más. Para ilustrarlo, se acompaña el ejemplo 2 en el cual la descripción de la operativa del servicio (el caso del ejemplo 1) ocupa el apartado 5 del Manual.

La extensión, tipo de redacción y complejidad depende de a quien vaya destinado y en qué condiciones desarrolla su labor. Cada operador debe determinar los contenidos, profundidad y tipo de presentación más adecuados a sus circunstancias. Los ejemplos que se acompañan pueden proporcionar orientaciones útiles.

Es recomendable que se sigan las siguientes pautas:

- Entregar el Manual del conductor a todos los conductores que trabajan para el operador (tanto los contratados en plantilla como los autónomos que trabajan con dedicación exclusiva) y distribuirlo mediante copias controladas.
- Procurar que el Manual del conductor sea un documento sencillo de manejar, con un índice simple que ayude a localizar los diversos capítulos y temas, con un lenguaje claro y directo, con una presentación visual que invite a su lectura, más que a su olvido perpetuo.
- Actualizar el Manual en tantas ocasiones como sea necesario, para que no pierda efectividad (transmitir la idea de que es un documento vivo, ayuda a que los conductores crean en él).
- Dedicar una especial atención al capítulo de emergencias, ya que son las situaciones más desagradables en las que se puede encontrar el conductor y es cuando más ayuda le prestará el Manual (se deben incluir todos los teléfonos de emergencia y apoyo que sean necesarios, comprobando periódicamente que son vigentes).

En lo que resta de este capítulo, el texto de los ejemplos 1 y 2 se remarca con una espiral a la izquierda y texto sobre fondo ocre, para recordar al lector que está ante un documento hipotético, que aquí se reproduce a título de ejemplo, con su propia paginación, cabeceras, etc., para que el lector cuente con ejemplos próximos a la realidad.

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

## A.2. EJEMPLO 1: DESCRIPCIÓN DE LA OPERATIVA DEL CONDUCTOR

### CAPITULO I. EL VEHÍCULO

#### 1.1 Revisión del vehículo

- **Comprobaciones generales.** Comprobar diariamente, antes de iniciar la prestación del servicio, los *indicadores* más importantes del vehículo (nivel de aceite, agua, líquido de la dirección y de frenos, etc.). En caso de que el vehículo sea el que utilizamos normalmente, bastará con realizar la comprobación dos veces por semana.

Controlar los *kilómetros* establecidos para el cambio de líquidos, aceites, filtros, etc., y avisar de las revisiones y/o reparaciones derivadas de dicho kilometraje. Estas revisiones deberán registrarse en las hojas de mantenimiento del vehículo.

Comprobar que lleva *recambios y el material* necesario que le permita realizar reparaciones básicas que puedan surgir en el transcurso del servicio (bombillas, fusibles, caja de herramientas, gato hidráulico, llave de ruedas, etc.).

Comprobar el *exterior del vehículo* antes de prestar el servicio (por ejemplo el dibujo de las ruedas, existencia de manchas que indiquen pérdidas de aceite, etc.).

- **Limpieza del vehículo.** El conductor es el responsable del cuidado del vehículo y tiene que asegurarse de que esté perfectamente limpio, tanto por dentro como por fuera, antes de prestar el servicio. Dicho mantenimiento se llevará a cabo de forma diaria o más a menudo si el conductor lo cree conveniente.
- **Anotación de las incidencias.** Todas las deficiencias observadas durante la revisión y comprobación del vehículo deberán ser anotadas por el conductor en la hoja de revisión.

#### 1.2 Cuadro de instrumentos y mecanismo auxiliares del vehículo

- **Funcionamiento de los mandos.** El conductor debe conocer el funcionamiento de todos los mandos del vehículo. Dicha información la puede obtener leyendo el manual proporcionado por el fabricante del vehículo o preguntando al responsable de mantenimiento de los vehículos.
- **Funcionamiento de los indicadores.** Es necesario estar atentos a los mensajes que puedan venir de los indicadores ya que nos informarán de cualquier problema que tenga el vehículo. Por esto resulta de vital importancia asegurarse de que su funcionamiento es correcto. En el caso de que se produjese una avería, informaremos al responsable de mantenimiento del vehículo.
- **Elementos accesorios y de seguridad.** Comprobar elementos como el funcionamiento del aire acondicionado, el correcto estado del botiquín, la existencia de extintores (comprobando las fechas de revisión), martillos rompecristales, etc.

#### 1.3 Repostado del vehículo

- **En las instalaciones de la empresa.** Lo normal será repostar el vehículo después de cada jornada o antes del servicio. Debemos rellenar correctamente el documento correspondiente y entregarlo a su responsable.
- **Fuera de las instalaciones de la empresa.** Se realizará con las tarjetas que la empresa nos habrá dado con ese fin. En el momento de pagar, nos aseguraremos de que el número de litros y el importe son los correctos.

Las tarjetas se guardarán en el lugar más seguro para evitar su robo. Este lugar debe ser conocido por los otros conductores de la empresa por si se produjesen cambios de vehículo. En caso de pérdida o robo se comunicará inmediatamente a los responsables de la empresa para que la anulen.

#### 1.4 Comprobación de la documentación de vehículo

- **Antes de iniciar el servicio**, el conductor comprobará que la documentación del vehículo está en su sitio. La documentación estará recogida y ordenada y en un lugar que permita su fácil consulta en caso de que sea requerida por una inspección. Además, comprobará y comunicará a la empresa la caducidad de la ITV, controles tacográficos, así como la sustitución de los libros de ruta.
- **Documentación de carácter general** que deberá tener el vehículo :
  - Tarjeta de transporte
  - Permiso de circulación
  - Ficha técnica con ITV en vigor
  - Seguro obligatorio da viajeros (póliza y recibo)
  - Seguro de responsabilidad civil ilimitada (póliza y recibo)
  - Comprobante de revisión del tacógrafo y limitador de velocidad
  - Libro de ruta
  - Libro de reclamaciones
- **Otra documentación:**
  - Partes de trabajo
  - Tarjetas de Crédito
  - Impresos de Declaración Amistosa de Accidente.
  - Documentación del conductor: carné de conducir, DNI.
  - Contratos de colaboración entre empresas (en caso subcontratación)
  - Tacógrafo.

