

# CUADERNO DEL CONDUCTOR/A

ARRECIFE BUS S.L.

## CUADERNO DE CONDUCTOR/A

### CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN.....	3
2.	GENERALIDADES .....	3
3.	COMUNICACIÓN INTERNA.....	3
4.	PRESTACIÓN DEL SERVICIO .....	4
4.1.	UNIFORME / HIGIENE .....	4
4.2.	SEGURIDAD .....	4
4.3.	SERVICIOS.....	4
4.3.1.	Asignación de servicios .....	4
4.3.2.	Realización de los servicios .....	5
4.3.3.	Matriciales .....	5
4.4.	DOCUMENTACIÓN / MULTAS.....	5
4.5.	CONDUCCIÓN.....	6
4.6.	FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO .....	6
4.7.	RECAUDACIÓN .....	7
4.8.	SEGURIDAD .....	7
4.9.	ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE.....	7
4.10.	ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES.....	8
4.11.	RESUMEN DE TAREAS .....	9
5.	VEHÍCULOS .....	10
5.1.	SEGURIDAD .....	10
5.2.	MANTENIMIENTO / LIMPIEZA .....	10
5.3.	SINIESTROS.....	11
5.4.	GASOIL Y AD-BLUE .....	11
5.5.	OBJETOS PERDIDOS .....	11
5.6.	DOCUMENTACIÓN DEL VEHÍCULO .....	11
6.	INSTALACIONES.....	12
7.	RÉGIMEN LABORAL .....	12

## **1. INTRODUCCIÓN**

Con el propósito de trabajar lo mejor posible y de conseguir una verdadera imagen de seriedad para nuestra empresa, es necesario plantearnos el desarrollo de una serie de normas que organicen nuestro trabajo, y que contribuyan a ofrecer un buen servicio a nuestros clientes.

En el presente “Cuaderno del conductor/a” se recogen una serie de deberes y obligaciones que debemos cumplir, para garantizar el buen funcionamiento de la empresa.

Se trata de un documento que establece unos mínimos, por lo que es susceptible de ser modificado si se producen variaciones sustanciales en la dinámica de trabajo, en el servicio a prestar por la empresa, o en la legislación aplicable.

## **2. GENERALIDADES**

Como cualquier conductor/a de un vehículo que circule por la vía pública, y especialmente como conductor/a de un vehículo dedicado al transporte de viajeros, es imprescindible que durante la conducción se adopte la máxima precaución y prudencia, de forma que se cumpla con lo establecido en el código de la circulación y en otros reglamentos relativos al tráfico en carretera.

De igual modo, se aplicarán siempre los procedimientos adecuados de actuación en caso de emergencias, procurando garantizar la seguridad de los pasajeros en el caso de una avería o accidente.

## **3. COMUNICACIÓN INTERNA**

Toda la comunicación interna se realiza a través del teléfono móvil proporcionado por la empresa, por la APP móvil o de manera presencial. Por tanto, el conductor/a durante el horario de trabajo debe llevar siempre el teléfono móvil encendido y con la batería cargada.

El conductor/a ante cualquier incidencia relativa al servicio debe ponerse en contacto con la oficina y realizar un parte de incidencias en la APP Móvil. Además, se debe consultar diariamente las notificaciones de la APP Móvil donde se exponen avisos, comunicados internos y cortes de tráfico que le afectan.

Ante cualquier incidencia relativa a la mecánica de la guagua, el conductor/a debe ponerse en contacto con la oficina y con el jefe de Taller cuando ésta se produzca en ruta, y además realizar un parte de taller en la APP móvil para dejar constancia.

## 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

### 4.1. UNIFORME / HIGIENE

Es muy importante mantener a diario una imagen de seriedad y profesionalidad, y para ello es fundamental cuidar el aspecto exterior.

Se ruega buena higiene personal, así como presentarse siempre en condiciones aptas para trabajar. El conductor/a debe ir bien aseado y correctamente vestido, acorde a la imagen de la empresa y haciendo uso del uniforme exigido.

