



MIC02

Edición: 05

Manual del QSM

20/10/2020

---

# Manual del Conductor

---

<b>Manual asignado a:</b>		<b>Código empleado:</b>
<b>Empresa:</b>		
<b>Fecha de entrega:</b>		
<b>Firma del receptor:</b>		

## Índice de Contenido

UNIDAD I: INTRODUCCIÓN .....	4
1. INSTALACIONES DEL GRUPO AISA Y TELEFONOS DE INTERÉS .....	4
2. INTRODUCCIÓN .....	5
3. COMUNICACIÓN INTERNA .....	6
3.1. Participación y Consulta .....	6
UNIDAD II: CALIDAD DEL SERVICIO .....	7
1 CALIDAD DEL SERVICIO .....	7
1.1 Servicio Ofertado .....	7
1.1.1 Cumplimiento del servicio .....	7
1.1.2 Flota .....	8
1.1.3 Equipamiento embarcado .....	9
1.2 Confort .....	9
1.3 Atención al Cliente .....	9
1.4 Información .....	10
1.5 Seguridad .....	10
1.6 Accesibilidad .....	11
1.7 Comportamiento Medioambiental .....	12
UNIDAD III: RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR .....	13
1. RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR .....	13
1.1 Inicio del servicio .....	13
1.2 Durante el Servicio .....	13
1.2.1 Detección de fraudes .....	14
1.3 Fin del Servicio .....	15
2 ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS EN SERVICIO .....	16
2.1 Tipos de INCIDENCIAS en servicio y CAUSAS de las incidencias .....	16
2.2 Protocolo de Comunicación de incidencias con el Departamento de Tráfico .....	17
2.3 Avería en ruta .....	18
2.3.1 Avería de Rampa .....	18
2.4 Avería en el equipamiento embarcado: Expendedora y Validadora sin contacto .....	19
2.5 Avería SAE .....	19
2.6 Siniestros: Accidentes e Incidentes .....	20
2.7 Actuación en caso de Emergencia (Atracos, peleas...) .....	20
UNIDAD IV: ATENCIÓN AL CLIENTE .....	22
1. ATENCIÓN AL USUARIO .....	22
1.1 Objetos Perdidos .....	22
1.2 Gestión de Reclamaciones .....	22
1.3 Condiciones Ventas de Billetes .....	23

1.4	Equipajes .....	24
1.5	Viaje con animales domésticos .....	24
1.6	Viaje con menores de edad .....	25
UNIDAD V: SOLICITUDES DEPARTAMENTO DE TRÁFICO .....		26
1.	SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE TRÁFICO .....	26
UNIDAD VI: RECURSOS HUMANOS .....		29
1	GESTIONES RECURSOS HUMANOS .....	29
1.1.	Comunicaciones, Recibos de salarios y documentación .....	29
1.1.1.	Comunicaciones .....	29
1.1.2.	Recibos de Salarios y certificados .....	30
1.1.3.	Documentación actualización expediente .....	30
1.2.	Bajas por enfermedad o accidente no laboral .....	30
1.3.	Bajas por enfermedad profesional o accidente laboral .....	31
1.4.	Vacaciones y permisos .....	31
1.4.1.	Vacaciones .....	31
1.4.2.	Asuntos Propios .....	31
1.4.3.	Permisos y licencias .....	31
1.5.	Registro de Jornada .....	32
2	FORMACIÓN .....	33
3	VIGILANCIA DE LA SALUD .....	34
UNIDAD VII: CÓDIGO DE CONDUCTA .....		35
UNIDAD VIII: MANTENIMIENTO DE FLOTA .....		36
1.	INSPECCIÓN DIARIA DEL VEHÍCULO .....	36
2.	GESTIÓN DE AVERÍAS .....	36
3.	TRASLADO DE BUSES A TALLERES EXTERNOS o CENTROS DE INSPECCIÓN .....	38
ANEXO I PLANES DE EMERGENCIA .....		39
ANEXO II: ACTUACIÓN ANTE ACCIDENTES LABORALES .....		40
ANEXO III: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS .....		41
	Derechos de los Viajeros .....	41
	Obligaciones de los Viajeros .....	41
ANEXO IV: PERMISOS Y LICENCIAS .....		42
ANEXO V: ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO .....		44
ANEXO VI: INSTRUCCIONES ACCESO A GIM .....		46
1.	MODO DE ACCESO .....	46
2.	COMO GENERAR UN AVISO .....	46
3.	CONSULTAS SOBRE EL ESTADO DE TUS AVISOS .....	47
4.	CONTROL DE CAMBIOS .....	48

## UNIDAD I: INTRODUCCIÓN

### 1. INSTALACIONES DEL GRUPO AISA Y TELEFONOS DE INTERÉS

	TELÉFONO CONTACTO
INFORMACIÓN AISA ( <a href="http://www.aisa-grupo.com">www.aisa-grupo.com</a> )	Telf. Att. Cliente: 902 198 788
AVERÍAS VALDEMORO	Ext. 19995 (618 80 20 58)
AVERÍAS CIUDAD REAL	Ext. 19997 (618 70 05 31)
AVERÍAS ARANJUEZ	Ext. 19996 (618 70 05 26)
SISTEMAS	Ext. 11000 (618 80 20 43)
EMERGENCIAS	112
POLICÍA NACIONAL	091
POLICÍA LOCAL	092
BOMBEROS	112
GUARDIA CIVIL	062
EMERGENCIAS SANITARIAS	061

Cuando se haga uso del móvil de la empresa, deberán utilizarse siempre las extensiones cortas:

CENTRO	DIRECCIÓN	TELÉFONO	EXTENSIÓN
VALDEMORO	C/ Miguel Servet, 8 Pol. Ind. Rompecubas, 28341 - Valdemoro	91 875 20 18 618 80 20 58	Centralita 7100-7101 Tráfico directo 7106 Averías 19995
TALLER ARANJUEZ	C/ Gonzalo Chacón, 90 Pol. Ind. Gonzalo Chacón, 28300 - Aranjuez	618 70 05 26	Averías 19996
ESTACIÓN DE CIUDAD REAL	Ctra. Fuensanta S/N, 13004 - Ciudad Real	926 21 13 42 618 70 05 31	Tráfico 7402 ó 7403 Averías 19997
TALLER CIUDAD REAL	C/ La Solana, 16 Pol. Ind. Larache, 13004 Ciudad Real AISA C/ La Solana, 52 Pol. Ind. Larache, 13004 Ciudad Real IBERCONSA	926 21 71 53 926 21 34 05	
TAQUILLA DE MÉNDEZ ÁLVARO	Estación Sur de Autobuses de Madrid c/Méndez Álvaro, 83 - 28045 Madrid	91 527 12 94	Taquilla 19991

## 2. INTRODUCCIÓN

Para satisfacer las necesidades y expectativas de todos los Grupos de Interés de la empresa (trabajadores, usuarios y clientes, proveedores, entorno social y ambiental, Administración etc.) se debe cumplir con todos los requisitos legales, de calidad, de seguridad, de responsabilidad social, y de respeto al medio ambiente; para controlar este cumplimiento el Grupo AISA tiene implantado un **Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (QSM)** el cual nos permitirá gestionar de manera eficiente y con éxito gracias a la colaboración y participación de todos los integrantes del Grupo AISA.

Para la elaboración del manual, se han tenido en cuenta las normas y estándares de referencia en los que está basado el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, Seguridad y Medio Ambiente (QSM):



### 3. COMUNICACIÓN INTERNA

Los conductores deben atender las instrucciones recibidas directamente del Departamento de Tráfico, que pueden hacerles llegar por varios canales: SAE, teléfono móvil, carteles en tabloneros de aviso, escritos, o comunicaciones a través del Portal del Empleado etc.; por ello, es necesario prestar gran atención a todos estos medios.

Cada conductor tiene asignado un “código” personal e intransferible, que le sirve como identificación y debe usarse para todos los trámites o gestiones en la empresa. Este código se introduce en la máquina expendedora y permitirá identificar al conductor en las hojas de ruta y liquidaciones.

A lo largo del manual se detallará cómo gestionar las comunicaciones con los diferentes Departamentos de la empresa y cómo actuar en caso de cualquier incidencia, a través de qué medios comunicarla y los responsables de su gestión.

#### 3.1. PARTICIPACIÓN Y CONSULTA

Todos los empleados del Grupo AISA pueden presentar sus **comentarios, sugerencias y reclamaciones** para mejorar la gestión a través de:

- Correo electrónico [sugerencias@aisa-grupo.com](mailto:sugerencias@aisa-grupo.com)
- **Portal del Empleado** (Apartado “Sugerencias Calidad”)

**Contacta con el Departamento de Tráfico y/o Dpto. de Calidad ante cualquier consulta o sugerencia relacionada con la prestación del servicio o la atención y derechos de los usuarios.**

Autobus Interurbanos, S.A. | SEVES RODRIGUEZ, MARIA

Inicio

Buenos días, Maria. Bienvenida al Autoservicio del empleado.

Último marcaje. **entrada** a las 8:23 del día 06/03/2020

MARCAR ENTRADA      Hora actual 13:56:36      MARCAR SALIDA

Incidencias      Mi turno hoy es 'Admon1 V'      Incidencias

Último acceso, miércoles 5 de febrero a las 8:41h

Noticias

Curso de Tacógrafo: Uso, manejo y Normativa (20/02/2020) Existe la posibilidad de inscripción al Curso de tacógrafo que se impartirá en el centro de trabajo Valdemoro. La duración de este será de 7 horas (08:00h a 15:00h) y se impartirá en la semana del 23 al 27 de Marzo. Hay 3 plazas disponibles por día. Interesados contactar con el departamento de RRHH.

Vacante Regular Mosamo (17/02/2020) Ponemos en su conocimiento que hay posibilidad de solicitar vacante en Grupo de asignación Regular Mosamo. En el caso de estar interesado/a en la solicitud de dicha plaza, pónganse en contacto con el departamento de tráfico, para formalizar su solicitud antes del 24 de Febrero.

Vacante PAU de la Montaña (11/02/2020) Ponemos en su conocimiento que hay posibilidad de solicitar vacante en Grupo de asignación PAU de la Montaña. En el caso de estar interesado/a en la solicitud de dicha plaza, pónganse en contacto con el departamento de tráfico, para formalizar su solicitud antes del 24 de Febrero.

+ Noticias

## UNIDAD II: CALIDAD DEL SERVICIO

### 1 CALIDAD DEL SERVICIO

Cada servicio lleva implícito el compromiso de cumplimiento por parte del Grupo AISA, basado en unos estándares de calidad que deben ser conocidos por todos los conductores para asegurar su correcto desempeño. Los aspectos más relevantes a tener en cuenta para la calidad del servicio son:

#### 1.1 SERVICIO OFERTADO

##### 1.1.1 Cumplimiento del servicio

El cumplimiento de la oferta de servicios según los horarios y frecuencias establecidas es el pilar básico sobre el que se basa nuestra actividad. Para prestar correctamente el servicio ofertado:

- **Debes conocer la oferta de servicios**, así como sus itinerarios y tiempos de duración.
- **Revisa con antelación y detenimiento el turno que te ha sido asignado y comunica cualquier incidencia o duda que te surja sobre él.** El cuadrante mensual con el turno asignado, por norma general, se te facilitará la última semana de cada mes a través del Portal del Empleado.
- **Debes ser puntual** en el puesto de trabajo, teniendo en cuenta el tiempo necesario para la toma y posicionamiento en cabecera.
- **Registra todos los servicios** en la máquina expendedora comenzando la venta con suficiente antelación, siempre que sea posible, para que no se demore la salida.
- **Presta especial cuidado a la hora de salida del servicio evitando que se produzca retraso. No salgas antes de la hora.** En caso de coincidir con otros medios de transporte como el tren, puedes demorar la salida hasta 5 minutos para esperar su llegada y el acceso a los viajeros.
- **Realiza el trayecto completo** en los horarios establecidos, así como todas las paradas de las rutas o servicios.
- **Sigue en todo momento las indicaciones de Departamento de Tráfico** el cual informará de cualquier alteración que por causas propias o ajenas (avería, accidente, atasco, obras, cortes de calles, ...) obligue a modificar el horario, el recorrido o las paradas establecidas.
- **Revisa diariamente el tablón de anuncios de la base**, ya que en él se exponen las modificaciones o alteraciones que pueden sufrir las líneas.
- Si durante la prestación del servicio, se produce cualquier circunstancia que obligue a la modificación de horarios, recorridos o paradas, debes comunicarlo al Departamento de Tráfico en cuanto te sea posible, para que tomen las medidas oportunas.
- En caso de cortes o modificaciones del itinerario, recuerda que debe ser el Departamento de Tráfico quien dé la autorización para el restablecimiento del itinerario anterior.

### 1.1.2 Flota

El Grupo AISA pone al alcance de sus trabajadores el equipamiento necesario para la prestación del servicio con los estándares de calidad y seguridad exigidos, por lo que éste deber ser tratado con el mayor respeto y cuidado posible. **Piensa que tal y como dejes el vehículo hoy, se lo encontrará tu compañero, nuestros usuarios o tú mismo, mañana.**

**El uso responsable de todo el equipamiento aumenta su vida útil y reduce las averías en ruta, facilitando el trabajo y mejorando la calidad del servicio. Se han de cuidar todos los elementos, así como su aspecto exterior e interior.**

Debes estar **familiarizado con el tipo de vehículo asignado**, así como con todos sus elementos y sistemas instalados en él. **En caso de no conocer el funcionamiento** de cualquiera de ellos, deberás **comunicarlo al Departamento de Tráfico** antes del comenzar el servicio.

**En el caso que el vehículo presente una avería en el equipamiento de taller (mecánica, electricidad, confort, carrocería, etc.) se realizará un aviso a través del programa de gestión de taller GIM, cumplimentando TODOS los campos necesarios.**

Cada vehículo dispone de una carpeta de documentación en la que se incluye las **Ficha del Vehículo** que describe todos los elementos propios de cada modelo (rampa, sistema de climatización, cuadro de mando etc.) y su modo de funcionamiento, junto con el resto de documentación del mismo.