## CAPITULO II. EL SERVICIO DE TRANSPORTE

#### 2.1 Información del servicio.

- **Información del servicio.** El conductor debe solicitar la información necesaria para el desarrollo de su jornada laboral.
- **Cambios en el servicio.** Durante la jornada de trabajo permanecerá atento a la emisora o teléfono móvil para ser informado de los cambios que puedan aparecer mientras presta el servicio.
- **Identificación del servicio.** El vehículo llevará los carteles que permitan a los usuarios identificar el servicio. Si se realizan servicios de distinta índole, el conductor se asegurará de que los carteles que lleva puestos son los correctos.

#### 2.2 Entrega y cumplimentación de documentación.

- **Tacógrafo.** El conductor deberá conocer las obligaciones derivadas del mismo y rellenar el Disco Tacógrafo antes de hacer las comprobaciones al iniciar el servicio.
- **Tiempos de conducción y descanso.** Deberá conocer los tiempos de conducción y descanso y, si no es así, pedirá información al departamento de tráfico de su empresa.
- **Libro de Ruta.** Será obligación del conductor cumplimentar el Libro de Ruta al inicio de cada servicio si éste se va a realizar con pasajeros (si se realiza sin viajeros no es necesario cumplimentarlo).
- **Parte de trabajo<sup>1</sup>.** El conductor debe entregar al final de cada jornada el parte de trabajo debidamente cumplimentado a la persona del departamento designado a tal fin en la empresa.
- **Justificante de operaciones.** Al parte de trabajo se adjuntarán los justificantes de las operaciones realizadas (pago de peajes, repostado, etc.).

<sup>1</sup> El parte de trabajo es un documento donde se recogen aspectos importantes para la empresa como los kilómetros al inicio y al final del servicio, los repostados en cochera, cantidad de combustible y uso de tarjetas de crédito, etc. Cada empresa puede diseñar este documento de forma que sea sencillo de entender y cumplimentar y que la empresa pueda obtener información que no pueda obtener de forma automatizada y que le resulte de utilidad.

- **Liquidación del día.** Al finalizar el servicio, realizará la liquidación del día, cumplimentará el apartado de recaudación de la hoja de ruta y lo entregará a la persona que corresponda.

### 2.3 Velar por la seguridad e integridad del vehículo al estacionarlo

- **Estacionamiento.** Si se estaciona el vehículo fuera de la empresa, el conductor, como medida de precaución, esconderá o se llevará todos los objetos que puedan ser robados (por ejemplo la radio, dinero, tarjetas de crédito, etc.).
- **Daños y robos.** En caso de desperfectos ocasionados en aparcamientos vigilados, avisará a los responsables del estacionamiento y en su caso denunciará el hecho ante las autoridades, para que después la empresa pueda iniciar un proceso de reclamación legal.

### 2.4 Durante la prestación del servicio

- **Cobro del billete.** Todos los pasajeros pagarán el billete para utilizar el servicio. Únicamente podrán viajar sin billete las personas autorizadas por la empresa, los inspectores de transporte y la policía cuando esté de servicio.

Todas las incidencias que afecten al pago y cancelación de los títulos de transporte deberán anotarse en su respectivo registro. Si algún pasajero se negase a pagar el importe del billete, el conductor deberá ponerse en contacto con la central para avisar a la policía. En el caso de que un pasajero no pueda pagar el billete, sólo si lo conocemos y por un motivo justificado le permitiremos acceder al autobús y lo anotaremos en el registro.

- **Número de pasajeros.** No se permitirá el acceso al vehículo a más pasajeros de los autorizados. Aceptar más pasajeros de los autorizados puede suponer un riesgo para la seguridad de las personas, además de ser una infracción.

En caso de que en la parada haya un número elevado de pasajeros y que éstos no puedan acceder, el conductor deberá avisar a la central y anotar este exceso de demanda en el correspondiente parte, para informar de dicha situación a la empresa.

- **Anomalías en las instalaciones.** Si en el transcurso del servicio encontrase alguna anomalía en alguna parada o marquesina, debe informar al inspector del servicio.
- **Recogida de clientes.** Señalizará correctamente las maniobras a efectuar en la prestación de cada servicio. Facilitará la subida y bajada del vehículo a los clientes, aproximándose en la medida de lo posible al lado derecho de la acera. Se asegurará de no olvidar pasajeros en la parada, incluidos los que desde el retrovisor aprecie que se acercan con ánimo de acceder al autobús.
- **Puntualidad.** Deberá iniciar el servicio con la suficiente antelación para poder cumplir con el horario establecido. En las paradas de referencia marcadas por la empresa, el conductor anotará la hora en el registro de "paso por parada".

Las incidencias temporales que afecten al desarrollo normal del servicio, deberán se anotadas en el correspondiente registro detallando la/s causa/s (congestión de tráfico, avería en el vehículo, accidente, obras, condiciones meteorológicas, etc.).

## CAPITULO III. LA CONDUCCIÓN

### 3.1 La conducción profesional de un autocar

- **Conducción atenta y segura.** Deberá circular con atención permanente a la conducción, respetando las normas de circulación.

Evitar situaciones (como discutir con terceros usuarios de la vía, hablar con los viajeros, etc.) o actividades (comer, llamadas telefónicas, etc.) que puedan disminuir la atención sobre la conducción o perjudicar la imagen del servicio.