Una vez que la empresa haya entregado el uniforme, los conductores/as deberán siempre hacer uso de éste durante las horas de trabajo y siempre que se esté en servicio, dentro y fuera de la guagua. Asimismo, se llevará en todo momento *la placa identificativa* con su nombre que le será proporcionada, requisito para poder cumplir con las condiciones del Certificado de Calidad.

El uniforme consta de camisa blanca, corbata y rebeca o polar granate, pantalón azul marino, y calcetines y zapatos negros. No se puede prescindir de ninguna de estas prendas.

### 4.2. SEGURIDAD

La empresa entregará a cada conductor/a un *chaleco reflectante*, de cuyo cuidado será responsable, para utilizar en los supuestos necesarios de acuerdo con la normativa vigente, y que deberá llevar siempre consigo junto con el *botiquín*, que también le será proporcionado a cada uno/a.

Igualmente se tendrán localizados los *triángulos de averías* en el vehículo que se conduce, por si es preciso colocarlos en carretera.

Se velará en todo momento por la seguridad del pasajero, advirtiéndoles que utilicen el cinturón de seguridad, que el equipaje/bicicletas/patinetes debe ir en la bodega y no dentro de la guagua y que los niños a partir de 4 años deben ocupar un asiento, por lo que obligatoriamente tienen que pagar el pasaje.

Está prohibido reanudar la marcha del vehículo tras realizar una parada hasta que los pasajeros ocupen su lugar, bien sea de pie, en el caso de que la guagua vaya llena (si el vehículo está autorizado) o en un asiento.

Al llegar a una parada, es obligatorio, abrir primero la puerta trasera para que los usuarios bajen y una vez finalizado este proceso, hay que cerrarla y después abrir la puerta delantera para que suban los usuarios.

### 4.3. SERVICIOS

#### 4.3.1. Asignación de servicios

El conductor/a tiene asignado un número identificativo, el cual debe utilizar para fines organizativos.

El cuadrante de servicios se expondrá semanalmente en el cuarto de liquidar y se colgarán en la APP móvil. Cada conductor/a deberá consultar sus servicios y asegurarse de que conoce el recorrido y las expediciones. En caso de algún cambio, la oficina se pondrá en contacto con los conductores/as afectados.

#### 4.3.2. Realización de los servicios

Aunque el transporte de pasajeros es susceptible de sufrir gran cantidad de injerencias ajenas que pueden incidir sobre los horarios, debe procurarse en todo momento cumplir con los compromisos de puntualidad de la empresa, transmitiendo al cliente una imagen de organización, seguridad y confianza. Por ello, el conductor/a debe cumplir escrupulosamente los horarios marcados en el cuadrante de servicios. En el caso de retraso, debe contactar lo antes posible con el departamento de tráfico, que le indicará las pautas a seguir a partir de ese momento.

- Comienzo del servicio: se exige rigurosa puntualidad, presentándose en la estación con la antelación suficiente para llegar al punto de partida, y poder controlar antes el estado del vehículo asignado para ese día. Una vez llegado al punto de partida se avisará por teléfono al departamento de tráfico para indicar que ya está disponible.

- Durante el servicio: se actuará con respeto tanto a los clientes como a los propios compañeros/as de trabajo. Haciendo especial mención a los inspectores/as de la empresa o del cabildo, ya que el facilitarles su labor, hará que sea más fácil realizar el trabajo.

Se le recuerda que el móvil (que debe estar siempre encendido), es un instrumento de trabajo, y que, como tal, sólo se utilizará para temas relacionados con los servicios.

- Al finalizar el día: cuando se terminen todos los servicios asignados, se preguntará a la oficina donde dejar la guagua y si fuera necesario se repostará.

#### 4.3.3. Matriciales

Los matriciales también son un elemento fundamental en la realización de nuestro trabajo. Es imprescindible llevar siempre el correspondiente a cada servicio o expedición que se esté efectuando.

#### 4.4. DOCUMENTACIÓN / MULTAS

El conductor/a debe ir provisto de los originales tanto de su DNI y su permiso de conducir como del carnet del CAP y la Tarjeta de Tacógrafo digital, que deben estar siempre en vigor.

Si sufre una suspensión del Permiso de conducir debe informar inmediatamente al departamento de Tráfico. El conductor/a es el único responsable de conducir con la documentación citada anteriormente.