Los vehículos del Grupo AISA deben presentar una imagen homogénea acorde con nuestro **Manual de Imagen Corporativa**, por ello se evitará tener cualquier objeto personal a la vista de los usuarios.

Además, no se permitirá llevar en el vehículo sistemas “caseros” como solución a una deficiencia específica en el vehículo (vinilos que no sean los homologados, piedras para llegar a los pedales etc.)

- Eres el responsable de la buena marcha del vehículo y es tu obligación avisar de inmediato a Tráfico ante cualquier anomalía mecánica que detectes, así como la realización del aviso indicando cualquier hecho relevante que pueda ayudar a su diagnóstico y/o reparación.
- Debes asegurarte de que el vehículo dispone de suficiente **gasoil** para la prestación del servicio, verificando que antes de que el coche entre en reserva sea repostado.
- No olvides **comprobar** periódicamente, de forma visual, que los **extintores** se encuentran en perfecto estado de conservación, comunicándoselo a taller mediante un parte de avería cuando se detecte alguna anomalía
- No olvides la **correcta gestión de los residuos** en nuestras instalaciones: papel absorbente, papel, envases de plástico, vertidos, etc.

### 1.1.3 Equipamiento embarcado

Los sistemas más importantes instalados en los vehículos son:

- **Equipamiento para la venta y validación de billetes**, compuesto principalmente por la máquina impresora y validadora sin contacto.
- **Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE)** integrado con el Sistema de Venta que permite, entre otras cuestiones, la localización e identificación en tiempo real de la flota. (No todos los vehículos disponen de este sistema).
- **Panel de Información dinámica**, aporta información visual y acústica a los viajeros en el interior y exterior de los vehículos.
- **Manos libres y mensajería de texto** integrado en la expendedora y conectado al centro de control. (No todos los vehículos disponen de este sistema).

Las incidencias detectadas en cualquiera de estos sistemas se deben comunicar inmediatamente al Departamento de Sistemas. Cuando termines tu servicio, deberás realizar un parte de avería para Sistemas a través del programa de gestión de flota GIM.

## 1.2 CONFORT

Para asegurar el confort del usuario durante la prestación del servicio:

- **Conduce de forma suave**, sin frenazos ni acelerones, de la manera más confortable posible para el usuario, cumpliendo estrictamente las normas de seguridad vial.
- **Revisa el aspecto interior del vehículo** antes de comenzar el servicio y al final de cada trayecto, retirando cualquier objeto que haya quedado en los asientos o bandejas portaequipajes.
- En el caso que algún incidente altere la limpieza del vehículo, debes comunicarlo al Departamento de Tráfico para que se planifique una limpieza específica de los elementos afectados.

## 1.3 ATENCIÓN AL CLIENTE

La atención al cliente es un elemento fundamental para la prestación del servicio:

- **Saluda con calidez a todos los usuarios**
- **Comportarte de forma educada y correcta** en el trato con los usuarios. **Muestra una actitud profesional**, recuerda que eres el portador de la imagen de la empresa ante los clientes, por lo que tu trato hacia ellos influirá directamente en la buena marcha de la empresa.
- **Cuida tu aspecto y utiliza siempre el uniforme** de la empresa cuando estés de servicio.
- **Escucha activamente** cualquier solicitud de los usuarios relativa al servicio, **atendiendo con cortesía y amabilidad** a las peticiones de información por su parte. Aporta la información solicitada, y en caso de no conocerla, ofrece al usuario los medios para contactar con el servicio de atención al cliente.

- Habla con los pasajeros únicamente sobre temas relacionados con el servicio y cuando no interfiera en las labores de conducción.
- Resuelve con diplomacia discrepancias sobre **climatización o volumen de la música/TV** atendiendo a las preferencias de la mayoría, prevaleciendo tu criterio en caso de no llegar a un acuerdo entre ellos.
- **Nunca te enfrentes abiertamente con el cliente.** Guarda siempre la compostura, tanto en la forma de actuar como de conducir, con los usuarios y con el resto de los vehículos que circulan.
- Entrega siempre el libro de reclamaciones, sin ningún tipo de excusa, a cualquier usuario que lo solicite sea cual sea el motivo. Se trata de un derecho básico de todos los usuarios y una fuente de información muy importante para la organización, la cual nos ayuda a conocer donde podemos mejorar día a día.

**Actúa con cautela, profesionalidad y diligencia, representas a más de 400 personas que formamos parte del Grupo AISA.**

## 1.4 INFORMACIÓN

Para cumplir con los requisitos de información debes:

- **Informar sobre las distintas paradas del recorrido, horarios, tarifas vigentes y conexiones más importantes con otros medios de transporte** de la línea que estás realizando, cuando el usuario lo solicite. En caso de desconocer la información requerida, facilita al usuario los medios de contacto de atención al cliente de la empresa.
- **Debes conocer los medios de contacto con el servicio de Atención al Cliente** de la empresa y sus principales servicios (consulta e información de líneas y horarios, gestión de sugerencias y reclamaciones, objetos perdidos, etc.)
- **Revisar que el vehículo dispone de la información obligatoria y actualizada.** Si no es así, se lo deberás notificar al Departamento de Tráfico, para que te den las indicaciones oportunas y te indiquen si debes retirar dicha información o debe ser sustituida por otra actualizada.

## 1.5 SEGURIDAD

Durante la prestación del servicio debes tener en cuenta estos aspectos relacionados con la seguridad:

- Antes de cada inicio de jornada, o al final en el caso de hacer el relevo en servicio, serás el responsable de **inspeccionar los elementos de seguridad del vehículo.**
- En caso de detectar cualquier anomalía en el autobús, comunícalo inmediatamente al Departamento de Tráfico, quien determinará, si el vehículo está en disposición de realizar el servicio o es necesario inmovilizarlo y ser sustituido por otro.
- Presta total **atención a la conducción** evitando cualquier distracción.

- **El uso del teléfono móvil será exclusivamente para asuntos relacionados con el trabajo:** para transmitir cualquier incidencia o información que consideres de interés, o cuando seas requerido por una llamada de la base, **siempre que no te encuentres al volante**, en cuyo caso devolverás la llamada cuando finalices el servicio. **Los vehículos dotados de SAE cuentan con un dispositivo manos libres y todas las llamadas se deberán efectuar a través de éste.**
- **Se prohíbe el consumo de alcohol y estupefacientes, durante los días de servicio y vísperas.**
- **Se prohíbe fumar durante la conducción y en el interior de los vehículos-** independientemente de estar realizando o no el servicio-, así como también está prohibido fumar en el interior de las instalaciones según la legislación vigente.
- Si se presenta **meteorología adversa** en la que peligre la conducción, avisa al Departamento de Tráfico por si fuera necesario modificar la ruta o reducir la marcha.
- En caso de quedar averiado en carretera o producirse un accidente, sigue el *Plan de Actuación ante Emergencias*: ponte el **chaleco reflectante**, **señaliza el vehículo con los triángulos y luces de emergencia y avisa al Departamento de Tráfico.**
- **En caso de tener que evacuar el autobús aporta las instrucciones necesarias a los viajeros y procura que no corran riesgos**, indícales que se sitúen en un lugar seguro donde no queden expuestos a otros peligros.
- **En caso de trasvase de pasajeros entre autobuses, recuerda que el bus que recibe el personal deberá estar estacionado delante del vehículo averiado.**

**No olvides la activación del freno de mano**

**Ten en cuenta la altura del vehículo al pasar por sitios limitados (puentes etc.)**

**Lee los manuales del vehículo asignado, disponemos de una librería en Valdemoro a tu disposición.**

**Cierra del tapón de combustible correctamente**

## 1.6 ACCESIBILIDAD

Se debe seguir las siguientes para favorecer la accesibilidad de todos los usuarios a los servicios:

**Tienen derecho a solicitarte el uso de la rampa o plataforma elevadora TODAS las Personas de Movilidad Reducida (PMR), es decir, todas las personas que tengan dificultades para desplazarse de forma rápida y totalmente libre independientemente de la causa (por discapacidad, lesiones, enfermedad, embarazo, vejez, llevar cochecitos de bebé...)**

- **Presta especial atención a las Personas con Movilidad Reducida (PMR)** siempre y cuando te sea posible, para que puedan acceder/descender del vehículo.

- **Debes acercarte al vehículo a la parada** tanto como sea posible, esperando si es preciso a que otros autobuses abandonen la parada. Si el espacio lo permite, se alinearán las puertas de acceso (delanteras o traseras) con la persona de movilidad reducida.
- **Activa el sistema de arrodillamiento** del vehículo, en caso de disponer de él.
- **Activa la rampa o plataforma elevadora** del vehículo en caso de que sea necesario.
- Asegúrate que los **asientos reservados para personas de movilidad reducida** señalizados en los vehículos **están disponibles**, en caso de necesidad. **Las PMR tienen prioridad para ocupar estos asientos frente al resto de pasajeros.**
- **Debes comunicar todas las incidencias que ocurran con las rampas y plataformas elevadoras, al igual que debes notificar al Departamento de Tráfico las inspecciones realizadas por el CRTM.**

## 1.7 COMPORTAMIENTO MEDIOAMBIENTAL

Otro aspecto importante para la realización del servicio es el comportamiento medio ambiental:

- Debes realizar una **conducción racional y eficiente** en la medida de lo posible, evitando comportamientos agresivos al volante.
- **Apaga el motor del vehículo cuando vayas a permanecer parado más de 5 minutos en las cabeceras de líneas y/o siempre que abandones el vehículo.**
- **Controla los gases y ruidos que emite el vehículo**, si detectas cualquier comportamiento extraño del vehículo avisa al Departamento de Tráfico y realiza un aviso para comunicar la incidencia al Departamento de Mantenimiento de Flota.
- **Si generas algún residuo eres el responsable de su limpieza y retirada a los lugares adecuados**, debiendo dejar la zona limpia de materiales y residuos.
- En caso de producirse una **Emergencia Ambiental** (derrame de gasóleo, derrame de aceite, incendio, etc.), tanto en servicio como en las bases, **comunica de manera inmediata al Departamento de Tráfico** la situación exacta en la que se ha producido y los daños, si llegan a producirse, con el fin de que puedan gestionar la incidencia lo antes posible.

## UNIDAD III: RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR

### 1. RESPONSABILIDADES DEL CONDUCTOR

#### 1.1 INICIO DEL SERVICIO

Antes de la prestación del servicio, existen una serie de obligaciones que debes cumplir diariamente:

- **Acude a la base o cabecera con tiempo suficiente para realizar la toma del vehículo.**
- **Realiza la Inspección diaria del vehículo antes de comenzar el servicio**
- Debes **cumplimentar el *Libro de Ruta u Hoja de Ruta***, cuando sea aplicable (sólo servicios discrecionales y turísticos), **antes del inicio de los servicios**. No se registrarán los servicios en vacío.
- **Verificar el *Cuadrante de Turnos* y cumplirlo.**
- **Abrir todos y cada uno de los servicios que te han sido asignados, en la máquina expendedora, una vez situado en cabecera con una antelación de 5 minutos máximo.**
- **En caso de tener una incidencia en servicio y no poder continuar el recorrido, es importante que cierres y abras de nuevo el servicio en la parada correcta; este aspecto es muy importante en servicios del CRTM.**

#### 1.2 DURANTE EL SERVICIO

- **Debes realizar la totalidad del recorrido**, efectuando cada una de las paradas establecidas oficialmente, no pudiendo modificar el itinerario u omitir paradas a no ser que sea por orden expresa del Departamento de Tráfico.
- **Comunica inmediatamente al Departamento de Tráfico TODAS las incidencias que afectan detectadas durante el servicio, especialmente las que afecten al mismo; ya sean incidencias propias como averías, errores personales etc. o incidencias ajenas como atascos, accidentes, calles cortadas, vehículos mal aparcados, obras, etc. También debes informar a Tráfico en el momento que sean subsanadas. Si estas alteraciones conllevan modificaciones en el servicio deberás informar a los pasajeros o resto de usuarios que quieran acceder.**
- **En caso de no poder realizar alguno de los servicios o de no haberse abierto o cerrado correctamente, debes informar inmediatamente al Departamento de Tráfico.** Esto es un requisito indispensable que nos exige la Administración para justificar el correcto desempeño de los servicios y su incumplimiento puede suponer graves perjuicios para la empresa.
- **Expide los billetes correctamente y verifica los Títulos de Transporte**, para lo cual dispondrás de máquina expendedora, canceladora y validadora sin contacto.
- Debes 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 del billete adquirido.

- En caso de **condiciones meteorológicas adversas**, procura no hacer esperar fuera del vehículo a los usuarios hasta la hora de salida. Permite su acceso al vehículo para evitar la espera bajo el frío o la lluvia, siempre y cuando te encuentres en el interior del mismo o en las inmediaciones.
- **Acerca el vehículo lo máximo posible a la acera para facilitar el acceso y descenso del vehículo.** Los viajeros deben acceder al vehículo por la puerta delantera y descender del mismo por la puerta trasera, exceptuando las personas de movilidad reducida que vayan en silla de ruedas, andadores etc. o las que porten cochecitos de niños que podrán realizarán el acceso también por la puerta trasera y posteriormente se acercarán al puesto del conductor para abonar el billete o para validar el título correspondiente. Si la situación del viajero le impide acercarse a validar su billete, deberás acercarte tu para poder efectuarlo como corresponde.
- **En caso de completar la capacidad máxima del vehículo no admitirás más viajeros, informa al usuario del horario del siguiente servicio y comunica al Dpto. de Tráfico del nº de personas que no pueden acceder al servicio.**
- Utiliza las cámaras o espejos para **controlar las personas que descienden del autobús** y no emprendas la marcha hasta que te asegures que todos los viajeros están en condiciones seguras.
- Cuando sea aplicable, realiza una revisión antes de emprender el viaje, sobre la **correcta colocación del equipaje en los compartimentos destinados para tal efecto**, verificando que es seguro y no se pueden producir incidentes.
- En caso de que un usuario presente una reclamación durante el servicio o se detectes un objeto perdido a bordo, deberás comunicarlo al personal de Atención al Cliente, en cuanto te sea posible, para que lo gestionen cuanto antes.
- **Si al paso por las diferentes paradas del itinerario, detectas de manera visual incidencias (defectos de estado, pintadas, limpieza etc.) en postes o marquesinas comunícaselo al Departamento de Tráfico** para que lo notifique a la Administración pertinente.
- **Debes comunicar siempre al Departamento de Tráfico la realización de inspecciones por parte del Consorcio Regional de Transportes de Madrid.**

### 1.2.1 Detección de fraudes

Debes prestar especial atención en el momento de la validación de los Títulos de Transporte para detectar el uso fraudulento de los mismos. Es necesario que verifiques la identidad de los viajeros portadores de títulos personales e intransferibles, incluidos los carnets de beneficiario internos del Grupo AISA y los beneficiarios de carnets externos expedidos por los Ayuntamientos.