La conducción debe ser segura, tranquila y atenta, transmitiendo al pasajero confianza y tranquilidad en el servicio. Se deben evitar las maniobras y virajes bruscos, frenazos, adelantamientos innecesarios, etc., que puedan poner en peligro la seguridad y tranquilidad de los pasajeros.

Adecuar la conducción a la climatología, al tipo de vía por la que se circula, a la intensidad del tráfico, etc.

- **Distancia de seguridad.** Guardar la distancia de seguridad con otros vehículos, sobre todo circulando en caravana. En este último caso, nunca se deberían realizar adelantamientos, salvo por una causa justificada.
- **Conducción económica.** Realizar una conducción económica, manteniendo el régimen adecuado de revoluciones del motor en cada momento. Algunas recomendaciones para ahorrar combustible son:
  - Al arrancar el vehículo, no calentar el motor parado; hacerlo circulando y sin forzarlo en los primeros kilómetros; al forzarlo en frío, se originan consumos excesivos, averías y desgastes prematuros.
  - En cuanto a la velocidad, mantener la aguja del cuentarrevoluciones en la zona económica, no aumentar las revoluciones si no es necesario y circular a velocidad constante (sin sobrepasar la velocidad límite).
- **Estado físico del conductor.** En caso de *sueño, fatiga o indisposición* debe parar el vehículo hasta que se encuentre plenamente capacitado para conducir con total normalidad. En caso de enfermedad o indisposición debe notificarlo con urgencia al departamento de tráfico.

La conducción bajo los *efectos del alcohol y fumar* está prohibido por ley. Conducir bajo estas condiciones pone en peligro su propia seguridad y la de los pasajeros y puede suponer una dura sanción.

### 3.2 Vigilancia del buen funcionamiento de los mecanismos del vehículo.

- **Indicadores del vehículo.** Prestar atención a los indicadores de los mecanismos del vehículo, vigilando cualquier anomalía que señalen. En caso de detectar algún problema que pueda provocar graves averías (agua, aceite temperatura,...), se debe detener el vehículo y seguir el procedimiento para el caso de averías.
- **Elementos de confort: la temperatura en el interior del vehículo.** El conductor prestará atención durante la conducción al correcto funcionamiento de los elementos de confort que afectan a los pasajeros y, principalmente, al aire acondicionado/calefacción.

Deberá presentarse al inicio del servicio y antes de recoger a los pasajeros con el vehículo climatizado a 20º-22º (temperatura ideal recomendada en el interior del autocar). Cualquier avería en estos sistemas deberá comunicarse al responsable designado en la empresa para su inmediato restablecimiento.

En los vehículos que no posean climatizador, la experiencia del conductor en el manejo de los respectivos sistemas de aire acondicionado y calefacción será la que permita conseguir la temperatura de confort para los pasajeros. Es conveniente atender a las indicaciones de los pasajeros, pues el conductor no puede percibir correctamente lo que ocurre en la parte trasera.

### 3.4. El control por agentes de la autoridad. Forma de actuar.

- **Detención del vehículo.** Realizará el estacionamiento del vehículo en el lugar que le indique el agente.
- **Trato con el agente.** Deberá ser amable y educado y colaborar en todo lo que le solicite. Es importante que nuestra actitud muestre tranquilidad hacia los agentes; no debemos olvidar que los clientes nos observan. Siempre se evitará discutir con el agente puesto que eso no nos beneficiará. Su obligación será la de seguir prestando el servicio y que la inspección tenga la menor duración posible.
- **Denuncia.** En caso de denuncia se asegurará de haber entendido porqué se le sanciona, para luego poder explicarlo al responsable en la empresa.

## CAPITULO IV. SITUACIONES DE EMERGENCIA Y AVERÍAS

### 4.1 Procedimiento en caso de avería

- **Parada del vehículo.** Estacionará en un área de servicio y, si no es posible, en el lugar más seguro que encuentre de acuerdo con las normas de circulación.
- **Diagnóstico de la avería.** El conductor ha de intentar ver el alcance de la avería, realizando una evaluación y diagnóstico de la misma para saber si lo puede arreglar Él mismo o requiere de ayuda externa. Si necesita ayuda externa, informará a la empresa de su ubicación para que le puedan asistir.

Todas las averías que interrumpan el servicio deberán ser registradas en el formulario correspondiente, anotando la tipología de la avería, el tiempo de interrupción y el número de pasajeros afectados.

- **Información a los pasajeros.** Después de conocer las medidas que se van a adoptar para solucionar el problema, lo comunicará a los pasajeros de manera que éstos se sientan bien informados.
- **Proceso de espera.** Asimismo, durante la espera, informará a los pasajeros sobre cualquier novedad o variación que se produzca.

### 4.2 Procedimiento en caso de un siniestro. La declaración amistosa

- **Señalización del accidente.** Señalará el accidente siguiendo las indicaciones establecidas en la normativa de circulación.
- **Valoración del siniestro.** A continuación valorará el alcance del siniestro, evaluando la gravedad del mismo para proponer las actuaciones más idóneas función del tipo de accidente de tráfico o siniestro en el que se haya visto involucrado. Comprobará si existen daños personales o sólo materiales e informará a la empresa.
- **Existencia de daños personales.** Si existen daños personales prestará atención de primeros auxilios sobre los accidentados. Deberá tener en cuenta sus conocimientos personales sobre primeros auxilios, evitando mover a los accidentados con el fin de evitarles lesiones muchos más graves.

En caso de siniestros graves (sobre todo, con daños personales), evitará realizar declaraciones y esperará a que los responsables de la empresa y, en su caso los asesores legales, se pongan en contacto.

- **Existencia de daños materiales.** Deberá realizar la "Declaración Amistosa de accidente", la cual deberá rellenarse de forma correcta, incluyendo en la misma la firma de los conductores implicados (el seguro del autocar nunca es a todo riesgo).

No aceptará ningún acuerdo con el otro conductor. Deberá asegurarse de obtener una copia firmada de la declaración del accidente (se debe recoger la información siguiente: cuándo, dónde y cómo se produjo el accidente y los datos del contrario).