En caso de ser detenidos por agentes de la autoridad, el conductor/a no debe cuestionarlos ni discutir con ellos, y debe mostrar una actitud de respeto, afacilitándole en todo momento la documentación que les sea solicitada tanto personal como del vehículo. Además, debe informar al departamento de tráfico inmediatamente después de la incidencia.

El conductor/a debe hacerse cargo del importe de las multas de las que sea responsable.

#### 4.5. CONDUCCIÓN

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

Se debe empezar la marcha cuando se haya asegurado de que los clientes estén completamente fuera o dentro de la guagua, y en condiciones seguras.

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

Está totalmente prohibido fumar ni vapear (pasajeros/conductores/as) a bordo de la guagua, incluso en recorridos sin pasajeros.

Obviamente, queda prohibido el consumo de alcohol y la ingestión de otras sustancias que puedan alterar la capacidad de conducción.

Está totalmente prohibido comer dentro de la guagua (pasajeros/conductores/as), ya que debemos mantener los estándares de limpieza de nuestros vehículos y evitar que la acumulación de residuos atraiga insectos.

#### 4.6. FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO

Para el buen rendimiento de la máquina expendedora es necesario asegurarse de que el símbolo de sincronización no esté en rojo. Debe tener papel suficiente de reserva para que, durante el servicio, no se quede sin papel. El rollo de papel debe de guardarse en un sitio que no le dé la luz, ya que es un papel térmico y con la luz y el calor se estropea.

Hay que tener en cuenta que cuando se aparque en la estación o se realice algún recorrido fuera de línea es obligatorio llevar el cartel del matricial en FUERA DE SERVICIO para no confundir a los usuarios.

Existen inspectores, tanto de la empresa como del Cabildo, a los cuales los conductores/as deben prestar la máxima colaboración cuando se identifiquen.

Cuando se trabaja en línea o se cubre este servicio como auxiliar se debe tener en cuenta el horario a cumplir, así como las paradas obligatorias a realizar. Bajo ningún concepto se

cambiara la ruta, a no ser que lo motive un cambio de tráfico y se vean obligados, en cuyo caso tendra que informar a la mayor brevedad posible a la oficina.

Es obligatorio entregar el ticket a todos los viajeros a excepcion de los que utilicen el bono. La no entrega del mismo supone una infraccion grave, adem as de ser responsabilidad del conductor/a en caso de accidente, ya que el cliente no estaria cubierto por el seguro. Los niños menores de 4 años no pagan billete.

Solamente se permite subir a bordo los perros guías de acuerdo con la Ley 8/1995, de 6 de abril, o los animales de compa ñía cuyo peso no exceda de 10kg y viajen dentro de su trasportín sin ocupar un asiento.

#### 4.7. RECAUDACIÓN

La liquidación de la recaudación del dinero por los conductores/as se debe realizar preferiblemente durante la ma ñana, para facilitar el trabajo a los compa ñeros de la oficina, no estando permitido superar en más de dos días sin liquidar.

El conductor/a debe de disponer de cambio suficiente de dinero para devolver a los usuarios.

#### 4.8. SEGURIDAD

El conductor/a es responsable de la seguridad de los pasajeros, por lo que debe de tener en cuenta los siguientes aspectos:

- No llevar las puertas abiertas, durante el trayecto que se esté efectuando por lo que debe asegurarse de que se cierran antes de iniciar la marcha.
- Respetar las normas de circulación
- Comprobar que tiene a bordo todos los elementos exigidos por la legislación vigente: triángulos de emergencia, chaleco, extintores, teléfono, botiquín, etc...

#### 4.9. ACTUACIÓN EN CASO DE ACCIDENTE

En caso de sufrir un accidente o presenciarlo, hay que seguir unas pautas de actuación siempre en el siguiente orden: PROTEGER, AVISAR Y SOCORRER.

**PROTEGER:** En primer lugar, debe asegurarse la autoprotección y la de las demás personas implicadas, asegurándose que el peligro que originó el accidente no persiste.

**AVISAR:** Debe comunicar el accidente a la oficina o, si lo cree necesario, directamente al teléfono de emergencias 112. Recuerde que debe identificarse, indicar el lugar del accidente, explicar lo ocurrido y comprobar que quien le atiende le ha entendido.