En caso de detectar que un usuario está realizando un uso fraudulento de un título de transporte, como responsable del servicio podrás proceder a su retirada.

Cuando finalice tu jornada deberás realizar la entrega de dicho título al personal de Atención al Cliente para que realicen los trámites oportunos, o en su defecto se entregará al personal de Tráfico o Administración que esté en turno.

Para cualquier duda que te pueda surgir, consulta el documento *“Actuación de conductores ante detección del fraude”*.

### 1.3 FIN DEL SERVICIO

Al finalizar la prestación del servicio, tienes la responsabilidad de:

- **Revisar que no se haya quedado ningún objeto personal de los pasajeros en el interior del vehículo**, de ser así se comunicará lo antes posible al Departamento de Atención al Cliente. A la finalización del turno, debes cumplimentar el *Parte de Entrega* y dar el objeto extraviado al personal de Atención al Cliente o al personal de Tráfico en turno.
- En caso de que un usuario haya presentado una **reclamación** durante el servicio se realizará un *Parte de Entrega* y será entregado al personal de Atención al Cliente o al personal de Tráfico en turno.
- Si durante un servicio se hubiera detectado cualquier **avería o incidencia**, debes cumplimentar un **aviso al Departamento de Flota** a través del programa *GIM*.
- En caso de haber tenido algún accidente o incidente durante el servicio, se cumplimentará el *Informe del siniestro* al llegar a base y se aportará toda la información necesaria a la Administración.
- **Realizar la inspección diaria de fin de servicio.**
- **Listar la Hoja de Liquidación del día.**
- **Entregar en la base el Resguardo de Ingreso del banco adjuntando las hojas de liquidación. Se ingresará 2 veces por semana** teniéndose en cuenta el turno asignado. El retraso injustificado en la entrega de la recaudación de más de cuatro días será considerado como falta grave. Es necesario comunicar de inmediato y por escrito a la empresa si existe alguna causa que motive el incumplimiento de esta obligación.
- Realizar una **limpieza en seco del vehículo** colocando cabezales y cortinas y vaciando la papelera.
- **Colaborar con el personal de la empresa en aclarar cuantas cuestiones como sea requerido (siniestros, averías, reclamaciones, liquidaciones...).**
- **En caso de detectar alguna incidencia o avería en el vehículo o el equipo embarcado, asegúrate de generar un AVISO en el programa GIM de mantenimiento, para que el personal técnico pueda subsanarlo lo antes posible.**

## 2 ACTUACIÓN ANTE INCIDENCIAS EN SERVICIO

Antes, durante o al finalizar la prestación del servicio puede producirse una anomalía o incidencia; con independencia del alcance y consecuencias de la misma, el modo de actuación a seguir será el siguiente:

**Todas las llamadas relativas a incidencias en servicio o las referidas a algún conductor y que por su naturaleza requieran de ser solucionadas con urgencia para el cumplimiento de la planificación marcada deberán realizarse a través del SAE o los teléfonos de emergencias 24 horas.**

<b>Teléfono Emergencias Madrid</b>	618 802 058	Extensión corta 19995
<b>Teléfono Averías Aranjuez</b>	618 700 526	Extensión corta 19996
<b>Teléfono Emergencias Ciudad Real</b>	618 700 531	Extensión corta 19997

### 2.1 TIPOS DE INCIDENCIAS EN SERVICIO Y CAUSAS DE LAS INCIDENCIAS



## INCIDENCIAS

<b>Retraso</b>	El servicio se efectúa con retraso por causa interna, externa, ajena o propia al conductor.
<b>No finaliza ruta</b>	El servicio ha efectuado su salida y su itinerario con normalidad hasta que, debido a cualquier causa, no ha podido darse por finalizado.
<b>No realiza itinerario completo</b>	El servicio se ha visto forzado a interrumpir su itinerario habitual.
<b>Refuerzo</b>	Existe la necesidad de reforzar el servicio debido a la alta demanda de usuarios.
<b>Desvío</b>	El servicio debe efectuarse por una ruta alternativa, que puede modificar el tiempo de realización del mismo, debido a causas ajenas al conductor y el vehículo.
<b>Incidencia SAE</b>	El sistema SAE no responde o no funciona adecuadamente.
<b>Incidencias máquinas Expendedora/Canceladora/Validadora</b>	Las máquinas necesarias para la realización del servicio no responden o no funcionan correctamente, pudiendo ser necesaria su sustitución.
<b>No abre máquina</b>	El conductor no realiza la apertura del servicio en la expendedora.
<b>Unificación de servicios</b>	Un servicio debe encargarse de transportar a los usuarios de otro servicio que se pueda encontrar inhabilitado en ese momento, ya sea por causas ajenas o propias al conductor o el vehículo.
<b>Servicio realizado con incidencias</b>	El servicio no se ha efectuado con normalidad debido a causas de diversa índole, ajenas o propias al conductor o vehículo.
<b>Inspección CRTM</b>	Se ha realizado una inspección en el servicio por parte del Consorcio de Transportes

## CAUSAS

<b>Avería</b>	El vehículo destinado a efectuar el servicio se encuentra averiado o el conductor detecta anomalías en el mismo durante la realización del servicio
<b>Avería equipamiento embarcado</b>	Las máquinas necesarias para la realización del servicio no responden o no funcionan correctamente, pudiendo ser necesaria su sustitución.
<b>Avería SAE</b>	El sistema SAE no responde o no funciona adecuadamente.
<b>Siniestro</b>	Accidentes que afectan al vehículo, así como a la integridad de sus ocupantes y que pueden involucrar o no a una parte contraria.
<b>Incidente</b>	Situaciones que perturban o imposibilitan realizar el servicio con normalidad.
<b>Atasco</b>	El servicio no puede ser efectuado con normalidad o dentro de los tiempos establecidos debido a las condiciones del tráfico en carretera (ya sea debido a afluencia o accidentes, obras, cortes...)
<b>Climatización</b>	El sistema de climatización del vehículo no funciona o no responde correctamente, impidiendo la correcta realización del servicio.
<b>Exceso de viajeros</b>	El conductor se ve obligado a dejar viajeros en parada debido a que el vehículo se encuentra a su máxima capacidad de ocupación.
<b>Pinchazo</b>	El vehículo sufre un pinchazo que imposibilita o dificulta la realización del servicio.
<b>Repostaje</b>	El vehículo necesita repostar, pudiendo influir esto en los tiempos de realización del servicio.
<b>Error conductor</b>	La correcta realización del servicio se ve dificultada o imposibilitada por un error humano del conductor.
<b>Falta Adblue</b>	El vehículo necesita repostar AdBlue, pudiendo influir esto en los tiempos de realización del servicio.

## 2.2 PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN DE INCIDENCIAS CON EL DEPARTAMENTO DE TRÁFICO

La comunicación con el Departamento de Tráfico debe ser clara, concisa y fluida, evitando alargarse en detalles innecesarios y optimizando el tiempo, **la conversación debe tener la siguiente estructura:**

1. **Conductor:** En primer lugar, se indicará el número de conductor.
2. **Bus:** A continuación, el número de flota del vehículo
3. **Línea:** Seguidamente, que en qué línea estamos efectuando el servicio
4. **Sentido:** También el sentido del servicio
5. **Hora:** Se indicará la hora del servicio afectado
6. **Situación:** El lugar o situación exacta donde se encuentra en este momento.
7. **Incidencia en servicio:** Se explicará la incidencia, indicando uno de los debe ser uno de los tipos de incidencia listados anteriormente.
8. **Causa:** Finalmente se indicará la causa, indicando uno de los tipos expuestos anteriormente.



## 2.3 AVERÍA EN RUTA

En caso de detectar una avería en ruta debes comunicarlo de manera inmediata al Departamento de Tráfico utilizando el protocolo de comunicación de incidencias para que gestionen la situación y te faciliten las instrucciones a seguir para la resolución de la misma.

Además, debes realizar el aviso de la avería al departamento de Mantenimiento de Flota a través del programa GIM.

<b>Teléfono Averías Valdemoro</b>	618 802 058	Extensión corta 19995
<b>Teléfono Averías Aranjuez</b>	618 700 526	Extensión corta 19996
<b>Teléfono Averías Ciudad Real</b>	618 700 531	Extensión corta 19997

En caso de que desde el Departamento de Tráfico te comuniquen que la incidencia no permite continuar el servicio:

- **Retira el vehículo de la circulación y ponle en un lugar seguro (siempre que sea posible) evitando entorpecer la circulación y la visibilidad del resto de conductores.**
- **Señaliza correctamente tu posición: chaleco reflectante, luces y triángulos.**
- Cuando consideres que existe riesgo por permanecer en el vehículo, procede a la evacuación siguiendo el plan de actuación, asegurándote que los **usuarios no quedan expuestos a ningún riesgo.**
- Atiende a cualquier indicación que hagan los Agentes de la Autoridad en caso de encontrarse presentes en el lugar del incidente.
- **Informa al pasaje del tiempo estimado de resolución** y de la posibilidad de expedirle un justificante del retraso desde el Dpto. de Atención al Cliente.

### 2.3.1 Avería de Rampa

En caso de que se produzca una **avería de la rampa y suponga la inmovilización del vehículo, comunícalo inmediatamente al Departamento de Tráfico para que gestione la sustitución inmediata del vehículo** y permita continuar el trayecto a los pasajeros que se encuentran a bordo.

**Si el vehículo puede continuar la marcha, pero no ha sido posible la utilización de la rampa automática,** ofrece al usuario la rampa manual en caso de que el vehículo cuente con ella. Ten en cuenta que la utilización de la rampa manual el vehículo interurbano puede dar lugar a incidencias.

**Informa al Departamento de Tráfico de la incidencia para que gestionen la recogida del usuario y evalúe si sustituir el vehículo.**

En caso de no ser sustituido el autobús, y al igual que con el resto de las incidencias de vehículos realiza **el aviso de la avería al Departamento de Mantenimiento de Flota a través del programa GIM.**

## 2.4 AVERÍA EN EL EQUIPAMIENTO EMBARCADO: EXPENDEDORA Y VALIDADORA SIN CONTACTO

El proceso de expedición de billetes, cancelación y validación de títulos de transporte es fundamental para la prestación del servicio, por ello en caso de detectar cualquier anomalía que impida su correcto desarrollo avisa inmediatamente al Departamento de Sistemas o Tráfico, que te proporcionarán soporte en línea, y te indicaran si procede realizar la reparación *in situ* o sustitución según lo requiera cada caso.

**Recuerda que el uso responsable de las máquinas aumenta su vida útil y reduce las averías en ruta.**

Sólo y exclusivamente en el caso puntual en el que la validadora no funcione y no haya otra solución posible, se deberá comunicar la situación al Departamento de Sistemas, y se podrá expedir un billete a 0.

Si durante un servicio hubieras detectado cualquier avería en alguna de las máquinas, por la que consideres que debe ser revisada por el personal de Sistemas, realiza un aviso en el programa de gestión de flota GIM.

<b>Teléfono Sistemas</b>	618 802 043	Extensión corta 11000
--------------------------	-------------	-----------------------

## 2.5 AVERÍA SAE

En el caso de los vehículos que llevan embarcado el Sistema de Ayuda a la Explotación (SAE), es imprescindible su correcto funcionamiento, ya que es la herramienta de control que utiliza la administración para verificar el grado de cumplimiento de los servicios. **Podrá ser motivo de sanción no comunicar cualquier tipo de incidencia detectada en el SAE.**

Formas de detectar que el SAE no está funcionando correctamente:

- La máquina expendedora muestra en pantalla **“PROBLEMAS SIN\_OR-2”**.
- La máquina expendedora **no avanza paradas automáticamente**.
- El vehículo **no anuncia la próxima parada al viajero a través del altavoz de pasaje**.
- El **panel informativo interior no muestra el nombre de las paradas o deja de funcionar**.

Modo de actuación ante avería del SAE:

- Si durante el inicio de servicio la máquina expendedora muestra **“FALLO SIN\_OR-2”**, puede ser debido a que el SAE todavía no ha terminado de arrancar. El SAE necesita al menos 5 minutos para estar operativo, una vez arrancado el vehículo.
- Si has abierto el servicio, una vez transcurrido este tiempo pulsa la tecla **“SIGUIENTE”** tres veces. En caso de persistir el error anula el servicio y vuélvelo a abrir.
- En caso de que vuelva a aparecer el mismo error, avisa al Departamento de Sistemas o Tráfico para que inicie el servicio remotamente.

En caso de tener alguna anomalía con el SAE durante el servicio, deberás realizar un aviso en el programa GIM con independencia de que se haya notificado al Departamento de Sistemas y de que pueda haber sido reparada.

## 2.6 SINIESTROS: ACCIDENTES E INCIDENTES

En caso de producirse un accidente o incidente en ruta debes comunicarlo de manera inmediata al Departamento de Tráfico siguiendo el protocolo de comunicación establecido, para que gestionen la situación y te indiquen las instrucciones a seguir para la resolución de la misma.