- **Avisar a la empresa.** Al mismo tiempo que se rellena la “Declaración Amistosa de accidente”, deberá contactar con la persona designada en la empresa y seguir sus instrucciones. Durante el incidente, evitará poner en peligro la seguridad de los pasajeros manteniendo la calma y transmitiendo tranquilidad. El accidente deberá registrarse anotando el lugar y descripción del mismo, y si han habido heridos.
- **Intervención de autoridades.** Deberá seguir sus instrucciones solicitando de los mismos, tanto los datos del contrario, como el número de placa de los agentes que intervengan en el atestado.
- **Teléfonos de emergencia.** Se mantendrán anotados todos los teléfonos de emergencia y apoyo que sean necesarios, comprobando periódicamente que son vigentes (Bomberos, policía, teléfonos de la empresa, asistencia en carretera, etc.).

## CAPITULO V. EL CONDUCTOR ANTE EL CLIENTE

El conductor tiene un trato directo con el cliente y condiciona la imagen de la empresa, generando una opinión de cómo es la empresa y de la forma de actuar que ésta tiene. Este es el principal motivo por el cual, el conductor, ha de prestar especial atención a su propia imagen y comportamiento.

### 5.1 Imagen del conductor

- **Vestimenta.** Es *obligatorio el uso de 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 pudiera llevar el uniforme* completo, deberá intentar imitarlo evitando corbatas ajenas al uniforme u otras prendas que puedan distorsionar la imagen de la empresa a la que representa. Cuando se *termina la jornada de trabajo*, el conductor debe *sustituir el uniforme por otro tipo de ropa de calle* (el uniforme representa a la empresa, por lo que cualquier cosa que hagamos fuera del trabajo afectará a la empresa).

En caso de que no disponga del *uniforme*, deberá presentarse al servicio "correctamente vestido" (evitar pantalones vaqueros, prendas deportivas, camisetas, calzado deportivo, etc.).

- **Uso de complementos y accesorios.** Deberá evitarse cualquier tipo de distintivo (insignias, pegatinas...) que identifique al conductor, y por lo tanto a la empresa, con valores negativos (racistas, sexistas, etc.), opciones políticas, etc.
- **Higiene personal.** El conductor deberá presentarse en perfectas condiciones de aseo (cabello limpio, peinado, manos limpias, uniforme limpio, etc.). El cliente siempre espera que el conductor tenga un aspecto cuidado y limpio.

### 5.2 Comportamiento del conductor

- **Empatía.** Es más probable que los clientes se sientan satisfechos cuando perciben que les comprendemos y que sabemos responder a su preocupación. Hemos de tratar de conseguir que los pasajeros se sientan como el verdadero objetivo de nuestro servicio. Hablar con los clientes con educación y trato agradable, con una sonrisa, etc., generará una buena impresión, que es lo más importante.
- **Sepa escuchar al cliente.** Saber escuchar para conocer y saber exactamente cómo podemos ayudar al cliente. Al escuchar obtenemos información (contenido de lo que se nos quiere comunicar, cómo se comunican esos contenidos, etc.) que nos ayudará a saber cómo manejar la situación y a responder ante las expectativas del cliente.
- **Informar al cliente.** Es muy importante resolver las dudas e inquietudes que en cualquier momento pueda tener el pasajero sobre cualquier asunto relacionado con el servicio, mostrando amabilidad e interés por los mismos. El conductor debe conocer perfectamente el servicio que presta (duración del

trayecto, paradas, rutas, precios, etc.), lo que le dará mayor seguridad ante las preguntas del cliente y le permitirá informar y afirmar una buena imagen de él y la empresa.

Un aspecto muy importante del mantenimiento de nuestros clientes es la disposición del conductor a responder preguntas sobre cualquier tema relacionado con el servicio que el cliente necesite hacer (paradas, precios, horarios, causas de posibles retrasos, etc.)

- **Quejas.** Deberá esforzarse por no crear conflictos, ni discusiones y, mucho menos, discutir, contradecir, manifestar nerviosismo o adoptar posturas de incomprensión e intolerancia. Debe reaccionar de forma tranquila y natural, escuchando al cliente, e intentar dar una solución a su problema.

El conductor debe tratar de deducir el motivo de queja, que más tarde registrará e informará. Al estar en contacto directo con el cliente, se convierte en una de las fuentes principales de información. En el caso de que el Libro de Reclamaciones fuera solicitado por algún cliente, deberá facilitárselo, comprobando que de las tres copias (Cliente, Empresa y Administración de Transportes) entrega al cliente la que le corresponde y quedándose las otras dos copias para entregar a la empresa con el fin de seguir el trámite legal oportuno.

- **Anotación de incidencias.** El conjunto de incidencias que puedan ocurrir en el transcurso del servicio (robos, fumadores, peleas, vandalismo, problemas de salud, etc.) deben quedar recogidas en el registro de "*incidencias de a bordo*", indicando el tipo de incidencia y cualquier otra información que pudiera ser de interés.