**SOCORRER:** debe hacerlo si tiene conocimientos para aplicar o aplicarse las técnicas de primeros auxilios que se requiera. En caso contrario, es mejor que se quede inmóvil esperando recibir la asistencia sanitaria y en caso de ser otra persona que se quede acompañando al herido, tratando de tranquilizarlo.

Le damos algunos consejos que le pueden ser de utilidad:

- 1- Intente transmitir tranquilidad, autoconfianza y seguridad a los clientes.
- 2- Evite aglomeraciones alrededor del accidentado.
- 3- No mueva al accidentado, a no ser que sea imprescindible para su seguridad.
- 4- No haga más que lo indispensable.
- 5- Abrigue al herido si es necesario
- 6- Nunca de alimentos ni medicamentos al accidentado. Si hay hemorragia, intente contenerla presionando sobre la herida.
- 7- En caso de ser motorista nunca quite el casco, salvo que sea estrictamente necesario para salvar la vida del accidentado.

#### 4.10. ATENCIÓN AL CLIENTE Y TRATAMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

Es obligación del conductor/a presentar una actitud positiva ante los clientes, mostrando un trato educado en el momento en que el usuario accede al vehículo, y atendiendo a las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas en asuntos relacionados con el servicio. En caso de que el conductor/a desconozca las respuestas a las peticiones de información solicitadas por los clientes, deberá informarles de que podrán solicitar dicha información en las oficinas habilitadas para ello: Estación de Guaguas de Arrecife, Intercambiador de Arrecife, Estación de Guaguas de Playa Blanca.

No obstante lo anterior, hay situaciones en las que el conductor se enfrentará a la disconformidad del cliente sobre alguna cuestión del servicio. A continuación, le describiremos la metodología a seguir en caso de recibir una queja o reclamación por parte de un cliente, con la doble finalidad de dar respuesta a la misma y de disponer de datos que conduzcan a la mejora del servicio.

Es importante distinguir una queja de una reclamación:

**QUEJA:** Comunicación oral realizada por un cliente, referente a una posible desviación o incumplimiento de un requisito del servicio.

**RECLAMACIÓN:** Notificación escrita realizada por un cliente, referente a una posible desviación o deficiencia respecto a lo estipulado contractualmente o percepción personal de la misma.



Queremos transmitirle unas pautas de comportamiento que sirven de ayuda a la hora de atender una queja o reclamación:

- 1- Mirar atentamente a los ojos y expresar con el rostro una actitud relajada.
- 2- Demostrar que escucha y atiende al cliente en sus explicaciones.
- 3- Utilizar términos positivos y frases que demuestren interés en saber y solucionar el problema.
- 4- No tomar la queja de forma personal.
- 5- Tratar de resolver inmediatamente el problema o comunicárselo a la oficina para que continúen con las gestiones oportunas.
- 6- Si el cliente no tiene razón, evite enredarse en discusiones inútiles, tratando de analizar rápidamente la situación y buscando la manera de solucionarlo de forma inmediata.
- 7- En caso de recibir una reclamación por escrito, debe hacerlo llegar a la oficina a la mayor brevedad posible, para que desde allí se pueda dar respuesta a la misma.
- 8- Siempre que se trate de una cuestión de gravedad debe comunicarse de inmediato a la oficina

En el caso en que el cliente le solicite realizar una reclamación, el conductor/a debe informarle que podrá hacerlo en las oficinas de atención al cliente habilitadas para ello: oficina de la Estación de Guaguas de Arrecife, oficina del Intercambiador de Arrecife y oficina de la Estación de Guaguas de Playa Blanca.

En caso de que el vehículo que conduce disponga de libros de reclamaciones, el conductor/a se debe hacer un buen uso de éste. Cada reclamación contiene 3 copias. La copia blanca será la que se arranque y se entregue a la oficina, la copia amarilla será la que se arranque y se entregue al usuario y la copia azul siempre permanecerá dentro del libro de reclamaciones.