Modo de actuación ante accidentes o incidentes:

- **Comunica inmediatamente la incidencia al Departamento de Tráfico**, atiende a las indicaciones que te faciliten, así como a las de la autoridad civil o sanitaria presentes.
- Otorga **preferencia absoluta a la atención o evacuación de los heridos** (usuarios o no) si los hubiese. En caso de emergencia, procede a la retirada del vehículo de la vía de circulación y sigue el Plan de actuación establecido.
- Recuerda que el Reglamento General de Circulación establece que no se debe alterar el escenario de un accidente (sólo si hay riesgos mayores).
- **Toma todos los datos de los implicados en el siniestro en el registro de Intercambio de Datos:** lugar y fecha, compañía aseguradora, nº de póliza, marca y matrícula del vehículo contrario, nombre, dirección y teléfono y asegurado del vehículo contrario, daños ocasionados por ambas partes, descripción detallada del siniestro y un croquis del mismo para poder cumplimentar el correspondiente parte.
- Cuando llegues a la base, **debes cumplimentar correctamente el Informe de Siniestro** y entregarlo al Departamento de Administración.
- Además, cuando llegues a la base, debes realizar un **aviso en GIM con los daños que el vehículo haya sufrido en el accidente, y deberás anotar este nº de aviso en el Informe del Siniestro.**

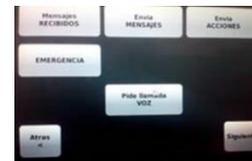
Si algún viajero resultase lesionado, estás obligado a interesarte por el estado del mismo. Aunque el incidente pueda parecer intrascendente, debes tomar nota de los DATOS DEL AFECTADO (imprescindible el teléfono) especificando los daños sufridos con objeto de cursar los partes oportunos a las compañías aseguradoras y cumplimentar el *Informe de Siniestro*.

Cuando exista un contrario para depurar responsabilidades administrativas y jurídicas, es importante tomar nota de la MATRÍCULA del tercero implicado que realicen maniobras imprudentes de las que, sin dar lugar a un siniestro, pueda derivarse un viajero accidentado.

**Es muy importante realizar un Informe de Siniestro de todas las incidencias que ocurran durante el servicio (accidente, caída de viajeros, situaciones de conflicto con usuarios, pérdidas o daños del equipaje, etc.).**

Todos los vehículos dotados de SAE disponen de un **sistema de emergencia que permite dar un aviso en silencio en caso de tener una emergencia que ponga en peligro tu seguridad**, tales como atracos, peleas o situaciones similares. Existen dos formas de activar esta alarma:

- **Máquina expendedora:** Se activa desde el menú SAE en el teclado de la máquina expendedora pulsando la tecla con el logotipo de un SOBRE (en color verde) y a continuación EMERGENCIA. Esta acción produce un aviso en nuestro Centro de Control. Los vehículos dotados de máquinas expendedoras sin pantallas táctiles (conectadas a SAE), se activará manteniendo pulsada la letra “E”.
- **Botón instalado en cuadro de mando:** También puede activarse el sistema pulsando el botón que se muestra en la imagen y que está instalado en la zona del conductor.  
Este sistema no está instalado en todos los vehículos por lo que, antes de comenzar el servicio revisa bien el puesto de conducción para que en caso de estar instalado y necesitar usarlo, puedas acceder a él, sin problemas.



Una vez activado el sistema por cualquiera de las dos formas indicadas, se procede a activar el protocolo de actuación con los siguientes pasos:

1. Se **localizará el vehículo desde el Centro de Control**, manteniéndolo en pantalla para realizar el seguimiento de la ubicación en todo momento.
2. Se realizará una **llamada al teléfono embarcado** del autobús realizando una **escucha silenciosa**, y en caso de disponer de **cámaras** abordo se visualizarán para comprobar la situación.
3. Si mediante esta escucha se sospecha que se puede tratar de un incidente real, **se comunicará con el conductor** mediante la siguiente conversación:
  - Centro de Control: *“Buenas tardes/días/noches: ¿En qué campa va a estacionar el vehículo?”*
  - Conductor:
    - Si se trata de una falsa alarma y todo es correcto: *“Valdemoro”*
    - Si se trata de una alarma real y hay problemas: *“Ciempozuelos”*.
4. **En caso de contestar “Ciempozuelos”**, tanto desde nuestro Centro de Control como desde la central receptora de alarmas se procederá a **activar a los cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado** indicando la ubicación del vehículo y datos de la incidencia.

Para evitar confusiones con este protocolo, desde el Departamento de Tráfico nunca se darán instrucciones de llevar vehículos a ningún taller con llamadas a través del SAE. Estas tareas se comunicarán por vía telefónica.

Este sistema está instalado para la **seguridad de los conductores y usuarios**, rogamos que lo conozcáis perfectamente y no lo divulgéis a usuarios ni conocidos. **Cuanta más gente lo conozca menos efectivo puede resultar en caso de un incidente real.**

**Para cualquier duda que te surja, consulta el Protocolo de Actuación ante Emergencias.**

## UNIDAD IV: ATENCIÓN AL CLIENTE

### 1. ATENCIÓN AL USUARIO

#### 1.1 OBJETOS PERDIDOS

- Si al inspeccionar el vehículo después del servicio, encuentras un objeto olvidado por algún usuario, **comunicalo al Departamento de Atención al Cliente.**
- Una vez finalizado el turno, debes **entregar el objeto extraviado en la base** al personal de Atención al Cliente o en su caso al personal de tráfico en turno, con el fin de permitir la recogida de su propietario. **Es importante no dejar los objetos perdidos sin supervisión mientras estén en nuestro poder.**
- **Cumplimenta correctamente el Parte de Entrega,** en el que debes especificar el **servicio** en el que lo has encontrado (línea, sentido, hora de salida, vehículo etc.) y **describe el objeto** aportando cualquier información que pueda resultar útil a la hora de ser reclamado por su propietario (objeto, forma, color, tamaño, identificación del propietario, etc.)
- En el caso de que un usuario pregunte por un objeto perdido infórmale del **teléfono de Atención al Cliente** para que se ponga en contacto y le indiquen si se encuentra en depósito.
- En caso de que el objeto extraviado sea un teléfono móvil, no contestes ninguna llamada que pueda recibir.

#### 1.2 GESTIÓN DE RECLAMACIONES

**Es un derecho fundamental del viajero poder expresar sus sugerencias y reclamaciones relacionadas con el servicio.**

Para ello, existen diferentes medios de comunicación:

- Libro de Reclamaciones a bordo de los vehículos (Consortio Transportes de Madrid, Ministerio de Fomento y Junta de Comunidades de Castilla –La Mancha)
- Páginas Web (Web del Grupo AISA, Web del CRTM y de otras administraciones)
- Correo electrónico [clientes@aisa-grupo.com](mailto:clientes@aisa-grupo.com)
- Teléfono Atención al Cliente
- Otros canales como Asociaciones de usuarios, oficinas de atención al ciudadano.

**El libro de reclamaciones lo debes entregar a cualquier usuario que lo solicite, sea cual sea el motivo, esté o no justificado.**

- **Cada Hoja de Reclamación de los libros se compone de cuatro copias:** una quedará en el libro, la original escrita será para la empresa y las otras dos para el usuario, una de las cuales puede remitir a la administración si lo considera necesario. Advierte al usuario que debes ser tú quien le entregue las correspondientes hojas, a fin de evitar errores.
- Debido a la nueva normativa del Consorcio Regional de transportes de Madrid, se ha puesto en circulación un nuevo libro de reclamaciones, en el cual el usuario se puede llevar las hojas de “usuario” y “operador” siempre que deje sus datos personales en la primera hoja que permanecerá en el libro. En el caso de que no tengas el libro nuevo en el vehículo, el usuario seguirá el mismo procedimiento, se podrá llevar la correspondiente al operador y al usuario, dejando sus datos en la primera hoja blanca.
- **Presta especial atención en que el usuario cumplimente sólo la hoja blanca y haz entrega de ella el mismo día que se cumplimenta en la base más cercana, cumplimentando para ello un *Parte de Entrega* que recepcionará el personal de Atención al Cliente o en su caso el personal de tráfico en turno. El Departamento de Calidad tiene un plazo de 10 días para estudiar lo sucedido y remitir la respuesta con el fin de evitar graves sanciones para la empresa. Es importante que las reclamaciones no se extravíen internamente ya que es un incumplimiento grave para la administración.**
- En caso de detectar cualquier incidencia en el libro de reclamaciones del vehículo (utilización incorrecta de las copias, deterioro del libro, disponibilidad de menos de tres hojas, etc.) comunícalo cuanto antes al Departamento de Atención al Cliente para evitar posibles sanciones.
- **Cuando detectes que quedan menos de 3 hojas de reclamaciones o se haya agotado, comunícalo inmediatamente al Dpto. de Tráfico.**

### 1.3 CONDICIONES VENTAS DE BILLETES

- En el caso de adquisición del billete a bordo del autobús, el viajero deberá hacer frente a su **pago con moneda fraccionaria exacta coincidente con el precio marcado**, de no ser así, el **máximo permitido para que el conductor pueda realizar cambios de moneda será del primer billete con un valor por encima del precio del importe del billete.**
- **Para acceder al autobús, el cliente está obligado a mostrar al conductor el billete adquirido ya sea por medios físicos o digitales.**
- Sólo se admitirá un **único cambio en la fecha de viaje sin gastos ni comisiones, si se solicita al menos dos horas antes de la salida del servicio** (si se ha adquirido el billete a través de la web o en taquillas); este cambio estará condicionado a la disponibilidad de plazas en el servicio solicitado.
- **En caso de anulaciones y para proceder al reembolso del precio del billete, indica al usuario que puede consultar a través de la web del Grupo AISA o a través del servicio de Atención al Cliente.**
- Cualquier billete perdido, robado o manipulado, no puede ser reembolsado ni reemplazado por otro.
- La no presentación del viajero en el lugar y momento de la salida conllevará la pérdida del viaje y no dará derecho a cambio del billete o devolución de su importe.

## 1.4 EQUIPAJES

- El equipaje debe ir debidamente identificado a nombre del pasajero con el fin de facilitar las labores de identificación y evitar posibles confusiones.
- El viajero es el único responsable de la custodia de los bultos de mano y pertenencias que lleve consigo en la zona destinada a los usuarios. **En caso de pérdida o deterioro del equipaje transportado en las bodegas del autocar, debes cumplimentar el Informe de Siniestro** detallando el incidente y el Departamento de Administración se pondrá en contacto con el usuario afectado.
- **No se considera equipajes tablas de surf u objetos de volumen y peso excesivos, así como tampoco se permitirá el transporte de elementos que puedan resultar peligrosos o ilegales.** Para su transporte, es obligatorio que vayan embalados en algún tipo de caja o transporte y está supeditado al espacio disponible en el vehículo.
- En el caso de los **servicios urbanos del Consorcio Regional de Transportes de Madrid** sólo se permite el acceso de una bicicleta por autobús, que debe ir plegada y ubicada en la plataforma central si no está ocupada por una Persona de Movilidad Reducida; si la bicicleta no es plegable solo se podrá colocar en los buses que dispongan de soporte específico para las mismas. En el caso de los **servicios interurbanos del CRTM** la bicicleta será considerada un equipaje más y como tal, irá plegada en la bodega del vehículo.
- **Cuando el vehículo no disponga de bodega, el viajero tiene derecho a portar objetos como bultos de mano, carros de bebe, carros de la compra, siempre que la ocupación de este mismo lo permita.**
- Ten en cuenta que en los servicios de larga distancia, en el caso de envío de paquetería o facturación de equipaje, siempre se deberá expedir un billete por bulto.

## 1.5 VIAJE CON ANIMALES DOMÉSTICOS

- **El Consorcio Regional de Transportes de Madrid prohíbe el transporte de cualquier animal en el habitáculo de viajeros, a excepción de los perros guía o pequeños animales domésticos, siempre que se transporten por sus dueños en receptáculos idóneos, y no produzcan molestias por su olor o ruido al resto de pasajeros.**
- Para el resto de los servicios está prohibido el transporte de cualquier animal en el habitáculo de viajeros a excepción de los perros lazarillos; los animales viajarán en las bodegas, en el interior de trasportines especiales para este uso.
- Con carácter general, el traslado de animales se realiza bajo la entera responsabilidad de sus propietarios.
- **Únicamente se admite el transporte de un animal doméstico por autobús.**

## 1.6 VIAJE CON MENORES DE EDAD

- Los **niños menores de cuatro años estarán exentos del pago del billete**. Para beneficiarse de esta ventaja puedes solicitar el libro de familia o carnet de identidad del menor.
- Los coches o sillas de bebé deberán ir plegados y ubicados en la plataforma central del vehículo, siempre que sea posible, o en el espacio destinado para estos en la bodega del vehículo.
- Los adultos que acompañen a los niños son los únicos responsables del cumplimiento de las condiciones de seguridad de este y de los daños que la silla pudiera ocasionar.
- Con carácter general, en los servicios no pertenecientes al CRTM, **queda prohibido que los menores de edad viajen sin la compañía de un adulto**. Con carácter excepcional, se permitirá viajar sin acompañamiento a los menores entre 12 y 18 años siempre que porten una autorización de sus padres/tutores para poder efectuar el viaje. En el caso de los menores que viajen solos sin acompañante y no porten autorización, la empresa no se hace responsable de cualquier incidente que pueda venir provocado por este hecho.

## UNIDAD V: SOLICITUDES DEPARTAMENTO DE TRÁFICO

### 1. SOLICITUDES AL DEPARTAMENTO DE TRÁFICO

Las solicitudes al Departamento de Tráfico se realizarán a través del **PORTAL DEL EMPLEADO**.

Se puede acceder a esta aplicación mediante dos formatos:

- 1) **Acceso a través del ordenador**, mediante este enlace si accedes desde un equipo fuera de las instalaciones de la empresa: <https://aisanet.aisa-grupo.net:8001/epsilon/epsilon/default.aspx>

Al pinchar, le aparecerán los campos “USUARIO” y “CONTRASEÑA”, en los cuales ha de incluir su DNI, con 9 dígitos incluida la letra en mayúsculas, es decir completara el número con ceros al principio hasta llegar a 9 dígitos.

En el primer acceso a la aplicación se le pedirá cambiar sus datos de acceso, para garantizar la confidencialidad.