## A.3. EJEMPLO 2: PROCEDIMIENTO “MANUAL DEL CONDUCTOR”

<p><b>TRANSPORTES CETMO</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO GENERAL MANUAL DEL CONDUCTOR</b></p>	<p>Código: PG.07.04 Edición: 2ª En vigor: 19 mayo 2006 Página 9 de 26</p>
<p><b>INDICE</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. OBJETO</li> <li>2. ÁMBITO DE APLICACIÓN</li> <li>3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA</li> <li>4. GENERALIDADES</li> <li>5. DESCRIPCIÓN             <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Comunicación Interna (Inspector / Jefe de tráfico)</li> <li>5.2. Códigos</li> <li>5.3. Partes de trabajo</li> <li>5.4. Cuadrante de turnos</li> <li>5.5. Cuadrante de días libres</li> <li>5.6. Cuadrante de vacaciones</li> <li>5.7. Sustitución</li> <li>5.8. Prestación del servicio                 <ol style="list-style-type: none"> <li>5.8.1. Atención al cliente</li> <li>5.8.2. Horarios</li> <li>5.8.3. Itinerarios</li> <li>5.8.4. Documentación</li> <li>5.8.5. Multas</li> <li>5.8.6. Uniforme/Aseo</li> <li>5.8.7. Incidentes</li> <li>5.8.8. Cambio de dinero</li> <li>5.8.9. Títulos de transporte</li> <li>5.8.10. Subida/Bajada del autobús</li> <li>5.8.11. Conducción</li> </ol> </li> <li>5.9. Tareas</li> </ol> </li> <li>6. REGISTROS Y RESULTADOS</li> <li>7. ANEXOS</li> </ol>		
<p><b>MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR</b></p>		
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>		
<p><b>ELABORADO POR: GRUPO DE TRABAJO</b></p>	<p><b>REVISADO POR: RESPONSABLE DE CALIDAD</b></p>	<p><b>APROBADO POR: CONSEJERO DELEGADO</b></p>
<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>	<div style="border: 1px solid black; height: 40px; width: 100%;"></div>
<p><b>FECHA:</b></p>	<p><b>FECHA:</b></p>	<p><b>FECHA:</b></p>

**PG.07.04**

**TRANSPORTES  
CETMO****PROCEDIMIENTO GENERAL  
MANUAL DEL CONDUCTOR**

Código: PG.07.04

Edición: 2ª

En vigor: 19 mayo 2006

Página 10 de 26

**1. OBJETO**

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

**2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

Este procedimiento es de aplicación a las actividades desarrolladas por los Conductores-Perceptores en la empresa.

**3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA**

- Norma UNE-EN ISO 9001:2000
- Norma UNE-EN 13816:2003
- Manual de Calidad
- Manual del Inspector
- Reglamento de Viajeros de Transporte Interurbano y Urbano

**4. GENERALIDADES**

- **Título de transporte:** Documento que porta el viajero y que es exigible para la realización del viaje.
- **Expendedora:** Máquina que expende los billetes.
- **Canceladora:** Máquina donde se cancelan las tarjetas. Está conectada a la expendedora.
- **Indicador de parada:** Panel de plástico que se ilumina cuando un cliente / usuario pulsa el botón de parada, y emite un sonido que avisa al conductor.
- **S.O.V.I.:** Seguro obligatorio de viajeros.
- **Servicios regulares de uso especial:** Servicios destinados a servir, exclusivamente a un grupo específicos de usuarios tales como escolares, trabajadores, militares ó grupos homogéneos similares.
- **Pack:** Memoria intermedia que utiliza el conductor para traspasar los datos que ha vendido con la maquina expendedora a los ordenadores centrales.
- **Parte de averías:** Parte que contiene los campos: Autobús, conductor, anomalía, fecha y firma.
- **Hoja de ruta:** Hoja en la que se desglosan los datos del servicio realizado por el conductor; billetes vendidos, fecha y hora de salida, fecha y hora de llegada, autobús, conductor,...

**PG.07.04**

**TRANSPORTES  
CETMO****PROCEDIMIENTO GENERAL  
MANUAL DEL CONDUCTOR**

Código: PG.07.04

Edición: 2ª

En vigor: 19 mayo 2006

Página 11 de 26

## 5. DESCRIPCIÓN

### 5.1 Comunicación Interna (Inspector / Jefe de Servicios)

Toda la comunicación interna se realiza a través de telefonía móvil o personalmente. Por tanto, el Conductor durante el horario de trabajo debe llevar el teléfono móvil encendido y en perfecto estado de carga en la batería.

El conductor ante cualquier incidencia relativa al servicio, debe ponerse en contacto con el Dpto. de Servicios o en su defecto con cualquier Inspector.

El conductor, dentro del contexto del servicio, debe obedecer las órdenes dadas por el Inspector.

El conductor debe consultar diariamente el tablón de anuncios, donde se exponen los avisos o los comunicados internos que le afectan.

El conductor ante cualquier incidencia relativa a la mecánica del autobús, debe ponerse en contacto con el Jefe de Taller cuando esta se produzca en ruta y a través del parte de averías una vez llegado al garaje.

### 5.2 Códigos

El conductor tiene asignado un Numero identificativo, el cual debe utilizar en la maquina expendedora y para fines organizativos.

### 5.3 Partes de Trabajo

Diariamente el personal del Dpto. de Servicios prepara los partes de trabajo del día siguiente, los partes se dejan en el cuarto de conductores a disposición de éstos para su conocimiento y posterior realización.

En el transcurso de la jornada se va rellenando el parte, con los siguientes datos:

- Kilómetros iniciales y Kilómetros finales.
- Nº Viajeros transportados, solamente en el servicio regular.
- Posible cambio de autobús para la realización del servicio,
- Incidencias referentes al servicio realizado.

### 5.4. Cuadrante de Turnos

El conductor dispone de un "Cuadrante de turnos mensual" (G07.04-1R1) para días Laborables. En él se especifica el turno que tiene durante el mes. Este puede ser: turno de mañana, turno de tarde, turno de noche, turno partido y corretornos. Este cuadrante está expuesto en el tablón de Anuncios de la empresa.

**PG.07.04**

**TRANSPORTES  
CETMO****PROCEDIMIENTO GENERAL  
MANUAL DEL CONDUCTOR**

Código: PG.07.04

Edición: 2ª

En vigor: 19 mayo 2006

Página 12 de 26

### 5.5 Cuadrante de Días Libres

El conductor dispone de un cuadrante de días libres, en el cual se especifica los días libres a disfrutar en Sábados, Domingos y Festivos.

Este cuadrante esta expuesto en el tablón de Anuncios de la empresa.

