

NOTA INFORMATIVA

ASUNTO: PLAN DE CALIDAD

PARA: TODOS LOS CONDUCTORES PERCEPTORES

Desde el día 1 de Enero de 2.018, el Consorcio de Transportes comienza a aplicar el plan de Calidad, por este motivo habrá que tener especial cuidado en realizar correctamente algunas rutinas en nuestro trabajo.

- **Abrir los servicios** de la máquina expendedora **en las cabeceras** y **NO EN LAS COCHERAS**, cuando se saca el coche del garaje.
- **No introducir la hora de salida** en la expendedora hasta que se esté **detenido en la parada de cabecera** para la venta de billetes.

Esta deberá ser **la norma siempre**, ya que si introducimos la hora y luego nos aproximamos a la parada, esta expedición se dará como adelantada y nos penalizan.

- Una vez que estemos **en la parada de cabecera, con la expendedora dispuesta para la venta, mantenemos la puerta delantera abierta hasta la hora de salida**. Esto hay que realizarlo de esta manera ya que al cerrar la puerta delantera, el sistema detecta que se ha iniciado la expedición aunque estemos parados.
- **Todos los coches saldrán 1 minuto mas tarde de la hora que marca la máquina expendedora**. Salvo los que la expendedora tenga un desfase, tanto de adelanto como de retraso, que deberá ser comunicado al Centro de Control, o a Inspección.

Esto es aún **más importante en la última expedición**, ya que salir adelantado en el última expedición **supone una penalización mucho mayor que en cualquier otra**.

- Se recuerda la obligación de pasar por **todas las paradas** del recorrido, en **todos los viajes**.
- **No cerrar el trayecto antes de llegar a cabecera**, dejar que la máquina lo haga sola. En caso de que la máquina expida liquidaciones comunicarlo a Inspección.
- En los relevos **no hay que cerrar trayecto** solo hay que cerrar conductor.

El relevo se realizara de la siguiente forma:

Pasos a seguir por el conductor saliente:

MENU
2 CERRAR
3 CONDUCTOR
CONFIRMACIÓN

Pasos a seguir por el conductor entrante:

La máquina queda preparada para que se le introduzca el código.

INTRODUCIR CÓDIGO
CÓDIGO DE CONTROL

Y ya está lista para seguir trabajando.

- A partir de esta esta fecha **todos los coches saldrán por la hora de la máquina expendedora**. Salvo los que la expendedora tenga un desfase, tanto de adelanto como de retraso, que deberá ser comunicado al Centro de Control o Inspección.
- **No manipular los rótulos luminosos** de los buses, salvo para introducir la línea en la que se va a trabajar.

Estos ya están programados según las instrucciones del Consorcio y solo ponen lo que el Consorcio nos indica. Poner más o menos información que la que llevan o modificar el rotulo supone que nos sancionen.

- **Atender correctamente a los usuarios** , dar la información que se nos pida correctamente, si no supiéramos contestar a la pregunta indicarle donde pueden informarse o dirigirse .

- En caso de que nos pidan el **libro de reclamaciones, no negárselo en ningún caso**, ayudándole a rellenar los datos en los que el usuario tenga dudas y entregarle las hojas que correspondan.
- **Extremar la ayuda a las personas dependientes** facilitándoles el acceso al bus, **activando la rampa para minusválidos siempre que se necesite**.

Todos los vehículos tienen unas pegatinas que explican el funcionamiento de la rampa que lleva el bus. Como norma general antes de comenzar el servicio sería conveniente saber si la rampa funciona correctamente.

Existe una rampa manual para casos en los que no funcione la rampa eléctrica, en algunos casos esta provista de un gancho para poderla sacar. Si el bus con el que comenzamos el servicio no dispone de tal gancho tendremos que comunicarlo.

- **Hacer uso del sistema de arrodillamiento** del vehículo para facilitar el acceso a personas de avanzada edad, personas que lleven carritos de bebe, o siempre que se requiera, ya que en algunos casos el bus está muy alto para ciertas personas.

Como norma general este sistema **deberá utilizarse siempre en todas las paradas**.

- **Comunicar las incidencias**, de accidentes, atascos, averías, modificaciones de rutas (por obras, calles cortadas por cualquier tipo de evento, etc.), lo antes posible al Centro de Control, para que sean comunicadas al CRTM, lo antes posible.

La realización de estas instrucciones, supondrán que en las revisiones que hace el Consorcio no nos penalicen, ya que de lo contrario las consecuencias no serían nada positivas para el conjunto de la Empresa.

Leganés, a 19 de Diciembre de 2.018