#### 4.11. RESUMEN DE TAREAS

A continuación, le resumimos las tareas imprescindibles que debe llevar a cabo como conductor/a:

- 1) Consultar el cuadrante de servicios que se publicará una vez por semana.
- 2) Trasladarse hasta el lugar de comienzo del servicio con el tiempo suficiente para salir a la hora de la expedición y avisar una vez se encuentre disponible.
- 3) Comunicar cualquier tipo de incidencia a la oficina
- 4) Hacerse cargo del vehículo asignado a la hora necesaria para cumplir con el horario del servicio
- 5) Comprobar el funcionamiento y carga de batería del teléfono móvil de la empresa.
- 6) Comprobar niveles de aceite, agua, neumáticos, y colocación del tapón de gasoil.
- 7) Comprobar el estado exterior del vehículo. Si hay alguna anomalía realizar un parte de taller.

- 8) Actualizar el matricial, asegurándose de que facilita la correcta información a los usuarios.
- 9) Trasladarse hasta el lugar de comienzo del servicio con el tiempo suficiente para salir a la hora en punto. Hay que recordar que el matricial debe ir en fuera de servicio.
- 10) Revisar estado de limpieza del vehículo, tanto interior como exterior.
- 11) Al finalizar el servicio:
  - Dejar la guagua en condiciones de salir a trabajar cualquier otro compañero.
  - Rellenar parte de averías en la app móvil si se ha observado cualquier anomalía durante la realización del servicio.
  - Repostar el vehículo si la oficina lo solicita (gasoil y AD-Blue).
  - Informar a la oficina de cualquier queja o reclamación que se reciba, con sus alegaciones. Si hubiera alguna reclamación por escrito dentro de la guagua, el conductor/a está obligado a entregar la hoja de reclamación en la oficina.
  - Revisar el vehículo por si se han dejado algún objeto al finalizar cada servicio, teniendo que entregarlo en nuestra oficina, poniendo el servicio en el que fue encontrado.

## 5. VEHÍCULOS

### 5.1. SEGURIDAD

Antes del comienzo de la jornada se deben comprobar los elementos fundamentales en el vehículo designado, tales como el estado de los neumáticos, los niveles de agua, aceite o gasoil, y aire acondicionado y rellenar el apartado “revisiones” de la APP móvil.

Cualquier anomalía observada en el mismo debe ser advertida inmediatamente. Se informará a la oficina si dicha anomalía impide la circulación del vehículo en carretera y la realización de los servicios, y en todo caso, se comunicará al personal del taller, rellenando siempre el correspondiente parte de averías en la APP móvil.

Asimismo, se controlará y avisará lo referente al cambio de neumáticos y a las revisiones periódicas del vehículo que se tiene asignado habitualmente o que se le haya asignado ese día, sobre todo cuando tenga los kilómetros hechos para el cambio de aceite, facilitando así la labor de nuestro taller.

### 5.2. MANTENIMIENTO / LIMPIEZA

Los vehículos siempre deben estar en buenas condiciones de limpieza, tanto en el exterior, como en el interior (incluyendo gavetas, puertas, y otros compartimientos de este).

Si se observa que el vehículo no está en condiciones mínimas de limpieza e higiene, se deberá avisar a la oficina, para que esta pueda trasladárselo a la empresa que se encarga de la limpieza de la flota.

Se advierte no dejar objetos personales dentro de las guaguas (monedas, gafas, rebecas, etc), pues además la empresa no se hará responsable de ellos.

### 5.3. SINIESTROS

En caso de ocurrir algún roce o siniestro se rellenará el parte de incidencias en la APP móvil y se comunicará a Tráfico o a la oficina. Se seguirán las indicaciones que la persona encargada de ello haga sobre el posible parte a la compañía aseguradora.

Si el vehículo ha sufrido daños se comunicará también al taller mediante el correspondiente parte detallando lo mejor posible los daños exactos.

### 5.4. GASOIL Y AD-BLUE

Al terminar el día, la guagua se debe dejar repostada, sea cual fuere el gasoil y ad-blue que le quede, y en condiciones para salir a carretera en cualquier momento. Por norma general el retén se encargará de repostar los vehículos, pero si fuera necesario todos los conductores/as disponen de llave para repostar. A la hora de repostar deberán introducir nº de matrícula y kilómetros del vehículo.