### 5.6 Cuadrante de Vacaciones

El conductor dispone de un cuadrante de Vacaciones. En el cual se especifican las vacaciones de verano y de invierno de dicho conductor.

Este cuadrante esta expuesto en el tablón de Anuncios de la empresa. (Cuando corresponda).

### 5.7 Sustitución

Si el conductor desea cambiar las vacaciones, debe avisarlo al Dpto. de Servicios, dentro de los 15 días posteriores a la realización del sorteo de las mismas, mediante la "Solicitud Cambio Parte de Trabajo / Cambio de Vacaciones" (G07.04-2R1). El Jefe de Servicios le comunica si el cambio es o no posible, utilizando el mismo registro.

### 5.8 Prestación del Servicio

#### 5.8.1 Atención al Cliente

El Conductor debe ser consciente que es la imagen de TRANSPORTES CETMO ante el cliente / usuario. Por lo tanto, su trato con el cliente / usuario repercute directamente en los resultados de TRANSPORTES CETMO.

El conductor sólo puede hablar con el cliente / usuario cuando el autobús se encuentre parado; en caso de ser un servicio regular solamente para dar información al cliente / usuario y en caso de servicio discrecional sobre temas relacionados con el servicio.

El Conductor debe atender con cortesía y amabilidad ante cualquier petición de información por parte del cliente / usuario. Le hará saber al cliente / usuario que dispone de información sobre horarios, itinerarios y paradas en las oficinas de la empresa bien telefónicamente o personándose en las mismas y a través de la pagina Web. En ningún caso el conductor debe discutir con el cliente / usuario.

En el caso de que el Conductor no sepa responder alguna pregunta relacionada con el servicio, debe contactar con el Inspector.

**PG.07.04**

TRANSPORTES CETMO	PROCEDIMIENTO GENERAL MANUAL DEL CONDUCTOR	Código: PG.07.04 Edición: 2ª En vigor: 19 mayo 2006 Página 13 de 26
<p>Cuando el Conductor tenga que cambiar el itinerario por orden del Dpto. de Servicios o del Inspector, debe informar a los clientes / usuarios sobre el cambio indicándoles las causas y la parada más cercana.</p>		
<p>El Conductor debe poner a disposición del cliente / usuario el libro de reclamaciones cuando le sea solicitado. El Conductor debe informar al cliente / usuario que también puede tener acceso al libro de reclamaciones en las oficinas de TRANSPORTES CETMO.</p>		
<p>El Conductor debe facilitar el acceso al autobús de las personas con movilidad reducida, si el vehículo dispone de la instalación adecuada.</p>		
<p><b>5.8.2 Horarios</b></p>		
<p>El Conductor debe cumplir escrupulosamente los horarios marcados en el parte de trabajo.</p>		
<p>En el caso de retraso, el Conductor debe contactar con el Jefe de Servicios o con el Inspector que le indicarán las pautas a seguir a partir de ese momento.</p>		
<p>El Conductor no debe modificar el modo de conducción correcto, para regularizar eventuales retrasos. Tampoco puede modificar el itinerario salvo por orden explícita del Jefe de Servicios o por el Inspector.</p>		
<p><b>5.8.3 Itinerarios</b></p>		
<p>TRANSPORTES CETMO pone a disposición del Conductor toda la información referente a las líneas de la red y de los Servicios Regulares de uso especial, por tanto, el Conductor debe conocer todas las líneas de la red y sus itinerarios, así como los servicios regulares de uso especial (Colegios, Fabricas...) a realizar.</p>		
<p><b>5.8.4 Documentación</b></p>		
<p>El Conductor debe ir provisto de los originales de su DNI y su Permiso de Conducir en vigencia, así como del Permiso de Transporte Escolar y de Menores.</p>		
<p>Si sufre una suspensión del Permiso de Conducir debe informar inmediatamente al Jefe de Servicios.</p>		
<p>El Conductor es el único responsable de conducir con los Permisos citados anteriormente.</p>		
		<b>PG.07.04</b>

**TRANSPORTES  
CETMO****PROCEDIMIENTO GENERAL  
MANUAL DEL CONDUCTOR**

Código: PG.07.04

Edición: 2ª

En vigor: 19 mayo 2006

Página 14 de 26

**5.8.5 Multas**

En caso de imposición de multas de circulación, el Conductor no debe discutir con los Agentes y debe mostrar una actitud de respeto; además debe informar al Jefe de Servicios inmediatamente después de la incidencia.

El Conductor debe hacerse cargo del importe de las multas de las que él sea responsable.

**5.8.6 Uniforme/Aseo**

El Conductor debe ir bien aseado y correctamente vestido, acorde a la imagen de TRANSPORTES CETMO.

Una vez la Empresa haya entregado el uniforme a los conductores, éstos deben estar siempre uniformados durante la realización del servicio.

**5.8.7 Incidentes**

El Conductor debe informar inmediatamente al Inspector o al Dpto. de Servicios, de cualquier Accidente o Incidente de circulación. En el caso de producirse un accidente con implicación de dos o más vehículos y, siempre que las dos partes estén de acuerdo, se procederá a rellenar un parte de declaración amistosa, realizándolo de la siguiente forma:

- 1º. Hay que poner los datos de los dos asegurados y de los dos vehículos, para ello tenemos dos zonas diferenciadas como **vehículo "a"** y **"vehículo "b"**, que deben rellenarse en todos sus apartados, firmando ambos conductores en el cuadro situado en el margen inferior de la parte central del impreso.
- 2º. En el apartado de **observaciones**, es donde hay que explicar claramente quien es el responsable del accidente, poniendo simplemente: soy el responsable de este siniestro y el motivo por el que el conductor es culpable.
- 3º. Así mismo hay que leer el apartado **12. circunstancias**, donde especifica: **poner una x en cada casilla donde proceda**: hay una serie de puntos para cada vehículo, si alguno de ellos, se refiere a situaciones que correspondan a la forma en que ha ocurrido el siniestro, se señalará con una x.
- 4º. Posteriormente a la firma de ambos conductores, cada uno se queda con una hoja para entregar en su aseguradora, la nuestra se entrega al Jefe de Control de Ventas, al cual se le consulta si se tiene alguna duda después de leer el impreso adjunto

**PG.07.04**

**TRANSPORTES  
CETMO****PROCEDIMIENTO GENERAL  
MANUAL DEL CONDUCTOR**

Código: PG.07.04

Edición: 2ª

En vigor: 19 mayo 2006

Página 15 de 26

5º. La entrega de estas partes al Jefe de Control de Ventas, se efectúa como máximo en el plazo de 12 horas posteriores a la hora de ocurrencia del siniestro, personalmente o en un sobre depositado en el buzón.