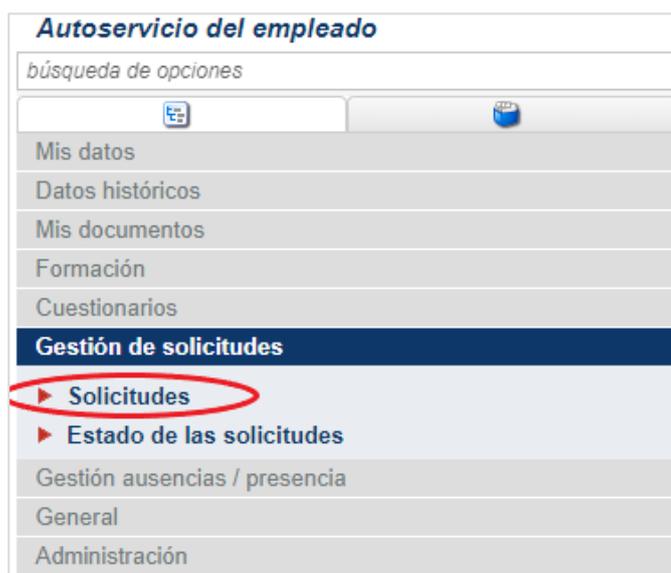
- 2) **Acceso a través de una App en el móvil**: para ello hemos de entrar en el centro de descarga de aplicaciones de nuestro móvil y buscar EPSILON 3.

Debes introducir el código de empresa: AISA

Y después tu DNI con la letra en mayúsculas y la clave de acceso que usáis para el Portal normalmente.

Entre las funcionalidades de la aplicación del Portal del portal del empleado, que veremos en la **UNIDAD VI: RRHH** incluida en este documento y que puede consultar en mayor detalle en el Manual del portal del Empleado, en esta aplicación se gestionan las solicitudes al **Departamento de tráfico**, siguiendo este procedimiento:

#### Paso 1:



### Paso 2:

INICIO > SOLICITUDES

Solicitudes

Escoge el tipo de solicitud que deseas de la siguiente lista:

 Modificación de datos personales	 Modificación de datos bancarios
 Solicitudes de ausencias/presencia	 Solicitudes de presencia
 Solicitudes económicas	 Solicitudes

[Estado de las solicitudes](#)

### Paso 3:

INICIO > SOLICITUDES > SOLICITUDES

#### Solicitudes

 Sugerencias del Empleado 
 Envío de Documentación a RRHH 
 Solicitudes al Departamento de Tráfico 

Estas tres solicitudes son solicitudes abiertas para que el trabajador contacte con los diferentes departamentos de la empresa.

- **Sugerencias del empleado**: dispones de un campo de texto libre para hacer llegar tus sugerencias al departamento de RRHH.
- **Envío de documentación a RRHH**: desde aquí podremos adjuntar cualquier tipo de documentación que queramos hacer llegar al departamento de RRHH como podrían ser los partes de baja o accidente.
- **Solicitudes al departamento de tráfico**: esta solicitud tiene la misma funcionalidad que en anterior portal desde la cual seleccionaremos en un desplegable la acción que queramos comunicar.

**Paso 4:** A continuación, se presenta un ejemplo en la imagen:

The screenshot shows a web form titled 'Identificación de la solicitud'. It includes fields for 'Descripción', 'Fecha de la solicitud' (08/01/2020), 'Fecha envío', 'Solicitud', and 'Observaciones'. A dropdown menu for 'Petición de Tráfico' is open, showing options like 'Envío de documentación', 'Cambio de servicio', 'Reclamación de cuadrante', etc. There is an 'Añadir documentos' section with an 'Examinar' button.

Tras completar la solicitud y seleccionar en el desplegable el tipo de petición, clicamos en guardar → y finalmente se envía la solicitud pulsando en → **Enviar a: Pendiente validación responsable**

**Paso 5: Ver mis solicitudes:** En este apartado podrás ver la resolución de las solicitudes una vez gestionadas por el Departamento de Tráfico.

The screenshot shows a menu titled 'Autoservicio del empleado' with a search bar. The menu items are: Mis datos, Datos históricos, Mis documentos, Formación, Cuestionarios, **Gestión de solicitudes** (highlighted), **► Solicitudes** (highlighted), **► Estado de las solicitudes** (highlighted with a red oval), Gestión ausencias / presencia, General, and Administración.

Para ampliar la información puedes consultar el **Manual del Portal del Empleado**.

**Si necesitas atención para gestionar dudas sobre cuadrantes, reclamaciones y otras consultas, se tramitarán con el Departamento de Tráfico a través del Portal del Empleado, pero NUNCA por el teléfono de emergencias 24 horas, este número es EXCLUSIVAMENTE PARA INCIDENCIAS EN SERVICIO.**

## UNIDAD VI: RECURSOS HUMANOS

### 1 GESTIONES RECURSOS HUMANOS

El Departamento de Recursos Humanos (RRHH), gestiona la documentación asociada al expediente laboral de los conductores/as en la empresa: contrato de trabajo, documentación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Cursos de Formación, Ausencias, Retribución Flexible...

A continuación, se describen las gestiones que han de ser debidamente tramitadas a través del Departamento de Recursos Humanos (RRHH).

Mediante el Portal del Empleado se pueden gestionar y tramitar los temas asociados al Departamento de RRHH, como se detalla en el **Manual del Portal del Empleado** se puede acceder a esta aplicación mediante dos formatos:

- **A través del ordenador**, mediante este enlace si accedes desde un equipo fuera de las instalaciones de la empresa: <https://aisanet.aisa-grupo.net:8001/epsilon/default.aspx>
- **A través de una App en el móvil**: para ello hemos de entrar en el centro de descarga de aplicaciones de nuestro móvil y buscar EPSILON 3.

**No dudes en contactar con el Departamento de RRHH para resolver cualquier cuestión que te pueda surgir con respecto a tu contrato, tus ausencias, tus recibos salariales u otras cuestiones concernientes al desempeño de tu puesto.**

#### 1.1. COMUNICACIONES, RECIBOS DE SALARIOS Y DOCUMENTACIÓN

##### 1.1.1. Comunicaciones

En el Portal del Empleado se publican las comunicaciones y circulares, que debes leer y conocer. Estos documentos tratan materias como:

- Cortes y modificaciones de servicios
- Cuadrantes y hojas de horas
- Procedimientos internos
- Recomendaciones y pautas de prevención de Riesgos Laborales

Es importante leer cada documento para recibir la información actualizada y necesaria para el correcto desarrollo de tu puesto.

Dispones de acceso a todas las circulares, manuales y procedimientos publicados dentro de las "Carpetas Publicas" del Portal de empleado.

### 1.1.2. Recibos de Salarios y certificados

En el Portal del Empleado puedes revisar y descargar documentación laboral y solicitudes. Entre otros documentos puedes encontrar:

- Recibos salariales
- Certificado de Retenciones anual
- Modelo 145 (IRPF)
- Solicitud de Anticipo
- Solicitud de Porcentaje Fijo para el IRPF
- Registro de Ausencia

Así mismo en el Portal del Empleado podrás consultar los datos de tu ficha de empleado, **debiendo mantener actualizada la información, especialmente tus datos de contacto y dirección.**

### 1.1.3. Documentación actualización expediente

Al menos con carácter anual, actualizando los datos en el caso de que hubiese modificaciones, debes presentar al Departamento de Recursos Humanos al comienzo de cada año, los siguientes documentos:

- Certificado de Puntos del Permiso de Conducir
- Modelo 145 (IRPF)
- Consentimiento cumplimentado para la realización del Reconocimiento Médico Anual
- Certificado de Delitos Sexuales

## 1.2. BAJAS POR ENFERMEDAD O ACCIDENTE NO LABORAL

Si se produce una baja por enfermedad común o accidente fuera del trabajo, debes asistir a tu médico de cabecera, avisando lo antes posible al Departamento de Tráfico para gestionar tu sustitución. Así mismo, estás obligado a:

- **Entregar el “Parte de Baja” de forma inmediata**, con el objeto de que RRHH pueda cumplir las obligaciones legales establecidas.
- Además, **enviar una foto del parte de baja al Departamento de Tráfico al WhatsApp del teléfono de averías.**
- **Entregar de forma inmediata los correspondientes “partes médicos de confirmación por incapacidad temporal”**, que serán expedidos por tu médico periódicamente mientras dure el proceso de incapacidad.
- Una vez recibas el **“Parte de Alta”**, debes **informar a la empresa de forma inmediata**, para gestionar tu incorporación al trabajo al día siguiente, haciendo llegar ese “Parte de Alta” a RRHH **de forma inmediata.**

**En el caso de ausentarte por motivos médicos durante toda la jornada laboral, no olvides que has de solicitar en tu médico de atención primaria el parte de baja / alta por ese día de ausencia.**

### 1.3. BAJAS POR ENFERMEDAD PROFESIONAL O ACCIDENTE LABORAL.

Quando se produzca un incidente o daño en el desempeño de sus funciones, que requiera revisión médica por parte de la Mutua, es obligatorio:

- **Recoger en el Departamento de Recursos Humanos el correspondiente “Parte de Asistencia”** para que te atiendan en la mutua, puesto que son ellos quienes valoran cada caso, prescriben un tratamiento.
- **Cumplimentar el registro de Solicitud de Asistencia a la Mutua por Accidentes e Incidentes.**
- Es necesario entregar de forma inmediata al Departamento de RRHH, la documentación aportada por la mutua: el “parte de baja”, el “parte de alta” o “Parte de Asistencia sin baja Médica”.
- **En caso de urgencia, dirigirse a la mutua o centro hospitalario más cercano, informando tú mismo o algún familiar al Departamento de Recursos Humanos.** Esto es imprescindible para que se pueda gestionar tu asistencia médica con la Mutua.

### 1.4. VACACIONES Y PERMISOS

#### 1.4.1. Vacaciones

Las vacaciones, son gestionadas por el Departamento de Tráfico, con la duración establecida en los Convenios Colectivos. **Disfrutarás una quincena en temporada baja y otra en temporada alta**, en función de la planificación de turnos establecidos para el disfrute de vacaciones.

- ✓ **TEMPORADA BAJA:** Enero, febrero, marzo, abril, mayo, octubre, noviembre y diciembre.
- ✓ **TEMPORADA ALTA:** Junio, Julio, agosto y septiembre.

#### 1.4.2. Asuntos Propios

Los **asuntos propios**, establecidos en cada Convenio Colectivo, se pedirán al Departamento de Tráfico mediante solicitud a través del Portal del Empleado **con al menos 48 horas de antelación**, para la planificación de los cuadrantes, no pudiendo coincidir más de tres personas en los mismos días en el caso de laborables y sábados-festivos, y cinco personas en fines de semana y festivos.

En el caso de que hubiera más peticiones para el mismo día, se concederán por orden de solicitud. Por necesidades extraordinarias del servicio, este permiso puede ser revocado con una antelación mínima de una semana.

#### 1.4.3. Permisos y licencias

**Licencias: Previo aviso y justificación**, podrás ausentarte del trabajo, con derecho a remuneración, por los motivos y el tiempo que se detallan tanto en el Estatuto de los trabajadores como en el Convenio Colectivo aplicable a tu centro de Trabajo.

Puedes consultar un esquema resumen en el *Anexo IV: Licencias y permisos* del presente Manual, así como también puedes consultarlo a través del Portal del Empleado o solicitar información directamente en el Departamento de Recursos Humanos.

Para gestionar estos permisos, es imprescindible avisar con la suficiente antelación al Departamento de Tráfico, y después en un plazo máximo de 10 días a contar desde la fecha en la que se origina el permiso, entregar al Departamento de RRHH, el **Registro de Ausencia** correctamente cumplimentado, que deberá ser firmado por un jefe tráfico, y acompañarlo del justificante oportuno, así como del libro de familia que justifique los lazos familiares, en caso de tratarse de una incidencia asociada a un familiar del trabajador, con los siguientes grados de consanguinidad y afinidad:

**NOTA: Grados de Consanguinidad y Afinidad:**

**1º Grado:** Padres, suegros, cónyuge e hijos.

**2º Grado:** Abuelos de ambos, hermanos o cuñados y nietos.

**3º Grado:** Tíos de ambos y sobrinos.

**4º Grado:** Primos.

En caso de no justificar correctamente el permiso disfrutado, tal permiso no podrá considerarse retribuido con la consiguiente repercusión en su recibo de salario.

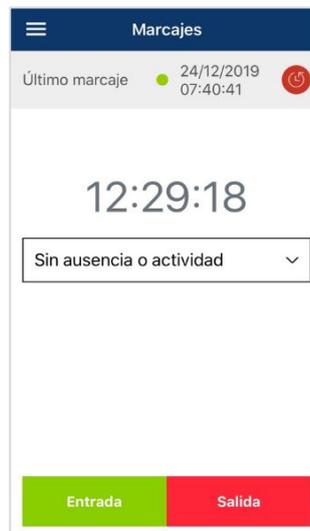
## 1.5. REGISTRO DE JORNADA

Has de registrar el inicio y finalización de tu jornada a través del Portal del Empleado, bien con el acceso al portal del empleado en los ordenadores y tablets instalados en cada Centro de Trabajo o bien mediante la App.

Para las **Marcar entradas/salidas** desde el **Portal del Empleado** utilizaremos esta pantalla que nos aparece en la página de inicio de nuestro portal. Los días de trabajo habituales dejaremos en blanco, tal y como aparece, la casilla de “Incidencias” que recoge actividad asociada a ese marcaje.



Desde la **App** el formato de la pantalla será similar a este:



## 2 FORMACIÓN

Los conductores de **nueva incorporación recibirán la formación inicial** necesaria para asegurar su capacitación al puesto incluyendo la explicación detallada del contenido del presente manual, así como la entrega de este. También recibirán formación sobre el manejo de los vehículos, equipamientos de abordaje y recorrido de las líneas, y realizarán el curso obligatorio de Prevención de Riesgos Laborales asociado a las tareas de su puesto de trabajo.

En cuanto a la **Formación continua de conductores**, periódicamente se **publicarán en los tableros de información** de los diferentes centros, **así como en notificaciones del Portal de Empleado, las ofertas de cursos y acciones divulgativas** para que podáis solicitarlos voluntariamente. Tras la inscripción al curso por parte de RRHH te indicarán el lugar y la fecha de realización. Tendrás que hacer entrega al departamento de personal de la **encuesta de evaluación del curso**, así como de una copia del título obtenido, que será incluida en tu expediente.