Las únicas gasolineras en las que se puede repostar son las establecidas por la empresa. En todas las demás no está permitido, salvo autorización expresa de la oficina, no quedando bajo su responsabilidad las facturas que vengan de cualquier otra.

*La tarjeta* necesaria para repostar pertenece al vehículo, como norma general se colocará en la carpeta de la documentación para que cualquier otro conductor pueda localizarla fácilmente si utiliza el vehículo.

Durante el servicio controlará que la guagua tenga gasoil y ad-blue suficiente y avisará a la oficina en caso contrario, para salir a repostar. Se considerará una falta grave el hecho de que la guagua se quedase sin gasoil o sin ad-blue en pleno servicio.

### 5.5. OBJETOS PERDIDOS

Se ruega revisar las guaguas al terminar cada servicio, entregando en la oficina los objetos encontrados lo antes posible. Si se sabe con seguridad a quien pertenece, por favor tengan la amabilidad de anotarlo y comunicarlo a la oficina, pues así se agilizará su devolución a los clientes.

### 5.6. DOCUMENTACIÓN DEL VEHÍCULO

Cada vehículo lleva a bordo una carpeta con su correspondiente documentación original, que se conservará en buen estado y en orden. Dicha documentación incluye tanto Ficha Técnica, Permiso de circulación, Tarjeta de transportes y Certificado de Extintores del vehículo como las autorizaciones especiales expedidas por el Cabildo Insular, obligatorias para la realización de determinados servicios como las rutas escolares, traslado de personal o servicio de playas.

Es conveniente guardar la documentación en un lugar accesible, donde se pueda coger fácilmente, y si fuera necesario, en caso de detención en carretera, se enseñará al agente de policía u otro organismo inspector la documentación que sea requerida.

Asimismo, cada vehículo lleva a bordo su correspondiente *libro de reclamaciones*. Recuerden que es obligación exclusiva del conductor/a comprobar que tienen hojas vacías suficientes, y es su responsabilidad si son inspeccionados y no lo tienen cumplimentado completamente. Deben entregar todas reclamaciones en la oficina de la estación al finalizar su jornada. Además, es necesario que se avise a la oficina cuando falten pocas páginas para terminar el libro en uso, y poder así solicitar con tiempo el libro nuevo.

## **6. INSTALACIONES**

Se espera que el uso de las instalaciones comunes de la empresa esté presidido por normas de educación y respeto entre todos.

La estación, los andenes, el baño, el cuarto de liquidar, las oficinas, así como las naves o el aparcamiento al lado de la estación, son parte de nuestro centro de trabajo, por lo que debemos velar por su cuidado y mantenimiento. De tal modo, cuando revisen los vehículos en los andenes o en el solar, se procurará no tirar nada al suelo y hacer uso de las papeleras puestas para ello.

Preferentemente se aparcarán las guaguas en la cochera, dejando los andenes libres para los vehículos de la línea.

## **7. RÉGIMEN LABORAL**

Al margen de todos los aspectos recogidos en este decálogo, se recuerda que nuestro trabajo debe estar guiado por el cumplimiento de unos deberes laborales establecidos como en cualquier relación laboral y que afectan a aspectos tales como la imprudencia o negligencia inexcusable, los comportamientos ofensivos, o en general, las conductas que alteren las responsabilidades contraídas con la empresa. Por ello, una infracción o incumplimiento cometido con intención de infringir, puede dar lugar a que se empleen procedimientos disciplinarios, siempre que sea pertinente.

\* \* \* \* \*

El propósito final de esta empresa es trabajar bien, dar una auténtica imagen de seriedad, y conseguir siempre un servicio impecable, por lo que es fundamental contar con el respeto de todos a estas normas.

Por ello, para demostrar a diario nuestra profesionalidad, es esencial la coordinación en el trabajo. La dirección de la empresa, el personal de oficina, el personal de tráfico, el personal de mantenimiento, así como todos los conductores/as, somos una misma empresa. Y con este propósito, el de perseguir un proyecto común, debemos aprender a trabajar conjuntamente, y conseguir que “nuestra empresa” siga hacia delante y sentirnos orgullosos de la misma.