6º. En ningún caso se firmará este parte si no está totalmente de acuerdo con la versión del contrario, aunque se haya utilizado para tomar los datos por ambas partes.

Los impresos para estas partes se llevan en el autobús junto a la documentación del mismo. Cuando se utilice uno de ellos, se solicita otro para reemplazarlo.

Asimismo, en caso de desacuerdo y para accidentes que afecten a pasajeros se rellena el informe "Declaración de Accidente de Vehículos y S.O.V.I." según formato (G07.04-3R1) los cuales se entregan al Jefe de Control de Ventas.

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

En el caso de que un cliente / usuario precise ayuda médica, el Conductor debe avisar al Inspector o al Jefe de Servicios, y éstos le indicarán el procedimiento a seguir.

**5.8.8 Cambio de dinero**

En el caso de adquisición de billete a bordo del autobús, el pasajero debe hacer frente a su pago con moneda fraccionaria exacta coincidente con el precio marcado; no obstante, la Empresa adoptará las medidas necesarias para que su personal pueda realizar cambios de moneda, siempre y cuando la ofrecida como pago por el usuario, sea como máximo el primer billete con un valor por encima del precio de un título sencillo.

**5.8.9 Títulos de transporte**

El Conductor es el encargado de vender billetes y bono-buses. En caso del Servicio Urbano, debe verificar el cumplimiento de los diferentes Títulos de Transporte. Para ello dispone de la máquina expendedora, de la canceladora y de taladro manual.

Cuando el cliente / usuario acceda al autobús el Conductor debe comprobar que el Título de Transporte se corresponde con la acreditación (en aquellos casos que el Título requiera acreditación). Si la acreditación no es correcta, el cliente / usuario debe pagar un billete ordinario o bajarse del autobús.

**PG.07.04**

**TRANSPORTES  
CETMO****PROCEDIMIENTO GENERAL  
MANUAL DEL CONDUCTOR**Código: PG.07.04  
Edición: 2ª  
En vigor: 19 mayo 2006  
Página 16 de 26

El Conductor debe controlar que el cliente / usuario no excede el viaje permitido por su título.

En caso de mal uso del Título de Transporte (por ejemplo que una persona de 20 años utilice un título de jubilado) o falta de acreditación, el Conductor puede retirar dicho título.

#### 5.8.10 Subida/Bajada del autobús

El Conductor debe comprobar que los clientes / usuarios suben por la puerta delantera y bajan por la central o trasera. Para controlar las puertas central y trasera el Conductor dispone de espejos.

El Conductor debe permitir el acceso por la puerta central a las Personas de Movilidad Reducida (P.M.R), así como a sus acompañantes. Estos posteriormente deben acercarse al conductor para pagar el billete, cancelar o mostrar el título correspondiente.

#### 5.8.11 Conducción

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

No puede modificar itinerarios u horarios, excepto cuando se lo indique el Inspector o el Jefe de Servicios.

El Conductor debe empezar su marcha cuando se asegure que los clientes / usuarios están completamente fuera o dentro del autobús, y en condiciones seguras.

Nunca puede cerrar una puerta si no tiene la plena seguridad de que el cliente / usuario la ha atravesado completamente.

Está totalmente prohibido subir o bajar clientes / usuarios fuera de las paradas establecidas salvo en situaciones extraordinarias y bajo la indicación explícita del Inspector o personal del Departamento de Servicios.

Debe parar en todas paradas, salvo que tenga la completa seguridad de que no haya ningún cliente / usuario esperando, o cuando el Indicador de Parada esté encendido.

Una vez iniciada la maniobra de incorporación a la vía no se pueden atender peticiones por parte del cliente / usuario de subida o bajada del autobús, salvo que el autobús se encuentre aún en la zona de parada y dicha operación no revista ningún tipo de peligro.

**PG.07.04**

**TRANSPORTES  
CETMO****PROCEDIMIENTO GENERAL  
MANUAL DEL CONDUCTOR**

Código: PG.07.04

Edición: 2ª

En vigor: 19 mayo 2006

Página 17 de 26

Está totalmente prohibido fumar (clientes / usuarios y Conductor) a bordo del autobús, incluso en recorridos sin pasajeros.

Deben de abstenerse de ingerir ningún tipo de bebida alcohólica durante la jornada de trabajo.

**5.9 Tareas**

- 1) Comunicar su llegada a la empresa al Conductor de guardia.
- 2) El Conductor debe hacerse cargo del autobús a la hora que se le indica en el parte de trabajo en el apartado "garaje y desplazamiento para toma de servicio".
- 3) Debe comprobar niveles de aceite, agua y colocación del tapón del gas-oil.
- 4) Rellenar el disco tacógrafo (si procede).
- 5) Comprobar el funcionamiento de la canceladora y expendedora. Si no fuera así, comunicarlo al conductor de guardia en la oficina.
- 6) Comprobar el funcionamiento y carga de batería del teléfono móvil de la empresa.
- 7) Comprobar el estado exterior del vehículo. Si hay alguna anomalía, comunicarlo al Inspector o al Conductor de guardia.
- 8) Actualizar los letreros (frontal, lateral y trasero), asegurándose de que facilita la correcta información a los usuarios.
- 9) Rellenar los datos de salida del parte de trabajo.
- 10) Corrección del autobús si no es el previsto.
- 11) Se traslada hasta la cabecera con el tiempo suficiente para salir a la hora en punto que figura en el parte de trabajo.
- 12) Realizar el Inicio de Servicio de la máquina expendedora.
- 13) Al finalizar el servicio:
  - Repostar el vehículo.
  - Lavar el Autobús (túnel de lavado) si procede.
  - Imprimir la Hoja de Ruta.
  - Imprimir liquidación en la máquina expendedora.
  - Entregar la recaudación en el Cajero.
  - Descargar pack.