Se realizarán acciones formativas internas cuando haya incorporación de vehículos nuevos en la flota, modificaciones de equipamientos de sistemas, nuevos procedimientos, nuevas rutas, nuevas certificaciones y/o nuevas ediciones del manual del conductor.

**Los Departamentos de Recursos Humanos, calidad y/o Tráfico pueden recomendarte la realización de algún curso en caso de detectar alguna incidencia como puede ser alto nivel de siniestros, reclamaciones, consumo de gasóleo, etc.**

### 3 VIGILANCIA DE LA SALUD

Se realizará anualmente una campaña de reconocimientos médicos para todo el personal, con el objetivo de asegurar que el estado psíquico-físico es apto para el puesto de trabajo que se desempeña.

El Departamento de Recursos Humanos te comunicará las condiciones de realización del reconocimiento médico y te informará de las fechas disponibles para la realización de este.

Dado la importancia de tu salud en el desarrollo del puesto de conductor, te recomendamos que, ante la prescripción de cualquier tratamiento médico, le comuniques al profesional médico que te lo prescribe tu condición de conductor de autobuses, con la finalidad de velar por la seguridad en la conducción.

## UNIDAD VII: CÓDIGO DE CONDUCTA

**El Código de Conducta tiene por objeto regular y establecer los principios generales, valores y criterios de actuación establecidos en la empresa AUTÓMNIBUS INTERURBANOS S.A. (AISA), que han de servir como referencia básica y guía de actuación para procurar un comportamiento profesional, ético y responsable a los trabajadores de la organización en el desarrollo de sus actividades.**

La empresa AISA considera a las personas un factor clave, por ello promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en materia de condiciones de empleo, seguridad y salud en el puesto de trabajo.

Puedes consultar todos los compromisos adquiridos por la empresa en relación a los distintos grupos de interés con los que interactúa en el documento ***DIE0102 Código de conducta***.

**Todos los trabajadores de AISA tienen a su disposición canales para la consulta y notificación de incumplimientos o irregularidades que a su juicio supongan una vulneración del Código de Conducta.**

Las comunicaciones realizadas al amparo del presente Código ya contengan denuncias de incumplimiento o consultas relativas a su interpretación o aplicación, podrán hacerse llegar a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Correo electrónico Responsable Recursos Humanos: [lhernandez@aisa-grupo.com](mailto:lhernandez@aisa-grupo.com)
- Correo electrónico Responsable Sistema QSM: [mseves@aisa-grupo.com](mailto:mseves@aisa-grupo.com)
- Correo electrónico Buzón de sugerencias internas: [sugerencias@aisa-grupo.com](mailto:sugerencias@aisa-grupo.com)
- Apartado de “*Sugerencias Calidad*” del Portal del Empleado

**Independientemente del canal mediante el cual sea recibida la notificación, así como del agente que provenga, será tratada de forma CONFIDENCIAL y se realizará una investigación objetiva del posible incumplimiento, con el objeto de establecer medidas correctivas para reestablecer el respeto sobre los principios, valores y criterios de actuación establecidos.**

## UNIDAD VIII: MANTENIMIENTO DE FLOTA

Como sabes, el conductor es un elemento clave en el mantenimiento de un vehículo por varias razones:

- ✓ Un uso adecuado del vehículo prolonga su vida útil y reduce sus costes de mantenimiento.
- ✓ Una conducción segura y eficiente mejora la seguridad y calidad de los servicios prestados.
- ✓ Una comunicación fluida con el conductor sobre el estado y las incidencias del vehículo agiliza las reparaciones y mejora con ello el estado de conservación y limpieza del vehículo.

### 1. INSPECCIÓN DIARIA DEL VEHÍCULO

La **inspección diaria** que debe efectuarse antes del comienzo del servicio es la principal fuente de información sobre el estado continuo de la flota y el objetivo principal de su realización es reducir la **tasa de incidencias en ruta**.

Este **objetivo se considera primordial porque toda incidencia en ruta supone un riesgo para la seguridad y un incumplimiento del servicio**, por ello hemos de trabajar entre todos para hacer que esta tasa sea mínima.

#### ASPECTOS IMPORTANTES:

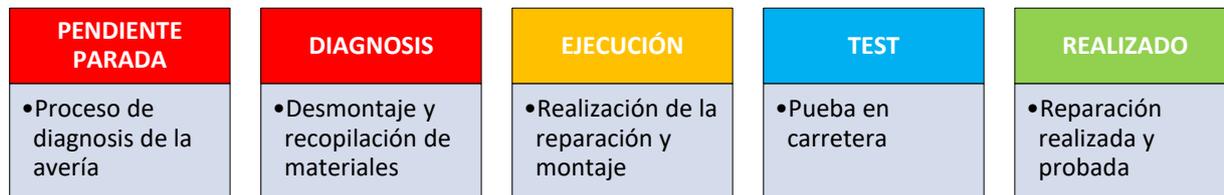
- ✓ Realiza la revisión completa del vehículo antes del inicio del servicio.
- ✓ Comunica las incidencias al Dpto. de Tráfico en el momento de detectarlas para que te asignen otro vehículo si es necesario.
- ✓ Genera el parte de AVISO en el programa GIM para que la incidencia sea resuelta cuanto antes.

### 2. GESTIÓN DE AVERÍAS

A continuación, os explicamos de manera breve el proceso hasta la resolución de una incidencia, que comienza con la realización de un parte de avería en el programa GIM, lo que denominamos un **AVISO**.



Todos los avisos pasarán por los siguientes estados hasta que se solucione la incidencia que lo ha provocado:



Al generar un aviso por avería, **verifica que no ha sido creado previamente por un compañero**, si es así puedes pulsar en **RECLAMAR AVISO** y así evitas repetir avisos, generando un colapso en el taller.

Establece la **PRIORIDAD CORRECTA DEL AVISO**, es muy importante para establecer el orden de atención en el taller, los criterios se establecen en el siguiente esquema:



Desde los talleres se considerarán como **PRIORIDAD URGENTE**, las averías en carretera, que se tratarán de manera inmediata por el equipo que se encuentre de guardia en el momento.

### 3. TRASLADO DE BUSES A TALLERES EXTERNOS o CENTROS DE INSPECCIÓN

Cuando se realiza un traslado de autobuses a talleres externos es muy importante tu labor como conductor; por ello a continuación, hacemos a continuación un breve repaso del procedimiento a seguir:

#### LLEVAR VEHÍCULOS

Informate bien del motivo del traslado, es posible que el vehículo requiera especiales precauciones debido a la avería. Además es posible que debas explicar en el taller el motivo de la asistencia.

Entrega la hoja de taller al jefe de tráfico o taller con los datos requeridos y la firma o sello del taller externo, no olvides solicitarlo antes de marcharte.

Registra los kms iniciales antes de salir de base y los que tiene a la llegada a taller, hemos de llevar un registro de las distancias recorridas a talleres y de los kms con los que se depositan los coches externamente.

#### RECOGER VEHÍCULOS

Registra los kms a la recogida y la llegada a las instalaciones de AISA.

Comunicate con el jefe de tráfico o taller para comentar tu percepción del vehículo y la reparación realizada.

Informate del motivo por el que fue al taller, debes verificar que se ha subsanado la avería antes de retirarlo y sino fuera posible verificalo en el camino de vuelta.

No olvides que te firmen en el taller externo la hoja de recogida del vehículo y en el caso de ITV que te sellen la ficha técnica.

Cuando llegues a base debes entregar la hoja de recogida del vehículo o el informe de la inspección al jefe de tráfico o taller junto con el albaran de recogida que te hayan entregado.

**Notifica siempre al jefe de taller o en su defecto al jefe de tráfico los comentarios que te indiquen los técnicos de los talleres externos y/o de los centros de inspección.**

## ANEXO I PLANES DE EMERGENCIA

### Bienvenido a bordo

Esperamos que disfrute del viaje. Para ello es necesario que lea atentamente los siguientes consejos:

Lea atentamente los siguientes **Consejos de Seguridad**

### Ante Cualquier Emergencia:

1

**Mantenga la calma.** Salga del autobús de forma rápida y ordenada dejando sus objetos personales.

2

**Utilice las puertas más próximas y accesibles.** Si fuera necesario utilice las ventanas de emergencia.

3

**Aléjese del autobús** situándose en un lugar seguro con respecto al tráfico de la carretera.

4

**En caso de incendio** de poca envergadura, utilice el extintor siguiendo las indicaciones. Si el fuego se extendiera o produjera humo abundante, abandone rápidamente el vehículo. **La ubicación de extintor está debidamente señalizada.**

5

**Avise a los servicios de socorro.**

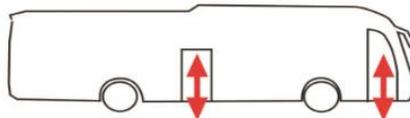
**Teléfono Emergencias**

**112**



#### ■ Puertas y Accesos

**Localice las puertas más accesibles.** Evite precipitarse al subir o bajar del autobús.

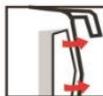


#### ■ Martillos de Emergencia



Los martillos rompecristales han de utilizarse en caso de emergencia. **Utilícelos sólo si es imposible salir por las puertas.** En caso de emergencia cualquier ventana puede ser utilizada como salida excepto el parabrisas delantero.

#### ■ Apertura de Seguridad de Puertas



El dispositivo de apertura se encuentra a la vista, cerca de las puertas. **Debe utilizarse con el vehículo parado.**



Primero pulse el botón, con esta acción las puertas se desbloquearán. A continuación empújelas y se abrirán inmediatamente.

#### ■ Cinturón de Seguridad



Siempre que su asiento esté equipado con cinturón de seguridad, **abróchese!**

#### ■ Pasillo Central



Asegúrese de que ningún objeto de su propiedad bloquee el pasillo central. **Este espacio debe estar siempre libre.**

#### ■ El Conductor



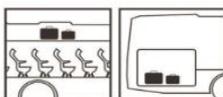
Es un profesional altamente cualificado. En el vehículo es su "especialista en seguridad". **Siga sus instrucciones.**

#### ■ No Fumar



Recuerde que la normativa vigente **prohíbe fumar**

#### ■ Equipajes



Los objetos personales o el equipaje de mano deben situarse exclusivamente en los porta equipajes o bandejas previstas para ese fin. **Asegúrese de que no puedan caer al suelo.**

## ANEXO II: ACTUACIÓN ANTE ACCIDENTES LABORALES

- En caso de **URGENCIAS VITALES Y ACCIDENTES GRAVES**:

- Asistir lo más rápidamente al accidentado
- Comunicar la incidencia a medios sanitarios

- Llame inmediatamente al teléfono **900 23 33 33**
- Línea de **Atención Telefónica Integral 24 horas**, que atiende y gestiona las urgencias médicas por accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- Teléfono de Emergencias **112**

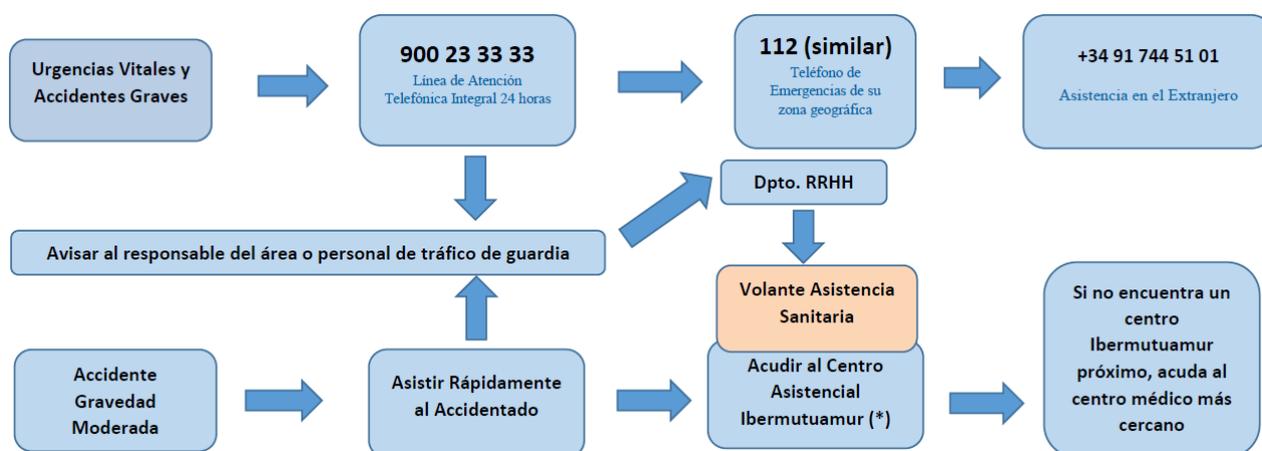
- Avisar al responsable del centro, de área o personal más cercano

- En caso de **ACCIDENTE DE TRABAJO CON DAÑOS MODERADOS**:

- Asistir lo más rápidamente al accidentado.
- Avisar al responsable del área o personal de tráfico de guardia
- Acudir al centro asistencial de la Mutua más cercano, donde están especializados en la atención sanitaria urgente de accidentes laborales.

Para agilizar los trámites, es imprescindible que lleve consigo, el **Volante de solicitud de asistencia sanitaria** cumplimentado por el Departamento de RRHH. Si no fuese posible llevar este documento, porque su turno está fuera del horario de oficina, no olvide su tarjeta de la Seguridad Social, el DNI o cualquier otro documento que le identifique e indique a qué empresa pertenece.