**PG.07.04**

**TRANSPORTES  
CETMO**
**PROCEDIMIENTO GENERAL  
MANUAL DEL CONDUCTOR**

 Código: PG.07.04  
 Edición: 2ª  
 En vigor: 19 mayo 2006  
 Página 18 de 26

- Grapar las hojas de Ruta y la liquidación al resguardo del ingreso en el cajero y depositarlo en el buzón.
- Rellenar parte de Averías si se ha observado cualquier anomalía durante la realización del Servicio en el vehículo o en las máquinas (Expendedora y Canceladora). En el caso de la Expendedora se grapará una copia del parte de averías a las hojas de ruta antes de depositarlas en el buzón.
- Se procederá de igual forma, cuando las anomalías se detecten en el pack, tanto en el desarrollo del servicio como al efectuar la descarga.
- Asimismo, grapar una nota a las hojas de ruta si se detectan anomalías al entregar la recaudación en el cajero.
- Depositar en el buzón el parte de trabajo realizado o libre.
- Recoger el parte de trabajo del día siguiente.
- En caso de estar disfrutando de un día libre deben llamar por teléfono para informarse del servicio del día siguiente.

**6. REGISTROS Y RESULTADOS**

Registro / Resultado	Responsable archivo	Soporte	Lugar de archivo	Tiempo Conservación
Parte de Averías	Jefe de Taller	Papel	Oficina Servicios Centrales (Taller)	3 Años
Partes de Trabajo	Jefe de Servicios	Papel	Oficina Servicios Centrales	3 Años
Cuadrante de turnos mensual	Jefe de Servicios	Magnético	Oficina Servicios Centrales	3 Años
Solicitud cambio de vacaciones	Jefe de Servicios	Papel	Oficina Servicios Centrales	3 Años
Declaración de Accidente de vehículos y de S.O.V.I.	Jefe Control de Ventas	Papel	Oficina Servicios Centrales	3 Años

**PG.07.04**

<b>TRANSPORTES CETMO</b>	<b>PROCEDIMIENTO GENERAL MANUAL DEL CONDUCTOR</b>	Código: PG.07.04 Edición: 2ª En vigor: 19 mayo 2006 Página 19 de 26
<b>7. ANEXOS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>▪ Parte de Averías.</li><li>▪ Parte de Trabajo.</li><li>▪ G07.04-1R1 Cuadrante turnos mensual.</li><li>▪ G07.04-2R1 Solicitud cambio de vacaciones.</li><li>▪ G07.04-3R1. Declaración de Accidente de vehículos y de S.O.V.I.</li></ul>		
		<b>PG.07.04</b>

TRANSPORTES  
CETMO

PROCEDIMIENTO GENERAL  
MANUAL DEL CONDUCTOR

PARTE DE AVERÍAS

Código: PG.07.04

Edición: 2ª

En vigor: 19 mayo 2006

Página 20 de 26

## PARTE DE AVERIAS Y MANTENIMIENTO

**TALLERES**

Del autocar núm. .... M .....

Conductor .....

Anomalías observadas:.....

.....

.....

.....

Arganda del Rey, a ..... de ..... de 200....

El Conductor,

PG.07.04





**TRANSPORTES  
CETMO**
**PROCEDIMIENTO GENERAL  
MANUAL DEL CONDUCTOR  
SOLICITUD DE CAMBIO DE VACACIONES**

 Código: PG.07.04  
 Edición: 2ª  
 En vigor: 19 mayo 2006  
 Página 23 de 26

Nº DE CONDUCTOR QUE HACE LA SOLICITUD:.....

NOMBRE Y APELLIDOS: .....

FECHA DE SOLICITUD: .....

Nº DE CONDUCTOR POR EL QUE REALIZA EL CAMBIO: .....

NOMBRE Y APELLIDOS: .....

Marcar con una x la opción de cambio que desee solicitar, indicando la fecha de origen y la fecha de cambio.

Opción	Fecha original	Fecha de cambio	Confirmación (Servicios)
<b>CAMBIO DE VACACIONES</b>	DE:	DE:	
	A:	A:	

**PG.07.04**

<p><b>TRANSPORTES CETMO</b></p>	<p><b>PROCEDIMIENTO GENERAL MANUAL DEL CONDUCTOR</b></p> <p><b>DECLARACIÓN DE ACCIDENTE DE VEHÍCULOS Y DE S.O.V.I.</b></p>	<p>Código: PG.07.04 Edición: 2ª En vigor: 19 mayo 2006 Página 24 de 26</p>
-------------------------------------	--	--

**DATOS CONTRARIO:**

Clase de Vehículo ..... Marca .....

Matrícula ..... Propietario .....

Domiciliado en ..... Teléfono .....

Asegurado en la Cía ..... Nº Póliza .....

Conducido por ..... D.N.I. ....

Daños materiales .....

Testigos del accidente .....

Intervención de autoridades .....

**DATOS ASEGURADO:**

Matrícula ..... Conducido .....

Fecha ..... Hora ..... Lugar .....

Con dirección a ..... Procedente de .....

Daños materiales .....

Cómo ocurrió el accidente.....

**PG.07.04**