**A la mayor brevedad posible comuníquese su asistencia en la Mutua al Departamento de RRHH.**



## **ANEXO III: DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS**

### **DERECHOS DE LOS VIAJEROS**

- ✓ Elegir entre los diferentes títulos de transporte que, según precios y condiciones, figuren en los cuadros de tarifas de cada línea y trayecto.
- ✓ Recibir un trato correcto por parte del personal del Grupo AISA, que deberá atender las peticiones de ayuda e información que les sean solicitadas por los usuarios, en asuntos relacionados con el servicio.
- ✓ Solicitar y obtener en todos los vehículos y en las taquillas, el libro de reclamaciones, en el que podrán exponer cualquier reclamación sobre la prestación del servicio.
- ✓ Recibir contestación en el plazo de 15 días de las reclamaciones que formulen.
- ✓ Que el estado de los vehículos sea el adecuado para que su utilización se realice en condiciones de comodidad, higiene y seguridad.
- ✓ Estar amparado por los Seguros obligatorios que correspondan a este tipo de transporte.
- ✓ Portar objetos o bultos de mano, siempre que no supongan molestias o peligro para otros viajeros, y las características del vehículo lo permitan.
- ✓ Acceder a las publicaciones, con la suficiente antelación, del horario de los servicios y de los precios correspondientes.
- ✓ Anular y modificar sus títulos de transporte en los términos previstos en estas Condiciones Generales.
- ✓ Obtener las compensaciones especificadas en estas Condiciones Generales, en el caso de producirse las incidencias en servicio detalladas.
- ✓ Ser informados de la existencia de estas Condiciones Generales por el personal de atención al cliente, o mediante la página Web.

### **OBLIGACIONES DE LOS VIAJEROS**

- ✓ Seguir las indicaciones de los empleados del Grupo AISA en aquellos temas relacionados con el servicio y sus incidencias.
- ✓ Respetar lo dispuesto en los carteles o recomendaciones colocados a la vista de los viajeros en instalaciones y coches, así como abstenerse de realizar cualquier comportamiento que suponga una molestia para los demás viajeros o empleados de la empresa.
- ✓ Acceder a los vehículos por las puertas destinadas al efecto, facilitando la circulación de los demás viajeros en el interior de los mismos.
- ✓ Respetar la equipación de los vehículos, paradas y marquesinas.
- ✓ Queda absolutamente prohibido fumar en los vehículos, así como el consumo alcohol y sustancias tóxicas.
- ✓ Queda prohibido el acceso a los vehículos en estado de embriaguez, bajo los efectos de sustancias tóxicas o en condiciones en las que el conductor no considere apropiadas para la realización del viaje. acceder a los autobuses bajo estado de embriaguez, drogas u otro tipo de sustancias tóxicas. No distraer al conductor mientras el vehículo esté en marcha, salvo por razones de necesidad y/o relacionadas con el servicio.
- ✓ Portar título de transporte válido, debiendo conservarlo en su poder durante todo el trayecto a disposición de nuestros empleados y Agentes de Inspección de la administración.
- ✓ En caso de que se produzcan discrepancias entre los viajeros por cuestiones relativas al servicio (apertura y cierre de ventanas, sistema de climatización, radio, etc.), se deberá aceptar que prevalezca la opinión mayoritaria de los ocupantes del vehículo, y en su defecto, la del conductor.
- ✓ No se hará hacer uso sin causa justificada de cualquiera de los mecanismos de seguridad o socorro instalados en el vehículo para casos de emergencia.
- ✓ Abstenerse de distribuir pasquines, folletos y cualquier clase de propaganda o publicidad, dentro de los vehículos.
- ✓ Respetar las medidas y controles que, en materia de protección civil y seguridad puedan establecerse.

### ANEXO IV: PERMISOS Y LICENCIAS

Nombre	Tipo	Supuesto	Titular del Derecho	Cómputo y Distribución del Tiempo	Justificación	Madrid		Ciudad Real	
						Duración	Legislación	Duración	Legislación
Matrimonio	Permiso Retribuido	Matrimonio Trabajador/a No corresponde para Inscripción Parejas de Hecho	Trabajador/a	Inicia día Matrimonio, fin tras 15 días naturales	Libro de Familia: Hoja Matrimonio	15 días	Estatuto de los Trabajadores	15 días	Estatuto de los Trabajadores
Matrimonio Parientes	Permiso Retribuido	Matrimonio Familiar	Parientes 1er Grado Consanguinidad / Afinidad	Inicia día Matrimonio	Libro de Familia: Hoja Matrimonio	2 días	Convenio Colectivo	1 días (Ampliables a 3 Desplaz.) Hijos/Hermanos	Convenio Colectivo
	Permiso Retribuido	Matrimonio Familiar	Parientes 2º Grado Consanguinidad / Afinidad	Inicia día Matrimonio	Libro de Familia: Hoja Matrimonio	1 día	Convenio Colectivo		
Deber inexcusable público / personal: Juicio, Cita médica...	Permiso Retribuido	Deber Inexcusable	Trabajador/a	Tiempo Indispensable	Justificante de asistencia	Tiempo Indispensable	Estatuto de los Trabajadores	Tiempo Indispensable	Estatuto de los Trabajadores
Enfermedad/ hospitalización / intervención familiar	Permiso Retribuido	Accidente, enfermedad grave, hospitalización o intervención quirúrgica con/sin hospitalización	Parientes hasta 2º Grado Consanguinidad / Afinidad	Inicio día del hecho / Mientras dure la hospitalización	Certificado hospital / Informe médico de Intervención con Reposo Domiciliario	2 días (Ampliables a 4 Desplaz.)	Estatuto de los Trabajadores (art.37.3)	3 días (Ampliables a 5 Desplaz.)	Ampliación Convenio Colectivo
Fallecimiento familiar	Permiso Retribuido	Fallecimiento Familiar	Parientes hasta 2º Grado Consanguinidad / Afinidad	Inicio día Fallecimiento	Certificado Fallecimiento	2 días (Ampliables a 4 Desplaz.)	Estatuto de los Trabajadores (art.37.3)	3 días (Ampliables a 5 Desplaz.)	Ampliación Convenio Colectivo
Traslado domicilio habitual	Permiso Retribuido	Traslado domicilio habitual	Trabajador/a	1 / 2 días preaviso con suficiente antelación	Certificado empadronamiento, factura mudanza, contrato alquiler	1 días	Estatuto de los Trabajadores (art.37.3)	2 días	Ampliación Convenio Colectivo
Exámenes Formación Oficial	Permiso Retribuido / No Retribuido	Exámenes Título académico / profesional	Trabajador/a	Tiempo Indispensable	Certificado asistencia Examen	Permiso no Retribuido: Adaptación de Jornada	Convenio Colectivo	10 primeros días al año	Convenio Colectivo
Vacaciones	Vacaciones	Vacaciones	Trabajador/a	30 días naturales por año	Autorización área	30 días	Convenio Colectivo	30 días	Convenio Colectivo
Asuntos propios	Asuntos Propios	Asuntos propios	Trabajador/a	4/2 días naturales por año	Autorización área	4 días	Convenio Colectivo	2 días	Convenio Colectivo
Elecciones nacionales	Permiso Retribuido	Elecciones Generales, Autonómicas, Municipales, Europeas	Trabajador/a miembro de la Mesa electoral (ejerce funciones no suplente)	Día de la votación y reducción de jornada 5 h día posterior	Justificante de asistencia Mesa Electoral	Día de la votación y reducción de jornada 5 h día posterior	LISOS (art.7 y 40)	Día de la votación y reducción de jornada 5 h día posterior	LISOS (art.7 y 40)
Excedencia Voluntaria	Excedencia	No es necesario justificar el motivo	Trabajador/a	* Necesario 1 año de antigüedad * No haber disfrutado una exc. Voluntaria en los 4 años anteriores	Solicitud del trabajador	*No menos de 4 meses, ni más de 5 años	Estatuto de los Trabajadores (art.46)	*No menos de 4 meses, ni más de 5 años	Estatuto de los Trabajadores (art.46)

Nombre	Tipo	Supuesto	Titular del Derecho	Cómputo y Distribución del Tiempo	Justificación	Madrid		Ciudad Real	
						Duración	Legislación	Duración	Legislación
Maternidad	Suspensión de Contrato	Nacimiento simple y múltiple	Trabajadora Madre Parcialmente Padre	Desde el nacimiento Seis primeras semanas obligatorio descanso de la madre, resto puede compartir padre Hospitalización neonato amplia período	Certificado de Nacimiento o Libro de Familia	* 16 semanas ininterumpidos * 2 semanas más por hijo/a a partir del 2º	Estatuto de los Trabajadores (art.48)	* 16 semanas ininterumpidos * 2 semanas más por hijo/a a partir del 2º	Estatuto de los Trabajadores (art.48)
		Adopción y Acogimiento simple y múltiple	Uno de los Progenitores a su elección	Desde resolución judicial o adva. Puede compartirse madre / padre	Resolución Judicial o Adva. De Adopción o Acogimiento	* 16 semanas * 2 semanas más por hijo/a a partir del 2º	Estatuto de los Trabajadores (art.48)	* 16 semanas * 2 semanas más por hijo/a a partir del 2º	Estatuto de los Trabajadores (art.48)
Paternidad (legislación aplicable en 2020)	Suspensión de Contrato	Nacimiento simple y múltiple	Trabajador Padre	Desde finalización del permiso de nacimiento hasta fin maternidad justo a continuación	Certificado de Nacimiento o Libro de Familia	* 12 semanas ininterumpidos * 2 días más por hijo/a a partir del 2º	Estatuto de los Trabajadores (art.48)	* 13 días ininterumpidos * 2 días más por hijo/a a partir del 2º	Estatuto de los Trabajadores (art.48)
		Adopción y Acogimiento simple y múltiple	Uno de los Progenitores a su elección	Desde resolución judicial o adva. hasta fin maternidad justo a continuación	Resolución Judicial o Adva. De Adopción o Acogimiento	* 12 semanas ininterumpidos * 2 días más por hijo/a a partir del 2º	Estatuto de los Trabajadores (art.48)	* 8 Semanas	Estatuto de los Trabajadores (art.48)
Exámenes Prenatales y Técnicas de Preparación al Parto	Permiso Retribuido	Gestación	Trabajadora Embarazada	Tiempo Indispensables siempre que deban realizarse dentro de la jornada laboral	Justificante de asistencia	Tiempo Indispensable	Estatuto de los Trabajadores (art.37.3)	Tiempo Indispensable	Estatuto de los Trabajadores (art.37.3)
Adopción / Acogimiento	Permiso Retribuido	Trámites Obligatorios para Adopción / Acogimiento	Ambos Progenitores	Tiempo Indispensable	Certificados Trámites Adopción	Tiempo Indispensable	Estatuto de los Trabajadores	Tiempo Indispensable	Estatuto de los Trabajadores
Lactancia	Permiso Retribuido	Lactancia de un menor 9 meses, nacimiento/ adopción/ acogimiento	Uno de los Progenitores a su elección	* Ausencia de 1h o dos fracciones * Reducir Jornada 1/2 h * Acumular Jornadas Completas	Certificado de Nacimiento o Libro de Familia	* 1h diaria que podrá dividirse en dos fracciones * Se incrementa en casos múltiples	Estatuto de los Trabajadores (art.37.4)	* 1h diaria que podrá dividirse en dos fracciones * Se incrementa en casos múltiples	Estatuto de los Trabajadores (art.37.4)
Hospitalización neonato	Permiso Retribuido	Ingreso hospitalario neonato	Uno de los Progenitores a su elección	* Ausencia de 1h jornada * Reduc. Jornada hasta 2h (Reduc. Proporcional salario)	Certificado de Nacimiento y Justificante Ingreso Hospitalario	1 h diaria	Estatuto de los Trabajadores (art.37.4)	1 h diaria	Estatuto de los Trabajadores (art.37.4)
Guarda legal o cuidado de Familiar	Reducción Jornada	*Cuidado de < 12 años *Att. Persona discapacidad *Cuidado familiar hasta 2º Grado	Ambos Progenitores	Reducción de la Jornada diaria entre 1/8 y 1/2 Disminución proporcional del salario	Solicitud por parte del Trabajador/a Informes clínicos	Reducción de la Jornada diaria entre 1/8 y 1/2	Estatuto de los Trabajadores (art.37)	Reducción de la Jornada diaria entre 1/8 y 1/2	Estatuto de los Trabajadores (art.37)
Hospitalización y tratamiento continuado de menores	Reducción Jornada	*Cuidado de menores por cancer o enfermedad Grave	Ambos Progenitores	Reducción mínima Jornada diaria de 1/2 Disminución proporcional del salario Dos trabajadores generan el derecho por el mismo sujeto la empresa puede limitar el ejercicio simultaneo	Solicitud por parte del Trabajador/a Informes clínicos	Reducción de la Jornada diaria entre 1/8 y 1/2	Estatuto de los Trabajadores (art.37)	Reducción de la Jornada diaria entre 1/8 y 1/2	Estatuto de los Trabajadores (art.37)
Vacaciones anuales	Vacaciones	Cuando las vacaciones coincidan con: * Incapacidad temporal por embarazo, parto o lactancia * Permiso Maternidad / Paternidad	Ambos Progenitores	Las vacaciones se disfrutarán en fecha distinta, al terminar los supuestos, aun que haya terminado el año natural al que correspondan	Justificante del hecho causante	Periodo de vacaciones coincidente (max. 30 días)	Estatuto de los Trabajadores (art.38)	Periodo de vacaciones coincidente (max. 30 días)	Estatuto de los Trabajadores (art.38)
Cuidado de descendiente	Excedencia	Nacimiento Adopción Acogimiento	Ambos Progenitores	* Puede disfrutarse de forma fraccionada * Dos trabajadores generan el derecho por el mismo sujeto la empresa puede limitar el ejercicio simultaneo	Solicitud del trabajador	*Hasta 3 años cuidado de hijo/a *Hasta 2 años cuidado familiar hasta 2º Grado	Estatuto de los Trabajadores (art.46)	*Hasta 3 años cuidado de hijo/a *Hasta 2 años cuidado familiar hasta 2º Grado	Estatuto de los Trabajadores (art.46)

(\*) Para el Desplazamiento se tendrán en cuenta los criterios de la Sentencia del TS 04/06/12, se evalúan las circunstancias de cada caso distancia entre municipios, medios de transporte, dificultad de conexiones.

(\*) Todos los permisos se gestionarán con el departamento de RRHH y el responsable del área (Dpto. de Tráfico para el caso de los Conductores), es necesario cumplimentar la documentación pertinente: Registro de Ausencia / Carta de solicitud.

## ANEXO V: ACTUACIÓN ANTE SITUACIONES DE ACOSO

### 1. Primera fase: Iniciación del procedimiento.

**Solicitud de Intervención (cumplimentación registro RIS1313) dirigido al Departamento de RRHH**

Podrá iniciarse por:

- La persona presuntamente acosada.
- Los representantes de los trabajadores o los Delegados de Prevención.
- Los responsables del Departamento al tener conocimiento de los hechos.
- Los responsables del Dpto. de RRHH al recibir información sobre el posible caso de acoso.

### 2. Segunda fase: Valoración inicial

El Departamento de RRHH, tras un primer análisis deberá:

- A) No admitir a trámite dicha denuncia, por no cumplir con las condiciones exigidas, archivando la documentación.
- B) Iniciar la tramitación del caso según lo previsto en este protocolo.
- **Se iniciarán las actuaciones adecuadas al caso:** solicitud de informes o ampliación de documentación, planteado las entrevistas que se consideren oportunas.
- **Indagación y valoración inicial.** RRHH iniciará la tramitación solicitando un informe al responsable del Departamento afectado y recopilará la información recogida en los expedientes de las personas afectadas. Si se considera oportuno, se entrevistará a los afectados y a los posibles testigos de interés si los hubiera.
- **El Servicio de Prevención Ajeno trabajará de forma conjunta con RRHH en caso de ser solicitado su asesoramiento** en materia de la situación previa de los riesgos psicosociales en el área implicada, así como de posibles antecedentes o indicadores de interés.
- RRHH emitirá el **Informe de Valoración Inicial**, con las conclusiones y propuestas **que remitirá a la Dirección**, acompañando las actuaciones practicadas.

### 3. Tercera fase: Valoración por parte de la Dirección que deberá actuar en consecuencia.

### 4. Cuarta fase: Constitución de un Comité asesor tras la aceptación del informe inicial por parte de la Dirección

- Investigación por parte del instructor del Comité
- El instructor elaborará un informe que presentará al Comité Asesor.
- Los Departamentos tendrán la obligación de colaborar con el Comité Asesor a lo largo de todo el proceso de investigación.
- **Elaboración del Informe de conclusiones del Comité Asesor que remitirá el RIS1315. Informe de conclusiones a la Dirección.**

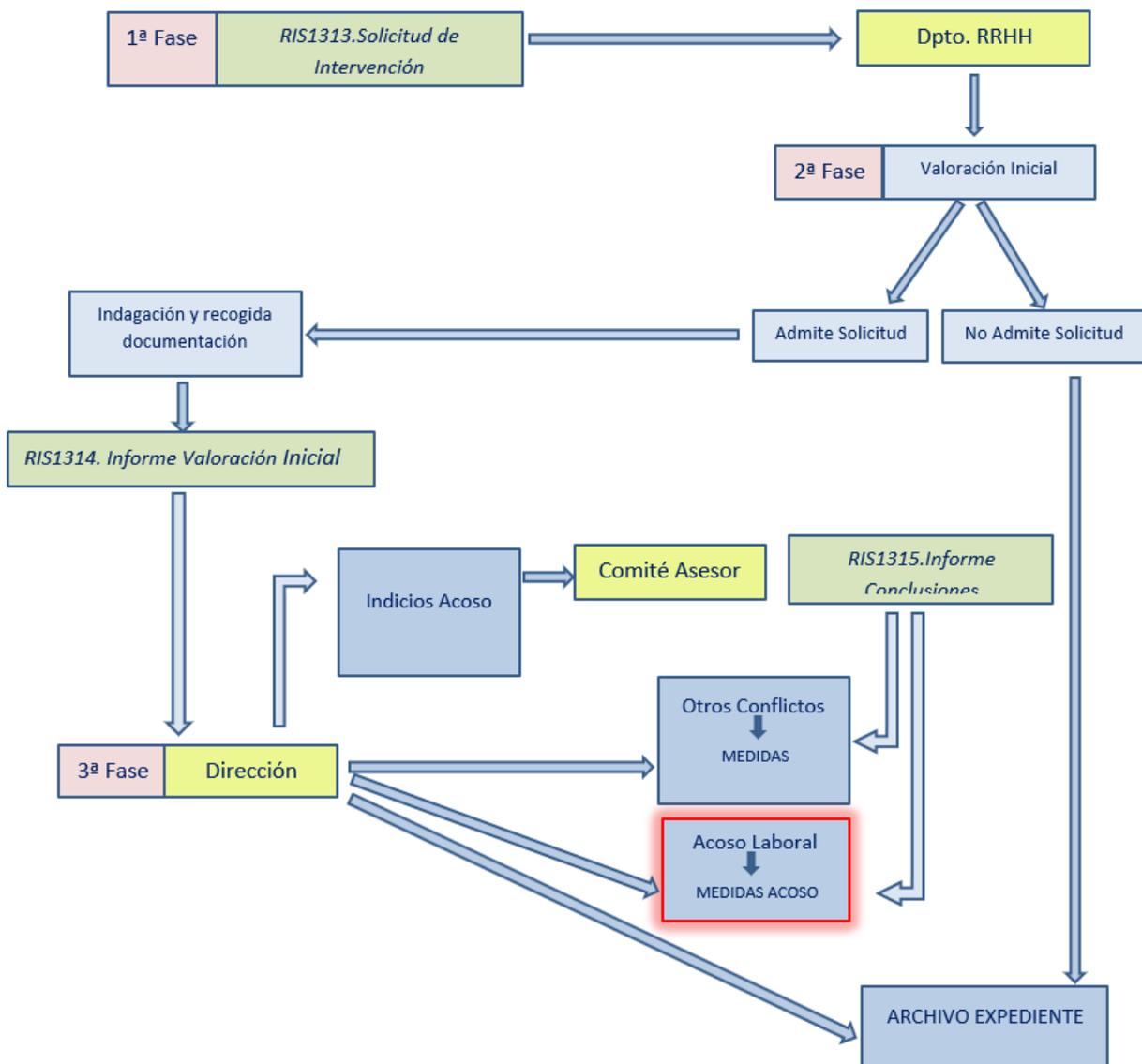
La Dirección podrá:

- Declarar la inexistencia de acoso y el archivo del expediente.
- Ordenar un expediente disciplinario por la comisión de una falta muy grave de acoso y aplicar si procede medidas correctoras de la situación.

- Si se detecta alguna otra falta distinta al acoso, se propondrá las acciones correctoras que pongan fin a la situación producida y se promoverá el expediente correspondiente.

La comunicación de las actuaciones a las partes implicadas y al Comité de Seguridad y Salud, siempre se realizará preservando la intimidad de las personas.  
Se garantizará la **confidencialidad de los datos** durante la totalidad del proceso.

### Esquema resumen Procedimiento de Actuación:



## ANEXO VI: INSTRUCCIONES ACCESO A GIM

### 1. MODO DE ACCESO

Existen diferentes plataformas de acceso para conductores: **GIM WEB** en los ordenadores de las instalaciones y **GIM ANDROID**, esta última debes solicitarla al Dpto. de Sistemas para que te envíen el enlace para descargar e instalar.

Claves de acceso:

**USUARIO: NUESTRO N.º OPERARIO AISA**

**CONTRASEÑA: DNI (con letra y en mayúscula)**

### 2. COMO GENERAR UN AVISO

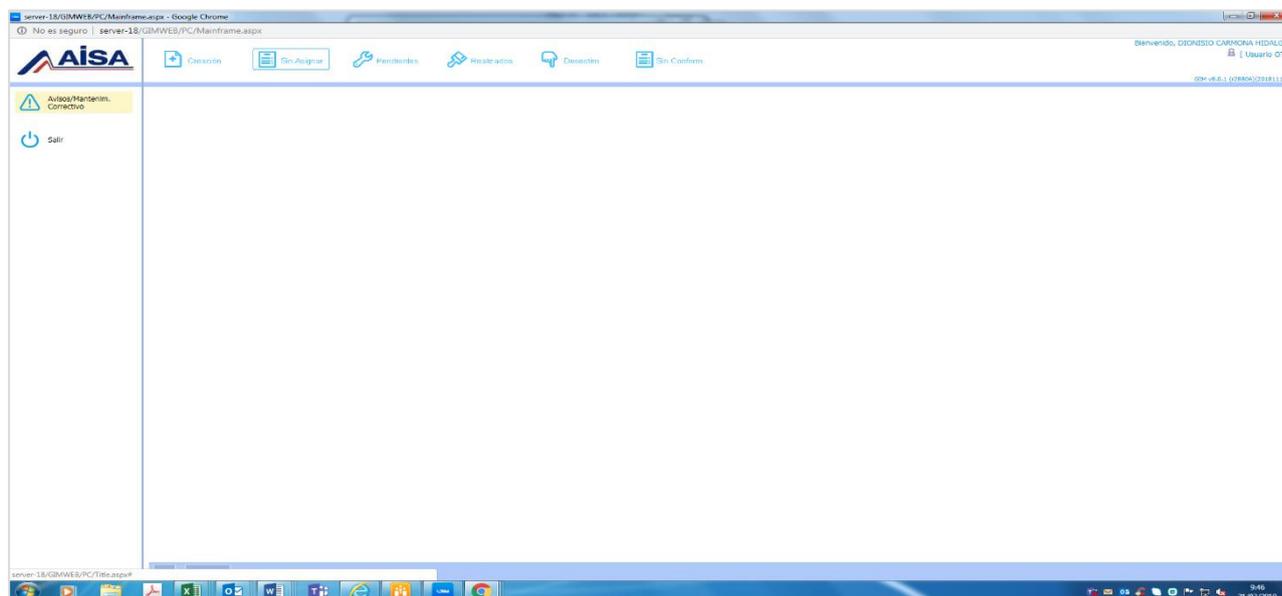
Es importante que generes un **AVISO** en el programa de mantenimiento de GIM para notificar cualquier incidencia que detectes en **VEHÍCULOS O INSTALACIONES**.

Pasos para realizar un nuevo AVISO:

1. **Seleccionamos Avisos/Mantenim.Correctivo** y el icono **CREACIÓN** de AVISO.
2. El primer paso para crear un aviso es **seleccionar el ACTIVO AVERIADO (vehículo o instalación)**, que el programa denomina ESM.
3. Buscamos el ESM **metiendo el número de vehículo en la pantalla de búsqueda**, y una vez localizado lo seleccionamos pinchando el círculo de la izquierda del ESM y pulsando en seleccionar.
4. A continuación, el programa indica los avisos que tiene pendientes de reparación el ESM seleccionado, si lo que queremos notificar ya está recogido en algún aviso, lo que haremos será **RECLAMAR EL EXISTENTE, NUNCA REPETIREMOS AVISOS YA REALIZADOS**. Si es un aviso nuevo, pulsaremos en **Crear Aviso/Correctivo**.
5. El siguiente paso es **indicar la prioridad**, según la prioridad que indiquemos el vehículo tendrá un tiempo de espera para la reparación. Las prioridades son revisadas diariamente y el jefe de taller puede cambiarla según su criterio.
6. A continuación, identificamos **el tipo de incidencia**, aquí debemos abrir los desplegables hasta indicar la avería que sufre el vehículo o instalación. **Hemos de seleccionar al menos 3 niveles** de desagregación del tipo de incidencia para orientar al taller como localizarla.
7. El siguiente paso es **registrar los KMS del cuenta kms** del vehículo en la casilla correspondiente. Es importante para saber la frecuencia con que suceden las averías y poder anticiparnos con actuaciones preventivas.
8. Por último, en el campo **descripción de la solicitud**, describimos brevemente los síntomas del vehículo para poder ayudar al mecánico a detectar el foco de la avería.
9. El equipo de taller puede contactar contigo para preguntar sobre la incidencia si tiene que aclarar o consultar algún aspecto.
10. El programa GIM **genera de manera automática un correo electrónico que es remitido a tu email con una copia del aviso que has generado**.

### 3. CONSULTAS SOBRE EL ESTADO DE TUS AVISOS

Puedes consultar el estado de todos los AVISOS que has realizado en la plataforma de GIM Web:



- ✓ **SIN ASIGNAR:** Son los avisos que el taller todavía no ha asignado a un operario, es decir están pendientes de reparar.
- ✓ **PENDIENTES:** Son los avisos que están en cola de trabajo para el taller.
- ✓ **REALIZADOS:** Son las reparaciones que ya se han realizado, los avisos que están finalizados.
- ✓ **DEESTIM:** Los avisos que el equipo de taller ha desestimado y el motivo por el que lo ha hecho. Generalmente se trata de partes repetidos.
- ✓ **SIN CONFORM:** Esta pantalla requiere especial atención porque permite que expreses tu NO CONFORMIDAD con una reparación ya cerrada.

**Para poner comentarios y expresar tu conformidad sobre una reparación debes pulsar en NO CONFORM** en la barra superior de herramientas y entonces se desplegará el listado con los avisos ya cerrados por el taller.

Cuando localices el aviso sobre el que quieres opinar debes seleccionarlo y hacer clic en el botón **CONFORMAR**. Entonces se abre una casilla en la que podéis **indicar si estáis o no conformes con la reparación y además añadir los comentarios oportunos**.

#### 4. CONTROL DE CAMBIOS

Edición	Revisión	Fecha	Descripción de la modificación	Páginas
Edición 00	0	01/12/2007	Edición Inicial	Todas
Edición 01	0	01/11/2011	Adaptación del Manual a Norma UNE-EN 13816 Plan de Calidad del CRTM	Todas
Edición 02	0	01/03/2012	Adaptación procesos internos de la organización al Plan de Calidad del CRTM	Todas
Edición 02	1	17/12/2012	Codificación de documentos y registros, y estructuración del índice.	Todas
Edición 02	1	17/12/2012	Sustitución del cuadro de control documental por el de control de cambios y cambio de posición	Página 30
Edición 03	1	01/03/2013	Ampliación de conceptos de seguridad por integrar la norma CSEAA-INSIA	Todas
Edición 04	1	18/12/2017	Revisión del manual completo e inclusión de contenidos.	Todas
Edición 05	1	20/10/2020	Revisión completa del manual y actualización de procedimientos y contenidos. Se incluye el Anexo VI: Actuación ante situaciones de acoso.	Todas